

XUNTA DE GALICIA  
Consellería de Educación e Ordenación Universitaria

**Caderno para  
a formación  
de  
mediadores e  
mediadoras**



**Instituto de Educación Secundaria  
Carlos Casares**

**Viana do Bolo (Ourense)**



**Instituto de Educación Secundaria  
Carlos Casares**

**Viana do Bolo (Ourense)**

**CADERNO PARA A FORMACIÓN DE MEDIADORES E  
MEDIADORAS**

**Coordinadora:**

**Susana Fernández Vázquez**

**Autores**

**Xesús Rodríguez Jares ( Prólogo )**

**Maria del Carmen Carballo Alonso**

**Cristina Clavería Alves**

**Ana María Fernández Neira**

**Luis Fernández López**

**Susana Fernández Vázquez**

**Carlos Ferreiro González**

**Margarita García Fernández**

**Juan García Pérez**

**Elena María Graña Montero**

**María Isabel Gil Cacheiro**

**Verónica Herrera Insua**

**Manuel Vicente López Suárez**

**Elísabet Nieves Diéguez**

**José María Pérez López**

**Xosé Bieito Seivane Tapia**

# ÍNDICE

	Páxina
Prólogo	1
Teoría do conflito	4
Fases do conflito	5
Análise do conflito: elementos	6
Estratexias de resolución de conflitos	9
A mediación escolar	12
Fases do proceso de mediación	12
Experimentar a mediación	15
A comunicación como instrumento da mediación	21
Os estilos de comunicación	21
A comunicación eficaz	24
A escoita activa	24
As "mensaxes eu"	25
A linguaxe non verbal	25
O conflito no cine	27
¿É posible mediar sempre?	29
Bibliografía	35

## PRÓLOGO

É para min un pracer e unha honra aceptar a invitación do IES Carlos Casares de Viana do Bolo (Ourense) para facer este pequeno Prólogo á súa importante publicación sobre a mediación e outras formas de resolución de conflitos. E o son por dobre motivo. Polo que supón de marabilloso que pensen nun para facer algunha actividade, neste caso redactar estas palabras introdutorias, e, en segundo lugar, polo feito de que a petición é feita por unha institución do lugar no que naciches.

Aprender a resolver conflitos desde pequenos é unha das tarefas máis atractivas que nos depara a vida. Descubrir que temos conflitos pero que non por elo estamos condenados á violencia, é unha das aprendizaxes que, sen dúbida, máis impacto pode ter nas nosas vidas. Por isto, tal como veño insistindo desde hai xa moitos anos, é fundamental cambiar a concepción tradicional do conflito que se asocia como algo negativo, non desexable, sinónimo de violencia, patoloxía, etc. Sen embargo, non hai posibilidade de convivir sen conflitos, dado que forman parte da convivencia humana. Agora ben, da súa inevitabilidade non se deriva a súa posible capacidade destrutiva. O conflito pode ser un proceso destrutivo ou positivo dependendo fundamentalmente de como o encaren as partes enfrontadas. Eis a importancia de adestrarmos nas estratexias non violentas de resolución.

Unha segunda idea importante que queremos resaltar é que debemos considerar o conflito como un proceso. Habitualmente non é un momento de estoupido máis ou menos forte, ou un punto estático no que se produce un determinado desencontro; polo contrario, o conflito é un proceso social que como tal segue un determinado roteiro coas súas subas e baixadas de intensidade, os seus momentos de inflexión, etc. Para dicilo graficamente, o conflito seméllase máis a un electroencefalograma ou a un cardiograma que a un punto ou liña fixa; por isto vimos chamando a ese proceso como “*conflitograma*”. Facer un bo diagnóstico a través dese conflitograma será unha das habilidades do mediador ou mediadora.

Un dos métodos de resolución non violenta de conflitos é a mediación, que na miña opinión ten que aplicarse cando a negociación directa entre as partes en conflito fracasou ou está cortocircuitada por diversas razóns. A mediación consiste na intervención dunha terceira parte, allea e imparcial ao conflito, aceptada polos disputantes e sen poder de decisión sobre os mesmos, co obxectivo de facilitar que as partes en litixio cheguen por si mesmas a un acordo por medio do diálogo. O mediador ou mediadora, como dicimos, non ten poder para impoñer unha solución senón que son os litigantes os que preservan o control, tanto do proceso como do resultado.

Igualmente é importante sinalar que a intervención do mediador/a debe ser aceptada por ambas partes. As mediacións forzadas ou impostas teñen escasas probabilidades de ser exitosas. Outra condición esencial é que o mediador ou mediadora debe garantir absoluta confidencialidade do que se fale no proceso da mediación e manter unha posición de imparcialidade (non pode tomar partido por ningunha das partes en conflito). Son dúas características fundamentais que deben cumprir os mediadores ou mediadoras. Ademais delas, unha dose de valentía, dinamismo, paciencia, saber crear ambiente para o diálogo, mostrar preocupación polos demais, dar esperanza, etc., axudarán ao éxito do proceso mediador.

Desexo firmemente que os rapaces e rapazas, profesorado e as familias do alumnado do Instituto Carlos Casares de Viana sintan a satisfacción que senten os rapaces e rapazas, e o profesorado que formei en distintos Institutos de Galicia cando actúan como mediadores ou mediadoras. Tal como describo no relato da experiencia do meu último libro "*Pedagogía de la convivencia*", un aspecto moi importante sinalado polos mediadores é sentirse útiles e sentirse contentos consigo mesmo polo seu traballo. Como sinalaba un rapaz de 3º de ESO, "é increíble ver que dúas persoas que se pegaran despois de ter feito a mediación, se ben non volveron a ser amigas polo menos xa se respectaban". Outros expresaban que era a primeira vez que se sentiran útiles na vida. Sentimentos moi importantes que debemos aprender e practicar desde pequenos. Axudar aos demais non só é unha cuestión ética senón tamén un motivo de satisfacción e de felicidade nas nosas vidas.

Xesús R. Jares  
Vigo, xuño de 2006

**Xesús R. Jares** naceu en Viana do Bolo, concretamente no barrio do Toural. É Catedrático da Universidade da Coruña, e desde os primeiros anos oitenta vén traballando na educación para a paz, os dereitos humanos e a resolución non violenta de conflitos. É Coordinador de Educadores pola Paz-Nova Escola Galega desde 1983, e presidente da Asociación Galego-Portuguesa de Educación para a Paz (AGAPPAZ). Ten publicados diversos libros, varios deles traducidos a outras linguas, entre os que citamos:

- *Técnicas e Xogos cooperativos para todas as idades, Terceira edición en Edicións Xerais, Vigo, 2005.*
- *Educación para la paz. Su teoría y su práctica, Popular, Madrid, 1991. Terceira edición revisada e ampliada en 2005.*
- *El placer de jugar juntos. Nuevas técnicas y juegos cooperativos, CCS, Madrid, 1992. Quinta edición en 2004.*
- *Educación e dereitos humanos. Estratexias didácticas e organizativas, Xerais, Vigo, 1998.*
- *Aprender a convivir. Xerais, Vigo, 2001. Segunda edición en 2002.*
- *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Popular, Madrid, 2001.*
- *Educar para la paz en tiempos difíciles. Bakeaz, Bilbao, 2004.*
- *Educar para la verdad y la esperanza. En tiempos de globalización, guerra preventiva y terrorismos, Popular, Madrid, 2005.*
- *Pedagogía de la convivencia. Graó, Barcelona, 2006.*

# TEORÍA DO CONFLITO



¿Como definirías o conflito? Pon un exemplo.



Enumera tres termos que, ao teu xuízo, se relacionen coa palabra "conflito".



¿Son frecuentes nas relacións entre as persoas ou trátanse de situacións excepcionais?



Busca nos xornais exemplos de conflitos e compara a forma en que un mesmo conflito é analizado por xornais diferentes.

Segundo a Torrego podemos afirmar que un conflito é

**Un proceso en que dúas ou máis partes entran en oposición ou desacordo porque as súas posicións, intereses, necesidades, desexos ou valores son incompatibles ou son percibidos como incompatibles e onde as emocións e sentimentos xogan un papel moi importante.**

# Fases do conflito

## **a) Conflito latente.**

O nivel de conciencia sobre a existencia de conflito é baixo ou inexistente, non se percibe como algo que sexa urxente resolver.

## **b) Confrontación.**

Aparece cando a través dun proceso de "escalada" o conflito faise patente e adquire un carácter agresivo.

Esta "escalada" aliméntase de sobreentendidos, puntos débiles, actitudes instintivas e emocións ineficaces. A emocionalidade e a inestabilidade son altas, deséxase gañar e que o outro sexa o perdedor.

## **c) Fase de negociación.**

É o momento en que se busca, propón ou acorda unha solución.

## **d) Fase de resolución.**

Resolver un conflito é poñer as bases para asegurar aprendizaxes que dificulten que se volva repetir.



¿En cal destas fases do conflito pensas que é máis conveniente a intervención dos mediadores?. ¿Por qué?



Como mediadores ¿Que podemos facer para axudar a "desescalar" un conflito?



# Análise do conflito: elementos

Para analizar un conflito é conveniente diferenciar entre os elementos referidos a persoas, ao proceso e ao problema.

## **Elementos relativos ás persoas**

### **Protagonistas:**

Principais (directamente implicados) e secundarios.

### **Poder:**

É a capacidade de influencia dos protagonistas do conflito. ¿É unha relación entre iguais ou existe desigualdade e de que tipo? En mediación é preciso, malia a neutralidade, asegurar a igualdade de oportunidades cando existen diferenzas de poder.

### **Percepción do problema:**

Como interpetamos o problema e explicamos as súas causas. Para unha parte pode mesmo non existir.

### **Emocións e sentimentos:**

¿Como te sentes tí? Na mediación existe unha primeira fase onde se trata de axudar a desafoxar todo tipo de emocións e sentementos negativos. No posible pódese intentar que tamén se pregunte ¿como se sente o outro?, desenvolver a empatía.

### **Posicións:**

É o que quere e pide cada parte ao principio. Adoitan encubrir intereses e necesidades que haberá que sacar á luz para poder resolver o problema.

### **Intereses e necesidades:**

Os intereses son os beneficios que desexamos obter e adoitan estar substentando as posicións. As necesidades responden á pregunta: ¿Ti como te

sentirías satisfeito?. Estas necesidades poden ser materiais ou (moi habituais) inmateriais como sentirse respectado, ser escoitado, poderse explicar, etc...

### **Valores e principios:**

Cada parte ten os seus valores (dos que pode mesmo non ser consciente) e eses valores poden mesmo estar enfrontados. A resolución pasará ás veces por buscar un valor superior que poida unir ás partes.

## **Elementos relativos ao proceso**

### **A dinámica do conflito**

Por unha banda, trataríase de averiguar canto tempo leva o conflito. Tamén identificaríamos se o conflito é:

**Latente:** unha das partes non é consciente de que exista un problema (ou ningunha) pero calquera circunstancia pode facelo patente.

**Polarizado:** a típica situación manifesta de enfrontamento en que pode aparecer mesmo violencia directa. As partes están completamente instaladas na dinámica: eu gaño, entón ti perdes.

**Relaxado:** tras unha intervención para "desescalar o conflito" baixa o seu nivel emocional e, se non se actúa para resolver, pode volver a converterse en latente.

**Enquistado:** refírese a un conflito que leva manifesto moito tempo e non se lle atopan solucións.

### **A relación e comunicación**

Hai unha serie de polos entre os que se pode mover a relación das partes: moita/pouca relación; confianza/desconfianza; fuxida/enfrontamento, etc.

Como en toda relación a comunicación é fundamental. O conflito pode aparecer mesmo por distorsións da comunicación. Estereotipos e prexuizos son dous elementos que obstaculizan e distorsionan os procesos de comunicación.

Os *estereotipos* son representación moi simplificadas da realidade que cualifican a un individuo por ser parte dese grupo e que son compartidas por un grupo social.

Os *prexuízos* son xuízos previos sobre un individuo ou grupo.

## **Elementos relativos ao problema**

Son os datos, os feitos, os sucesos, a “substancia” do conflito. Hai que distinguir entre a “substancia” (que ocorreu con aquel CD que che prestei e rompiches, p.e.) e a “relación” (por unha serie de malentendidos e desconfianzas agora xa non somos amigos).

# ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Diferenciaremos cinco estrategias básicas de resolución de conflictos.

## **a) Xuízo**

O profesorado desempeña o papel de xuíz. Intenta analizar os feitos pasados para decidir sobre unha sanción. A participación do alumno é obrigatoria e consiste en defenderse das acusacións que se lle fagan. "Un gaña/outro perde". Decide o xuíz sen contar coas partes.

## **b) Arbitraje**

O profesorado normalmente, alumnos ás veces, actúan como árbitros nun conflito entre dúas partes. Como no xuízo analizan feitos pasados e o árbitro resolve. Esta resolución pode incluír o acordo entre as partes ou ben pode ser imposta polo árbitro. A participación do alumnado pode ser obrigatoria ou voluntaria.

Decide o árbitro aínda que contando en ocasións coas partes. Non hai sanción prescriptiva.

## **c) Mediación**

O mediador, que pode ser un alumno, un pai ou un profesor, axuda ás partes en conflito a que se comuniquen para que poidan atopar unha solución que conveña a ambas. A participación é voluntaria. O acordo nace das partes que se vinculan segundo establezan. O mediador recolle o acordo. "Eu gaño, ti gañas".

## **d) Conciliación**

Tenta axudar ás partes a reconciliarse. O profesor, normalmente, incita ás partes ao diálogo para comprender unha situación pasada que deu orixe ao conflito e buscar unha solución que satisfaza a ambas as dúas. O acordo é vinculante. É obrigatoria para o alumno. É un procedemento non formalizado.

## **e) Negociación**

Diferénciase da mediación en que non hai unha terceira persoa entre as partes. É un procedemento non formalizado que definen as partes e adoita concretarse nun contrato.



## REFLEXIONA

Nun centro educativo aparece raiado o coche dun membro do Equipo Directivo. Unhas veciñas viron a un alumno do centro facelo e avisaron por teléfono ao director, quen se puxo en contacto coa Garda Civil (o coche estaba aparcado fóra do recinto escolar). O alumno reconece -en presenza do seu pai, da Garda Civil e do director- que foi el quen o fixera; ante esta situación a resposta do pai foi: *"téñote avisado de que estas cousas hai que facelas de noite"*.



Ante esta situación ¿Cal das anteriores estratexias che parece a máis axeitada?

Marta e Paula teñen unha forte discusión no patio da escola que remata en graves insultos e pequenos manotazos e empurróns. Ámbalas dúas se acusan respectivamente de derramar un móbil e romper unhas medias no vestiario. No trasfondo do conflito, subxace a xenreira que as dúas ex-amigas se profesan porque Marta cambiou de grupo de discoteca os sábados.

## POSIBLES SOLUCIÓNS

- 1) Un profesor reúne obrigatoriamente ás alumnas e convénceas para debater en tres recreos o problema. Reflexionan sobre o malestar que arrastraban desde a separación do grupo de amigas de Marta. O profesor acorda con elas que deben formar grupos de traballo en parella en dúas materias. O acordo non queda escrito.
- 2) A titora xunta ás alumnas, analiza a situación e decide que ámbalas dúas merquen respectivamente outro móbil e outras medias e fai unha resolución na

que se comprometen a non crear outra situación de conflito baixo ameaza de chegar a unha Comisión de Convivencia.

**3)** Marta e Mónica toman café xuntas. Pídense desculpas e firman un papel no que se comprometen a respectarse e manter unha boa relación no ámbito escolar.

**4)** As estudantes solicitan a un profesor e outra compañeira, de mutuo acordo, que dialoguen con elas para achar unha solución. Tras escoitar, por separado, e conxuntamente, ás partes en varias sesións, Marta e Mónica chegan a un acordo que, profesor e compañeira rexistran por escrito e que as alumnas prometen aceptar e cumprir.

**5)** O Xefe de Estudos convoca unha Comisión de Convivencia. Chama aos pais e, tras unha sesión de 30 minutos, castiga ás alumnas a pagar os desperfectos mutuos e a permanecer unha semana no centro en tarefas de limpeza fóra do horario lectivo.



**Relaciona cada unha das estratexias explicadas cunha solución posible**



**¿Cal delas resolve *realmente* o conflito?**



**¿Que vantaxes e inconvenientes presenta cada unha?**

# A MEDIACIÓN ESCOLAR

Seguindo a Torrego podemos definir a mediación como

*Un proceso de resolución pacífica de conflictos no que unha terceira persoa neutral (o mediador) axuda ás partes en conflito a atopar unha solución que satisfaga a ámbalas partes.*

**Voluntariedade** das partes.

**Esfuerzo** das partes por comunicarse, comprenderse e chegar a acordos.

Participación dunha **terceira persoa**, neutral.

O mediador **non propón solucións** (é máis, debe estar alerta para non facelo) **nin xulga**, só axuda nun proceso en que as partes en conflito son as protagonistas

Malia a esixencia de neutralidade o mediador debe **asegurar o equilibrio de poder**, por exemplo, cando as partes son un alumno e un profesor.

## Fases do proceso de mediación (baseadas no modelo de Torrego)

### 1ª Fase: PREMEDIACIÓN

É unha fase previa á mediación que ten como obxectivo crear as condicións que permitan o proceso de mediación. Realízase con cada parte por separado. Nesta fase os mediadores realizan as seguintes **ACTUACIONES**:

**Presentación e explicación das regras e compromisos** que supón solicitar a mediación.

Axudar a que cada parte conte a súa "versión" do conflito. Este proceso é o que chaman "**cóntame**". Permite a expresión e "desafogo" das emocións negativas acumuladas.

É útil para os mediadores **anotar** ou mesmo transcribir literalmente **o que está a contar**. Esta información será necesaria para facer unha análise previa do conflito.

## 2ª Fase. MEDIACIÓN

Realízase xa coas dúas partes xuntas co/s mediador/es.

Pode desenvolverse nunha soa sesión ou en máis, segundo a evolución do proceso de mediación. Diferéncianse varias **SUBFASES**:

### Presentación e regras de xogo

Os mediadores fan as presentacións persoais e explican brevemente como vai se-lo proceso. Lembran a confidencialidade e as normas básicas de respecto cara ao outro e cara aos mediadores.

### “Cóntame”

Houbo xa un “cóntame” na premediación e agora trátase de relatar e falar de sentimentos diante da outra parte. O respecto é fundamental.

O mediador debe crear un ambiente positivo e controlar de que forma se expresan as partes.

Utilizará técnicas de escoita activa para explorar e obter datos sobre o problema, facer aflorar os temas importantes no conflito.

Terá coidado de non valorar, aconsellar ou xulgar.

Recoñecer sentimentos e respectar silencios.

Convén que un dos mediadores recolla por escrito toda a información que vaia saíndo.

### Aclarar o problema

Trátase agora de identificar en que consiste o conflito. O mediador buscará unha expresión do conflito en que estean de acordo ámbalas partes. Intentará que esa expresión recolla os intereses e necesidades que poidan estar subxacentes.



## Propoñer solucións

As protagonistas son as partes. O mediador **debe ter coidado con propoñer solucións** (ao principio téndese moito a facer isto).

As súas **actuacións** son outras :

- Propoñer a realización dunha chuvia de ideas.
- Preguntar a cada parte que necesita, que está disposto a facer e que lle pide ao outro.
- Axudar a avaliar as vantaxes e inconvenientes de cada proposta.
- Preguntar sobre o acordo ou non coas propostas.

Pode ocorrer que nesta sesión non se xeren alternativas de solución e se decida convocar unha nova reunión. Xa na fase de premediación se lle pode indicar ás partes que vaian pensando en alternativas de solución.

## “Chegar a un acordo”

O mediador axuda ás partes a que verbalicen claramente cal é o acordo a que se chega e felicítaas polo acadado.

Este acordo queda recollido por escrito nun documento asinado que terá un carácter vinculante entre eles e cara ao centro no que refire a aspectos disciplinarios.

# Experimentar a mediación

Co obxecto de experimentar a mediación e sometela a análise por parte do grupo, propóñense diferentes situacións que poden ser dramatizadas no curso de formación.



REFLEXIONA

## CONFLICTO ALUMNO/ALUMNO

**JUAN:** Juan está nun curso de 2º E.S.O. Manuel é o seu compañeiro de clase desde Primaria, pero non o considera un amigo porque xa cando cursaban 5º de Primaria tiveron un enfrontamento preparando o traxe para o Entroido, xa que Manuel andaba pintando e derramando o seu traxe. Esta vez, na clase de música coa profesora Antonia, Manuel levantouse do seu sitio para ir onda outro compañeiro e de volta pegoulle unha patada á mochila de Juan, e a el pareceulle que o fixera a propósito. A súa reacción foi irse cara el e preguntarlle se lle gustaría que lle fixera a el o mesmo, e ao irse cara el, Manuel agarrouno polo pescozo, e como resposta Juan tamén lle botou as máns ó pescozo.

Considera que o comportamento e actitude habitual en Manuel é "meterse cos demais", empurrando e pegando. Cre que vai de "chulo", que se cre o mellor da clase e métese con todos agás con Matías e Adrián porque repiten curso e son maiores ca el.

Pensa que este enfrontamento provoca que por unha tempada o deixe tranquilo, pero se se volve a meter con el, pensa que se podería controlar e acudir a Vicedirección.

Valora a tranquilidade de non ter que estar desconfiando do que lle vaia facer. Acepta ir a mediación como unha medida que lle foi proposta pero sin saber moi ben con que fin.

Cre que a solución sería un cambio na actitude de Manuel, cousa que non ve nada fácil.

**MANUEL:** Manuel está en 2º da E.S.O. na mesma aula que Juan. Na clase de música houbo un momento en que se levantou e se dirixiu cara Daniel e sin querer deulle á mochila de Juan. Apunta que se o fixera querendo daríalle máis forte. Juan reaccionou preguntándolle se lle gustaría que lle dera unha patada á súa mochila, ao ver que Juan ía cara el, agarrouno polos ombreiros levándoo cara abaixo para apacigalo; entón Juan botoulle as máns ao pescozo, e Manuel tamén lle deu.

Considera que son compañeiros, que xa se coñecen desde hai tempo, e opina que Juan “ás veces, fai cousas e di que non foi el, fai cousas que non están ben e escurre o vulto”.

Manuel cre que está ben no grupo e que coñece a case tódolos compañeiros desde hai varios cursos.

Non lle dá importancia a este feito ocorrido, non ten sensación de que exista un problema, non está enfadado e considera que eles seguen sendo amigos e teñen unha relación normal.

Aceptou ir a mediación, como Juan, como unha medida que lle propuxeron para aclarar o conflito e poderíase dicir que “para saír do paso”.

Non propón ningunha solución para resolvelo, pero está de acordo en falar con Juan.

## CONFLICTO ALUMNA/ALUMNA

**UXÍA:** Tes 12 anos e estás en 1º da E.S.O. Desde hai dous meses Ana non fai máis que meterse contigo intentando deixarte quedar mal, restregándoches continuamente que pode mercar "marcas" e poñer "modelitos" novos a miúdo. Ti algunha vez lle tes chamado "gorda" porque sabes que iso a fastidia.

O feito de ser loira e alta (segundo o promedio da clase) fai que os teus compañeiros te atopen moi guapa, o que che da seguridade para "pasar dela".

Estes días estase a programar unha excursión á praia, para facer un traballo de Ciencias, cousa que che facía moita ilusión ata que soubeches que Ana está tentando "boicoteala" porque ela non pode ir.

Es boa estudante, e tentas sacar sempre boas notas; es traballadora e responsable coas túas tarefas, polo que os profesores están moi contentos contigo e cres que verdadeiramente mereces ir de excursión e que podes aprender moitas cousas.

Sabes que no Centro hai un equipo de mediación e desexas colaborar con eles para resolver o conflito que tes con Ana xa que che dixeron que o "boicot" é por culpa túa.

**ANA:** Tes 12 anos e estás en 1º da E.S.O. Non soportas á Uxía porque é a "típica" que ten "encandilado" a todo o mundo (profesores e compañeiros) e para colmo, estes días vanse ir de excursión os da clase e ti non podes ir porque tes unha operación de oídos programada, e moléstache moito que Uxía (ti para enfadala chámalle a Barbie) estea tan ilusionada e tamén o teu amigo Xoan, que despois de ser amigos desde pequenos, agora dáche as costas e defende a excursión e mesmo o outro día na clase defendeu a postura de Uxía fronte á túa.

Presumes de que sempre consigues o que queres (dos teus pais, dos teus amigos) por iso estás poñendo todo o teu empeño en que esa excursión non se faga ou, cando menos, se pospoña para máis adiante, cando ti poidas ir.

O profesor de Ciencias falou contigo e está disposto a non terche en conta o feito de non facer ese traballo da excursión, máis iso non debe ser o que máis che preocupa xa que segues a tentar que esa excursión non se faga de ningunha das maneiras sen ti, para o que estás utilizando as túas mellores amigas de clase para que "che axuden", proponendo outras alternativas á excursión, como traer pedras pequenas do monte e estudalas na clase sen necesidade de "viaxar".

Esta actitude túa pode estar prexudicando aos teus compañeiros, e as túas amigas presiónante para que aceptes ir a mediación para solucionar as diferencias con Uxía, xa que elas tamén no fondo queren solucionar o problema e ir de excursión á praia.

## *CONFLITO PROFESORA/ALUMNO*

**MARTA:** Marta é a profesora de plástica de 1º de ESO. O xoves pasado ao entrar na aula encontrouse cun gran balbordo. Os alumnos estaban discutindo sobre a data do exame de matemáticas e non se daban posto de acordo.

**CARLOS** :Carlos é un alumno de 1º de ESO. En xeral non é mal estudante, pero ten certas dificultades en matemáticas e suspendera a pasada avaliación. Se mellora as súas cualificacións os seus pais prometéronlle que lle permitirían ir aos campamentos de verán con outros compañeiros.

Ten un temperamento impulsivo e na súa casa téñenlle advertido en varias ocasións que debe controlarse, polo que teme que cando saiban o ocorrido lle retieren o permiso para ir aos campamentos.

Considera que a profesora de Plástica é unha egoísta, que só pensa na súa materia e que debería ter en conta o importante que era para eles poñerse de acordo para cambiar a data do exame de matemáticas, xa que coincidía despois dunha saída a Lugo á que varios alumnos de clase querían acudir.

Non cre que o ocorrido na aula fose motivo suficiente para envialo á xefatura de estudos e non pensou que a profesora

### *CONFLITO ALUMNOS 1ºA/ALUMNOS 1ºB*

acudir a mediación co fin de evitar a convocatoria da comisión de convivencia.

**PEDRO (delegado 1º B)**: Todo empezou o venres da semana pasada. A profesora de música informounos dun concurso creativo a nivel provincial. Tratábase de facer un traballo sobre a música ou acerca de algo relacionado con ela. O premio é unha viaxe a Viena para toda a clase.

## A COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTO DA MEDIACIÓN

Xa salientamos con anterioridade a importancia dos procesos de comunicación na resolución de conflitos. De feito, poderíamos definir a mediación como o proceso polo que unha terceira persoa neutral axuda ás partes en conflito a comunicarse para que poidan atopar unha solución. Aínda máis, moitos conflitos, especialmente os de relación, xorden por unha comunicación ineficaz.

Por exemplo: *Eduardo pídelo un CD a Andrés. Pasan os días e Andrés non llo presta porque nunca máis se lembrou de que Eduardo llo pedira. Eduardo deixa de falarlle a Andrés porque pensa que non llo quere prestar.*

## Os estilos de comunicación

Diferéncianse tres estilos de comunicarse que inflúen directamente nas nosas relacións cos demais, que poden xerar conflito ou, sen dúbida, agravalalo.

### **a) Estilo pasivo.**

Refírese a unha actitude de sumisión, de acomodación ás necesidades dos demais, pasando por encima dos intereses propios. Esta actitude tradúcese nunha linguaxe corporal determinada e tamén no verbal (a entoación, o tono de voz, as palabras que seleccionamos). Moitas veces alimenta un conflito latente en que unha das partes non se atreve a reclamar os seus intereses.

### **b) Estilo agresivo.**

A actitude que subxace é a de busca da satisfacción dos intereses propios, aínda que isto supoña anular as necesidades do outro. Este estilo ataca e humilla á outra parte.

### **c) Estilo asertivo**

Consiste na comunicación e busca da satisfacción dos propios intereses e necesidades, reclamando os dereitos dun sen atacar, violentar ou humillar a ningún.



## REFLEXIONA



Ante cada unha das seguintes situacións propón un diálogo que exemplifique os distintos estilos de comunicación estudados:

### SITUACIÓN I

Helena e Esther son boas amigas dende pequenas. A Helena gústalle Carlos. Soubo que a súa amiga Esther quedou con el para facer xuntos un traballo de clase e interpreta que intenta ligar con el.

### SITUACIÓN II

Luís e Ana son amigos de sempre. Luís prestulle a Ana un C.D. novo e ela, sen decatarse, devólvello derramado. Os seguinte días Luís está raro con Ana.

### SITUACIÓN III

Pablo é un rapaz de Vilariño de Conso, de 16 anos, que estuda no Instituto Carlos Casares de Viana do Bolo. Leva 5 meses saíndo con Nuria, da Veiga, do mesmo curso. Vense tódolos días e, no verán, saen xuntos tódolos sábados pola noite. O pasado sábado, Pablo tivo que viaxar a casa duns tíos en Vigo, e non saíu de festa.

O martes, un amigo díxolle que vira a Nuria con Marcos, un rapaz de primeiro de bacharelato de Viana do Bolo. Víronos bailando en dous pubs distintos e tomando unha copa nunha cafetería.





¿Que vantaxes e inconvenientes ten cada unha das formas de afrontar o conflito?



¿Cal é o estilo que mellor satisface a ámbalas partes e prevén pelexas, enfados, conflitos –ou axuda a resolvelos-?



¿Que pensas que debes facer para apostar por una solución asertiva?



¿Cres que a forma axeitada é sempre a asertiva?



¿Pensas que nos problemas máis graves no mundo, tense usado a asertividade?; ¿Que consecuencias ten usala ou non?

# A comunicación eficaz

Quizais resulte demasiado obvio aseverar que para unha boa comunicación oral debemos saber escoitar e saber expresarnos. Estas dúas habilidades non adoitan estar suficientemente desenvoltas en nós e son susceptibles de ser adestradas.

Imos describir dúas técnicas básicas, unha para oír (“a escoita activa”), outra para expresar as nosas necesidades, intereses, etc (a asertividade a través das “mensaxes eu”). Bocexaremos asemade unhas breves orientacións sobre a linguaxe non verbal.

## A escoita activa

É a habilidade máis potente para mediar nun conflito, servindo para empatizar e comprender ás dúas partes implicadas. Asemade o mediador debe intentar que os protagonistas aprendan a escoitar activamente o que outro expón.

Para logralo hai accións que debemos evitar e outras que debemos empregar intencionalmente.



**A continuación aparecen, desordenadas, unha serie de actitudes que debemos evitar ou empregar cara a acadar unha escoita activa:**

**Mandar, insultar, ameazar, amosar interese, dar leccións, aconsellar, sermonear, consolar, parafrasear, clarificar, desaprobar, ironizar, resumir, insultar, aprobar, reflectir.**

**Sitúa cada unha delas na columna que corresponda**

### DÉBESE PROCURAR

---

---

---

---

---

---

---

---

### DÉBESE EVITAR

---

---

---

---

---

---

---

---

## As mensaxes-eu

A capacidade de expresar as propias conviccións e necesidades e reclamar os nosos dereitos é fundamental para a prevención e resolución de conflitos.

Unha habilidade moi útil é expresarse en forma de "mensaxes-eu ou mensaxes en primeira persoa", que convén que sexa empregada tanto polos mediadores como polas partes en conflito (na medida en que a súa formación e estado emocional o permitan).

Emprégase para expresar algo que molesta e / ou pedir un cambio de conduta no outro.

Se reflexionamos sobre como adoitamos facer isto, veremos que "atacamos ao outro": " ti non te preocupas por min" ou " non eres coidadoso coas cousas que che presto"... A consecuencia máis probable é un novo ataque, que provocaría unha escalada do conflito.

Unha mensaxe en primeira persoa **inclúe** esta información:

- a) **Que situación me afecta.**
- b) **Que sentimentos me produce esta situación.**
- c) **Por que me afecta.**
- d) **Que necesitas.**

Por exemplo: "Cando ti desconfías de min porque escoitas rumores e faladurías por alí, síntome moi triste e enfadado porque eu cría que eramos amigos. Pídoche que, cando isto suceda, fales directamente comigo e aclaremos as cousas".

Cando falamos en primeira persoa, abrimos o noso corazón aos demais; ese é seu risco e dificultade pero tamén a súa forza .

## A linguaxe non verbal.

Afirman que un setenta por cento da información que transmitimos é a través da linguaxe non verbal, especialmente o que ten que ver coas nosas emocións, co "noso estado interno". Averiguar a través de indicadores corporais o estado do outro e adaptar a nosa linguaxe verbal e corporal á súa

son técnicas eficaces para contactar e empatizar. Entre eses indicadores non verbais estarían a postura xeral, os xestos, a velocidade e ritmo da voz, a respiración, a inclinación da cabeza, etc.



**Cita 3 indicadores non-verbais que, ao teu xuízo, favorecen a comunicación e outros tres que, polo contrario, a dificulten.**

# O CONFLITO NO CINE



O cine ao longo da súa historia case sempre, salvo nalgúns xéneros, simula situacións das vidas reais das xentes. En tanto que o conflito é unha parte consustancial da vida, é case imposible pensar nun título de película na que non estea presente. Aproveitamos o cine para analizar o conflito e reflexionar sobre as formas de afrontalo.



Antes de ver a película adicaremos un tempo a reflexionar sobre o que imos ver. Para iso un grupo preparará unha pequena exposición de 5 a 10 minutos a partir de información obtida na rede e da carátula da película. Logo, e xusto antes de comezar a proxección, compartirán con todos a información recollida. Podemos tratar estes aspectos:

## ¿Que imos ver?



- Título orixinal e traducido
- Ano e país de realización da película
- Duración
- Presentación do director da película. Presentación do actor ou actriz principais coa súa traxectoria profesional
- Encadre nun xénero cinematográfico: drama, cine histórico, cine bélico, ciencia ficción, cine romántico, cine de suspense, cine de terror, *western*.
- Comentario introdutorio da trama

## DURANTE A PELÍCULA

Tentaremos fixarnos nos conflitos que vaian xurdindo e anotando algunhas características deles (entre quen é o conflito, como é o conflito, como se afronta, como cres que se debería afrontar, ou como é a conduta dos personaxes ante o conflito...).

## DESPOIS DA PELÍCULA



- ¿Que conflitos aparecen?
- ¿Que personaxes afrontan o conflito de xeito violento, pasivo e asertivo?
- ¿Que consegue cada personaxe actuando desa forma de cara á solución do conflito?
- Personaxe asertivo, ¿sempre afronta o conflito desta maneira?
- ¿Inflúen non conflitos outros aspectos que están fora da acción da película?  
- ¿Que aspectos?
- ¿Que farías ti nesa situación?
- ¿Alguén actúa de mediador?

“Calquera pode enfadarse, iso é algo sinxelo. Pero enfadarse coa persoa adecuada, no grao exacto, no momento oportuno, co propósito xusto e do modo correcto, iso, certamente, non resulta tan sinxelo.”

Aristóteles, Ética a Nicómaco

## ¿É posible mediar sempre?



### REFLEXIONA

*“Un compañeiro de clase empezou a meterse comigo, ao comezo só eran insultos, chamábame chapón, anano... eu fixen oídos xordos, pensei que todo pasaría se non entraba no seu xogo. Sen embargo, a cousa empeorou. Despois, cada vez que saía ao recreo e no autobús, facíanme a vida imposible el e os seus amigos. As ameazas eran constantes. Non sabía que facer. Estaba confuso, alterado, nervioso, apenas durmía, sentíame mal só de pensar que tocaba o espertador e tiña que erguerme para voltar a aquel inferno. Ninguén entendía o que me pasaba...”*



Analiza este caso. ¿Cres que sería aconsellable a mediación? Non sería posible unha resolución pacífica e positiva do conflito no que ámbalas partes partes gañen.



Existe o que se pode chamar acoso ou maltrato entre iguais

**Podemos falar de maltrato cando existe:**

- Conduta agresiva intencionada**, o agresor faino deliberadamente, sabendo o que fai e négao se é descuberto. Non lle importa causar dor nin sufrimento á vítima.
- De forma habitual, persistente e sistemática**, estas condutas agresivas prodúcense moitas veces e son permanentes no tempo.

- c) **Con desequilibrio de forzas** entre a vítima e o agresor, relación de dominio/submisión do forte ao débil.
- d) E con **Ausencia de provocación** por parte da persoa agredida.

Normalmente as vítimas temen as consecuencias de manifestar a súa situación, polo que estas condutas agresivas e de abuso e violencia adoitan permanecer ocultas

## Aprender a diferenciar o maltrato

Non é maltrato un enfado, unha discusión, unha broma puntual, unha agresión esporádica...



¿QUE É MALTRATO E QUE NON É MALTRATO?

**Diferencia entre as situacións que son maltrato e as que non.**

Ana pelexa con Andrea, esta acaba insultándoa.

No autobús, Manuel tropeza sempre con Xoán, impídelle o paso co pé, poñendo o brazo...

Luís leva catro días enfadado con Carmen por unha discusión.



Miguel tropezou, sen querer, con Pablo no patio cando ía recoller o balón e empezou a berrar para que se apartase.

Sofía e os seus amigos dinlles aos compañeiros que non falen con Cristina para que se sinta soa.



**Pon outros exemplos de situacións que poden ser ou non maltrato ou acoso.**

**RECORDA:**

Os conflitos puntuais, as malas relacións, os problemas de conduta, indisciplina...non son situacións de maltrato, aínda que se non se resolven de xeito axeitado poden acabar neles

**Tipos de maltrato**

<b>FÍSICO</b>	DIRECTO: Empurróns, patadas, agresións con obxectos...
	INDIRECTO: Roubar obxectos, agachar cousas...
<b>VERBAL</b>	DIRECTO: Insultar, poñer alcumes, burlarse...
	INDIRECTO: Pintadas, mensaxes ao móbil, falar mal ás costas...
<b>RELACIONAL</b> (Accións encamiñadas a baixar a autoestima da persoa e fomentar o temor e a inseguridade)	DIRECTO: Exclusión na participación de actividades...
	INDIRECTO: Facer grupos sen contar con esa persoa, deixala soa no patio...

## **Elementos no maltrato**

Dentro da problemática do acoso/maltrato aparecen 4 elementos en diferente grao de responsabilidade e participación:

- Persoa maltratada (Acosado)
- Persoa que maltrata (Acosador)
- Compañeiros
- Persoas adultas

## **Lugares onde se produce o maltrato**

- Patio
- Aula
- Cambios de clase
- Comedor escolar
- Aseos
- Exteriores do centro
- Camiño de ida e volta á casa

## **Recoñécete e... actúa**

Es unha **persoa maltratada** se te identificas con algunha destas situacións:

- Insultante ou búrlanse de ti
- Falan mal de ti
- Empúrrante, péganche ou ameázante
- Escóndenche cousas, róubanche ou rómpenche cousas
- Ignórate, rexéitate e non podes participar en actividades de grupo
- Obrígate a facer cousas que non queres
- Acósante sexualmente

Es unha **persoa que maltrata** se con frecuencia:

- Insultas e falas mal dos compañeiros
- Participas en situacións de intimidación e violencia cara aos demais
- Méteste cos demais e actúas con violencia
- Molestas ás persoas con aparencia física diferente
- Gozas coa intimidación aos demais
- Obrigas aos demais a facer cousas que non queren
- Exclúes e non deixas participar a outros nas actividades grupais
- Acosas sexualmente

Es unha **persoa espectadora do maltrato** se con frecuencia:

- Asistes a un acto de intimidación e non fas nada para evitalo
- Non recoñeces que o que estas vendo está mal e pensas que a vítima o ten merecido
- Non actúas pois non se meten contigo
- Participas na situación de abuso apoiandoa con risas, xestos...

## **Prevención do maltrato**

O acoso non é divertido para o que o sofre. Para previr o maltrato podemos aprender a relacionarnos cos demais de forma non violenta, desenvolvendo unha serie de habilidades sociais, practicando valores positivos e adoitando o fomento da autoprotección:

- Expressa os teus sentimentos e emocións
- Comunícate cos demais, participa e expresa as túas opinións
- Aprende a poñerte no lugar do outro
- Colabora na resolución de conflitos de forma positiva e practica a convivencia pacífica
- Se dialogante, tolerante e xusto
- Respecta as normas
- Afronta de forma positiva as situacións
- Aprende a dicir non

## **A lei do silencio**

Moitas veces o maltrato permanece oculto porque non nos atrevemos a denuncialo. Ás veces as persoas temos segredos que reservamos só para nós ou que en ocasións compartimos coas persoas nas que confiamos.



## REFLEXIONA

Daniel acaba de gañar un premio moi importante e os seus amigos teñen preparada unha festa sorpresa. ¿Contaríasllo a Daniel?

Sabes que Natalia roubou a mochila de Luís e van castigar a outro compañeiro polo que non fixo ¿Serías cómplice de Natalia?



Busca outros exemplos

Cando unha persoa se atreve a denunciar un caso de acoso/maltrato oculto non está a ser un chivato, está sendo **valente, responsable e axuda a mellorar a convivencia**

**TRATA SEMPRE AOS DEMAIS  
COMO CHE GUSTARÍA QUE TE  
TRATASEN A TI**

## Bibliografía

- VV.AA. (2005): “La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto”. Barcelona. Editorial GRAÓ.
- VIÑAS CIRERA, J. (2004): “Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia”. Barcelona. Editorial GRAÓ.
- TORREGO, JUAN CARLOS (coordinador) (2000): “Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores”. Madrid. Editorial Narcea.
- JARES, X. (2001): “Aprender a convivir”. Vigo. Ed. Xerais.
- JARES, X. (2001): “Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia”. Ed. Popular.
- GOLEMAN, D. (1996): “Inteligencia emocional”. Barcelona. Editorial Kainós.
- MORENO, M. y SASTRE, J.M. (2003): “Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. Una perspectiva de género”. Barcelona. Editorial Gedisa.
- AVILÉS MARTÍNEZ, J.M. (2003): “Bullying. Intimidación y maltrato entre el alumnado”. Bilbao. Editorial STEE-EILAS.
- XUNTA DE GALICIA: “Maltrato entre iguais”.

**ESTE CADERNO FOI FINACIADO COA COLABORACIÓN DA  
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN E ORDENACIÓN  
UNIVERSITARIA DA XUNTA DE GALICIA  
(Premios a Innovación Educativa 2005)**