Índice

Presentación 15
Agradecimientos 21
Introducción: La mediación educativa y el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) 25

I. Nociones fundamentales 31

1. Conflicto y escuela 31
Responsabilidad, solidaridad, armonía 36
Un enfoque transformador 38
Empowerment 41
Reconocimiento 41

2. Conflicto y cambio 43
La resolución de conflictos y el entrenamiento en habilidades sociales 46
Deficiencias en la adquisición y el desempeño de habilidades sociales 47
Enseñar habilidades interpersonales 48
Enseñar habilidades cognitivo-sociales 50
Enseñar habilidades de autocontrol 51

II. El Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) 53

3. Implementación del programa RAC 53
Requerimientos 53
Coordinación 54
Formato 55
El Diario 55
Ejes didácticos 56
¿Cómo funciona la mediación en la escuela? 56
Formulario de información posterior a la mediación 57

4. La dramatización (*role play*): una valiosa estrategia 61
Objetivos 61
Conceptos claves 61
¿Para qué sirve? 62
Características 62
Guía de conducción de *role plays* 63
Tarea para el fin de curso 67
Guía para concentrarse en el *role play* 68

5. Estándares de conducta recomendados 69
Definición de los términos 69
Compromiso de la escuela con el Programa 70
Entrenamiento para Coordinadores 70
Entrenamiento para estudiantes Mediadores de pares 75

III. Conflicto y negociación 77

6. ¿Qué es el conflicto? 77
Objetivos 78
Conceptos claves 78
Modos de abordaje y resolución de conflictos 81
Estrategias de resolución 87
Estrategias de resolución de conflictos (I). Ejercicio 88
Estrategias de resolución de conflictos (II). Ejercicio 89
Violencia vs. Negociación. Ejercicio 90
Adivina, adivinador, ¿quién lo resuelve mejor? Ejercicio .. 91
El caso de la carpeta. Ejercicio 92
Diario 94

7. ¿Qué es la negociación? 95
Objetivos 95
Conceptos claves 96
Definición de negociación 96
El Proyecto de Negociación de la Universidad de Harvard ... 97
Posiciones vs. Intereses 102
Negociaciones diarias. Ejercicio 104
Mejorando mi capacidad negociadora. Ejercicio 105
El dilema de la natación. Ejercicio 106
Diario 108

8. Los modos y los abordajes de la negociación: Individualismo, competencia, cooperación e interdependencia 109
Objetivos 109
Conceptos claves 109
Modos de negociación 110
¿Distribución o integración? 112
Modos de negociación. Ejercicio 116
Los botones. Ejercicio 118
Diario 121

9. La importancia de la comunicación en la prevención de conflictos 123
Objetivos 123
Conceptos claves 123
El proceso de comunicación 123
Principios de la comunicación humana 124
Comunicación y negociación 125
Percepciones 125
Estrategias de comunicación 126
La importancia de la percepción, la actitud, la empatía y el rechazo. Ejercicio 127
Blancanieves y las percepciones. Ejercicio 131
Cenicienta y las percepciones. Ejercicio 134
Diario 136

10. El sutil influjo de las percepciones (empatías: simpatías y rechazos) 137
Objetivos 137
Conceptos claves 137
¿Estamos en la misma página? El rechazo. Ejercicio 138
Estableciendo consenso. Ejercicio 139
Facturas y churros rellenos "La abundancia". Percepción y empatía. Ejercicio 142
Diario 147

11. Intereses y posiciones en pugna 149
Objetivos 149
Conceptos claves 149
Caso de la naranja. Ejercicio 151
Diario 154

12. Relaciones confianza-desconfianza 155
Objetivos 155
Conceptos claves 155
Construyendo confianza. Ejercicio 157
El caso de Los Redonditos de Ricota. Ejercicio 158
Diario 164

13. ¿Negociación integradora o distributiva? 165
Objetivos 165
Conceptos claves 165
Modos de abordaje del conflicto conforme a los parámetros evolutivos 166
Negociación en Nueva Zelandia. Ejercicio 168
Sumando puntos. Ejercicio 175
Diario 176

14. Alternativas, opciones y lluvias de ideas en la resolución de conflictos 177
Objetivos 177
Conceptos claves 177
Lluvia de ideas (I) Ejercicio 179
Lluvia de ideas (II) Ejercicio 180
Lluvia de ideas (III) Ejercicio 184
Diario 186

15. En busca de soluciones justas 187
Objetivos 187
Conceptos claves 187
¿Con justa razón? Ejercicio 190
Me dijeron "no". ¿Qué hago? Ejercicio 191
El equipo de gimnasia. Ejercicio 193
¿Conflicto en la vida o en la TV? Ejercicio 197
Diario 198

IV. Mediación 199

16. ¿Qué es la mediación? 199
Objetivos 199
Conceptos claves: mediación, partes, conflicto, negociación, requisitos para recurrir a la mediación 199
Neutralidad positiva: la esencia de la mediación 203
Preguntas para que las partes entiendan si la mediación es adecuada para ellas 205
Los objetivos de la mediación 205
¿Cómo debe ser el/la mediador/a? 206
Consigna para la mediación educativa? 206
¿Consignas democráticas o autoritarias? Ejercicio 209
Historia de los camellos. Ejercicio 210
Caso L. vs. Caso F. Ejercicio 212
Diario 214

17. Proceso de mediación 215
Objetivos 215
Conceptos claves: mediación de pares, mediación de docentes o tutores, mediación de directivos o supervisores 215
¿Cuándo utilizar la mediación? 216
¿Cuándo evitar la mediación? 216
Roles y funciones del mediador 217
El secreto del éxito 219
Caso de la cadena perdida. Ejercicio 220
Diario 222

18. Etapas del proceso 223
Objetivos 223
Conceptos claves: contacto y contrato, sesión conjunta inicial, sesiones privadas o caucus, confidencialidad 223
Animación de fiestas "Moño Feliz". Ejercicio 228
Diario 233

19. Características del proceso 235
Objetivos 235

Conceptos claves: voluntariedad, consentimiento informado, autodeterminación, imparcialidad - neutralidad, confidencialidad 235
Información a las partes 237
Creación de un clima de confianza 237
Manejo del silencio 237
Propiedad intelectual. Ejercicio 238
Tenencia del perro. Ejercicio 241
Diario 244

20. Funciones de mediador 245
Objetivos 245
Conceptos claves 245
Tareas del mediador 247
La biblia. Ejercicio 251
Diario 255

21. El valor de la comunicación 257
Objetivos 257
Conceptos claves: escucha activa, hablan de uno mismo, lenguaje corporal 257
Técnicas de comunicación 258
Habilidades de escucha no verbales 258
Barreras para la comunicación efectiva. Ejercicio 259
La comunicación efectiva: ¿verbal? ¿oral? ¿visual? 262
Mensaje incoherente. Ejercicio 263
Escucha activa. Ejercicio 264
Habilidades de escucha. Ejercicio 267
Círculos concéntricos. Ejercicio 268
El caso de la estufa. Ejercicio 270
Diario 273

22. La importancia del *feedback* 275
Objetivos 275
Conceptos claves: *Feedback, coaching*, enmarcar 275
¿Qué supone dar un buen *feedback*? 275
¿Qué es reenmarcar? Técnicas 276
Ruido Off vs. Litigio y Cía. Ejercicio 278
Diario 281

23. El "Caucus" 283
Objetivos 283
Conceptos claves 283
¿Qué es el *caucus*? 283
Utilidad del *caucus* 284
¿Cómo funciona? 285
Estructura 286
¿Por qué hacer *caucus*? 286
Conflicto en el vecindario. Ejercicio 287
Diario 292

24. ¿Cómo detener una escalada de conflictos? 293
Objetivos 293
Conceptos claves: escalada 293
Causas de la escalada 295
El conflicto se transforma (I) Ejercicio 295
El conflicto se transforma (II) Ejercicio 296
Las transformaciones psicológicas en la escalada. Ejercicio 297
Estancamiento o *impasse* 298
Técnicas para desescalar un conflicto 300
El teléfono. Ejercicio 301
Diario 303

25. El acuerdo 305
Objetivos 305
Conceptos claves 305
El proceso de acuerdo 305
Repasando lluvia de ideas. Ejercicio 306
Guía para redactar el acuerdo 307
Conflicto en el préstamo de un libro. Ejercicio 309
El texto de un acuerdo posible 311
Diario 312

Glosario 313
Bibliografía 315