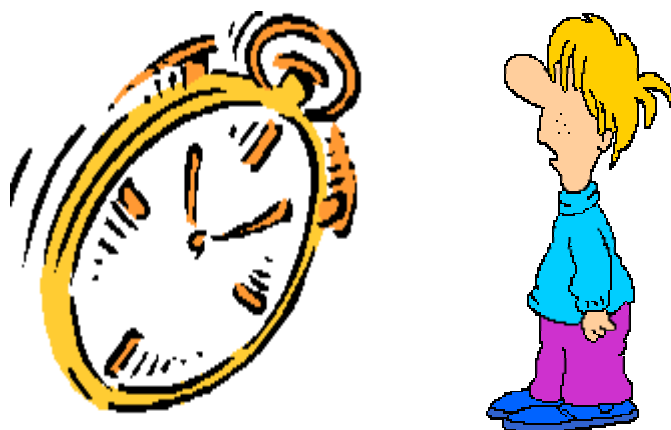


# DINÁMICAS INTRODUCTORIAS A LA MEDIACIÓN

“MIGUEL SIEMPRE LLEGA TARDE”



## ÍNDICE DE SECCIONES

0. Presentación	p. 1
1. El conflicto	p. 2
2. ¿Por qué ha pasado? ¿Qué pasará?	p. 3
3. En busca de una comunicación hábil	p. 6
4. ¿Qué significa mediar?	p. 8
5. Despedida	p.13
6. Evaluación del material	p.14

Jesús María García Sáenz  
IES AZORÍN (PETRER)  
Mayo, 2003

## 0. PRESENTACIÓN

Desde hace varios cursos hemos asistido a una creciente preocupación dentro del IES Azorín ante algunas carencias en el modelo actual de resolución de conflictos. Parece que una forma de completarlas podría venir de un tratamiento más integral y corresponsable por parte de toda la comunidad educativa.

Una de las iniciativas que más han calado al respecto es la posibilidad de un modelo que dé cabida a la mediación como método de resolución de conflictos. Mientras el debate sobre la forma de impulsarla o su coexistencia en un régimen mixto con un sistema punitivo sigue adelante, se ha emprendido un gran esfuerzo de formación en la materia. En un principio, un grupo de profesoras y profesores del centro asistió a un curso en Valencia y asumió el reto de contagiar la curiosidad por este modelo a otros miembros del cuerpo docente. Casi treinta personas participamos en esta interesante iniciativa unidas por la buena voluntad de integrar la mediación en la dinámica general del centro. Si bien queda mucho por discutir en torno al modo y al carácter más o menos extenso de esta integración, existe un consenso al pensar que cualquier intento de aplicarla sin el resto de la comunidad educativa (madres y padres y alumnado) resultaría un fracaso.

El trabajo que sigue parte de esta convicción y se dirige al alumnado. En él he tratado de simplificar y de adaptar contenidos y elementos que han constituido la formación del profesorado con el objetivo de una aproximación inicial a la resolución de conflictos, a través de la mediación, y el de una motivación a la hora de participar en los futuros equipos mediadores que se constituyan en el centro.

Aunque sus destinatarias y destinatarios, dada su naturaleza, puedan corresponder mejor al perfil del segundo ciclo de la ESO, el material pretende ser flexible y permite la aportación individual y contextualizada para su desarrollo en otros cursos.

Con el propósito de que pueda resultar útil a tutores, tutoras o profesorado en general os presento mi propuesta de trabajo.

Jesús María García Sáenz

## 1 EL CONFLICTO



Miguel es un chico del instituto que cursa 3º de ESO. Siempre suele llegar tarde a primera hora porque se queda fumando en la puerta del instituto. Ha repetido ya 3º y este año no lleva mejor camino. En el fondo piensa que para él es imposible aprobar. Se ha ido acostumbrando a suspender y ha perdido el interés ya que se ha descolgado y, hoy por hoy, no entiende nada. Sus padres quieren que se ponga a trabajar en un negocio familiar (por lo menos no le va a faltar un puesto) pero le han dado la última oportunidad. Al fin y al cabo, todavía no ha cumplido 16 años y, además, en el instituto están casi todos sus amigos. No se lo pasa mal allí. Miguel piensa que no es un mal chaval, es trabajador en lo que le gusta, odia las injusticias y es aficionado al fútbol y a las maquetas.



Pilar es profesora de matemáticas del centro. Trabaja aquí como interina desde hace dos años por lo que su situación todavía no es estable. Pilar se ha casado hace tres años pero no tiene hijos. Lleva muy mal el hecho de trasladarse casi todos los días desde otra localidad que está a 50 kilómetros del instituto. Ha de madrugar mucho para llegar a primera hora y le molesta especialmente que algunos alumnos lleguen tarde cuando viven a la vuelta de la esquina. Pilar cree que ella no es una profesora demasiado dura aunque sabe que da esa imagen. Se pone nerviosa cuando tiene que echar la bronca a alguien y actúa con rigor para no perder la autoridad. Aparte de eso no ha tenido graves incidentes durante su estancia en el centro.



Estamos en el mes de marzo. Miguel ha llegado diez minutos tarde a clase y entra silbando mientras el resto ya ha empezado el examen de matemáticas. Pilar le pide una explicación y Miguel dice que se ha entretenido viniendo de casa. Mientras aparcaba el coche Pilar lo ha visto en las cercanías del instituto con un grupo de gente. En ese momento, lo expulsa a la sala de tutorías por armar jaleo en un momento en que había que guardar silencio. Miguel la llama *tonta del culo*, protesta diciendo que no hay derecho a que lo expulsen y afirma que va a hablar con su tutora.



Pilar le recuerda que insultar a un profesor es una falta grave, que le va a poner un parte y que comunicará el hecho a la tutora y a su familia. Miguel, que tiene ya algún parte y no está interesado en una bronca en casa, sale dando un portazo.

## 2 ¿POR QUÉ HA PASADO? ¿QUÉ PASARÁ?

El conflicto que se ha producido entre Miguel y su profesora Pilar se puede convertir en algo todavía más grave. Es necesario afrontarlo de alguna manera antes de que vaya a mayores. Sirve de poco “emperrarse” en las posiciones de cada uno para arreglar el asunto. Al contrario, conviene profundizar en los intereses de ambos, en las causas que se esconden tras el conflicto y en las consecuencias que pueden acompañar a éste.



Concepto clave: **CAUSA**

La causa de algo es el **motivo o la razón** de que se produzca. Por ejemplo, la causa de que me pongan un parte puede ser un comportamiento inadecuado en clase. En ocasiones **las causas no son tan claras como parecen**. Es difícil identificarlas. Pueden ser personales (por ejemplo, la antipatía entre dos personas), sociales (la discriminación de un grupo social por sexismo, racismo, etc.), estructurales (la forma en que se suele organizar un centro de secundaria), etc.

### Actividad 1: Tirando del hilo

En pequeños grupos (4 ó 5 personas) señalad varias causas para el conflicto entre Pilar y Miguel. Os propongo la siguiente estrategia. Se trata de ir hacia atrás, más allá del enfrentamiento y buscar causas de todos los tipos que afecten a cada uno. Podéis utilizar las siguientes preguntas como apoyo. ¿Qué problemas personales pueden influir? ¿Qué problemas familiares? ¿Qué problemas que tienen que ver con el instituto? ¿Por qué reaccionan así en ese momento y en esa situación?, etc.



Concepto clave: **CONSECUENCIA**

La consecuencia de algo es cualquier hecho o acontecimiento que resulta de él. Por ejemplo, las consecuencias de una guerra pueden ser las muertes, las personas heridas, la destrucción de infraestructuras, etc.

### Actividad 2: Imaginando las consecuencias.

El análisis de causas y consecuencias de un conflicto nos ayuda a comprenderlo y a identificar su naturaleza. Esto es fundamental para decidir qué opciones pueden resultar más convenientes para resolverlo. Imaginad en grupo cinco consecuencias posibles del conflicto.

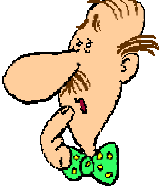
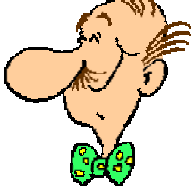

### Actividad 3: Calificar el conflicto

Una vez realizadas las dos actividades anteriores buscad cinco adjetivos que describan el conflicto. Podéis empezar así:

*El conflicto es / resulta/ nos parece...*

#### Actividad 4: Los costes y beneficios de una actuación.

Cualquier forma de resolver un conflicto tiene unos costes o dificultades y ofrece también unas ventajas o beneficios si la comparamos con otras opciones. Intentad pensar en varias soluciones para resolver el conflicto entre Miguel y Pilar y rellenad los cuadros siguientes:

 Soluciones posibles	 Ventajas	 Desventajas
1. Un parte	Es rápido. La familia de Miguel se enterará...	La relación profesora-alumno empeorará... Las heridas no se cierran
2.		
3.		
4.		
5.		



#### Concepto clave: **CONFLICTO**

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en **desacuerdo** porque sus posiciones (lo que se reclama de inmediato), sus intereses y necesidades más profundos, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto juegan un gran papel las emociones y los **sentimientos**. Los protagonistas, su relación, sus sentimientos, valores, necesidades, momento proceso del conflicto, etc. son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y enfrentarse a él




Un conflicto **no es en sí ni bueno ni malo**. A veces revela un problema que permanecía oculto y que gracias a él podemos empezar a resolver.

- Hay conflictos que se producen en la relación de dos personas, otros tienen que ver con su visión distinta de los hechos, con las necesidades, la forma de trabajar, lo que creemos o valoramos, etc.
- Existen **diversas maneras de afrontar un conflicto**. Por ejemplo, podemos ignorarlo, podemos ceder completamente ante la otra parte o no querer ceder en nada, colaborar más o menos con la otra parte, comprometerse a buscar una solución en común.

**Actividad 5: Distintas aproximaciones al conflicto**

Pensad en las diversas formas de afrontar el conflicto entre Miguel y Pilar. ¿Cómo lo ignorarían? ¿Cómo se enfrentarían a él colaborando? ¿Cómo resultaría si ninguno de los dos quisiera ceder o si una parte cediera en todo y la otra en nada?

	Maneras de enfrentarse a un conflicto		
	+ preocupación propia -	Competición	Colaboración
		Compromiso	Acomodación
	Evitación	+ preocupación por la otra persona -	

**Actividad 6: Tipos de conflicto**

¿Podéis poner ejemplos de distintos conflictos que se mencionan en el cuadro anterior? Discutid en grupo si esos ejemplos se corresponden con la clase de conflictos en la que los habéis clasificado. ¿A qué tipo de conflicto correspondería el de Miguel y Pilar?



Conflicto de relación:

Opiniones distintas:

Necesidades o intereses enfrentados:

Creencias diferentes:


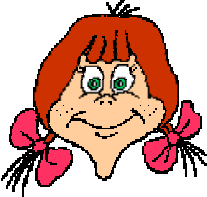
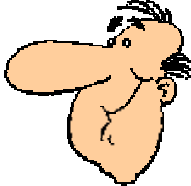
Formas de trabajo diversas:

### 3 EN BUSCA DE UNA COMUNICACIÓN HÁBIL

Las siguientes actividades tienen como objetivo revisar algunas de las habilidades para la comunicación necesarias en determinados momentos con el fin de resolver conflictos. Ya os podéis imaginar que el éxito en esta tarea pasa por utilizar un lenguaje que no dé a entender que favorecemos a una de las partes o que pensamos que otra está equivocada. Vamos a practicar con dos ejercicios que nos ayudan a mostrar *sangre fría* a la hora de intervenir.




#### Actividad 1: Madre recta, padre permisivo


María es una chica que está en la clase de Miguel. La situación en su casa es muy curiosa. Su madre está siempre dispuesta a echarle la bronca mientras que su padre disculpa todos sus comportamientos. Completad en grupos de tres el cuadro que ofrecemos a continuación. En la casilla de la madre reflejaréis en términos muy duros el repaso que le hace a su hija por cada uno de sus actos. En la casilla del padre tendréis que justificar la actuación de ésta de forma tan comprensiva como sea posible.

		
<p>1. ¡¡¡Otra vez os habéis peleado...!!!</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ha peleado con su hermana</li> <li>2. Se ha olvidado de sacar al perro antes de salir</li> <li>3. Ha llegado media hora tarde un sábado por la noche</li> <li>4. Ha perdido las llaves de casa</li> <li>5. Huele a tabaco</li> <li>6. Viene hasta arriba de pastillas en un coche de la policía</li> </ol>	<p>2. Mujer, son dos chiquillas...</p>

## Actividad 2: El diplomático


Miguel sigue sin entender bien que, en ocasiones, el lenguaje de las dos partes en conflicto puede ser un obstáculo para la negociación. Intentaremos explicárselo a través de esta práctica. Aquí tendrá que imaginarse que es un diplomático que se ha prestado a intervenir como mensajero con el fin de acercar posiciones entre Bush y Bin Laden. Naturalmente no puede comunicar a cada personaje las palabras literales del otro. Es imprescindible mantener un equilibrio y matizar todo lo que pueda resultar innecesariamente ofensivo. Para ayudarse a ello, utilizad palabras como las subrayadas en el ejemplo. Ahora proponed algunas frases de Bush y Bin Laden que pongan a prueba la habilidad negociadora y la paciencia de Miguel.

		
<p>Voy a acabar contigo, maldito terrorista</p> <p>...</p>	<p><u>Si no entiendo mal</u>, el señor Bush está interesado en que finalicen sus actividades</p> <p><u>Lo que intenta decir el señor Bin Laden es que no está de acuerdo con su política económica</u></p>	<p>Enano imperialista, eres como el demonio</p> <p>...</p>



Concepto clave: **PARAFRASEAR**

Parafrasear significa **expresar en palabras propias las ideas de la persona que habla**. Es una técnica que sirve para reconocer a quienes van participando y lo que dicen pero, a la vez, para avanzar en el acuerdo. En el ejemplo, Miguel debe expresarse de modo que reproduzca la idea que Bush o Bin Laden quieren comunicar. Sin embargo puede introducir matices que la suavizan.



Muchas de las habilidades para negociar tienen que ver con el lenguaje. Hemos de **ponernos en el lugar de las partes** y comprender sus intereses si queremos que ambas comprendan los de la otra. Para ello, aparte de saber parafrasear, es necesario **mostrar interés** (con los gestos y las palabras), **aclarar** los mensajes, intentar saber **qué sienten** las partes ante el conflicto, **resumir** y **dejar de lado nuestra sabiduría y nuestro protagonismo** como mediadores. Esto se llama **escucha activa**.



## 4 ¿QUÉ SIGNIFICA MEDIAR?

A lo largo de este material, a la vez que hablábamos de resolución de conflictos, hemos mencionado palabras como mediación y persona mediadora. Es el momento de detenerse a definir estos términos y explicar en qué consisten.



### Concepto clave: **MEDIACIÓN**

La mediación es la intervención **por común acuerdo** de una tercera persona **neutral** para ayudar a las partes que están en conflicto a que transformen éste **por sí mismas** mediante acuerdos.

Es decir:

1. una mediación no puede existir si alguna de las partes se opone
2. las partes, aunque estén enfrentadas se han de esforzar por comunicarse y llegar a acuerdos justos
3. se requiere que intervengan terceras personas (mediadoras)

Podemos hablar de mediación de una forma aproximada para señalar cualquier intento de negociación o acuerdo entre dos partes en conflicto. De todos modos, se entiende por **mediación formal** un proceso con unas reglas y unas partes muy determinadas que presentaremos más adelante.



### Concepto clave: **PERSONAS MEDIADORAS**

Las personas mediadoras **controlan el proceso** de resolución del conflicto **pero no lo resuelven** ellas mismas. **Dejan a las partes que lleguen a su solución sin juzgarlas**. Ayudan a identificar intereses, planteamientos, problemas, etc. También a que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos. Intentan crear un espacio de confianza para que el diálogo resulte más cómodo aunque en principio parezca imposible.

Aunque haya personas que parecen más apropiadas por su carácter para actuar como mediadoras, recordad que la mediación es una técnica que puede aprenderse.



¿También yo puedo mediar?  
¿Qué gano con eso?

Puedes ganar en formación y satisfacción personales. Ayudarás a tu centro a resolver sus conflictos de forma participativa y responsable. Si tú estuvieras implicada en un conflicto, ¿te gustaría que alguien colaborara contigo para buscar una solución?



## Fases de la mediación

Las fases que aparecen a continuación son las que se exigen en una mediación formal.

Aparecen siempre **en este orden sin posibilidad de que falte ninguna**. Aseguran que la mediación pueda realizarse en condiciones apropiadas. Tened en cuenta de que para quienes median es tan importante conocer cuáles como adquirir soltura suficiente y habilidad con el fin de aprovechar cada uno de los pasos

<b>Premediación</b>	Las personas mediadoras se presentan, hablan con las partes por separado y comprueban que están dispuestas a colaborar voluntariamente. Según las condiciones deciden si la mediación es el camino adecuado. Si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.
<b>Presentación/ Reglas del juego</b>	En esta fase el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador), qué reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino supervisar el proceso.
<b>Cuéntame</b>	Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas, etc. El equipo mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir) Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.
<b>Aclarar el problema</b>	Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el cuéntame. Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego. Conviene que quienes median hagan un resumen con las posturas de las partes.
<b>Proponer soluciones</b>	Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. En fin, se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todas.
<b>Llegar a acuerdos</b>	Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original. Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

Las siguientes actividades permitirán que reconozcáis más fácilmente cada una de las fases y que evitéis algunos de los errores más típicos cuando se está ejerciendo esta labor de mediación.

### Actividad 1: Cada intervención con su momento

En esta actividad debe relacionarse cada fase de la columna izquierda con las palabras literales utilizadas por quienes median (columna derecha)

Nos gustaría escuchar lo que según vuestra opinión ha pasado y si hay más gente afectada o implicada en este problema...

Presentación y reglas

Esto es lo que haremos. Me Primero comentaremos las reglas que hay que respetar y después nos vais a contar por turnos vuestro problema desde vuestro punto de vista...

Cuéntame

¿Os parecen adecuadas estas condiciones? ¿Creéis que se podrían firmar por vuestra parte?...

Aclarar el problema

¿Qué piensas tú que tiene que ocurrir para que esto pueda resolverse? ¿Qué se podría cambiar?...

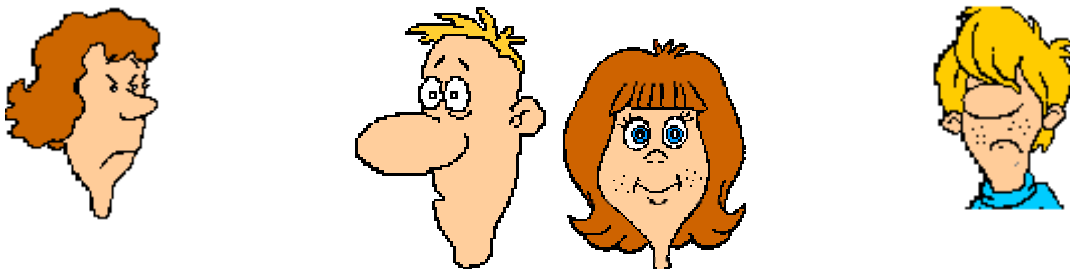
Proponer soluciones

Perdona pero no te entiendo. ¿Puedes explicarnos mejor otra vez esto pero de una forma distinta?...

Llegar a un acuerdo

### Actividad 2: Errores en la mediación

Cuando el equipo de mediación no tiene mucha experiencia es frecuente cometer algunos errores que hacen que no se avance en el proceso. Pensad en grupos en el caso de Miguel y Pilar. Valorad si las siguientes intervenciones de quienes median os parecen correctas teniendo en cuenta cómo deben actuar. Si no estáis de acuerdo con ellas señalad por qué y ofreced una alternativa




*Ej. A Pilar le ha sentado mal lo que has hecho. ¿Por qué eres tan bocazas, Miguel?*

**Valoración:** No estamos de acuerdo porque alguien que debe ser neutral juzga e insulta a una de las partes.

**Alternativa:** *Pilar está dolida contigo. ¿Cómo te sientes tú con lo que pasó?*

1. Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar el problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos? ¿Os parece bien?
2. Yo con imbéciles no medio. Fuera de aquí, la mediación ha terminado.
3. Calla un poco y deja hablar a Miguel, que ya ha pasado tu tiempo.
4. ¿Qué es lo que os gustaría que ocurriera como resultado de este encuentro?
5. ¿Cómo te has sentido al ocurrir esto?
6. Ahora estáis muy mimados, Miguel. Cuando era joven esto no pasaba.
7. Lo que estás diciendo me parece una tontería.
8. Lo que os conviene es llegar a este acuerdo cuanto antes porque el clima de la clase está empeorando.
9. ¿Estáis de acuerdo con que Ángel y Luisa seamos mediadores?

Una vez realizada esta actividad leed el siguiente cuadro. ¿Estáis de acuerdo después de haber discutido cada intervención de los mediadores?



Una mediación adecuada debe evitar algunos errores. Los presentamos aquí con algunas alternativas (punto verde)

- ✘ Hacer demasiadas preguntas
  - Importa la calidad más que la cantidad. Conviene practicar la escucha activa y dejar libertad para que se expresen las partes
- ✘ Discutir o disgustarse con una de las partes
  - Hay que mantener una neutralidad
- ✘ Emitir juicios
  - Quienes median no juzgan, supervisan el proceso
- ✘ Dar consejos
  - Quienes median aconsejan, intentan que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
- ✘ Amenazar a las partes
  - La mediación es un proceso voluntario
- ✘ Forzar a la reconciliación
  - El único acuerdo válido es el elegido por las partes. Si no hay reconciliación hay que respetar esa postura.
- ✘ Imponer la mediación
  - Las partes no han de sentirse forzadas, al fin y al cabo han elegido este camino. Es importante mantener un buen clima de diálogo y respetar lo que elijan aunque suponga dejar la mediación por un tiempo o para siempre

### Actividad 3: Houston, Houston, tenemos un problema

Siempre que intervienen personas se producen circunstancias imposible de prever. Por mucho que intentemos evitar errores, la mediación dará pie a situaciones de tensión difíciles de resolver en un momento dado. En esta actividad proponemos algunas. Valorad en grupo la solución más razonable a los siguientes casos. **Señalad por qué lo es.**

Situación 1: Las partes no respetan las normas que se han pactado.

- a) Hay que regañar a las partes
- b) Hay que recordarles las condiciones de mediación

Razón:

Situación 2: Una de las partes está muy enfadada.

- a) Se puede pedir un descanso para que se calmen los ánimos
- b) Se le prohíbe la palabra hasta que se calme

Razón:

Situación 3: Una de las partes dice que las personas mediadoras no son neutrales.

- a) Dejar que esa parte se explique y exprese sus sentimientos
- b) Abandonar inmediatamente la mediación

Razón:

Situación 4: La comunicación está muy cortada.

- a) Crear un poco de polémica para que las partes se piquen
- b) Proponer volver a hablar con las partes por separado

Razón:

Situación 5: Las partes no llegan a una solución y piden consejo.

- a) Dar el consejo
- b) Recordar a las partes que el papel de quienes median no es dar consejos sino favorecer que lleguen ellas mismas

Razón:

Situación 6: Las partes dicen que han seguido la mediación para evitar un castigo

- a) Aprovechar esta amenaza para llegar a una solución
- b) Reflexionar sobre las consecuencias y las ventajas de la mediación

Razón:

Situación 7: Las partes deciden no seguir con la mediación.

- a) Felicitarlas por el esfuerzo y respetar la decisión
- b) Aconsejar que no vuelvan a intentarlo porque sería perder el tiempo

Razón:

### SOLUCIONES



1-b  
2-a  
3-a  
4-b  
5-b  
6-b  
7-a

## 5 DESPEDIDA

Hemos llegado al final de estas dinámicas y esperamos que la resolución de conflictos a través de la mediación no sea algo tan desconocido como lo podía ser al principio. De todos modos, tened en cuenta que este trabajo pretende ser una mera introducción a este método. La mediación se aprende mediando y no completando más o menos actividades.



Nuestra última sugerencia es que intentéis pensar cómo podría cambiar la forma de resolver problemas en el centro si se utilizara un sistema basado en la mediación. Para ello os invitamos a debatir en el conjunto de la clase en torno a estas preguntas:

- ¿Resultaría posible implantar equipos de mediación en el centro?
- ¿Qué criterios deberían tenerse en cuenta para formarlos?
- ¿Qué cambios serían necesarios (estructura, formación, toma de decisiones, etc.)?
- En vuestra opinión, ¿podría aplicarse este sistema a cualquier conflicto? ¿Cómo sería la convivencia con el actual modelo de resolución de conflictos a través de los expedientes?

Y la **pregunta estrella**...

- ¿Estaríais dispuestas y dispuestos a formar parte de un equipo de mediación?

Recoged vuestras impresiones y comentarios a las cuestiones anteriores y comunicadlas a través de la tutora o el tutor a la comisión encargada del proyecto de mediación.

## 6 EVALUACIÓN DEL MATERIAL

[NOMBRE]

CURSO Y CLASE:

Puntúa cada pregunta utilizando estos números

**1= Muy bien**

**2= Bien**

**3= Regular**

**4= Mal**

**5= Muy mal**



1      2      3      4      5

¿Cómo valoras tu interés por el tema después de trabajar el material?					
¿Cómo valoras las explicaciones teóricas sobre conflicto, comunicación y mediación?					
¿Cómo valoras las actividades?					
¿Cómo valoras el trabajo en grupo propuesto?					
¿Cómo valoras el trabajo individual propuesto?					
¿Cómo valoras el diseño de este material?					
Evalúa cada una de las secciones					
El conflicto					
¿Por qué ha pasado? ¿Qué pasará?					
En busca de una comunicación hábil					
¿Qué significa mediar?					
Despedida					
¿Estás satisfecha o satisfecho en términos generales con el material?					
Otras sugerencias. ¿Qué le falta o qué le sobra?					