

EDUCACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN NOVIOLENTA DE CONFLICTOS Y LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

IES Pablo Picasso -Dpto de Orientación- MÁLAGA, 2022-2023

INDICE DE CONTENIDOS:

I. Justificación

II. Objetivos

III. Metodología

IV. Bloques de Contenidos:

1. Introducción al conflicto: Definiciones y características principales. Tipos.

2. ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?

- 2.1. ¿Negativo o positivo? Consustancial e ineludible.
Conflicto versus Violencia: Diferencia entre los dos.
- 2.2. Tipos conflictos.
- 2.3. Fases.

3. Estilos de afrontamiento ante los conflictos

- 3.1. Estilos de contender. Formas de resolución.

4. El conflicto como proceso: Análisis y Negociación. Elementos del conflicto

4.1. ANÁLISIS: Separar Persona-Proceso-Problema.

4.1.1. Persona:

- a) Percepciones.
- b) Emociones.
- c) Poder.
- d) Imagen.

4.1.2. Proceso:

- a) Calmarse. Controlar la comunicación.
- b) El Mapa del conflicto.
- c) Reglas para el consenso y cooperación.

4.1.3. Problema:

- a) Separar e identificar posturas, intereses y necesidades.
- b) Listar problemas a resolver.
- c) Generar soluciones

5. La Mediación:

5.1. Definición. Principios y Objetivos

5.2. Habilidades del Mediador/a: Comunicación.

- 5.2.1. Escucha activa: Técnicas
- 5.2.2. Comunicación No verbal
- 5.2.3. Mensajes “Yo”. Empatía
- 5.2.4. Las doce típicas
- 5.2.5. Negociación y Consenso
- 5.2.6. Creatividad e imaginación

5.3. Fases de la Mediación:

5.3.1. Documentos de la Mediación

5.3.2. _ Prácticas

6. Recursos.

I. JUSTIFICACIÓN

El **conflicto** forma parte de nuestra vida: existe en la familia, la sociedad, en los centros educativos, en la calle, ... Es un hecho básico de la vida y una **oportunidad constante para aprender**.

Frente a quienes opinan que la gestión del conflicto es prácticamente imposible, justificando de esta manera, a menudo, las manifestaciones abiertas de agresividad, de violencia, la pasividad, la intolerancia, la discriminación, etc., nosotros pensamos que no. Que **el conflicto se puede gestionar** y que si emerge, se puede transformar en una **oportunidad de salud** y/o fortalecimiento del vínculo que nos une a las personas, en una oportunidad de desarrollar la **autonomía**, la **independencia** y la **confianza** en uno mismo, en una oportunidad de salir todos ganando, de reconocer a los otros y de crecer uno mismo y las relaciones que mantiene.

Aprender a resolver conflictos es una responsabilidad importante y crucial en los tiempos en que vivimos. Es un hecho comprobado que la **mejora de las relaciones** contribuye a la **disminución de problemas de convivencia**.

En este sentido, una **intervención preventiva**, que provea de **recursos y herramientas** mínimas para entender **qué son y cómo se producen** los conflictos y **cómo se pueden abordar** las situaciones conflictivas, suele incidir no solo en la mejora de la convivencia a nivel general sino que, además, redunda en el bienestar personal de las personas que adquieren las habilidades de resolución necesarias.

El diálogo que gestiona conflictos se entrena. Necesitamos, por tanto, generar espacios de seguridad en los que podamos expresarnos y hablar sin miedo a ser juzgados. Con la implementación del Servicio de Mediación en el centro queremos construir vínculos saludables, para sentirnos conectados a nuestros alumnos y alumnas, compañeros y compañeras, a las familias y a nuestra comunidad.

*Hablemos de ruina y espina
hablemos de polvo y herida
de mi miedo a las alturas
lo que quieras pero hablemos*

Maldita dulzura. Vetusta Morla

El conflicto se puede percibir, en definitiva, como un **reto**, como una fuerza alentadora para madurar y para la vida social. Porque, en realidad, **los conflictos no son positivos ni negativos**. No son buenos ni malos. Moralmente, los conflictos son neutros. Lo importante del conflicto es cómo reaccionamos ante él; porque no es menos cierto que, cuando estamos en conflicto con otra persona, **lo pasamos mal**.

CONFLICTO INTERPERSONAL

¿Por qué construimos conflictos?, ¿por qué entramos en conflicto?

Hay algo en nuestras vidas que sí es inevitable: es **la diferencia y las diferencias** las debemos preservar. Todos los cerebros son diferentes (Mazziota et al., 2008). **No existen dos cerebros iguales** así como no existen dos caras iguales. Nuestro reto debe ser, lejos de eliminar las diferencias, crear un mundo seguro para ellas. Y ¿qué hacemos con la diferencia? Ahí está la clave de todo conflicto. El conflicto se produce cuando no aceptamos la diferencia.

Si la aceptamos, no hay conflicto, no aparece malestar. Cuando dos niños, adolescentes o adultos pueden hablar de sus diferencias y las aceptan, estarán en desacuerdo, discutirán, e incluso, si lo necesitan, llegarán a pactar mediante la negociación, pero estarán gestionando ese posible conflicto. Eso es salud y también **preservación de las diferencias**.

GERMEN DEL CONFLICTO

¿En qué momento una diferencia en una relación pasa a no ser aceptada y se convierte, por lo tanto, en germen del conflicto? Cuando la percibimos como una amenaza o un obstáculo para alcanzar nuestro objetivo.

¿Qué nos pasa entonces? Entonces, responde indefectiblemente el **sistema límbico**. Concretamente, reaccionan las **amígdalas cerebrales** poniendo en funcionamiento la cadena conductual amenaza-miedo-defensa-ataque o huida. Y damos paso a nuestras conductas más primarias: comportamientos que defienden nuestro territorio, a los *nuestros* frente a *los suyos*. Si hace falta, con agresividad; o huida, si no tenemos claro que vayamos a ganar.

A partir de ahí, lo que hacemos es simplificar tanto la visión que tenemos de la otra persona y de la relación, que la reducimos a unas cuantas etiquetas. Etiquetas que nos ayudarán a construir prejuicios y, en última instancia, a justificar nuestras acciones en esa relación o hacia esa persona o grupo de personas.

Etiquetas que harán reaccionar al sistema límbico desde el miedo. Incluso, si no gestionamos esa situación conflictiva, vamos a entrar en la rueda de la víctima y el victimario, en la que cada una de las partes en conflicto asume, respecto a la otra, el papel de ofendido y el de ofensor.

En definitiva, lo que hacemos es crear una barrera que nos impide construir un vínculo saludable o que erosiona el vínculo que ya estuviera creado. Esa relación ya no nos produce placer, sino que se transforma en una amenaza para nuestro bienestar.

¿Qué debemos hacer para romper esa dinámica?

Hablar, y hablar de lo que nos pasa. Escuchar ese chascarrillo que aparece en nuestra cabeza sobre la otra persona (con la que tenemos el conflicto y que nos ha activado el sistema límbico), para silenciarlo después y establecer un diálogo basado en otras premisas. En las premisas que nos confieren la empatía, la escucha, el respeto y la aceptación de la diferencia.

Y eso se entrena, porque todas esas competencias «residen» en la parte más plástica de nuestro cerebro, concretamente en el neocórtex y en la llamada **inteligencia ejecutiva** (funciones ejecutivas), que será la que nos permita activar el control inhibitorio y sacar a relucir todas nuestras **competencias emocionales**.

No se trata aquí de desarrollar las funciones ejecutivas, pero sí de transmitir que llegar a ser empática o escuchar o aceptar la diferencia no es un automatismo (como sí lo es la reactividad del sistema límbico) sino que requiere de voluntad y de entrenamiento; de constancia y de esfuerzo; y de creer en el «todavía no, pero llegaré a gestionar los conflictos».

II.OBJETIVOS

De la Educación Secundaria Obligatoria:

a) Asumir responsablemente sus deberes, conocer y ejercer sus derechos en el respeto a los demás, practicar la tolerancia, la cooperación y la solidaridad entre las personas y grupos, **ejercitarse en el diálogo** afianzándolo como valor común de una sociedad plural y prepararse para el ejercicio de la ciudadanía democrática.

d) Fortalecer sus **capacidades afectivas** en todos los ámbitos de la personalidad y en sus **relaciones con los demás**, así como **rechazar la violencia**, los **prejuicios** de cualquier tipo, los **comportamientos sexistas** y **resolver pacíficamente los conflictos**.

De la formación (Taller complementario en horas de Libre Disposición, Materia de diseño propio, Contenidos integrados en Tutoría, Valores Éticos, Educación para la Ciudadanía y los Derechos Humanos, Expresión Plástica y Visual, Matemáticas, Ciencias Sociales, Educación Física, Lengua Castellana, ...):

1. Ofrecer estrategias y herramientas para la resolución pacífica de conflictos a nivel personal y colectivo.
2. Rechazo de la violencia y defensa de la resolución pacífica de los conflictos como estrategia de posicionamiento social y personal.
3. Conocer y respetar diferencias culturales distintas a las propias como base para potenciar la convivencia entre los pueblos y las personas.
4. Concienciar a los estudiantes sobre la importancia de mejorar la convivencia mundial desde el espacio más próximo: desde las relaciones personales familiares al entorno escolar y social.
5. Desarrollar trabajos cooperativos en tareas y proyectos de tipo académico y relacional, mostrando actitudes y argumentos en los que se intuya la aparición de asertividad, escucha activa, complicidad, iniciativa personal, apoyo y respeto al trabajo de los compañeros/as.
6. Reconocer en nosotros/as mismos/as aquellas conductas que nos hagan responsables, causantes o víctimas de comportamientos violentos para prevenir la escalada de los conflictos.
7. Discriminar el uso de recursos violentos, de todo tipo, durante la resolución de conflictos en contextos escolares, familiares y de ciudadanía global y local.

COMPETENCIAS BÁSICAS A DESARROLLAR

Competencia lingüística: Escucha activa. Exposición interactiva. Diálogo. Análisis crítico y racional. Empatía. Comprensión oral y escrita. Expresión de ideas. Expresión de emociones. Organización lingüística. Escritura: copiado, dictado, composición y redacción.

Competencia matemática: Pensamiento alternativo. Pensamiento consecuencial. Procesos de razonamiento. Precisión en la expresión. Pensamiento de perspectiva. Inducción. Deducción. Interpretación. Solución de problemas. Pensamiento causal.

Competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico: Planteamiento de hipótesis. Pensamiento consecuencial. Contraste de soluciones. Búsqueda de soluciones alternativas.

Competencia social y ciudadana: Realización de razonamientos críticos. Toma de decisiones autónoma y responsable. Negociación. Diálogo para la comprensión y la solución de problemas. Resolución de conflictos mediada y consensuada. Asertividad. Ejercicio de derechos y deberes de

la ciudadanía. Comprensión de las diferencias. Escucha activa. Empatía. Conciencia de los hechos y problemas sociales. Presentación de una queja.

Competencia cultural y artística: Desarrollo de la imaginación y la creatividad. Expresión y comunicación en códigos artísticos. El respeto por otras formas de sentir, pensar y actuar.

Competencia para aprender a aprender: Percepción. Identificación y manejo de respuestas. Planteamiento de preguntas. Autorregulación. Observación. Aceptación de errores.

Competencia de autonomía e iniciativa personal: Análisis de posibilidades y limitaciones. Consenso. Actuación responsable y consecuente. Asertividad. Búsqueda de alternativas. Divergencia en soluciones. Valoración del otro y del yo. Habilidades sociales de perspectiva. Trabajo en equipo. Reelaboración de los problemas.

III. METODOLOGÍA

La metodología seguirá un enfoque teórico-práctico, resultando imprescindible la **participación activa** de los participantes desde el primer momento. Las herramientas principales de transmisión de conocimientos se basan en dinámicas, juegos cooperativos y de simulación..... Las exposiciones teóricas se desarrollarán como fijación de las actividades que se vayan realizando.

El taller no pretende dar solamente un tratado teórico sobre la resolución de conflictos y sus técnicas, para esto se puede consultar los libros que se incluyen en la Bibliografía. Lo que buscamos es que los participantes vivan situaciones conflictivas (de forma controlada) así como los procesos de resolución. Es lo que se denomina **Educación Socio-Afectiva**.

La metodología que señalamos, es práctica y tiene dos funciones: ofrecer una oportunidad para que los participantes experimenten alternativas a la violencia, y ofrecer actividades con las cuales podemos practicar o desarrollar habilidades para transformar los conflictos.

IV.DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS: GUÍA PARA EL PROFESOR/A

PRIMERA SESIÓN: Definiciones. Tipos. Fases.

Dinámica (Para romper hielo y generar emociones positivas) **“Salud-Dar” (¡Bienvenidos/as!)**:

- Encender Pizarra digital y buscar alguna música que os guste y tenga bastante ritmo ([Mago de Oz-Fiesta Pagana-](#) [M. Ríos-Bienvenidos-...](#)).
- El grupo comenzará a deambular libremente (sin formar parejas, ...) por la sala mientras suena la música de fondo.
- Al parar la música deberán saludar, **diciendo siempre Hola y su nombre**, y siguiendo las instrucciones para cada tipo de saludo, a todas las personas que se encuentren más próximas (delante, al lado, detrás). Al poner de nuevo la música, continúan deambulando.
 - Los **tipos de saludo** pueden ser:
 1. Saludo Clásico no verbal con gesto de acogida: palmadita en la espalda, apretón de manos, besos virtuales (o no), abrazo (con gesto virtual o no), gesto interrogativo (subir hombros y ladear cabeza),...
 2. Imitando gesto de desconfianza, desprecio o indiferencia, ...
 3. Pellizquito de la abuela, hacemos cosquillas,...
 4. Saludos de países: Chino (Namasté), Brasileiro, Traqueño, ...
 5. Saludamos y decimos al menos 3 cualidades positivas que detectamos: físicas, ...
 6. Contamos un chiste, una canción, enseñamos paso de baile, .
 7. Imitando animales (gestos): de Oso Cariñoso, de León, de Orangután, ...
 8. Preguntamos nombre y nos reímos con primera sílaba, ...
 9. ...
- **Evaluación:**
 - Preguntamos **cómo se han sentido**: vergüenza, inhibiciones, miedo al ridículo, al contacto físico, a hacer gestos no habituales, ...
 - Existen muchas maneras de **“Salu-Dar (Dar Salud)”**. Siempre es **nuestra tarjeta de identidad en las relaciones con los demás (muy importante en Mediación)**, por eso hay que cuidar mucho cómo saludamos,... cómo nos presentamos ante los demás.
 - De la forma de saludar de los demás también podemos deducir como es su personalidad: si es tímido/a o atrevido/a, inseguro/a o tiene mucha confianza, si es de fiar o no, si nos cae bien o no, ...
 - El objetivo primero y último del Saludo es **Dar/Desear Salud, Paz, Agradecimiento, ... y establecer un ambiente adecuado desde el principio en nuestras relaciones con los demás.**

Dinámica alternativa (Distensión-Memoria/Atención): “Esto es un abrazo ¿Un qué?”

- De pie, en círculo, el monitor/a le dice al de su derecha “Esto es un abrazo” (simulado), el que lo recibe debe responder “¿Un qué?”, al tiempo que le da un abrazo (simulado). El monitor/a le responde dándole un nuevo abrazo. Luego se continúa por la derecha.
- El monitor/a vuelve a hacer lo mismo con el compañero/a que está a su izquierda pero esta vez dice “Esto es un “tirón de orejas cariñoso”. Repite con el de la derecha diciendo “Esto es un abrazo de pingüino (palmeando los brazos)”; con el de la izquierda “Esto es un abrazo de canguro (haciendo cosquillas en el pecho y dando una patadita), de elefante (dando un culetazo), del Trauco (se coge la cara con las dos manos y se palmotea), ...”; Derecha: “Esto es un abrazo sorpresa”;
- Evaluación: importancia del contacto físico y la primera impresión en nuestras relaciones interpersonales.

Dinámica alternativa (Distensión-Memoria/Atención): “¿Me Pica Aquí?”

- De pie, en círculo, el monitor/a le dice al de su derecha (C1) su nombre realizando un gesto característico suyo (Pe., tocando la guitarra, con la mano en el corazón, ...) y añadiendo "... y me pica aquí (señalando una parte del cuerpo, pe. tocándose la oreja)"
- A continuación el compañero C1 debe decirle al de su derecha (C2) el nombre del Monitor reproduciendo el gesto realizado por el mismo y diciendo donde le pica. Además, dirá al grupo su nombre con su gesto personal y dónde le pica.
- El compañero C2 debe repetir los nombres, gestos y donde le picaba a C1 y al Monitor/a. El C3, C4 ... lo mismo de todos los anteriores.
- Evaluación: importancia del lenguaje no verbal para recordar información, además de la atención y concentración.

Otras Dinámicas (Distensión-Presentación,...): Canasta revuelta....

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA: objetivos, contenidos, calendario, ...

1. INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO: DEFINICIONES

Dinámica 2: Definición de conflicto mediante imágenes (opcional).

- La clase se divide en grupos de 4 miembros y se elegirá un portavoz de cada uno.
- Se repartirán diez imágenes de las cuales cada grupo tendrá que escoger dos.
- A continuación cada grupo tratará de definir el concepto de conflicto basándose en las imágenes.
- Finalmente, el portavoz de cada grupo expondrá las definiciones al resto de la clase.
- Un voluntario/a copiará en la pizarra, previamente dividida en dos columnas, los términos o conceptos más relevantes que vayan surgiendo para construir entre todos/as una aproximación a la definición de Conflicto.

Variante (sin imágenes): Pedir al grupo que propongan sinónimos de "Conflicto". Un voluntario/a en la pizarra irá anotando los que vayan diciendo agrupándolos en categorías: conflicto entre países, personas, grupos, intrapersonales, ...

Dinámica alternativa: El Ovillo de lana (sondeo inicial de conocimientos previos sobre un tema, construcción colectiva, conciencia de red/equipo,...)

- En círculo.
 - El monitor/a lanza el ovillo a un alumno/a (preferiblemente situado en frente), manteniendo sujeto el extremo del ovillo, al tiempo que dice su nombre y una palabra sinónima de conflicto. Por ejemplo, Juan Guerra.
 - El alumno/a receptor del ovillo, lo lanza de nuevo a otro compañero/a situado más o menos enfrente, diciendo su nombre y otra palabra sinónima de conflicto (no vale repetir). Por ejemplo, Pepe Peleas. Así sucesivamente hasta que todos los integrantes del círculo estén sujetando un punto del ovillo.
- En este momento alguien ajeno al círculo puede sacar alguna foto para exponer luego en el Video del Taller.
- A continuación el alumno/a que mantiene el ovillo en su poder debe lanzarlo al compañero/a que se lo lanzó antes, contestando con una palabra antónima a Conflicto. Por ejemplo, Ana Paz. Ésta a su vez se lo lanzará al que se lo hubiese lanzado a ella diciendo "Antonio Sereno", ... Así sucesivamente hasta llegar al Monitor/a.
 - Evaluación: ver en la exposición.

1.1. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CONFLICTO, CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN?

CONFLICTO: "Situaciones de **disputa o divergencia**, en las que las **Partes** (individuos o grupos) se **enfrentan entre sí** manteniendo **Posturas, Intereses y/o Necesidades** opuestas ()".

En resumen... **Partes Enfrentadas en Posturas, Intereses y Necesidades** □ **P.E.P.I.N.** (Para recordarlo mejor)

CONVIVENCIA: “Interrelación entre diferentes personas o grupos sociales, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de cada uno. La convivencia constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos sin excepción”.

MEDIACIÓN: “Estrategia de resolución pacífica de conflictos, con la participación de un tercero neutral, en la que se ofrece a las partes hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de forma dialogada y colaborativa”

TAREA: Los alumnos/as copiarán en su cuaderno una definición personal de estos términos.

1.2. ¿QUÉ ES BUENO SABER SOBRE EL CONFLICTO?

¿Los conflictos son buenos o malos?

Las personas somos seres sociales cuyas necesidades, intereses, dependen directa o indirectamente de quienes nos rodean. Esto hace que cuando dos o más personas persiguen el mismo interés o tienen intereses contrapuestos, y no es posible la colaboración, aparezcan los desacuerdos y por tanto lo que llamamos CONFLICTOS. El conflicto, por tanto, es algo inherente a la condición humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre personas. Esto no significa que la consecuencia de esta situación sea la violencia o el empeoramiento de las relaciones, sino que también puede convertirse en elemento positivo que permita la evolución y la transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, comprensión, respeto y colaboración. Esto sólo depende del modo en que los conflictos sean asumidos.

Existe una **idea muy extendida de que el conflicto es algo negativo**, y por tanto algo que se debe eludir. Esta idea está basada en diversos motivos

- Lo relacionamos con la forma habitual de resolverlos, con la violencia, la anulación, la destrucción de una de las partes, y no con una solución justa y mutuamente satisfactoria.
- Todos sabemos que enfrentar un conflicto significa “quemar muchas energías y tiempo” y pasar un rato no muy agradable.
- La mayoría no hemos sido educados para enfrentar los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan herramientas y recursos.
- Tenemos una gran resistencia al cambio, aunque a veces las cosas no estén bien y lo veamos claro, preferimos mantenerlas así antes que asumir el riesgo que significa meternos en un proceso de cambio y de mejora.

Vamos a considerar que **el conflicto es algo positivo**, por tres motivos:

1. Consideramos la **diversidad y la diferencia como un valor**. Vivimos en un mundo plural, convivir en esta diferencia nos lleva al contraste y por tanto a las disputas y a los conflictos. Los conflictos son algo **consustancial al ser humano** como ser social que interacciona con otras personas con las que va a discrepar y a tener intereses y necesidades contrapuestas. Además, es **ineludible** y, por mucho que intentemos evitarlo, siempre continúa su dinámica. Es **algo vivo**, que puede volverse cada vez más grande e inmanejable. A menudo, solemos ignorar los conflictos para ver si se solucionan por sí solos. Pero no es así, siempre va a

haber conflictos, dada la diversidad cultural, económica, religiosa, política, ... existente en nuestra sociedad.

2. Consideramos el conflicto como la principal **palanca de transformación social**, algo que los educadores deben contemplar entre sus objetivos básicos.
3. Consideramos el conflicto como una **oportunidad para aprender**. Si es algo natural a las relaciones humanas, aprender a intervenir en ellos será algo fundamental.

ORIENTACIÓN NEGATIVA	ORIENTACIÓN POSITIVA
El conflicto es visto como: una equivocación, algo que se debe evitar a cualquier precio.	El conflicto es visto como algo inevitable, que surge en la convivencia del día a día.
Se confunde a la persona con el problema: las relaciones se resienten por temas concretos, trato frío y poco respetuoso a los que se muestran en desacuerdo.	Se separa a la persona del problema: el que haya desacuerdos en un tema no perjudica la relación entre los afectados.
Aparece la comunicación indirecta: se habla sobre el otro a su espalda.	Comunicación directa a pesar de las dificultades.
Nunca se habla de los problemas enquistados que han podido producir el conflicto. Nos quedamos en las consecuencias.	Se decide investigar de dónde ha surgido el conflicto.

1.3. CONFLICTO VERSUS VIOLENCIA. TIPOS DE CONFLICTOS. FASES.

Existe la tendencia a confundir estos términos y a considerarlos como sinónimos. Por lo general, toda expresión de violencia se considera como conflicto, mientras que la ausencia de violencia se considera una situación no conflictiva o incluso de paz.

La primera idea básica es que **no toda disputa o divergencia implica un conflicto**. Por ejemplo, las típicas situaciones cotidianas en las que, aunque hay contraposición entre las partes, no hay intereses ni necesidades antagónicas.

Hablaremos de **conflicto** en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses, necesidades o valores personales. A esta contraposición la vamos a llamar **problema**: la satisfacción de una parte impide la satisfacción de la otra.

En este sentido, podemos distinguir dos situaciones que se confunden con los conflictos reales:

- Los **pseudoconflictos**: situaciones en las que puede haber tono de "pelea", sin embargo, no hay problema importante que resolver. Se trata de una cuestión de malentendidos, desconfianza o mala educación de las partes implicadas.
- Los **conflictos latentes**: no hay tono de "pelea" porque no hay conciencia de la contraposición de intereses, necesidades o valores, o porque no son capaces de enfrentarlos, sin embargo existen. Habitualmente no se abordan, no se reconocen como tales. Pero eso hará que sigan creciendo hasta explotar y tengamos que enfrentarlos en su peor momento.

Podemos hablar también de **Conflictos Convergentes**, donde las partes compiten por conseguir o lograr el mismo objetivo, de Conflictos **Divergentes**, los objetivos son diferentes pero la consecución de uno impide el logro del otro, y de Conflictos **Constructivos** ($A + B = AB$), donde las partes cooperan para reformular los objetivos de modo satisfactorio para ambas.

1.4. FASES DEL CONFLICTO E INTERVENCIONES.

La mayoría de problemas o conflictos comienzan por poco y crecen por etapas. Algunas veces, incluso ni los reconocemos como “conflictos” hasta que empiezan a crecer o descontrolarse.

Fase 1: INCOMODIDADES

Sospechas que algo no va bien, pero no estás seguro/a. Te imaginas que si ignoras la situación, todo irá bien.

Intervención: Puedes prevenir la escalada utilizando la escucha activa para conseguir más información y expresar tus intereses de una manera positiva.

Fase 2: MALENTENDIDOS

La incomodidad aumenta. Ahora estás seguro de que hay un problema, pero como no sabes qué es, haces suposiciones. Basado en estas suposiciones reaccionas, intentando aligerar tu incomodidad. Con frecuencia intentarás la evitación o la confrontación o una combinación de ambas para intentar mover las cosas.

Intervención: Establece un tiempo para hablar, utiliza entonces la escucha activa para desescalar la situación. Usa Mensajes-YO para expresar tus intereses sin poner a la otra persona a la defensiva.

Fase 3: INCIDENTES

La situación empeora. Se hacen o dicen cosas hirientes, despectivas o amenazantes. Estáis comenzando a formaros imágenes negativas uno del otro.

Intervención: Todavía es relativamente fácil intervenir en este punto. Sugiere un proceso de solución de problema. Establece un tiempo para hablar y prepárate entonces para la reunión (usando los pasos del proceso de solución de problemas). Durante la reunión utiliza habilidades de buena comunicación.

Fase 4: TENSIONES

A partir de varios incidentes, la situación se vuelve muy tensa. Tú y la otra persona implicada os sentís antagonistas uno del otro y adoptáis una serie de posiciones. Podéis estar comenzando a reclutar a otros individuos de vuestra parte.

Intervención: La solución de problema todavía es una posibilidad y debe ser aplicada para aliviar la tensión. Si la solución del problema uno-a-uno es demasiado difícil, pedir la intervención de una tercera parte (mediadora) para que intervenga y facilite la resolución de problema.

Hay quien ha comparado el conflicto con el agua: de más, es destructiva, como en las inundaciones; de menos, como en las sequías, impide que las cosas crezcan; en dosis adecuadas, es imprescindible. El conflicto, que ya hemos dicho que es parte natural de nuestra vida, en dosis adecuadas nos puede permitir crecer y mejorar nuestras relaciones.

Y desde esta idea positiva del conflicto, nuestro planteamiento no pasa por evitarlos ni eludirlos, sino por afrontarlos directamente, e incluso cuando estos estén latentes, sacarlos a la luz. Por tanto, nuestro reto particular, a la hora de aprender a resolver conflictos, se va a concretar en:

a) Descubrir la perspectiva positiva del conflicto.

Descubrir que los conflictos son una oportunidad educativa, para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de forma no violenta.

b) Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad.

Siguiendo pautas, estrategias y herramientas que nos ayuden a enfrentar y a resolver los conflictos en los que nos vemos inmersos cada día.

c) **Encontrar soluciones** que nos permitan enfrentar los conflictos sin violencia, buscar una solución en la que ganemos todos/as y podamos satisfacer nuestras necesidades.

TAREA: CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS PREVIOS

1. Explica con tus propias palabras lo que es un conflicto:
2. ¿Qué diferencia dirías que existe entre ayudar y mediar?
3. ¿Eres sensible y te das cuenta si algún compañero/a está triste o tiene problemas? ____ ¿Te sueles acercar a ellos/as? ____
4. ¿Alguna vez has ayudado, por tu propia iniciativa, a compañeros/as en los estudios o por algún otro motivo (alguien ha estado ausente un tiempo y necesita ponerse al día, llega alguien nuevo al instituto, alguien tiene problemas, etc.)?
5. ¿Crees que eres una persona que genera confianza en los demás? ____ ¿Sabes guardar un secreto?
6. ¿Te sientes cómodo/a escuchando a los demás? ____ ¿Crees que sabes escuchar a los demás? ____
7. ¿Cómo te sientes si te cuentan problemas relacionados con la violencia, las drogas, con la sexualidad?
8. ¿Te incomoda cuando alguien se desahoga contigo y se le nota nervioso o violento?
9. ¿Crees que sabes recibir críticas? _____
10. Intenta definir con tus propios conocimientos lo que es la empatía, la exclusión y el acoso.

Este cuestionario será revisado posteriormente para valorar el nivel de conocimientos y actitudes de cada alumno/a de cara a formar parte del Equipo de Mediación.

ACTIVIDAD DEL CUADERNO, ¡¡POR UNA NARANJA UN MUNDO!!

Situación de Conflicto:

Un padre/madre de familia se dirige a su casa después de todo un día tenso de trabajo en la oficina. Durante el trayecto, mientras conduce su coche sueña con llegar a su casa para disfrutar de paz y tranquilidad y poder relajarse.

Pero cuando llega a la casa se encuentra envuelto/a en un "grave" conflicto. Sus tres hijos/as de 9, 10 y 11 años están discutiendo fuertemente entre sí por una naranja. En la casa sólo queda una y los tres la quieren para sí. A esa hora el mercado está cerrado y los vecinos de al lado están de viaje, o sea, no hay posibilidad de conseguir otras naranjas. La niña llorando alega que ella la vio primero en la cocina y por eso le pertenece, los otros dos hermanos dicen, gritando, que tienen razones más fuertes que su hermana para apropiarse de la naranja.

Todos le piden al padre/madre que se la conceda. El padre/madre se rasca la cabeza y no sabe qué hacer, no sabe a quién debe concederle la naranja.

- **Si fueras el padre/madre, ¿qué harías en este caso?** (Anotad lo acordado por vuestro grupo)
- **Soluciones** (Anotad las soluciones de la clase: ...escuchar a todos los hijos/as + averiguar sus intereses y necesidades ("razones más fuertes") + buscar soluciones ganar/ganar, ... a lo mejor preguntando se averigua que uno quiere la piel para hacer tarta y otro solo la pulpa para hacer zumo, ...)

- **Videos:** **Por una Naranja un Mundo. Servicio de Mediación del IES**

- **Dinámica (salida):**

- o Contamos lo que hemos aprendido, lo positivo, ...
- o Nos vamos con una sonrisa o gesto de UNIÓN, reto, ... Adoptamos grito/gesto de fuerza/identidad...: por ejemplo... (todos/as en círculo)
¿QUÉ SOMOS? **MEDIADORES!!** Aú, ... ¿QUÉ SOMOS? **UN EQUIPO** Aú, ...
¿QUÉ HACEMOS? **MEDIACIÓN!!**
Aú, Au, Aú,

SEGUNDA SESIÓN: Estilos de Afrontamiento.

Dinámica 3 (Distensión-Conocimiento Interpersonal): **"De paseo":** (Para reconocer diferentes estilos en nuestras relaciones interpersonales, romper el hielo y generar emociones positivas)

- Encender Pizarra digital y buscar música de diferentes ritmos o estilos: lenta, rápida, triste, alegre, ...
- El grupo comenzará a deambular por la sala libremente (sin formar parejas, ...) mientras suena la música de fondo, y en diferentes direcciones (generando circulación por los huecos, no unidireccional,...).
- Al cambiar la música deberán cambiar también la manera de pasear realizando las siguientes expresiones corporales:
 - Andar de puntillas (pasar desapercibido), de lado (no molestar),
 - Muy juntos (sociales), muy separados (reservados),
 - A saltitos con las manos arriba (demandar atención),
 - Como borrachos (inconscientes),
 - Laxos (desganados, apáticos),
 - Muy grandes (poderosos), con gesto amenazante (violentos),
 - Encogidos, con miedo (inseguros),
 - De a 2, de a 3, ...
 - ...
- Evaluación:
 - Preguntamos **cómo se han sentido**: vergüenza, inhibiciones, miedo al ridículo, ...
 - Existen muchas maneras o estilos de relación interpersonal: asertivo, agresivo, cohibido.
 - Cada uno/a debe identificar cuál es su estilo/actitud y el de las personas que le rodean. Les preguntamos cuál creen que es el suyo.
 - El estilo adecuado en los procesos de Mediación es el Asertivo. Sin embargo, no hay estilos buenos o malos todos son adaptativos si se emplean adecuadamente.

Dinámica opcional (Distensión-Conocimiento Interpersonal): **La Mano del Mediador/a:** solo si el grupo está muy desunido

Cada alumno/a dibuja su mano sobre un folio.

Pone su nombre y apellidos al comienzo de la página. En el centro de la palma pondrá un motivo por el que quiere ser mediador/a.

En los dedos meñique, anular y corazón, deben escribir una cualidad positiva suya que comience por las iniciales de su nombre y apellidos (en caso de que no se les ocurra ninguna podrá poner cualquier otra).

En el dedo índice pondrán la cualidad positiva que les diga su compañero de la izquierda y en el gordo la que le diga el de la derecha.

Además, se pueden añadir en la palma de la mano otras palabras: la Emoción que creen estar teniendo en ese momento (colocar en la línea del Corazón); la Percepción/opinión que tienen del grupo de Mediación (colocar en la línea del Pensamiento); la Imagen (autoconcepto personal) que tienen de ellos mismos/as (colocar en la línea de la Vida)

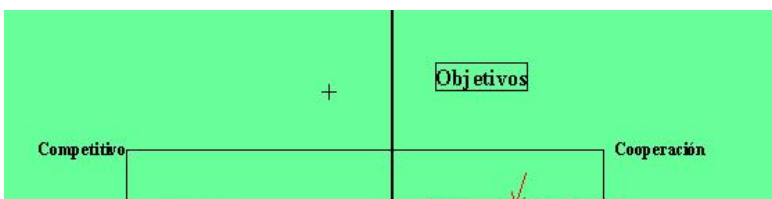
Cada alumno/a presentará su mano a los demás y la colocará en un Mural.

Recursos: Folio. Rotuladores. Mural. Fijo/cola. Tijeras.

2. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO: ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

Hay **cinco grandes actitudes ante el conflicto**. Descubrir las propias y las de los demás será un trabajo previo importante a hacer en resolución de conflictos. Cuando analizamos nuestras propias actitudes, muchas veces descubrimos con sorpresa como nuestra actitud ante los conflictos es la evasión o la acomodación, y cómo de ahí se deriva que nuestros conflictos no se resuelvan.

Estilo de Competición (gano/pierdes):



Nos encontramos ante una situación de conseguir lo que quiero, de hacer valer mis objetivos, mis metas y eso es lo más importante, aunque para ello tenga que pasar por encima de quien sea. La relación con la otra parte no me importa. Lo importante es que yo gane, y para ello lo mejor es que los demás pierdan.

Estilo de Acomodación (pierdo/ganas):

Con tal de no enfrentarme a la otra parte, no hago valer o no planteo ni siquiera mis objetivos. Está muy extendido, suele confundirse con la educación o el respeto, con el hecho de no hacer valer nuestros derechos porque eso puede provocar tensión o malestar. Aguantamos hasta que no podemos más, y entonces nos destruimos a nosotros mismos o destruimos a la otra parte.

Estilo de Evasión (pierdo/pierdes): Ni los objetivos ni las relaciones salen bien parados, no se consigue ninguno de los dos.

Estilo de Cooperación (gano/ganas): Conseguir los propios objetivos es muy importante, pero la relación también lo es. Esta es la filosofía de la “No-violencia”. Es el modelo en el que vamos a fundamentar nuestro trabajo en el Taller.

Estilo de Negociación:

Llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo que trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100% de satisfacción de sus necesidades. Aprender a cooperar será un tema importante a trabajar y especialmente en la actualidad, en la que desde muchas partes el mensaje de la competitividad (que no el de ser competente) es el único que se escucha.

En los conflictos, de alguna manera y paradójicamente, las partes cooperan pero, generalmente, para destruirse. Se trata de aprender que lo que puede parecer la mejor estrategia individual puede ser la peor estrategia colectiva. Aprender que con quien tenemos un conflicto no tiene por qué ser nuestro enemigo y que la mejor alternativa puede ser no competir con él o ella, sino colaborar juntos para resolverlo de la manera más satisfactoria para ambos. El gran reto es empezar a hacer ver a las partes que cooperar es mejor, ya no sólo desde el punto de vista ético, sino también desde el punto de vista de la eficacia.

Hay que tener en cuenta que **ninguna de las actitudes descritas se dan de forma pura y única** en ninguna situación de conflicto, ni nadie suele manifestar de forma constante y coherente la misma actitud ante los conflictos. Tampoco podemos concluir que unas sean siempre negativas o perjudiciales para la persona y otras siempre positivas o buenas en toda situación o contexto. Todo dependerá del contexto o circunstancias que rodeen el conflicto.

Dinámica “Conflicto Familiar”

- 1.- Diálogo en papel entre un padre/madre y un/a joven que llega a las 4 AM a su casa, sin haber avisado a sus padres:
“Son las 4 de la madrugada de un sábado cualquiera. El/la hijo/a de 15 años llega a casa oliendo a tabaco y con los ojos algo enrojecidos. Los padres lo están esperando”.
- 2.- Sentados en círculo, anota la respuesta que darías si fueras el padre/madre.
- 3.- Pasa la hoja al compañero/a de la derecha y anota en la que has recibido la respuesta que darías como hijo/a.
- 4.- Devuelve la hoja hacia la izquierda y continúa con el diálogo.

Evaluar:

- Estilos de relación y afrontamiento.
- Hay diferentes percepciones del mismo hecho. Principios, valores, ...
- Estados emocionales. Tensión. Personalización del problema.
- Diferencias de poder.
- Autoestima, aprecio, menosprecio.

- Defectos de comunicación más frecuentes: rumores, malentendidos, ...
- Qué posturas aparecen con más frecuencia.
- Cuáles son los intereses y necesidades de cada parte.
- Cuál es el principal/es problema/s a resolver.

ACTIVIDAD-CUADERNO: ESTILOS DE AFRONTAMIENTO (C. Boqué): “TÚ ELIGES: Construir la Paz”)

Lo más importante de esta actividad no es saber distinguir perfectamente los diferentes tipos de respuesta, puesto que hay muchos matices y no siempre es sencillo realizar una clasificación clara. Lo más importante es reflexionar sobre qué estilo solemos usar, y tomar conciencia de que **debemos ser capaces de elegir qué tipo de respuesta queremos dar**. Muchas veces nos sentimos atrapados en el conflicto, impotentes y reaccionamos mal porque no sabemos contener nuestras emociones, reflexionar y elegir bien nuestra respuesta.

“EL CASO DEL MÓVIL PRESTADO”

Le prestas un momento tu móvil a tu mejor amiga porque necesitaba hacer una llamada urgente. Ella se lo presta al chico que le gusta y él aprovecha para llamar a su primo de Italia. ¿Qué haces?

1. Le dices a tu amiga que te devuelva el móvil y que no se lo vas a prestar nunca más ¡qué se ha creído! **COMPETIR**.
2. Le dices a tu amiga que tenéis que hablar porque lo que ha sucedido con el móvil te ha molestado mucho. **COLABORAR**.
3. Le dices a tu amiga que te parece bien que preste tu móvil a quien sea, pero que debe pagar las llamadas cada vez que lo use. **COMPROMISO**.
4. Haces como que no te has dado cuenta de lo sucedido. **EVITAR**.
5. Comprendes que a tu amiga le gusta mucho ese chico y no te duele que le haya prestado el móvil. **ACOMODAR**.

“EL CASO DEL TRABAJO IMPOSIBLE”

El profesor/a ha formado parejas para hacer un trabajo y a ti te ha tocado con un compañero que no parece tomarse los estudios muy en serio. Hoy habíais quedado en la biblioteca al salir de clase y no se ha presentado. ¿Qué haces?

1. No dices nada y vuelves a quedar. **EVITAR**.
2. Vas directamente al profesor a exigirle que te cambie de pareja. **COMPETIR**.
3. Divides el trabajo en dos y le dices a tu compañero que lo mejor es que cada uno haga su parte por separado. **COMPROMISO**.
4. Llamas a tu compañero por si le ha pasado algo y para hacerle saber que le estuviste esperando. **COLABORAR**.
5. Comienzas a hacer el trabajo tú sólo, la cuestión es presentarlo. **ACOMODAR**.

Video: [Cinco estilos de negociación](#) Sirve de repaso (tal vez es algo teórico – valorar su utilidad-)

TERCERA SESIÓN: Análisis y Negociación - Percepciones

Dinámica: **Dramatización de RELACIONES SOCIALES con personajes etiquetados.**

Objetivos:

- a) Experimentar la importancia que tiene en las relaciones interpersonales la forma en que una persona es tratada.
- b) Mostrar los efectos de este tratamiento en el comportamiento individual dentro del grupo.

Duración: 45 minutos

Material: Etiquetas adhesivas con los rótulos que se enumeran a continuación (una por cada participante).

Desarrollo de la actividad:

-Necesitamos una sala lo bastante amplia para que puedan entrar cómodamente todos los participantes. No hacen falta sillas, porque el ejercicio requiere que todos los participantes se desplacen de un lugar a otro dentro del recinto.

-Colocamos en la frente de cada participante un rótulo con la etiqueta adhesiva, procurando que nadie pueda ver su propio rótulo. Las etiquetas a colocar son: las siguientes (se pueden repetir tantas veces como participantes haya):

-APRÉCIAME -IGNÓRAME –ACONSÉJAME
-ENSÉÑAME -RÍETE DE MÍ -SALÚDAME CON RESPETO
-BÚRLATE DE MÍ -TEN COMPASIÓN DE MÍ –AYÚDAME
-MÍRAME CON ASCO

-A continuación, el animador hace ver a todos que deben reaccionar para con los demás miembros del grupo conforme a lo que aparece escrito en los respectivos rótulos, pero sin formular nunca lo que figura en ellos, porque esto deberá ser adivinado por el interesado en función de las reacciones que observe en los demás hacia él.

-Al cabo de ocho o diez minutos, cada uno de los participantes deberá ir diciendo, por turno, si ha logrado adivinar lo que dice el rótulo que lleva en su frente.

-Ahora ya, sentados, evaluamos la actividad. Para ello pueden servirnos las siguientes preguntas:

- ¿Cómo te has sentido al verte tratado de una determinada manera?
- A quienes os trataban de forma negativa ¿os han quedado ganas de seguir jugando?
- ¿Crees que a determinados compañeros les tratamos siempre de una determinada manera?
- ¿Influye en la forma de relacionarte con un grupo la forma en que este grupo te trate?
- ¿Hay compañeros y compañeras en tu clase a los que ignoráis o de los que os burláis?
- Extrae una enseñanza para tu vida de esta actividad
- El animador concluye la actividad con un resumen de la reflexión final.

Dinámica (conocimiento interpersonal e importancia de las opiniones estereotipadas (percepción) en las relaciones interpersonales): **2 verdades y 1 mentira.**

- ☐ Sentados en círculo, cada alumno/a escribe en un papel su nombre y a continuación anota 2 verdades y 1 mentira sobre sí mismo/a (valen características personales, cualidades, acontecimientos, ...)
- ☐ Luego se pasa el papel hacia la derecha para que todos los compañeros/as intenten descubrir la mentira marcándola con una M.
- ☐ Finalmente cada participante comprueba cuantos compañeros/as han acertado su mentira.

Evaluación: hacer notar la cantidad de información personal que desconocemos de los compañeros/as aunque llevemos mucho tiempo con ellos/as. Explicar la **Ventana de Johari**.

Esta dinámica es muy útil también para integrar alumnado con dificultades de adaptación personal y/o de integración en el grupo.

VENTANA DE JOHARI

La **Ventana de Johari** es una herramienta de [psicología cognitiva](#) creada por los psicólogos [Joseph Luft](#) y [Harry Ingham](#)¹ —las primeras letras de cuyos nombre conforman la palabra Johari— para ilustrar los procesos de interacción humana. Este modelo de análisis ilustra el **proceso de comunicación** y **analiza la dinámica de las relaciones personales**. Intenta explicar el flujo de información desde dos

puntos de vista, la exposición y la [realimentación](#), explicando el flujo de información desde dos vertientes: la propia y la de los demás.

Es una herramienta que se usa en psicología para ayudarnos a conocernos a nosotros mismos, dicho claro y rápido. A continuación os muestro el diagrama conocido como “La ventana de Johari”.

Ventana de Johari	Yo conozco		Yo desconozco	
	Yo conozco		Yo desconozco	
Los demás conocen	Área libre / PÚBLICA Parte de nosotros mismos que los demás también ven		Área CIEGA Conocimiento que los demás tienen de ti pero no te dicen	
Los demás desconocen	Área OCULTA Espacio Personal privado. Conocimiento de ti que no cuentas a los demás		Área DESCONOCIDA Parte más misteriosa del subconsciente que ni el sujeto ni su entorno logran percibir. Conocimiento que puedes tener de ti aprendiendo de las áreas Ciega y Oculta	

Este modelo parte del supuesto de que un individuo puede aumentar el nivel de conocimiento de sí mismo, por medio de la comunicación interpersonal, manteniendo un flujo de información bidireccional con su entorno

Según la teoría, **la persona en la que predomina el cuadrante libre o «abierto» funciona de manera más armónica y sana**, pues se muestra tal cual es, se conoce a sí misma y no vive con miedo a que los demás la conozcan. Aunque este punto entra en conflicto con personalidades introvertidas que, sin mostrarse tal y como son, también son sanas.

Hay que tener en cuenta que estas cuatro ventanas están permanentemente interactuando entre sí, es decir, si existe un cambio en una de ellas, el resto también cambiará de forma que si aumenta la ventana pública, disminuye la ventana oculta.

Dicho esto, ¿qué es lo que debemos hacer? **Destapar esa parte desconocida de nosotros mismos**, porque cuanto mejor nos conozcamos, mejor podremos avanzar en nuestra vida.

¿Y cómo hacerlo? Pues **en la ventana ciega preguntando a los demás** qué ven de nosotros que nosotros mismos no vemos, nuestras virtudes y defectos, todo esto nos ayudará luego a la hora de hacer una entrevista, porque tienes el control y toda la información necesaria sobre ti mismo. Qué es lo que no solemos corregir y está mal para poder arreglarlo, normalmente en esta ventana están esas cosas que hacemos sin darnos cuenta y que suele sentar mal al resto de personas

3. EL CONFLICTO COMO PROCESO: ANÁLISIS Y NEGOCIACIÓN

El conflicto no suele darse como un hecho concreto, aislado o puntual, sino como un proceso que tiene su **origen** en la **insatisfacción de necesidades e intereses**. Cuando éstas están satisfechas, no hay problema, pero cuando chocan con las de la otra parte surge el conflicto. El origen del conflicto, por tanto, está en las necesidades. Cuando hay necesidades contrapuestas se entra en conflicto. Normalmente actuamos por acción-reacción, sin reflexionar. Nos dedicamos a pedirle al “otro” lo que

queremos que haga, no importándonos sus necesidades/derechos. Ante una acción agresiva esperamos respuesta agresiva de parte de la otra persona.

El hecho de no afrontarlo dará comienzo a la **dinámica del conflicto**. Se irán añadiendo más elementos: desconfianza, de incomunicación, malentendidos, ... En un momento, estallará la **crisis**, que suele venir acompañada de violencia. Por eso debemos ver el conflicto como un proceso que lleva tiempo y no como una acción concreta. Así pues, su resolución también lleva tiempo, se trata de un proceso que debemos poner todos en marcha cuanto antes, para que cuando surjan, tengamos ya preparadas e interiorizadas respuestas más positivas.

PROCESO: NECESIDADES □ PROBLEMA □ CRISIS

Es importante aprender a analizar, a negociar y a buscar soluciones creativas mutuamente satisfactorias que nos permitan aprender a resolver nuestros conflictos. A continuación dividimos este proceso en varias **FASES**:

3.1. SEPARAR PERSONA-PROCESO-PROBLEMA (Elementos del conflicto):

El primer trabajo a realizar, tanto a la hora de analizar conflictos como a la hora de intervenir en ellos, será el de aprender a **separar y tratar de manera diferente** los tres aspectos presentes en todo conflicto: las **personas** involucradas, el **proceso** (la forma de abordarlo) y el **problema/s** (las necesidades o intereses antagónicos en disputa).

En efecto, solemos **personalizar los conflictos atacando a la persona más que al problema**, lo cual nos lleva a una escalada de ataques personales en la que nos olvidamos del problema que originó el conflicto, centrando todas las energías y tiempo en atacar a la otra parte en lugar de en resolver el problema. Tendemos a pensar que es la otra persona la que tiene el problema y, de ahí sólo hay un paso para considerar que no es que la otra persona tenga el problema sino que, ella es el problema. Así, es habitual hablar de alumnos/as conflictivos, compañeros/as conflictivos,... lo mismo que es habitual hablar de problemas de disciplina en lugar de conflictos de convivencia o de relación.

Debemos separar los tres aspectos, intentando ser **sensibles** con las personas con las que tenemos un problema; **equitativos y participativos** con el proceso, con la forma de abordarlo; y **duros** con el problema, con hacer valer nuestras necesidades.

A continuación vamos a plantear algunos aspectos importantes a tener en cuenta en cada uno de estos 3 apartados:

A. PERSONAS:

Se trata de aprender a verlas como partes con las que tenemos un problema y con quienes podemos colaborar para resolverlo. Explicación opcional: **Teoría cognitivista de A. Ellis** (Metáfora del coche)

Explicación opcional: **Teoría cognitivista de A. Ellis** (Metáfora del coche)

En este apartado tendremos en cuenta fundamentalmente la **forma de percibir** la situación conflictiva, las **emociones** en juego, la **autoimagen** y el **estatus** de poder de cada una de las partes:

• LAS PERCEPCIONES/PREJUICIOS:

En todo conflicto hay tantas percepciones o puntos de vista como personas involucradas. Las percepciones involucran sentimientos y pensamientos muy arraigados en las personas. La percepción de las personas se lleva a cabo por estereotipos. Hay que estar abierto a escuchar los diferentes puntos de vista.

Como mediadores/as debemos tratar de conseguir que las partes aprendan a expresar su percepción al tiempo que a escuchar e interesarse por conocer la de la otra parte.

ACTIVIDAD CUADERNO: “UN TAZÓN DE CALDO”.

Una señora de 75 años de edad entra en un bar con autoservicio, coge un tazón y le pide al camarero que se lo llene de caldo. A continuación, se sienta en una de las muchas mesas del local. Pero, apenas sentada, se da cuenta que se ha olvidado del pan. Entonces se levanta, se dirige a coger un bollo para comerlo con el caldo y vuelve a su sitio cuando... ¡Sorpresa! Delante del tazón del caldo se encuentra sin inmutarse un hombre de color, un negro, que está comiendo tranquilamente. **¿Qué harías tú?**

“¡Esto es el colmo, ... pero no me dejaré robar!” -piensa la señora-. Dicho y hecho. Parte el bollo en pedazos los mete en el tazón, que está delante del negro, y coloca la cuchara en el recipiente. El negro complaciente, sonrío. Toman una cucharada cada uno hasta terminar la sopa, todo ello en silencio. Terminada la sopa, el hombre de color se levanta, se acerca a la barra y vuelve poco después con un abundante plato de "espagueti" y... dos tenedores. Comen los dos del mismo plato, en silencio, turnándose. **¿Qué harías tú?**

Al final se levantan los dos para marcharse diciendo ... ¡Hasta la vista!, saluda la mujer. ¡Hasta la vista!, responde el hombre, reflejando una sonrisa en sus ojos. Parece satisfecho por haber realizado una buena acción. Se aleja. La mujer lo sigue con su mirada, un tanto incrédula a la par que muy sorprendida por lo que acababa de suceder. Respuesta de su asombro, comienza a buscar con su mano el bolso que había colgado en el respaldo de su silla. Pero ... ¡sorpresa! el bolso ha desaparecido. **¿Qué harías tú?**

La señora se disponía a gritar, ¡Al ladrón, ese negro me ha robado el bolso! cuando, ojeando a su alrededor ve que su bolso está colgado de una silla dos mesas más atrás de donde estaba ella y, ve que sobre la mesa también hay una bandeja con un tazón de caldo ya frío. Inmediatamente se da cuenta de lo sucedido. **¿Qué harías tú?**

Valoración: Entonces aquel negro... No ha sido el africano el que ha comido la sopa de la señora mayor (europea), sino que ha sido ella quien, equivocándose de mesa, como gran señora, ha comido a costa del africano. Terminamos de reflexionar sobre el texto (hacemos hincapié en los prejuicios y estereotipos).

A menudo los estereotipos y prejuicios hacen que mantengamos actitudes de rechazo hacia las personas sin necesidad de comprobar los hechos o evidencias reales. En general, suelen ser fuente infundada de conflicto. Por tanto, hay que estar muy alerta para identificar las creencias (percepciones) de las partes en conflicto.

ACTIVIDAD: “HECHOS, OPINIONES, GENERALIZACIONES”.

- Se reparten las fotocopias y se les pide que marquen con una cruz aquellas frases que sean “hechos” y con un círculo las frases que sean “opiniones”.
- Por otro lado se les reparte las fotocopias de “generalizaciones”, se les pide que lean las frases e indiquen con una cruz si el contenido de las frases es verdadero, falso o no se sabe.
- Por último se pondrán en común los resultados, reflexionando sobre las diferencias entre los tres conceptos.

ACTIVIDAD Veo, Veo... (Funcionamiento del cerebro visual)

Visionado de Videos: “The Birds” para poner de manifiesto la importancia de la empatía, solidaridad, tolerancia, la negociación y el diálogo en situaciones conflictivas.

VIDEOS: (opcionales)

- o Video “Ilusiones sorprendentes” (10’)
- o Ilusión óptica: bailarina y hemisferios cerebrales. Dicen que esta animación mide el hemisferio cerebral que se está usando. <https://www.youtube.com/watch?v=v5laFeQSM3I>
- o Video “El gato mágico” (39’’) y “Juego de cartas” (2’30’’).

Solución 1: La segunda tanda de cartas son todas diferentes a las de la primera.

Solución 2: A ver quien lo averigua primero.

o **La vista nos engaña: Las anamorfosis.**

<http://formadores-fer.blogspot.com.es/2012/12/la-vista-nos-engana-las-anamorfosis.html>

Las anamorfosis son dibujos bidimensionales que engañan a nuestro cerebro, que las percibe como imágenes 3D y otras que a simple vista aparecen deformadas y que al observarlas desde la perspectiva o posición correctas, nos ofrecen su imagen auténtica.



Por ejemplo, junto a las porterías en los partidos de fútbol aparecen carteles publicitarios planos sobre el césped, pero desde nuestro punto de vista parece que tienen altura; esas son imágenes anamórficas.

El anamorfismo es una técnica ampliamente utilizada en el cine, la fotografía, arquitectura, cartografía....y últimamente se han puesto de moda en murales de tiza en las aceras de las calles, en lo que podríamos llamar arte urbano.



En este video podréis comprobar lo fácil que es engañar a la vista y al cerebro:
<https://www.youtube.com/watch?v=hrhGTR54E5k>

Para saber más:

– **Anamorfosis** <https://www.educaixa.com/-/anamorfismo>

En el clip se ejemplifica un caso de amorfismo según el cual una imagen (dos trazos que convergen en un mismo plano) sólo se puede ver desde un punto de vista en concreto. Si variamos el punto de vista, en el que nos situamos, la imagen pierde su sentido.

Se trata en realidad de la percepción que el cerebro tiene de dos líneas convergentes en un mismo plano, cuando en realidad se trata de diversas líneas situadas en distintos planos.

Para completar esta información, pueden consultarse los enlaces siguientes:

- [La vista nos engaña: las anamorfosis.](#)
- [Anamorfosis en la señalización horizontal.](#)
- [Anamorfosis.](#)
- [Brussup, genio de las ilusiones.](#)
- [Ilusiones ópticas que añaden una dimensión a la realidad.](#)

– La ilusión de la Luna

Hay ocasiones que "vemos" la Luna mucho más grande que otras, aunque en realidad su tamaño aparente varía muy poco. Se trata de un efecto óptico por el cual, cuando está en el horizonte, la percibimos de mayor tamaño porque nuestro cerebro la compara con elementos conocidos que también están en el horizonte.

Para comprobar que se trata simplemente de una ilusión, basta con mirarla por un tubo de cartón. Al verla así, aislada de otros referentes, la veremos del mismo tamaño que si la tuviéramos en el cenit.

– La habitación de Amés.

La habitación de Ames genera una ilusión óptica alterando la perspectiva visual. El extremo derecho es más lejano y bajo que el izquierdo, pero las puertas, alfombra y utilería están en proporciones mucho más grandes de modo que parezcan a la vista proporcionales a los del otro lado de la habitación.

<https://www.youtube.com/watch?v=aS-vzPuZukb>

Habitación de Amés <https://www.educaixa.com/-/habitacion-de-ames>

OTRAS ACTIVIDADES OPCIONALES.

- o **Punto negro en Folio Blanco. Elige Compañía.** El elefante y los 6 sabios. Los dos monstruos. La Historia. El cuento del Lobo. El Taller, el caso de Aurora,...

Dinámica de Salida: Risoterapia –Respiración abdominal.

CUARTA SESIÓN: Análisis y Negociación - RECONOCER LAS EMOCIONES INTENSAS

Cuando estalla un conflicto afloran muchas emociones y sentimientos. Aprender a reconocerlas y aceptar que estamos enojados será muy importante. Hay que buscar espacios para sacar ese enojo sin que se lo echemos encima a la otra parte de forma destructiva. Será importante reconocerlo y plantear que hasta que no salga no es un buen momento para enfrentar el conflicto.

Dinámica (reconocimiento e identificación de emociones): **Prueba de Ruskin.**

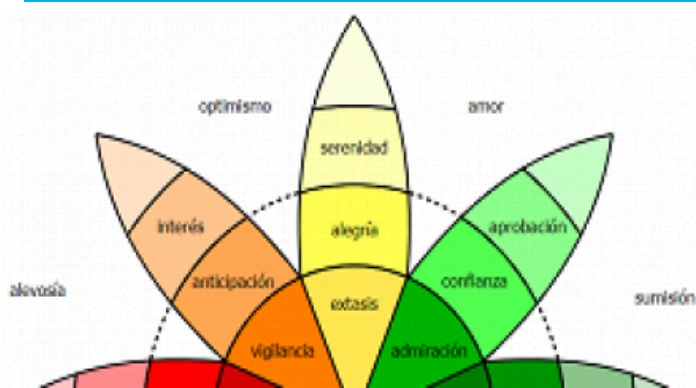
1. Debemos imaginar que asistimos como médicos/as o enfermeros/as a un curso sobre “aspectos psicosociales de la vejez”, donde nos presentan el siguiente caso:

“Un paciente que aparenta su edad cronológica. No se comunica verbalmente, ni comprende la palabra hablada. Balbucea de modo incoherente durante horas. Parece desorientado en cuanto a su persona, al espacio y al tiempo, aunque da la impresión de que reconoce su nombre. No se interesa ni coopera en su aseo. Hay que darle de comer solo comidas blandas, pues no tiene dentadura. Presenta incontinencia de heces y orina, por lo que hay que cambiarle y bañarle a menudo. Babea continuamente y su ropa siempre está manchada. No es capaz de andar y su patrón de sueño es errático, despertándose con frecuencia durante la noche. Aunque la mayor parte del tiempo parece tranquilo y amable, varias veces al día, y sin causa aparente, se pone muy agitado y estalla en crisis de llanto. Así son sus días y sus noches”.

2. Describe, de forma individual, cuál sería tu estado de ánimo si tuvieras que asistir y cuidar un caso como el descrito.
3. Comenta con el grupo las diferentes emociones y sentimientos experimentados.
4. Piensa como cambiarían tus emociones/sentimientos si en vez de imaginar a una persona mayor se trata de un recién nacido. ¿Cambian las emociones? ¿Puedes explicar ese cambio? Comenta los cambios con el grupo.

Exposición: Presentación PWP (Componentes Inteligencia Emocional + Alfabeto Emocional)

Explicación: La rueda de las emociones de Robert Plutchik (1980):



Objetivos:

Poner nombre a nuestros sentimientos, no solo nos dota de **inteligencia emocional** útil para muchos de los ámbitos de nuestro día a día, sino que además nos permite aprender a autogestionar nuestros sentimientos y, a su vez,

entender los de los demás. Esto nos brinda la capacidad de **desarrollar nuestra empatía**.

Material necesario: lápices de colores. Hoja de papel. Regla u objeto rectilíneo.

Duración: 1 hora

Desarrollo:

1. Clasificación de las emociones

Paul Edman las clasifica en **6 categorías básicas: Alegría + Tristeza + Miedo + Ira + Sorpresa + Asco** Plutchik añade 2 más: **Anticipación y Confianza**.

Este autor sitúa las emociones básicas en **pares enfrentados o antogónicos** que pueden representarse dibujando una **flor de 8 pétalos**

- Pedimos a los alumnos/as que dibujen una flor de 8 pétalos trazando en el centro de una hoja de papel **4 líneas concéntricas** de la misma longitud (9cm). A continuación **unen los extremos contiguos en forma de óvalo puntiagudo redondeado**.
- Se sitúan las EB en **pares enfrentados**: Alegría tristeza; Miedo-Ira; al colocar la Sorpresa y el Asco en la parte inferior de la flor es cuando aparecen las dos nuevas EB de Plutchik: anticipación y la Confianza.
- Las **emociones avanzadas** (fuera de la flor) aparecen al mezclar los pétalos contiguos:

Plutchik, juega también con la **intensidad** de los ocho colores que usa: cuanto más intensa es la emoción, más se parece a la emoción básica y, por tanto, más cerca aparecerá del centro de la rueda.

Combinación de emociones compuestas para crear la rueda de las emociones

La combinación de las emociones básicas da lugar a un total de **24 emociones compuestas** clasificadas en **tres diadas diferentes**, que describen las emociones menos frecuentes:

> Primera diada: combinación de emociones básicas que se encuentran al lado en la rueda

- Alegría + Confianza = **Amor**
- Alegría + Anticipación = **Optimismo**
- Confianza + Miedo = **Sumisión**
- Miedo + Sorpresa = **Alarma=Susto**
- Sorpresa + Tristeza = **Decepción**
- Tristeza + Asco = **Remordimiento**
- Asco + Ira = **Desprecio**
- Ira + Anticipación = **Agresión=Alevosía**

>Segunda diada: combinación de las emociones básicas con un grado de separación

- Alegría + Miedo = **Culpa**
- Alegría + Ira = **Orgullo**
- Confianza + Sorpresa = **Curiosidad**
- Confianza + Anticipación = **Fatalismo**
- Miedo + Tristeza = **Desesperación**
- Sorpresa + Asco = **Incredulidad**
- Tristeza + Ira= **Envidia**
- Asco + Anticipación = **Cinismo**
- Ira + Tristeza = **Envidia**

> Tercera diada: mezcla de las emociones básicas con dos grados de separación

- Alegría + Sorpresa = **Deleite**
- Alegría + Asco= **Morbosidad**
- Confianza + Tristeza = **Sentimentalismo**
- Confianza + Ira = **Dominación**
- Miedo + Asco = **Vergüenza**
- Miedo + Anticipación = **Ansiedad**
- Sorpresa + Ira = **Indignación**
- Tristeza + Anticipación = **Pesimismo**

¿Qué beneficios nos ofrece esta rueda de las emociones?

Las emociones no son buenas, ni malas. Simplemente existen y hay que gestionarlas.

Precisamente, la función de la rueda de las emociones nos permite aprender a clasificar de manera sencilla nuestras emociones y, sobre todo, hacerlo de manera ágil.

Entender la importancia de gestionar nuestras emociones no solo nos ayuda a nivel personal sino que **amplía nuestra capacidad empática**, facilitando así nuestro talento a la hora de crear y mantener relaciones sociales.

Diagrama radial de tus emociones.

1. Coloca un punto o una X en las emociones que consideres se ajusta más a tu personalidad. Elige solo una emoción en cada pétalo.
2. Une los puntos o X y tendrás tu diagrama emocional.

Más Info:

- Rueda de las emociones: <https://www.youtube.com/watch?v=A9oQKNxJmU0>
- Emociones cortisol y serotonina: <https://www.youtube.com/watch?v=-PZI7D7Q22A&t=27s>
- Proceso Emocional: https://www.youtube.com/watch?v=emLL_EI77c
- Cosas de Coaching:
- Diferencias entre estrés y ansiedad. Saber más

ACTIVIDADES CUADERNO: ALFABETO EMOCIONAL:

Objetivo: aprender a relacionar conductas y actitudes, y adquirir un vocabulario básico sobre Inteligencia emocional.

Vocabulario básico emocional:

Conducta: Manera con que las personas se comportan en su vida y acciones que realizan.

Actitud: Disposición de ánimo manifestada de algún modo.

Pensamiento: Potencia o facultad de pensar. Acción y efecto de pensar.

Emoción: Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.

Serotonina: Neurotransmisor que favorece el estado de ánimo positivo y tranquilo.

Cortisol: Hormona segregada por las glándulas suprarrenales. Se libera como respuesta al estrés.

CONOCIENDO LAS EMOCIONES BÁSICAS. Según Goleman (1996) existen 6 emociones básicas.

Tarea: Busca en el diccionario (móvil) el significado de cada una y escríbelo a continuación.

Miedo: estado emocional negativo o aversivo con una activación muy elevada que incita la evitación y al escape en situaciones peligrosas. Función de supervivencia. Esta emoción es útil para preparar el cuerpo y producir conductas de huida o afrontamiento ante estímulos potencialmente peligrosos.

Alegría: asociada de manera directa con el placer y la felicidad. Función: la alegría es uno de los sistemas que tiene el cuerpo para incentivar a la acción.

Tristeza: decaimiento del estado de ánimo con una reducción significativa en su nivel de actividad cognitiva y conductual. Función: baja el nivel de actividad, con el objetivo de economizar recursos y evitar que hagamos esfuerzos innecesarios. Suele conducir a una necesidad de apoyo social.

Ira: sentimiento que emerge cuando la persona se ve sometida a situaciones que le producen frustración o que le resultan aversivas, respuesta a una ofensa. Función evolutiva clara, nos dota de los recursos necesarios para hacer frente a una situación frustrante. Lo sentimos especialmente cuando percibimos que ha sido una acción deliberada.

Sorpresa: reacción causada por algo imprevisto, novedoso o extraño. Sensación de incertidumbre junto a la sensación de tener la mente en blanco. **Función:** vaciar la memoria de trabajo de toda actividad residual para hacer frente al estímulo imprevisto

Asco: sensación de repulsión o evitación ante la posibilidad, real o imaginaria, de ingerir una sustancia nociva. **Aversión:** emoción en la que se expresa la voluntad de rechazo o de evitar algo o a alguien **Función** adaptativa, rechazar todos aquellos estímulos que puedan provocar una intoxicación.

Confianza: postura subjetiva en la cual se tiene la convicción de que no habrá perjuicios o daños en una determinada situación o después de una acción propia.

Anticipación: expectativa objetiva, basada en la experiencia y la información previa que se tiene de hechos o situaciones.

Actividad: “Adivina cómo me siento”. (10´)

Las 6 emociones básicas favorecen nuestra supervivencia, ya sean de valencia positiva, negativa o neutra. Por otro lado, también entrañan el peligro, por su intensidad, de hacerse con el dominio de nuestra conducta. Es en estos casos cuando la **regulación emocional** es especialmente importante, ya que es ella la que puede apartar lo negativo de este **secuestro emocional** de nuestra conducta.

El objetivo de la actividad será adivinar la emoción que cada alumno/a representará con mímica. Se le repartirá a cada alumno/a una tarjeta con el dibujo (icono de whatsapp) de una emoción. Cada alumno/a tratará de imitar la expresión facial del dibujo que se le ha dado, pudiendo realizar mímica con el resto del cuerpo si le resulta complicado. Se puede continuar representando una situación en la que se experimente algunas de estas emociones.

Recursos: tarjetas imprimibles (ver al final del documento).

ACTIVIDAD: En el siguiente listado aparecen grupos de **palabras que tienen que ver con las emociones**. Relaciónalos con las palabras que aparecen más abajo y **cópialos** junto a ellas.

depresión, frustración, decepción, pena, dolor, desconsuelo, melancolía, rabia, cólera, rencor, odio, furia, indignación, resentimiento, irritabilidad, hostilidad, celos, envidia, angustia, desesperación, inquietud, estrés, nerviosismo, culpa, remordimiento, timidez, humillación, arrepentimiento, cariño, ternura, simpatía, aceptación, cordialidad, devoción, gratitud, compasión, felicidad, entusiasmo, euforia, gozo, satisfacción, placer, temor, pánico, terror, pavor, desasosiego, fobia...

<p>IRA <i>frustración dolor rabia cólera rencor odio furia indignación resentimiento irritabilidad hostilidad celos envidia desesperación estrés</i></p>	<p>VERGÜENZA <i>Timidez arrepentimiento</i></p>
<p>ALEGRIA <i>cordialidad felicidad entusiasmo euforia gozo satisfacción placer</i></p>	<p>AMOR <i>humillación arrepentimiento cariño ternura simpatía aceptación devoción gratitud compasión</i></p>
<p>MIEDO <i>angustia inquietud nerviosismo timidez terror pánico pavor fobia</i></p>	<p>ANSIEDAD <i>angustia desesperación irritabilidad nerviosismo estrés remordimiento</i></p>
<p>TRISTEZA <i>depresión decepción pena dolor desconsuelo melancolía desesperación culpa desasosiego arrepentimiento</i></p>	

ACTIVIDAD: UNIR EMOCIÓN - DEFINICIÓN

Solución:

1	Nostalgia	4	Acción y efecto de preocupar o preocuparse
2	Recuerdo	10	Estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo.
3	Angustia	7	Facultad de comprender las cosas instantáneamente, sin necesidad de razonamiento.
4	Preocupación	1	Tristeza melancólica originada por el recuerdo de una dicha perdida.
5	Indecisión	5	Falta de decisión. Determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa.
6	Seguridad	13	Ira, enojo, enfado grande.
7	Intuición	3	Aflicción, congoja, ansiedad. Temor opresivo sin causa precisa.
8	Presentimiento	9	Turbación del ánimo, que suele encender el color del rostro, ocasionada por alguna falta cometida, o por alguna acción deshonrosa y humillante, propia o ajena.
9	Vergüenza	11	Provecho, utilidad, ganancia. Inclínación del ánimo hacia un objeto, una persona, una narración, etc. Conveniencia o beneficio en el orden moral o material.
10	Ansiedad	2	Memoria que se hace o aviso que se da de algo pasado o de que ya se habló.
11	Interés	8	Acción y efecto de presentir. Intuir, tener la sensación de que algo va a suceder.
12	Sentimiento	20	Facultad de decidir y ordenar la propia conducta. Libre albedrío o libre determinación.
13	Rabia	6	Cualidad de seguro. Cierta, indubitable y en cierta manera infalible.
14	Tristeza	17	Imputación a alguien de una determinada acción como consecuencia de su conducta. Acción u omisión que provoca un sentimiento de responsabilidad por un daño causado
15	Felicidad	21	Inclínación o preferencia muy vivas de alguien a otra persona. Apetito o afición vehemente a algo.
16	Amistad	22	Sentimiento hacia otra persona que naturalmente nos atrae y que, procurando reciprocidad en el deseo de unión, nos completa, alegra y da energía para convivir, comunicarnos y crear.
17	Culpa	14	Cualidad de triste. Afligido, apesadumbrado. De carácter o genio melancólico.
18	Lucidez	16	Afecto personal, puro y desinteresado, compartido con otra persona, que nace y se fortalece con el trato.
19	Razón	18	Cualidad de lúcido. Claro en el razonamiento, en las expresiones, en el estilo, etc.
20	Voluntad	12	Estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente. Estado del ánimo afligido por un suceso triste o doloroso.
21	Pasión	15	Estado del ánimo que se complace en la posesión de un bien. Satisfacción, gusto, contento
22	Amor	19	Facultad de discurrir. Reflexionar, pensar, hablar acerca de algo, aplicar la inteligencia.

VIDEO: The Fly. Importancia de los pensamientos, creencias, ... en la generación de las Emociones. Hay que evitar la autosugestión, los estereotipos, los rumores y las falsas creencias sobre los demás, para llegar a evitar o prevenir los conflictos.

Pr10-Mindfulness: ATENCIÓN A LAS EMOCIONES.

1) **Aterrizaje:** Concéntrate en ti, en tu cuerpo, en este momento, toma conciencia del aquí y ahora. **Respira profundamente:** Lleva la atención a tu respiración y haz varias respiraciones profundas de "aterrizaje" para disminuir la activación.

2) **Suelta el cuerpo y tranquilízate:** Lleva la atención a las zonas del cuerpo en las que puedes sentir más tensión o activación. Trata de **observar las sensaciones** que percibes en lugar de evitarlas. Mientras respiras, puedes ablandar estas zonas afectadas. **Relaja el cuerpo.**

3) **Imagina una situación** que te produzca una emoción fuerte (**éxito/fracaso, problema** en casa/colegio, **nacimiento/pérdida** de un ser querido, **vacaciones/trabajo**, ...) Concéntrate en la emoción y experimentala con fuerza. **Toma conciencia** de la emoción:

□ **Detecta cuáles son las causas** que hacen que la emoción se genere. Observa: ¿Qué situación o situaciones son capaces de desencadenar esa emoción? ¿Qué persona o personas? ¿Qué frase o pensamiento? ¿Qué recuerdo o imaginación?

□ **Identifica la emoción** que sientes. ¿Es rabia, miedo, tristeza, vergüenza, etc.? Al identificar una emoción, ésta pierde fuerza y se apacigua.

□ **Escucha lo que la emoción te está diciendo.** Si la emoción pudiera hablar ¿Qué te está diciendo? ¿Qué **necesidad** revela? ¿Qué te impulsa a hacer? ¿Cómo te comportarías si siguieras ese impulso?

4) **Acepta la experiencia tal y como es, y permite la emoción:** Sé “testigo” de la resistencia y del rechazo que surgen en ti ante la situación emocional vivida. **Permite que la emoción se manifieste sin obstáculos, en lugar de evitarla o defenderte de ella.** Al aceptarla, creas el “espacio interno” necesario para que pueda expandirse sin restricciones. **Reconócela como parte de tu realidad** y de la realidad, en general.

5) **Sé amable contigo mismo.** Trátate **con autocompasión** (amor incondicional a ti mismo; no lástima o pena). Respira profundamente un par de veces y conecta con aquella parte de ti que permanece íntegra y sana, que aún puede funcionar como fuente de amor y ternura. Si te cuesta sentir ese amor hacia ti mismo, puedes apoyarte en la imagen de *una persona o símbolo* que te lo inspire. **Eres una persona digna de ser querida; de recibir y dar amor.**

6) **Suelta la emoción, déjala ir.** Es momento de desidentificarte de la emoción. **No eres lo que sientes**, sólo es una emoción puntual, que ha surgido en un momento dado y con una duración determinada. **“Tengo esta emoción, pero yo no soy la emoción”.** **“Yo soy algo más que la emoción que ahora siento”.** Si no te enredas en la emoción con pensamientos y cavilaciones de los que se nutre, la puedes soltar y dejar ir hasta desaparecer como parte de su proceso natural.

7) **Actúa, si es necesario.** Pasado lo peor de la “tormenta emocional”, y si así lo precisa el momento, pasa a actuar esta vez **en mejores condiciones que si lo hubieras hecho al principio** del todo. Si no es necesario actuar de inmediato, espera a que la borrasca emocional haya amainado del todo y hayas asimilado la verdadera importancia de su mensaje. **Date tiempo en lugar de actuar con precipitación.** Mantente presente en la experiencia. **Sé consciente de lo que pasa, pero sin identificarte con lo que pasa.**

QUINTA SESIÓN: LA (AUTO) IMAGEN Y EL PODER (INFLUENCIA)

En todo conflicto se pone en entredicho la imagen, el prestigio de las personas que están contendiendo. No tener esto en cuenta puede suponer que una parte no acepte una solución por buena que sea. En todo conflicto es necesario cuidar que la autoimagen de las personas no quede en entredicho, deben sentir que su imagen sale "airosa".

Aquí debemos **trabajar la autoconfianza**, la **autoestima**, la **asertividad** (capacidad de afirmar nuestras propias ideas y posiciones).

1. **Lectura en voz alta (CUADERNO):** Comentario general y definición de AUTOCONCEPTO y AUTOESTIMA.

Debemos **APRECIAR (afirmar, reconocer lo positivo)**, no despreciar. Evaluar lo negativo pero resaltando las cualidades positivas, lo bueno que hay en ella. Fomentar un ambiente apreciativo, no represivo. No confundir con adular o alabar cosas que realmente no vemos.

Sentirse apreciado/a-Apreciar, es el primer paso para resolver conflictos. Si sabemos que nos aprecian, las situaciones de conflicto no nos harán sentir rechazados, a pesar de la tensión que genera. La confianza en si mismo y la comprensión de que hay alternativas, hacen no solo elegir una alternativa sino también actuar en consecuencia.

La **AUTOESTIMA** es la clave del éxito o fracaso que solemos obtener en muchas ocasiones. El modo en que nos sentimos respecto a nosotros mismos/as afecta decisivamente a todos los aspectos de nuestra experiencia y las posibilidades que tenemos de progresar en la vida. Nuestro comportamiento ante los acontecimientos depende de **quién pensamos que somos, y qué somos**. La **autoestima** consiste en la **confianza y el respeto por uno mismo/a**. Tener una **ALTA autoestima** significa sentirse confiadamente apto para la vida, capaz de vivir, valioso. Tener una **BAJA autoestima** significa sentirse inútil para la vida. Desarrollar una buena autoestima es desarrollar la convicción de que uno es **competente para vivir y tiene derecho a ser feliz**.

Desarrollar la autoestima es ampliar nuestra capacidad para ser felices. Cuanto más alta sea más y mejor preparados estaremos para superar las adversidades; más resistiremos las presiones exteriores que nos hacen sucumbir a la derrota o en la desesperación.; más posibilidades de entablar relaciones enriquecedoras y no destructivas con los demás. **La autoestima es lo que yo pienso y siento sobre mí mismo, no lo que piensan los demás.**

"Si tomamos a las personas tal y como son, las haremos peores de lo que son. Pero si las tratamos como si fueran lo que deberían ser, las llevaremos adonde tienen que ser llevadas".

J.W. Von Goethe.

Conclusión: Las expectativas que unas personas tienen sobre otras llegan a cumplirse, por eso la confianza en las personas les ayuda a convertirse en mejor persona. Es el **EFFECTO PIGMALIÓN**.

ACTIVIDADES DEL CUADERNO: EL ÁGUILA.

"Un hombre encontró un huevo de águila. Se lo llevó y lo colocó en un nido de una gallina de corral. El aguilucho fue incubado y creció con la nidada de pollos.

Durante toda su vida, el águila hizo lo mismo que hacían los pollos, pensando que era un pollo: escarbaba la tierra en busca de lombrices, e insectos, piando y cacareando.. Incluso sacudía las alas y volaba unos metros por el aire al igual que los pollos...

Pasaron los años y el águila se hizo vieja. Un día divisó muy por encima de ella, en el límpido cielo, una magnífica ave que flotaba elegante y majestuosamente por entre las corrientes de aire, moviendo apenas sus poderosas alas doradas por el sol. La vieja águila miraba asombrada hacia arriba.

-¿Qué es esto?- preguntó a una gallina que estaba junto a ella.
-Es un águila, el rey de las aves- respondió la gallina-. Pero no pienses en ello. Tú y yo somos diferentes.

De manera que el águila no pensó en ello. Y murió creyendo que era una gallina de corral.”

Anthony de Mello.

EL EFECTO PIGMALIÓN EN LA ESCUELA.

1.-El profesorado muestra síntomas de lenguaje corporal positivo (sonrisa, movimientos de cabeza, inclinación, mirada personal..) ante el alumnado de quienes se espera más.

2.-Los alumnos/as tenidos por buenos obtienen más retroalimentación (feedback), independientemente de que sus contestaciones sean buenas o malas.

3.-Reacciones más frecuentes del profesorado: más elogios y menos reprensión a los alumnos tenidos como inteligentes, y más críticas para aquellos/as a quienes consideran peores.

4.-Resultado chocante: cuando los niños/as con menor consideración académica sacan buenas notas, consiguen suscitar comentarios del tipo “por fin has estudiado” o “ya era hora de que empezaras a trabajar”,... en vez de “estoy muy contento, maravillado con lo que has conseguido, realmente tú vales mucho más de lo que aparentas”, “ves como si puedes”, “hazlo siempre igual”

“Un profesor de filosofía subió a la cátedra y, antes de iniciar la clase, sacó de la cartera una hoja en blanco con una pequeña mancha de tinta en el centro.

-¿Qué es lo que veis? –preguntó a los alumnos. -Una mancha de tinta –respondió uno.

Bien -continuó el profesor-, así somos nosotros: vemos sólo las manchas, aún las más pequeñas, y no el magnífico y gran folio blanco que es la vida...”.

CONCLUSIÓN: HAGAMOS UN ESFUERZO POR VER SIEMPRE EL FOLIO BLANCO DE NUESTROS ALUMNOS/AS, COMPAÑEROS/AS, FAMILIARES, ...

Tarea: A continuación pedimos a los alumnos/as que comenten y descubran el significado de las frases siguientes:

- POSEE MÁS QUIÉN DESEA LO QUE TIENE, QUE QUIÉN TIENE LO QUE DESEA.
- LAS PERSONAS TERMINAN SIENDO LO QUE CREEN QUE SON.
- LAS PERSONAS TERMINAN SIENDO LO QUE LOS DEMÁS PIENSAN DE ELLAS.
- LAS PERSONAS QUE NO SE VALORAN () SON FELICES.
- MIS PENSAMIENTOS PUEDEN CAMBIAR MI FORMA DE SER Y DE COMPORTARME.

VIDEOS:

- **“Validation”**
- **“Una clase dividida”:** Vídeo documental sobre la experiencia de un ejercicio sobre discriminación que llevó a cabo la maestra Jane Elliot en 1968. El experimento consistió en convencer que en la clase había dos "status" (los de ojos azules y los de ojos marrones) y establecer la superioridad de un grupo sobre el otro un día y lo contrario al día siguiente, de manera que el alumnado experimentó en sí mismo la discriminación.
- **Video sobre Indefensión aprendida:** <https://www.youtube.com/watch?v=OtB6RTJVqPM>

IKIGAI: SENTIDO/RAZÓN (PORQUÉ) DE LA VIDA SHIMEI: PROPÓSITO (PARA QUÉ

Instrucciones: Dibujar 4 círculos intersectados, igual que en la figura. Rellena cada espacio con tus propias opciones.



Lo que amo o me gusta: ayudar, trabajar, deporte, ...

Soy bueno: vender, RRPP, Resolver problemas, ...

Mi pasión: combinación de lo que me gusta y soy bueno: TICs, Deporte, Educar, ...

Lo que el mundo necesita: Educación, Sanidad, Paz, Trabajo, Igualdad, Felicidad, ...

Mi Misión: combinación de lo que Amo con lo que el mundo necesita: crear y dar servicios de calidad....

Por lo que te pagan: dirigir una empresa, hacer un trabajo por cuenta ajena (sanidad, educación, administración), producir un producto, ...

Profesión mezcla de dinero y habilidad.: administración de empresas. **Vocación:** cruce de necesidades sociales y rentabilidad

Ikigai: mezcla de todo: Emprender y dirigir compañías de marketing digital que ayuden con servicios de calidad a rentabilizar las apps online de otras empresas.... Poner un % a cada espacio (máximo 12,5% en cada uno). Ver más: https://youtu.be/biteOS_Lrd0

DINÁMICA: “Abanicos de Aprecio”

Sentados en círculo. Doblamus por la mitad una hoja de papel de forma sucesiva 3 veces. Ponemos nombre en cabecera. Pasamos la hoja al compañero/a de la derecha que deberá anotar en el primer pliegue 1.- Me gusta de ti ... 2.- Te Felicito por ... 3.- Te deseo que ...

MÁS DINÁMICAS SOBRE AUTOESTIMA

1ª Actividad: Me venden

Desarrollo: los alumnos se agrupan por parejas. Cada miembro de la pareja deberá resaltar las cualidades positivas de su compañero, cada uno tendrá 20 segundos para exponerlas al resto de la clase.

La actividad está sacada y modificada de esta página: <http://www.educarueca.org/spip.php?article598>

2ª Actividad: Paseando por el bosque

Desarrollo: se indica a los alumnos que dibujen un árbol en un folio, con sus raíces, ramas, hojas y frutos. En las raíces escribirán las cualidades positivas que cada uno cree tener, en las ramas, las cosas positivas que hacen y en los frutos, los éxitos o triunfos. Se pone música de fondo para ayudarles a concentrarse y relajarse. Una vez terminen, deben escribir su nombre y sus apellidos en la parte superior del dibujo.

Seguidamente, los alumnos se colocarán el árbol en el pecho, de forma que el resto de sus compañeros puedan verlo, y darán un paseo “por el bosque”. El profesor nombrará al azar a algún alumno y deberá leer en voz alta lo que hay escrito en el dibujo del compañero que tenga más cercano Por ejemplo: “Ana, eres...tienes...”.

La actividad está sacada y modificada de esta página: <http://www.ceice.gva.es/orientados/profesorado/descargas/autoestima.pdf>

ACTIVIDAD: “COMUNICACIÓN ASERTIVA”. (25´) Extraído de: <https://www.lifeder.com/comunicacion-asertiva/>

1ª Parte. Se explicará brevemente en qué consiste la comunicación asertiva y la importancia de la misma.

La comunicación asertiva es la habilidad de comunicar o expresar todo aquello que se desee, respetándose a uno mismo/a y a los demás. Una comunicación asertiva puede aportarnos multitud de beneficios como:

- *Mejorar las habilidades sociales.*
- *Ayuda a controlar los impulsos.*
- *Comprendes y gestionas mejor tus emociones.*
- *Reduces el estrés que te pueden llegar a provocar los conflictos.*
- *Te respetas a ti mismo/a y, además, respetas más a los demás.*

Es importante saber que no por utilizar una comunicación más agresiva vamos a tener más razón o vamos a conseguir lo que queremos, sino todo lo contrario; si expresamos todo esto con asertividad conseguiremos mucho más que haciéndolo con agresividad, ya que la agresividad solo lleva a que el conflicto se haga mucho más grande, y eso no es lo que queremos. Lo importante, en muchas ocasiones no es lo que se dice, sino el cómo se dice; es sorprendente lo que podemos llegar a conseguir con sólo utilizar un lenguaje adecuado (poner un ejemplo personal “exposición”).

Vamos a ver un claro ejemplo de la eficacia de la comunicación asertiva en la siguiente situación:

“Estás un día cualquiera en clase de inglés. El profesor/a está sentado en su mesa entretenido/a con algunos documentos mientras vosotros/as termináis un ejercicio que os ha mandado. Hay bastante jaleo en el aula, muchos de tus compañeros/as han terminado el ejercicio y se han puesto a charlar en un tono bastante alto. El profesor/a, molesto/a por el ruido, manda callar varias veces. Tú te vuelves un segundo a preguntar a tu compañero/a de atrás una duda sobre el ejercicio y, en ese momento, el profesor/a grita tu nombre y te regaña fuertemente delante de toda la clase que en ese momento se encuentra en absoluto silencio”.

Ante esta situación tienes dos opciones:

- 1. Te enfadas y elevas el tono hasta igualar el de tu profesor/a echándole en cara que todos tus compañeros/as también estaban hablando.*
- 2. Con tono calmado le pides disculpas y le explicas que sólo estabas preguntándole a tu compañero/a una duda que te impedía acabar el ejercicio.*

Está bastante claro que con la 2ª opción tenemos todas las de ganar, ya que la primera opción cabrearía mucho más al profesor/a y, podría llegar a complicarse más la situación y acabar expulsado/a del aula.

2ª Parte. Un voluntario/a expondrá en voz alta una situación cotidiana que genere conflicto. A continuación, con todo el grupo estableceremos soluciones a dicho conflicto mediante el diálogo asertivo. Se podrán exponer tantas situaciones como tiempo se disponga.

EL PODER:

En toda relación humana hay desequilibrios de poder. En los conflictos también están presentes y cuando son muy grandes el conflicto es prácticamente imposible de resolver. Para poder resolverlo, previamente, hay que **reequilibrar el poder**.

Aquí trabajaremos sobre todo el **empoderamiento**, entendido como el proceso por el cual descubrimos nuestras bases de poder e influencia. No se podrá hacer valer derechos o necesidades en un conflicto si no se sabe reequilibrar el poder.

DINÁMICAS:

El Puño:

Se forman dos filas enfrentadas por parejas. Se les dice a los de una fila que deben cerrar el puño e impedir que se lo abran a la fuerza, y a los de la otra que deben intentar abrir el puño al compañero/a que tienen enfrente sea como sea.

Si no se le pide de forma adecuada, dialogando y explicándole las razones, el compañero deberá de estar con el puño cerrado hasta el final. En cambio si se lo piden correctamente el compañero abrirá el puño en el momento y su grupo será el ganador. El integrante del grupo que está con el puño cerrado no puede hablar ni explicar que el modo más rápido para que abra el puño es dialogando, será el grupo quien lo tenga que averiguar.

Evaluación: se ponen en común los métodos empleados: fuerza, negociación, pedirlo por favor, amenazas, chantaje... Con esta dinámica se reflexiona sobre el poder del diálogo y la resolución de conflictos, de una forma pacífica, reflexiva y eficaz. Nadie puede forzar a nadie a cambiar por la fuerza. La violencia siempre genera más resistencia. Estamos acostumbrados a tratar de conseguir las cosas por la fuerza y con violencia (y no tanto usando métodos pacíficos) para conseguir intimidar al otro. Pensamos que así se nos respeta más (se nos teme más). Cuando lo que debemos hacer siempre es tratar con respeto y educación intentando ganar la confianza del otro y, por tanto, también su colaboración, ...

Normalmente actuamos por acción-reacción, sin reflexionar. Nos dedicamos a pedirle al "otro" lo que queremos que haga, no importándonos sus necesidades/derechos. Ante una acción agresiva esperamos respuesta agresiva de parte de la otra persona.

Forzar el círculo desde dentro/fuera. (Poder – influencia del grupo - imagen)

Se forman grupo de 6 -7 alumnos/as que deberán formar un círculo uniendo fuertemente sus brazos y cuerpos. Uno de los alumnos/as del grupo se coloca dentro/fuera del círculo y deberá salir/entrar del mismo utilizando cualquier estrategia que se le ocurra. Los que forman el círculo deben impedirlo.

Evaluación: el poder e influencia del grupo sobre los individuos es muy fuerte, tanto para impedir su salida o actuación libre e independiente (normas, pautas, obligaciones, acatamiento....), como para no dejar entrar a cualquiera sino es a cambio del acatamiento o sometimiento.

OTRAS DINÁMICAS:

☐ De espaldas-empujar hasta pared:

☐ Desequilibrar al compañero sin pisar línea en suelo:

☐ Los burros cabezones:

☐ Vuelta a la tortilla: Por parejas. Uno/a se tumba en el suelo. El otro/a tiene que darle la vuelta por métodos legítimos (no vale dar golpes o aplicar artes marciales). El que está tumbado ha de saber que nadie podrá darle la vuelta si él/ella no cede. Tras un rato intentándolo se cambian los papeles en cada pareja.

☐ COPAS: OBJETIVO: Aumentar el conocimiento de los significados del Poder. Experimentar el dar, recibir y no recibir poder.

MATERIAL: Dos copas o vasos de papel o poliestireno para cada participante. Papel y lápiz para cada participante. Marcadores.

DESARROLLO:

I. El Facilitador distribuye dos copas de papel y un lápiz a cada participante. Se pasan los marcadores y todos escriben su nombre en las copas o vasos, las ponen en el piso enfrente de ellos.

II. Dirigirá al grupo a una corta fantasía, mediante la cual, cada miembro se imagina una situación en la cual su persona es importante y poderosa en el grupo. Se imaginan entonces que su poder fluye de ellos/as mismos/as hacia sus copas.

III. Se pide a los participantes definir su concepto de poder y que escriban estos conceptos en dos pedazos de papel y pongan cada pedazo en sus copas.

IV. El Facilitador conduce entonces a los participantes a que piensen un momento y elijan a dos personas (que están en el grupo) a las cuales les darán todo su poder. Se instruye a los participantes para que saquen los papeles de sus copas, escriban el nombre de una persona en cada papel y los coloquen nuevamente en las copas.

V. Se les notifica que deberán entregar sus copas. Antes de hacerlo, cada participante en privado predice cuántas copas recibirá. El Facilitador anuncia que cada participante dirá las bases sobre las cuales decidió elegir a las personas que recibieron su copa. Entonces, uno por uno, los participantes dan sus copas a las personas de su elección.

VI. El Facilitador dice a los participantes que escriban sus reacciones y las compartan con un compañero.

VII. Se forman varios grupos que discuten y se apoyan para analizar las reacciones. El primer grupo se compone de las personas que no recibieron ninguna copa, y el segundo de aquellas que recibieron una o dos copas y el tercero, incluye a las personas que recibieron tres o más.

VIII. El Facilitador conduce a todo el grupo a una discusión sobre el significado del poder.

IX. Se anuncia que los participantes que recibieron copas tendrán una oportunidad de emplear su recién adquirido poder. Se permitirá un minuto por cada copa recibida para que utilicen el poder que les fue otorgado.

X. Se dan unos cuantos minutos a los receptores de estas copas para pensar cómo emplearán su poder que les fue otorgado. Aquellas personas que no recibieron copas predecirán cómo emplearán su poder aquellas personas a las que se las dieron.

XI. Mientras el grupo entero observa, cada uno de los receptores del poder, planea con las personas que se lo dieron, la forma en que lo utilizarán. Después de cada representación, el grupo se dará retroalimentación.

XII. El Facilitador conduce una discusión sobre toda la actividad, enfocándola a las metas propuestas.

XIII. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

PRÁCTICA de Mindfulness:

“Aterrizaje”. Respiración (frescura-azul/calidez-rojo): Conciencia del momento y lugar. (5’).

“Respiración/Pranayama” (7’). **Respiración Alterna** (Nariz).

MEDITACIÓN DEL ÁRBOL: Proyectar paisaje. Tomar conciencia de la postura de pie. 2.-Elegir un tipo de árbol (ojos cerrados) y lugar en la naturaleza. 3) Sentir raíces (pies) extendidas por el suelo. 4) Notar balanceo y otras sensaciones exteriores (viento, luz, sonidos, temperatura, ...). 5) Localiza al árbol más cercano, siéntelo, nota su presencia, puedes tocarlo, ... Siente tu cuerpo/árbol existiendo a cada momento, aquí y ahora. Siente el contacto con el aire, los sonidos, los olores, el suelo, el color, la luz, ...

Reflexión: Qué nos puede enseñar un árbol. Trabajo en equipo? Se puede aprender algo sobre la calma? Y sobre el contacto con el exterior, con el medio natural?

SEXTA SESIÓN: B) EL PROCESO DEL CONFLICTO

En Mediación tan importante es saber que ha pasado como la manera cómo ha pasado. La información anterior nos ayudará a **establecer procesos adecuados de resolución**, formas de abordar los conflictos que permitan expresarse a todas las partes y **encontrar soluciones aceptables** para todos/as. En este sentido, en el proceso de Mediación será importante aprender a:



a) **CREAR EL CLIMA PROPICIO: Calmarse**.

PRÁCTICA de Mindfulness: Atención al cuerpo: Body Scan.

b) **CREAR UN CÓDIGO DE COMUNICACIÓN COMÚN** para **controlar las dinámicas destructivas de la comunicación**: acusaciones, insultos, generalizaciones ("siempre", "nunca", "todos", ...), sacar todo su pasado a relucir, hablar por otros,...

Hay que preguntarse **¿Cómo se está produciendo la comunicación?** Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información,... Para ello **hay que tratar tres aspectos**:

1. **CÓDIGO COMÚN**. Es crucial en la comunicación verbal y es un gran problema en la educación porque no compartimos código con nuestros alumnos/as. Hay que establecer códigos comunes.
2. La comunicación tiene que ver tanto con el intercambio de información como con la relación interpersonal. La comunicación tiene **dos componentes**: el **MENSAJE** (información, contenido) y la **RELACIÓN** entre los miembros, el metalenguaje. Mediante el canal verbal se transmite el primer componente, mientras que con el canal no verbal se transmiten los sentimientos.

El **canal verbal** es digital, es decir codificado, cifrado, de diccionario. Es el más exacto para transmitir información. Los **canales no-verbales** son analógicos, es decir en base a puntuaciones, tono, énfasis. Son poco precisos, pero muy importantes para transmitir sentimientos, emociones, para establecer comunicación. Por otro lado, el **canal táctil** tiene que ver con la distancia. No implica necesariamente tocar. Si te sientes a gusto, te acercas más a una persona.

Además **los canales tienen que converger**, es decir, si por un canal estamos transmitiendo una cosa por los otros canales tenemos que transmitir la misma. Si no hay coherencia entre el canal verbal y el no-verbal, hay incertidumbre y ruido. Se pierde la credibilidad y a la que se le da mayor importancia es a la no-verbal. Por último señalar que cada persona tiene preponderancia por unos canales y tenemos que usar esos canales. En cualquier caso la comunicación deber ser **ASERTIVA PERO NO AGRESIVA**.

DINÁMICA: (Asertividad-Afirmación+Comunicación+Autocontrol) **"SI/NO"**.

DINÁMICA/ACTIVIDAD: Comunicación unidireccional-bidireccional, con/sin feedback: **"Dictar dibujos"**.

En una primera parte de la dinámica, se colocan a los alumnos por parejas, sentados espalda con espalda. Una mirando a la pizarra y la otra no. La persona que no está mirando a la pizarra tiene que tener papel y lápiz.

Hay que cumplir tres reglas:

- Los/as que están de espalda a la pizarra no pueden darse la vuelta ni mirar para la pizarra.
- Los/as que están de cara tampoco pueden darse la vuelta ni para ver lo que hace su compañero/a.
- Los que están de espalda no pueden hablar ni siquiera cuando termine la dinámica aunque no entiendan nada. Tampoco pueden dar con el codo para obtener explicación.

Tarea:

- Los que están de cara a la pizarra dictan a los que están de espalda el dibujo que hay en la pizarra y los que están de espalda tendrán que dibujarlo.

En la segunda parte se colocan cara a cara y se vuelve a dictar el dibujo. Pero ahora pueden hablar entre los dos. Se repite el dibujo sin que la persona que estaba de espalda lo vea. Cuando se termina se valoran ambos dibujos.

En la tercera parte se intercambian los papeles de cada pareja y se repite el proceso. Al finalizar hay que valorar el dibujo hecho por los dos miembros de cada pareja. Y como siempre, se hace una evaluación de la dinámica separando la primera parte de la segunda. Se calculan las medias en los dos casos.

Ejemplo de los dibujos que hay que describir en la pizarra:

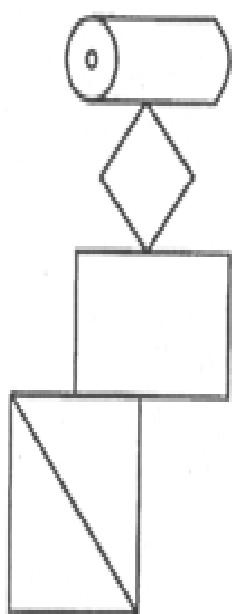


GRÁFICO 1

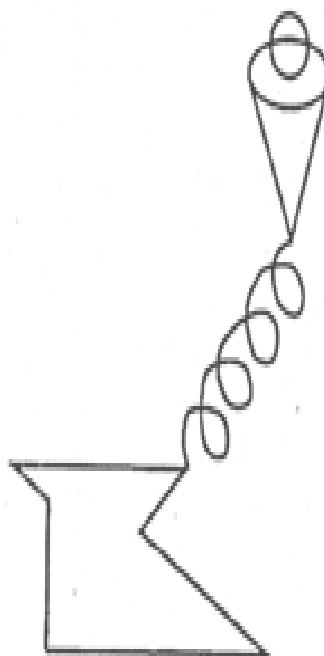


GRÁFICO 2

Evaluación:

De espalda	De cara
- Perdido. - Impotente. Curioso. Divertido. - Torpe. - Falta de información. - Incomunicado. Confiado. - Ir a ciegas. - Incompleta.	- Cómodo. - Aliviado. Incómoda. - Más segura. - Ilusionado / motivado. - Posibilidad de verificación. - Más información, porque entraban en juego otros canales: verbal, gestual, visual,
COMUNICACIÓN UNIDIRECCIONAL	COMUNICACIÓN BIDIRRECCIONAL
MONÓLOGO	DIÁLOGO
Ejemplos:	Ejemplos:

- Riña entre padre e hijo.
- Clase magistral.
- Sermón.
- Discurso, .- TV.

- Conversación, pedir explicaciones y escucharlo.
- Clase participativa.
- Tertulia.
- Debate. - Chat, videoconferencia.

Comentarios:

- Hay que identificar canales de comunicación verbal y no verbal, ...
- Utilizar diferentes canales de comunicación: verbal, visual, táctil, gestual, olfativo, gusto....
- Mantener contacto visual. Realizar movimientos de asentimiento.
- Contacto físico. Disposición corporal. Sonreír.
- La comunicación unidireccional hace sentirse peor, perdido, desmotivado, es menos eficaz. Mientras que la comunicación bidireccional hace sentirse más cómodo, más ilusionado, más motivado, es más eficaz.

DINÁMICA “Fila de cumpleaños”. Comunicación sin palabras.

Objetivo: Aumentar la concentración, la escucha/atención y otras formas de comunicación.

Desarrollo: El juego se hace en silencio. Los alumnos/as deben hacer una fila según el día y mes de su cumpleaños, de enero a diciembre. Tendrán que buscar la manera de entenderse sin hablar.

Evaluación:

Comentar dificultades. ¿Qué ha favorecido o dificultado la comunicación?

DINÁMICA/ACTIVIDAD: “La Clínica del Rumor”

OBJETIVO

1. Ilustrar las distorsiones que suelen ocurrir, durante la transmisión de información. Desde una fuente de origen, a través de varios individuos, hasta un destino final.
2. Ayudar a los participantes a desarrollar la capacidad de una escucha activa.
3. Identificar problemas de comunicación en un grupo.

DESARROLLO

1. Se eligen 6 voluntarios. El resto del grupo permanece, para actuar como observadores, del proceso.
2. 5 de los voluntarios deben salir de clase. El primer voluntario permanece en la clase.
3. El grupo debe anotar en la tabla de Observación de la Clínica del Rumor lo que sucede.
4. Se lee al voluntario el "Reporte del Accidente".
5. Luego se pide al segundo voluntario que entre a la clase.
6. El primer voluntario repite al segundo, lo que oyó del Monitor/a. ES IMPORTANTE QUE CADA VOLUNTARIO TRANSMITA EL MENSAJE DE SU PROPIA MANERA, SIN AYUDA ALGUNA.
7. Un tercer voluntario entra a la clase, y el segundo repite lo que oyó del primero.
8. Se repite el procedimiento hasta que todos los voluntarios menos el sexto haya oído el mensaje.
9. Luego el **sexto voluntario** regresa al aula. Se le dice que asuma el papel de **policía**. El quinto miembro repite el mensaje al policía. Después el policía escribe el mensaje en una hoja, para que el grupo lo pueda leer.
10. El monitor/a coloca el mensaje original (preparado de antemano en otra hoja) para poder ser comparado con la versión del policía.
11. Se le pide al grupo que lea sus notas. Luego los voluntarios discuten su experiencia. El monitor/a encabeza una discusión con el grupo entero sobre las implicaciones de la Clínica del Rumor.
12. El monitor/a guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

TEXTO DEL ACCIDENTE

"No puedo esperar para informar este accidente a la policía. Debo llegar al hospital lo más pronto posible."

"El camión de entrega, que iba al sur, estaba dando la vuelta a la derecha en la intersección cuando de pronto el auto deportivo, que iba hacia el norte, trató de dar la vuelta hacia la izquierda. Cuando se

percataron de que estaban dando la vuelta por el mismo carril, ambos tocaron su claxon, pero siguieron dando la vuelta sin frenar. De hecho, el auto hasta parecía ir acelerando justamente antes del choque".

OBSERVACIÓN DE LA CLÍNICA DEL RUMOR			
Voluntario	Aumentos	Omisiones	Distorsiones
1			
2			
3			
4			
5			
6 (Policía)			

Comentarios:

- Hay que detectar fallos y distorsiones en la información.
- Hacer preguntas, parafrasear.
- Reformular lo dicho.
- No juzgar precipitadamente lo que te dicen.
- ...

Más DINÁMICAS de Comunicación:

- Dos personas frente a frente. Una de ellas tiene un **dibujo en forma de "T"** y va a "dictárselo" a la persona que tiene enfrente. Otro observa el proceso.

c) ANALIZAR EL PROCESO SEGUIDO hasta ese momento, para aprender tanto de los aciertos como de los errores.

El conflicto puede ser un conjunto de conflictos. Debemos hacer un **MAPA DE ANÁLISIS DEL CONFLICTO**. Contextualizar el conflicto tanto en su pasado como en su presente nos dará mucha información para poder intervenir en él.

En este paso hay que identificar ¿Cuáles son los personajes? ¿En qué momento surge el conflicto y cuáles son los momentos más importantes (y ver si "encienden" o "buscan apagar" el fuego)? ¿Cuál es el punto de máxima tensión? ¿Qué lo desencadenó, qué factores se fueron sumando y lo agudizaron, qué influencias moderadoras ha podido haber, qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado?

Hay acciones que, sin ser de mediación, hacen que baje la tensión del conflicto. Revisar la desescalificación que se hace de las personas. Es habitual exigir "Todo" o "Nada" y se queda uno sin nada. Desde el "Punto de máxima tensión" ya no hay vuelta atrás.



DINÁMICA: "Pasillos imaginarios"

1. Todos/as de pie, en círculo. Monitor/a en el centro con folio blanco en el suelo (nadie puede preguntarle nada). Nombramos dos observadores/as externos.

Consignas:

2. Cada persona tiene en frente a alguien que es su pareja.
3. Hay que elegir pareja sin decir nada, solo con los ojos o mirada, No se pueden hacer gestos.
4. Entre cada pareja existe un pasillo imaginario (de anchura los hombros y altura el techo) completamente recto.
5. Todos los pasillos pasan por el punto central.
6. Al dar una palmada deberán intercambiar posición con su pareja sin salir del pasillo imaginario trazado. Pierde el último en llegar

Comentarios:

- Dificultades para elegir pareja: sentimientos tras comprobar que nadie te ha elegido o te han elegido varias personas.
- Dificultades en el intercambio: atascos, salidas del pasillo, ...
- ¿Alguien ha diseñado una línea que no fuera recta?
- ¿Alguien ha propuesto alguna estrategia o criterio para regular el tráfico?
- Y la persona del medio con su folio, ¿alguien la ha tenido en cuenta?
- ¿Pensamos antes de actuar, o actuamos antes de pensar? ...
- ¿Porqué nadie, ha pedido aclaraciones,...?

Otras Dinámicas:

- 1.- El loco. Ed. Galera. A. Manzi.
- 2.- El problema de las 15 vacas (zapatero, lechero).
- 3.- La excursión al bosque: la montaña, el río, el oso, la mariposa...

c) Plantear las REGLAS de procedimiento para resolver el conflicto.

Establecer procesos de **CONSENSO** que permitan a todas las partes expresarse, sacar sus necesidades y satisfacerlas. Consensuar reglas de **cómo abordaremos los conflictos**: qué haremos, qué no haremos. Plantear unas normas de cómo vamos a enfrentar los conflictos es fundamental, pero será importante que las elaboremos entre todos/as. De esa forma recogerán el sentir de todo el grupo y será más fácil que se cumplan o se pueda llamar a cumplirlas. Trabajaremos este aspecto en el apartado siguiente cuando nos centremos en el PROBLEMA.

SÉPTIMA SESIÓN: C. EL PROBLEMA

Dinámica (Distensión-Cooperación): **Ruedas de baile competitivas/cooperativas.**

Se formarán dos círculos concéntricos con el alumnado cogido de las manos, uno dentro de otro, siendo el compañero/a de enfrente su pareja. Se colocarán de forma que las parejas estarán es espaldas y cuando empiece a sonar la música, los círculos deberán girar hacia lados opuestos.

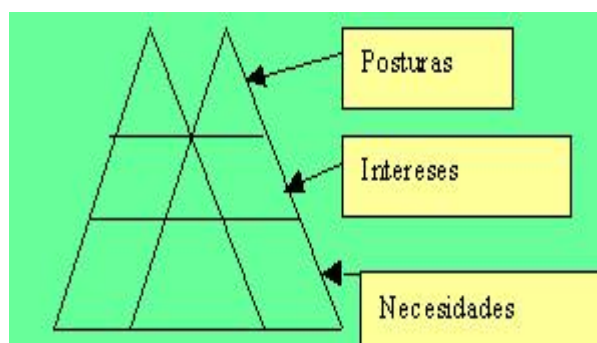
Cuando la música pare, cada alumno/a deberá buscar a su pareja y sentarse juntos en el suelo. Perderá la última pareja en sentarse.

Evaluación: este es un juego de competición y exclusión. ¿Cómo podríamos adaptarlo para convertirlo en un juego de cooperación? Solución: Nadie pierde, ni sale de la rueda. A continuación se procede igual para unirse dos, tres, cuatro, ... parejas hasta quedar todos cogidos de la mano y sentarse juntos en el suelo.

Evaluación: preguntamos cómo se han sentido. Conclusión: hemos transformado la competición en cooperación y el juego sigue siendo igual de divertido!

En este apartado el trabajo se centrará en **aprender a DIFERENCIAR POSTURAS O POSICIONES, DE LOS INTERESES O NECESIDADES.**

Las posturas o posiciones son nuestra solución preferida para el problema. Sin embargo, sabemos que las necesidades o intereses son el origen, la raíz del conflicto. Se trata de centrarnos en esas necesidades, aprender a reconocerlas, jerarquizarlas y expresarlas, y no tanto en nuestras posturas. Los **tipos de necesidades** que pueden estar en la base de los conflictos pueden ser: Políticas. Económicas. Religiosas. Ideológicas... Además, cada una de las partes tiene **intereses** múltiples: seguridad, bienestar, reconocimiento,...



Pasar de la típica negociación basada en posturas, a la negociación basada en necesidades. Esto abrirá el campo de soluciones, ya que partiendo de las posturas estaremos cerrados a sólo dos, la preferida por cada lado, que además, normalmente, son las más antagónicas, las que no tienen nada en común.

Desde las necesidades, el abanico de soluciones es más amplio, estaremos yendo al meollo del conflicto y podremos encontrarnos con **necesidades o intereses comunes** además de las antagónicas. Esos intereses o necesidades comunes pueden ser ya una base de acuerdo y de optimismo en la búsqueda de soluciones.

La principal dificultad es que queremos pasar directamente a solucionar el problema sin haber identificado y analizado sus raíces. Siguiendo un ejemplo médico, primero hay que explorar, para poder diagnosticar y ya vendrá después qué prescribir. El objetivo final es llegar a saber **cuál es el problema** o problemas que están en el centro del conflicto y que, por tanto, hay que solucionar. En resumen, hay que ver cómo **pasar de la confrontación a la colaboración**. Hay que hacer caer en la cuenta de que es más productivo cooperar que competir.

DINÁMICAS/ACTIVIDAD: “El Remedio” o “El último Limón”

Se cogen a dos participantes y se les lleva fuera de la sala. Por separado, se les cuenta una historia similar en la cual un ser muy querido sufre una enfermedad mortal que solo se cura con zumo de limón en el caso del alumno/a A y con la cáscara del limón en el caso del alumno/a B.

Acto seguido se coloca un limón (puede ser una imagen) en un lugar visible y se le pide a los dos participantes que entren de nuevo en la sala. El resto del grupo observa atentamente la escena.

Se trata de evaluar la existencia o no de comunicación, reflexionando sobre la negociación ante un conflicto. Además, podemos guiar al alumnado a la solución satisfactoria de todas las partes en un conflicto.

TEXTO A

Finalmente, y tal como muchos habían anunciado, se ha producido la catástrofe nuclear. Todos los alimentos están contaminados, las cosas destruidas, ... Tú y los tuyos os habéis salvado pero, desgraciadamente, tu hermano/a está en peligro de muerte. El único remedio que puede salvarle es el limón que tienes delante.

Necesitas todo el remedio que puedas extraer de su piel, no teniendo ningún efecto disponer de la mitad. No eres la única persona que ha llegado aquí en busca del limón. Debes hacer todo lo que esté en tus manos para conseguir el limón y salvar así a tu hermano/a.

TEXTO B

Finalmente, y tal como muchos habían anunciado, se ha producido la catástrofe nuclear. Todos los alimentos están contaminados, las cosas destruidas, ... Tú y los tuyos os habéis salvado pero, desgraciadamente, tu padre está en peligro de muerte. El único remedio que puede salvarle es el limón que tienes delante.

Necesitas todo el remedio que puedas extraer de su pulpa, no teniendo ningún efecto disponer de la mitad. No eres la única persona que ha llegado aquí en busca del limón. Debes hacer todo lo que esté en tus manos para conseguir el limón y salvar así a tu padre.

VIDEO: “El Puente”

Comentarios:

- a. Reno/Oso □ objetivo: cruzar el puente. Negocian en base a posturas. Compiten, solo llegan a soluciones ganar/perder □ resultado: destrucción mutua.
- b. Liebre/Mofeta □ mismo objetivo, pero negocian en base a intereses y necesidades. Llegan a soluciones ganar/ganar—Cooperación + Negociación.

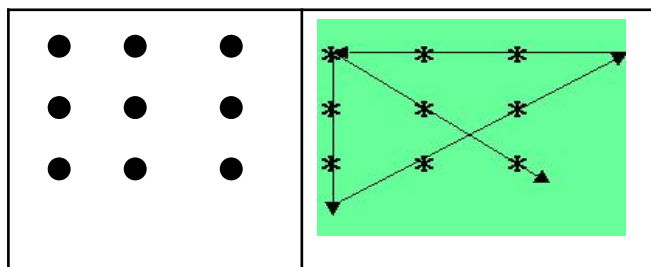
1. En primer lugar hay que **DETECTAR LOS INTERESES Y NECESIDADES COMUNES** para minimizar el influjo de las posturas.

Preguntas para identificar intereses: ¿Por qué (o por qué no) toma esa posición, qué gana o pierde? ¿Qué quiere la otra parte que yo haga? ¿Qué consecuencias piensa el otro que puede traer el que yo proponga...?

2. Hecho lo anterior hacemos una **LISTA DE LOS PROBLEMAS más importantes** a resolver.
3. Intervenir / **BUSCAR SOLUCIONES** al conflicto.

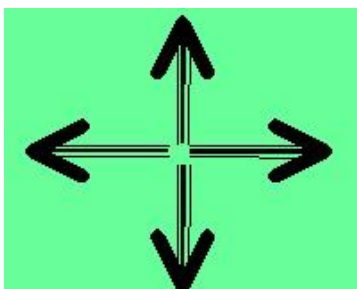
En este apartado el tema más importante es **desarrollar la creatividad y la imaginación** a la hora de buscar soluciones, y que éstas consigan satisfacer las necesidades o intereses de ambas partes. Para ello son importantes dos cosas: una, ver antes de nada todos los **recursos** que están a nuestro alcance, lo cual puede ampliar las soluciones y, por otro lado, **separar la fase de generar soluciones de la de llegar a un acuerdo**.

DINÁMICAS para resolver problemas de manera creativa:



1.- Unir con solo cuatro líneas rectas y sin despegar el lápiz del papel los 9 puntos “Se debe conseguir con un solo trazo. Una vez empieces a trazar, no se puede levantar el bolígrafo o el lápiz del papel ni volver sobre una línea ya trazada”.

2.- Con mover sólo un lápiz, hacer un cuadrado:



3.- “**Conflicto de números**”: A todos los integrantes del grupo se les reparten tarjetas con “1” y “0” que se colocan en el pecho. La mitad tienen 0 y la otra mitad el 1. Reglas:

1. Utilizando las operaciones aritméticas (+, -, *, /) formar el número 4522.
2. Todos los integrantes del grupo deben estar incluidos en el número
3. Los nº se pueden agrupar como decida el grupo. Pe, un 1, un 0 y un 1, agrupados, se leerá 101.
4. Entre los nº se podrá colocar la operación que se decida.
5. Solución: $4522 = (10000 - 1000) / (1 + 1) + 10 \times (1+1) + 1 + 1 + 0 * 1 + 0 * 1...$

Evaluación: valorar las dificultades para organizarse, liderazgos, iniciativas/propuestas, ideas novedosas para solucionar problemas

Comentarios:

- ☐ No siempre los procedimientos tradicionales son los más adecuados.
- ☐ El problema hay que considerarlo de manera compleja, en todas sus posibilidades. Hay que crear el proceso para que intervengan todos/as. Si un camino no funciona hay que buscar alternativas.
- ☐ Para generar soluciones, debemos utilizar el **pensamiento lateral o divergente**, salirnos del marco de la realidad común, o lo más lógico, para buscar soluciones.

Generador de soluciones		
Necesidades	Contendiente "A"	Contendiente "B"
.....	Solución	Solución
.....	Solución	Solución
.....	Solución	Solución
.....	Solución	Solución
.....	Solución	Solución

Comprobar si las opciones propuestas satisfacen cada uno de los intereses y cada una de las necesidades.

En la **fase de generar soluciones** no hay lugar para discutir ni para poner límites. Se trata de idear cuántas más cosas mejor, incluso por locas que parezcan. Una idea loca e irrealizable puede sugerir una idea brillante y posible.

4. En la **FASE DEL ACUERDO** sí habrá que hacer un esfuerzo para sintetizar las propuestas que hayan salido, para concretarlas, para ver cuáles son posibles y de qué manera y para llegar finalmente a aquellas que satisfagan a ambas partes. En esta fase hay que llegar a acuerdos concretos, con responsabilidades concretas y formas de verificarlos.

Una herramienta muy útil es la de tomar **decisiones por CONSENSO** que no es lo mismo que por unanimidad. Para ello primero hay que construir el criterio de elección y luego elegir.

CONSENSO

Tratamos de aprender a tomar decisiones por consenso. En las decisiones todo el mundo debe sentirse implicado y representado, aunque no se haya conseguido lo ideal. El consenso no es necesariamente ceder, sino **analizar y buscar alternativas**. La idea no es tanto marcar las diferencias, sino ampliar las perspectivas. Para llegar al consenso es muy importante tener voluntad de consenso.

DINÁMICA/ACTIVIDAD: ¿Quién se salva?

A continuación se va a exponer una situación extrema y habrá que tomar una decisión:

- Toda la información dada no es alterable ni interpretable.
- La información que no se da, cada uno/a la interpreta como quiera.

El método a seguir tendrá tres fases:

- Decisión individual.
- Decisión en pequeños grupos.
- Decisión de todo el grupo.

Información:

Cada uno/a es el capitán de un barco en alta mar. Nos informan que se ha abierto un gran boquete en el barco y que en 5 minutos el barco se hundirá. Todos los salvavidas y todas las balsas salvo una están pinchados. En esta balsa sólo caben 5 personas pero en el barco hay doce: el capitán, una señora de 85 años, una madre con su hijo, un toxicómano, una empresaria, una cantante de rock, un estudiante, un trabajador, un científico, un invalido y un cura.

¿Qué decisión tomarás como capitán del barco?

En la decisión individual tenemos 5'. En la decisión en pequeños grupos, por ejemplo 5 personas por grupo, tenemos 12'. Si durante los primeros cinco minutos notamos que hay demasiada diferencia con los compañeros/as de nuestro grupo, podemos ir a otro grupo, pero sólo durante los primeros 5'.

Para el consenso en gran grupo, cada pequeño grupo elige un portavoz. Los portavoces se colocan formando un círculo con el grupo detrás. Los portavoces disponen de 15' para tomar la decisión. Solamente pueden hablar los portavoces del grupo. El resto de los componentes tienen dos tareas: Observar y facilitar el consenso. Para facilitar el consenso deben:

- Escuchar.
- Pasar papeles al portavoz si lo consideran oportuna. Solamente se pueden pasar tres papeles por grupo y, además, todos los del grupo deben de estar de acuerdo. Así, si una persona quiere pasarle un papel al portavoz, debe previamente pasárselo a todos sus compañeros/as, en silencio, y todos admitir con la cabeza, por ejemplo.
- Cambiarse por el portavoz si una persona no se siente representada. Para ello le dará un toque en el hombro a su portavoz e inmediatamente se cambiarán de sitio.

Finalmente se hace una lluvia de ideas sobre las cosas que facilitan el consenso y las que lo dificultan

Cosas que facilitan un consenso	Cosas que dificultan un consenso
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Escuchar</u> y tratar de entender los demás argumentos. - <u>Información veraz</u>. Las suposiciones suelen ser peores. - Buscar <u>lo que nos une</u>. - <u>Criterio, objetivo general</u>. - Esclarecer <u>prioridad</u>. - <u>Voluntad</u> de consensuar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Posturas irreconciliables. Diferentes percepciones, prejuicios, ... - Atribuir cosas que pueden que no sean ciertas. Dobles mensajes - No escuchar la opinión de los demás
<p style="text-align: center;">- <u>El tiempo</u></p> <p><u>Poco</u> tiempo dificulta pero te obliga a dar una solución. Si el tiempo es <u>mucho</u>, puedes buscar más recursos, pero se puede relajar demasiado el proceso.</p>	

A la hora de tomar decisiones **no hay que confundir los criterios con las posturas**. Las posturas se tratan en el quinto paso, antes hay otros cuatro. Estos son los **siete pasos** para llegar a un consenso:

1. **Nombrar moderador/a**. Plantear **reglas** claras.
2. **Clarificar el problema**: Consensuar la información de manera clara y tratada por todos/as del mismo modo. Si la información inicial no es consensuada hay un gran problema para el consenso final. En este caso podríamos consensuar que la niña tiene menos de un año, el inválido no se puede mover por sí mismo...
3. **Plantear y acordar los criterios**: género, enfermedad, posibilidades de sobrevivencia individual, conocimientos, etc. Ir consensuando por partes o elementos. Por ejemplo un criterio puede ser sólo se salva quien sube a la barca, o intentamos salvar a todo el mundo,...

4. Hay que **explorar los recursos**: Balsa para cinco personas, radio para lanzar un SOS, objetos que floten como maderas, cuerdas, bengalas...
5. **¿Cuál es el objetivo?** Podría ser llegar a algún lugar y por tanto hay que subir a la balsa los más fuertes, o llamar por radio y esperar a que nos salven, en este caso montaremos a los más débiles. Llegar a acuerdos mínimos.
6. Buscar las soluciones. Posible propuesta: Suben los que no tienen posibilidad de permanecer a flote: el hijo, el inválido y la mujer de 85 años. El resto de plazas pueden alternarse. Los que no estén en la balsa estarán en el agua, atarán los objetos flotantes con las cuerdas, e intentarán mantenerse apoyándose sobre ellos.

Favorecer preguntas de sí-no y, cerrado cierto tema, no volver sobre el mismo. Escuchar. Buscar elementos extra.

7. Establecer los aspectos prácticos, repartir las responsabilidades, concretar y llevar a cabo la solución consensuada.

Evaluación de los resultados.

Comentarios:

- ☐ Desde la Posición-Postura buscamos solucionar los conflictos, pero hay muchas más posibilidades de llegar a una solución desde los intereses y las necesidades. Negociar en base a las necesidades e intereses. Intentar solucionar los conflictos desde las necesidades es intentar solucionarlos desde la raíz.
- ☐ Ceder, ceder,... para llegar a un acuerdo, no es consenso, porque no puedo ceder en algo que para mí sea fundamental.

DINÁMICA/ACTIVIDAD de Consenso: La Isla...

5. Seguimiento y evaluación del acuerdo.

Lo acordado, ¿satisface las necesidades? ¿Lo cumplen las partes? El acuerdo debe explicitar claramente quién, cuándo, cómo, dónde...

En resumen, los **PASOS A LA HORA DE RESOLVER PROBLEMAS** serían los siguientes:

1. Separar PERSONA, PROCESO, PROBLEMA.
2. Diferenciar POSICIONES, INTERESES, NECESIDADES.
3. Listar problemas a resolver.
4. Separar la GENERACION DE SOLUCIONES (buscando que el otro satisfaga sus necesidades), de la ELECCION DE LA SOLUCION y SEGUIMIENTO (llegar a un acuerdo).

Croquis breve de un conflicto

Personas:

a) ¿Quiénes están involucradas en el conflicto y de qué manera?

b) ¿Cuáles son sus bases de poder y/o influencia?

c) ¿Qué percepción tienen del conflicto y cómo les afecta?

Proceso:

d) Analizar el proceso seguido hasta ahora: ¿qué desencadenó el conflicto, qué factores se fueron sumando que lo agudizaron, qué influencias moderadoras ha podido haber, qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado?

e) ¿Cómo se está produciendo la comunicación? Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información,...

Problema:

f) Describir el "meollo": ¿Cuáles son los intereses y necesidades que están detrás de la posición que mantiene cada parte (su preferida)? Necesidades humanas básicas que habrá que tener en cuenta para su satisfacción. Diferencias de valores.

g) Listar problemas a resolver.

h) Buscar soluciones. Analizar los recursos existentes que se pueden utilizar: personas que pueden ser constructivas (mediadores/as), intereses y necesidades en común o al menos no excluyentes, ofertas que están dispuestos a hacer.

Video resumen: Manejo de Conflictos:

<https://www.youtube.com/watch?v=PFszvFwYghA>

8ª SESIÓN: SEGUNDO NIVEL DE FORMACIÓN (MEDIACIÓN)

TEORÍA DE LA MEDIACIÓN:

DEFINICIÓN:

Es un procedimiento para gestionar conflictos. Se basa en el **diálogo** a través de un encuentro **voluntario** entre las partes implicadas y la persona mediadora, quien actuando de forma **imparcial** les ayuda a comunicarse. El objetivo es que las partes encuentren y decidan de común acuerdo la manera de solucionar el problema que les genera el conflicto. El acuerdo alcanzado debe ser siempre satisfactorio para ambas partes.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR MEDIACIÓN?

Si se quiere transformar el conflicto en un elemento enriquecedor para las partes implicadas se requiere la utilización de ciertos procedimientos, uno de ellos es la mediación. La Mediación consiste en un **método de resolución de conflictos** con las siguientes **características**:

- Las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador/a, para llegar a un acuerdo satisfactorio.
- Se trata de un vía diferente a los canales legales o convencionales de resolución de conflictos. Implica no restringirse a lo que dice la ley.
- Promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes.
- La solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.
- Es una negociación cooperativa, en la medida en que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Evita la postura antagónica de ganador-perdedor.

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador/a para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que aquellos hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir.

PRINCIPIOS:

Neutralidad. Actitud neutral de la persona mediadora hacia el acuerdo alcanzado por las partes.

Voluntariedad. Las partes que vaya a participar en una mediación lo hacen de forma voluntaria e informada.

Imparcialidad. La persona mediadora debe actuar sin discriminar o privilegiar a ninguna de las partes, respetando sus voluntades y sin imponer su criterio o punto de vista (principio de igualdad).

Confidencialidad. Protege la intimidad de las personas en el marco de un proceso en el que se acostumbra a revelar información sensible (esta información no puede ser utilizada en juicios posteriores)

Privacidad. La persona mediadora debe proporcionar un espacio adecuado en el que las partes se sientan lo más cómodas posibles.

Libertad y seguridad. Libertad de cada una de las partes para expresarse libremente en función de la seguridad de su interlocutor.

Igualdad y equidad comunicativa. La persona mediadora trata de forma asimétrica a personas comunicativamente asimétricas entre sí.

El marco teórico de referencia para la formación en los procedimientos de mediación es el de los principios de educación para la paz y la resolución noviolenta de conflictos, junto con los conocimientos en el campo del desarrollo organizativo y curricular. En concreto y dentro de este marco, queremos destacar los siguientes:

- **Una concepción positiva del conflicto.**
- **Uso del diálogo** como alternativa a la agresión, la violencia o a la huida o sumisión.
- Potenciación de **contextos cooperativos en las relaciones interpersonales**. Yo gano/tú ganas, frente a posiciones del tipo: "Yo gano/tú pierdes".
- **Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol.**
- **Práctica de la participación democrática**, ya que la responsabilidad de la resolución de un conflicto recae en las partes directamente implicadas en él.
- **Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía** que implica un compromiso de atención al otro, hacia lo que cuenta, lo que necesita, lo que desea, intentando ponerse en su lugar.
- **El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos.**

OBJETIVOS de la Mediación:

- 1.- Profundizar en la necesidad de **cambios en los sistemas actuales de resolución de conflictos** en los centros escolares.
- 2.- **Prevenir la violencia** escolar a través de la práctica de la mediación escolar dirigida a la resolución de conflictos. La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos a los conflictos.
- 3.- **Enseñar las estrategias, habilidades y herramientas** necesarias para realizar la mediación.
- 4.- Fomentar un **clima socioafectivo** entre las personas que participen en el taller de mediación de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal enriquecedor.

HABILIDADES DEL MEDIADOR/A:

Para comenzar destacaremos la importancia crucial de la comunicación en la resolución de conflictos. De hecho podríamos definir el **proceso de mediación** como el consistente en “**dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el problema surgido**”. Los mediadores/as deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto.

En la raíz de gran parte de los conflictos podemos encontrar una mala comunicación. Cuando una persona malinterpreta lo que le han dicho y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y estamos más lejos de solucionarlo. Por el contrario cuando las dos partes pueden establecer una comunicación eficaz y clara (ambas se hacen entender mutuamente) pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño

y de fácil solución. Incluso en el caso de que el problema fuera importante, una comunicación de calidad puede ayudar a las partes a que trabajen juntas para encontrar soluciones que satisfagan a ambos. Por tanto, **la comunicación es un elemento fundamental en los conflictos porque:**

- **Una comunicación de calidad** es una **herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias** para las partes.
- **Una mala comunicación** puede ser en sí misma la **causa de los conflictos**

Entendemos **comunicación** como **“el proceso de enviar y recibir mensajes”**. Cuando tenemos algo que expresar y un código con el que expresarlo emitimos un mensaje. Lo primero que hace el receptor al recibir el mensaje es decodificar lo que le están diciendo y comprender lo que el emisor quiere expresar. Hecho esto, el receptor se convierte en emisor y comienza de nuevo el proceso.

En todo acto comunicativo intervienen tres **elementos: verbal** (palabras), **oral** (lo que nos entra por el oído), **visual** (lo que nos llega por la vista). Este proceso en apariencia sencillo falla muchas veces; es decir, las partes en conflicto no se entienden. Entre los **errores más frecuentes** podemos encontrar los siguientes:

- El emisor **no tiene claro en su interior qué es lo que quiere expresar**.
- El emisor elige un **código equivocado**
- El emisor **utiliza mal el código**
- El receptor puede **decodificar mal el mensaje**.
- El receptor **presupone elementos que el emisor no ha dicho**

Por todas estas razones, en mediación se debe insistir mucho en la importancia de una buena comunicación y hacer hincapié especialmente en el **entrenamiento de las habilidades que favorecen el proceso de resolución de conflictos**. Concretamente, vamos a trabajar sobre las **dos habilidades más eficaces** para de esta manera minimizar los errores en la comunicación.

Por otra parte, la persona mediadora debe ser imparcial, neutral, no es una persona juez, es una persona que está ahí para que se le hable del conflicto y facilite llegar a un acuerdo. Para ello tiene que cumplir una serie de **requisitos**:

- No imponer las soluciones.
- No opinar sobre quién tiene la verdad.
- Ser neutral e imparcial.
- No enjuiciar.
- Ser buen oyente.
- Fomentar el buen clima entre las partes.
- Satisfacer las necesidades de las partes en disputa.

Las personas mediadoras se ocupan de favorecer el diálogo y la adecuada toma de decisiones de las partes, para que opten por la mejor y más rápida resolución del problema. Las personas mediadoras se adaptarán a cada situación, a cada individuo y, a cada conflicto, no mantendrán siempre el mismo papel ante las situaciones conflictivas y adquirirán, por tanto, diferentes **roles**, según los casos:

1. Abridoras de canales de comunicación.
2. Facilitadoras del proceso dirigido a alcanzar la solución.
3. Entrenadoras.
4. Creadoras de recursos.
5. Exploradoras del problema.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN:



1. ESCUCHA ACTIVA.

¿Para qué sirve esta habilidad?

Sirve para disminuir los errores en la decodificación del mensaje; es una habilidad que nos ayuda a comprender lo que la parte emisora quiere transmitir.

Realmente nos va a servir para **empatizar y comprender a las dos partes implicadas**. Es muy útil para que las partes se entiendan y vayan pasando de posiciones a necesidades.

¿Qué condiciones previas hay que tener en cuenta?

Debemos tener una actitud personal de ponernos en el lugar de la otra persona para poder comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo. Demostrar comprensión y aceptación mediante los siguientes comportamientos no verbales:

- Con un tono de voz suave
- Con una expresión facial y unos gestos acogedores
- Estableciendo contacto visual
- Con una postura corporal receptiva

Es decir, el propio **lenguaje no verbal** debe ser afable, hemos de mantener contacto visual con quien nos habla, la cabeza un poco inclinada mostrando atención, la expresión de la cara acorde con lo que nos dicen.

El lenguaje no verbal sirve para mostrar empatía, es decir, para ponernos en la piel de la otra persona intentando comprender cómo se encuentra, sus motivaciones... y hacer que se sienta más acogida y legitimada. También podemos asentir, repetir las terminaciones de las frases... Mostrar empatía resulta especialmente difícil si las opiniones o comportamientos de la persona que tenemos delante nos disgustan profundamente.

¿Cómo se emplea esta habilidad?

Se dice que alguien practica la escucha activa cuando, ante un mensaje recibido, dice lo que ha entendido, destacando el sentimiento que hay detrás de ese mensaje. En un sentido más amplio, podemos indicar que la escucha activa es el resultado de las siguientes acciones:

Mostrar interés

El interés se puede mostrar de forma no verbal, moviendo afirmativamente la cabeza, o de forma verbal utilizando palabras neutras que no muestren desaprobación ni aprobación hacia lo que la otra persona está diciendo, por ejemplo: “¿Puedes contarme más sobre eso?”

Clarificar

O hacer más claro un mensaje. Sirve para obtener la información necesaria para comprender mejor lo que la persona está diciendo, o el problema. Por ejemplo “¿Y tú, qué hiciste en ese momento?”. “¿Desde cuándo estáis peleados?”. Para facilitar esta acción se suele utilizar preguntas abiertas que son las que pretenden provocar una respuesta amplia en el interlocutor y no limitada a un sí o un no.

Parafrasear

Consiste en repetir con palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por el que habla. El parafraseo sirve para que la persona que habla sepa que le están escuchando,

para asegurarnos que la comprendemos, para que ella misma oiga cómo suenan sus palabras y para que escuche su punto de vista. A la hora de parafrasear hay tres puntos clave:

1. Es preciso poner las palabras en boca de quien las pronuncia: si lo entiendo bien tú dices...; o sea que tú dices...; si no me equivoco, dices que...
2. Hay que utilizar un lenguaje descriptivo evitando repetir ofensas o valoraciones innecesarias. Por ejemplo: “es un cerdo” (opinas que le falta higiene...)
3. Debemos acabar solicitando confirmación: ¿correcto?, ¿es así?, ¿me lo puedes confirmar?, ¿lo he entendido bien?

ECO: Repetir las últimas palabras que se ha dicho.

● **Reflejar**

Consiste en decir con palabras propias los sentimientos existentes bajo lo que el otro ha expresado. Ayuda a que el que habla tome conciencia de sus sentimientos. Por ejemplo: “Te duele que te acuse de quitarle el bocado”. “Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase”; te veo..., parece que estás..., te observo muy cansado/enojado/decepcionado/impotente/...

● **Resumir**

Consiste en agrupar la información que nos van dando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos. Ofrece al que habla una buena oportunidad para corregir o añadir algo sobre lo ya dicho. Por ejemplo: “Entonces, si no te he entendido mal, A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea”.

Cuando un mediador/a escucha activamente a las partes está comprendiéndolas, ayudando a que se expresen mejor y facilitando la comunicación entre ellas. Si además animamos a las partes a que se escuchen activamente entre sí les estamos ofreciendo más recursos para que se comuniquen mejor sin necesidad de tener siempre a un mediador/a cerca.

¿Cuándo se puede utilizar esta habilidad?

Se puede y se debe escuchar activamente a lo largo de todo el proceso de mediación, aunque en la fase número 2. cuéntame, es cuando se puede emplear más activamente. Al escuchar, se ayuda a las partes a que aprendan a escucharse entre ellas.

¿Cuándo no es conveniente utilizarla?

No se puede utilizar cuando hay algo que está interfiriendo e impidiendo la comunicación. Por ejemplo: Suena el timbre y te tienes que ir, o uno de los que están en conflicto dice o hace algo que tú no puedes aceptar. En esos casos es mejor no empeñarse en comprender al otro y cortar el proceso o hablar en primera persona.

¿Cuáles son las dificultades más comunes?

La dificultad principal consiste en meterse en la piel del otro y comprender el conflicto según su punto de vista. Esto es especialmente difícil si se hacen muchas hipótesis sobre lo que está pasando y se dice a los demás lo que tienen que hacer. La clave está en olvidar un poco “nuestra sabiduría o experiencia”.

En el siguiente cuadro recogemos estas TÉCNICAS A EMPLEAR EN LA ESCUCHA ACTIVA:

<i>Técnicas</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Ejemplos</i>
-----------------	------------------	----------------------	-----------------

Mostrar interés	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar interés - Favorecer que el otro hable 	<ul style="list-style-type: none"> - No estar en acuerdo ni en desacuerdo. - Utilizar palabras neutrales 	“¿Puedes contarme más sobre esto?”
Clarificar	<ul style="list-style-type: none"> - Aclarar lo dicho. - Obtener más información. - Ver otros puntos de vista 	<ul style="list-style-type: none"> Preguntar Pedir que aclaren algo que no has entendido 	“¿y tú, qué hiciste en ese momento?” “¿Desde cuándo estáis peleados?”
Parafrasear	<ul style="list-style-type: none"> - Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. - Verificar el significado. 	<ul style="list-style-type: none"> Repetir las ideas y hechos básicos. 	“Entonces, para ti el problema es una tontería.” “..., lo que me estás diciendo es...”
Reflejar	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrar que se entienden los sentimientos. - Ayudar a que la persona sea más consciente de lo que siente. 	<ul style="list-style-type: none"> Reflejar los sentimientos del que habla. (Reflejar es parafrasear pero en sentimientos). La reformulación debe hacerse en términos del "yo mensaje". 	“Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase” “Te duele que te acuse de quitarle el balón”
Resumir	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar el progreso que ha habido. - Juntar hechos e ideas importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Repetir los hechos y las ideas principales 	“..., si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea”

DINÁMICAS para desarrollar una escucha activa:

- **Dinámica de PREGUNTAS ABIERTAS:** Cuatro personas del grupo piensan en un personaje famoso actual o histórico.

Mediante preguntas cerradas (que sólo se pueden responder con un “sí” o un “no”), el grupo tratará de averiguar los dos primeros personajes. El coordinador/a anotará el número necesario de preguntas para averiguar la respuesta por parte del grupo.

Mediante preguntas abiertas (no se pueden responder con un “sí” o con un “no”), el grupo trata de averiguar los dos personajes restantes. El monitor/a igualmente anotará el número necesario de preguntas para averiguar cada personaje.

El objetivo de esta dinámica sería comparar el número de preguntas necesario en cada caso y debatir sobre las siguientes preguntas: ¿Cómo se obtiene mayor información? ¿Qué tipo de preguntas debemos hacer inicialmente cuando una persona quiere contarnos un problema? ¿Cuándo o para qué podemos hacer preguntas cerradas?

Es imposible no comunicarse, todo comunica algo. El silencio comunica. Es imposible no comunicar., pero ¿sabemos **ESCUCHAR**? Hay que hacer que la otra persona se sienta escuchada.

Parafrasear: Es verificar, repetir resumiendo lo que dijo el otro. El parafraseo tiene mayor efectividad cuanto menos obvio sea o se note menos.

Normalmente cuando escuchamos ya estamos pensando en lo que vamos a contestar. Para romper esta dinámica, aparece la escucha activa y el Parafraseo.

La mayoría de las veces resumimos rápidamente para contar lo que queremos contar realmente. Parafrasear no es esto. Parafrasear es resumir diciendo si lo hemos entendido bien o estamos equivocados.

Ventajas del parafraseo:

- Rompe la conflictividad (le hace ver al otro que me intereso por él y que lo he escuchado).
- Hace avanzar el entendimiento de lo discutible.
- Hace que el que está exponiendo caiga en la cuenta de lo que dice, lo verifique y pueda rectificar.
- Comienza a quitarle fuerza a la violencia: le quita "leña al fuego"
- Es muy importante en la mediación (parafraseando lo de "A", ante "B" y pidiendo a B que lo explique con sus palabras).

Riesgos del parafraseo: Utilizarlo para ironizar, para revertirle al otro lo que yo pienso, en forma de reclamación.

- Dinámica de PARAFRASEO:** Se divide la clase en grupos de 4 alumnos/as.

En cada grupo habrá un padre, una madre, una hija y un observador/a.

La dinámica consiste en **planear unas vacaciones** todos/as juntos. Cada uno de los personajes debe elegir una de las siguientes **actitudes**: Autoritaria, Conciliadora o Quejica. Esta elección será secreta y no se la contará a nadie.

Hay una **regla**: Antes de hablar hay que hacer un resumen correcto de lo que ha dicho la persona que ha hablado antes. Si la persona parafraseada no está de acuerdo con el resumen, lo dice y vuelve a tener la palabra.

El observador/a, aparte de observar cómo se desarrolla la dinámica, deberá estar especialmente pendiente de que se cumpla la regla.

Tras algunos minutos podemos pasar a evaluar cómo nos hemos sentido, cuán difícil ha sido mantener la regla y por qué, qué ocurre habitualmente cuando discutimos con alguien...

- Dinámica alternativa de PARAFRASEO:** Se elige un tema de discusión: el aborto, la Eutanasia, abuso de las RRSS, feminismo, la Inmigración, ...

El grupo se divide en grupos de 3 personas, dos de ellas con opiniones contrarios sobre el tema dado.

En cada grupo dos de ellas discutirán, y la tercera hará de observador/a y controlará que se respeta la regla: "nadie puede rebatir o contestar la opinión de la otra persona sin antes hacer un resumen de la opinión dada y que éste será correcto (si la persona parafraseada no está de acuerdo con el resumen, lo dice y vuelve a tener la palabra).

Tras unos minutos de discusión, pasamos a evaluar cómo nos hemos sentido, las dificultades para mantener la regla, qué ocurre habitualmente cuando discutimos o debatimos con alguien,...

- Dinámica "DIME,... TE ESCUCHO":**

Situaciones	Mostrar interés	Clarificar	Parafrasear	Reflejar
-------------	-----------------	------------	-------------	----------

<p>El profesor/a se ha enfrentado con José porque le ha visto hablando.</p> <p>“Ese tío es tonto. ¿Por qué me hace repetir el ejercicio?”</p>	<p>“José, cuéntame lo que ha pasado”</p>	<p>“¿Por qué te ha mandado repetir el ejercicio?”</p>	<p>Entonces José, te ha mandado repetir el ejercicio.</p> <p>No entiendes por qué te hace repetir el ejercicio</p>	<p>“Te molesta que te haga repetir el ejercicio”.</p> <p>Estás enojado, furioso, ...</p>
<p>La madre de Eva le ha dicho que no quiere que vaya con ciertas amistades.</p> <p>“Mi madre no para de repetirme que sea responsable y no salga con mis amigas.</p> <p>“Estoy harta”</p>				
<p>En una asamblea de clase el tutor pide más limpieza al grupo y exige el compromiso de todos/as.</p> <p>Natalia tiene una cuenta pendiente con Pepe y le delata.</p> <p>“Pepe es un guarro; se pasa el día pintando en las mesas”</p>				

OTRAS DINÁMICAS:

1.- Ejercicios de atención y concentración: “1-TO-2-MA-3-TE”, “1-2-3-4-5-a”...

EJEMPLOS DE PARAFRASEO

A continuación, en grupo, relacionad cada frase con su parafraseo:

“No me da la gana de hacer las paces con Rosa, después de todo lo que me hizo”	Así que tú opinas que ha aumentado la inseguridad, ¿no es eso?	“Yo no sabía que aquél era su móvil y lo cogí pensando que no era de nadie”	Estás diciendo que no te gusta que la profesora de naturales te pida los deberes y te pregunte, ¿verdad	“Me han robado 10 euros de la mochila y sólo ha podido ser Tania”	Según tú, a los alumnos de esta clase les cuesta estudiar y crees que es difícil encontrar una solución, ¿verdad?
“Cuando quemaron la papelería yo no estaba, y no me explico cómo fue a parar allí mi mechero”	¿O sea que dices que Bárbara hablaba mal de ti?	“He pillado a Blanca copiando y ahora sus padres me exigen que la apruebe”	Si lo entiendo bien, dices que tus padres son exigentes contigo, no te dan dinero y no aprueban la música que escuchas, ¿correcto?	“Rafael me tiene envidia, no puede soportar que juegue mejor al baloncesto que él”	Dices que esperarás una ocasión para pegarle fuera del instituto, ¿me equivoco?
“Bárbara habla mal de mí, dice que soy mentirosa, egoísta y falsa”	Si lo entiendo bien, dices que no estás dispuesto a reconciliarte con Rosa, ¿verdad?	“Mis padres son unos tiranos, me castigan por nada, no me pasan ni un euro y no me dejan escuchar la música que me gusta”	Según dices, has visto a Blanca copiando y ahora sus padres quieren que la apruebes, ¿me equivoco?	“Le partiré la cara en la puerta del instituto cuando menos se lo espere”	Por lo que dices, echas en falta 10 euros de la mochila y crees que los debe tener Tania, ¿es eso?
“Desde que ha llegado esta gentuza ya no podemos estar seguros en ningún lado”	Dices que cuando se quemó la papelería tú no estabas presente y no entiendes cómo tu mechero fue a parar allí, ¿correcto?	“La profe de natu me tiene manía, sólo me pide los deberes a mí y me pregunta cuando sabe que no me lo sé”	¿Estás diciendo que no sabías que era su móvil?	“Los alumnos de esta clase son unos zoquetes, más cortitos que la cola de un conejo, no tienen remedio”	Tu punto de vista es que Rafa envidia tu forma de jugar a baloncesto, ¿no es cierto?



Vamos a practicar un poco más el parafraseo (avanzado):

JABÓN NEUTRO

Transforma las siguientes frases con valoraciones en frases neutra.

● **Situación 1:**

- María (a Elena): “Estoy hasta las narices de que siempre me interrumpas en clase; eres una pesada”
- Mediadora (a Elena): “A María le sabe mal lo pesada que eres”

Alternativa: “A María le sabe mal que
.....

● **Situación 2:**

- Juanjo: “Eres un bocazas porque vas contándole a todo el mundo mis intimidades”
- Miguel: “Sólo se lo he dicho a tres personas”
- Mediadora: “A Juanjo le ha sentado muy mal lo que has hecho. ¿Por qué eres tan bocazas?”

Alternativa:
.....

● **Situación 3:**

- José: “Eres un alumno con una actitud muy negativa”
- Raúl: “No, no soy negativo”
- Mediador: “Raúl, ¿me puedes explicar, por favor, por qué tienes esa actitud?”
- Alternativa:.....
.....

● **Situación 4:**

- Ernesto: (después de 10 minutos sin parar de hablar)”...y fue entonces cuando...”
- Marta: “Bueno, déjame contar de una vez mi versión”
- Ernesto: “No, espérate”
- Mediador: “Ernesto me parece injusto que lleves 10 minutos hablando y que no dejes intervenir a Marta”
- Alternativa:
.....

● **Situación 5:**

- Lucas: “Tú eres un mediador un poco inútil, ¿no te parece?”
- Mediador: “Yo con imbéciles no medio. Lárgate de aquí, la mediación se ha terminado”
- Alternativa:
.....

ESCUCHA ACTIVA: HOJA OBSERVACIÓN

1. ¿Mantienes contacto visual?
2. ¿Observas la postura corporal y las expresiones faciales de la otra persona?
3. ¿Buscas crear empatía y tratas de entender los sentimientos, pensamientos y acciones de la otra persona?
4. ¿Evitas interrumpir y permites que la otra persona termine, aunque ya sepas qué quieres decir?
5. ¿Haces preguntas para aclarar la información?
6. ¿Sonríes y asientes para mostrar interés?
7. ¿Escuchas, aunque no te guste la persona que habla o lo que dice?
8. ¿Ignoras cosas externas que puedan distraer?
9. ¿Estás atento/a a las cuestiones importantes y las recuerdas?
10. ¿Evitas juzgar lo que se dice (lenguaje neutral)?

9ª SESIÓN: NIVEL 2 DE FORMACIÓN (MEDIACIÓN)

2. LOS MENSAJES EN PRIMERA PERSONA “MENSAJES YO”

¿Para qué sirve esta habilidad?

Para mejorar la calidad de la comunicación a lo largo del proceso de mediación. Su objetivo es conseguir que la persona que recibe el mensaje cambie su comportamiento después de recibir nuestra información sobre cómo nos afecta el conflicto.

Practicar la **escucha activa y empática**. Intentar **pasar del “tu-mensaje”**, en el que siempre hablamos de la otra persona, normalmente de forma negativa, **al “yo-mensaje”**, ya que de quien más sabemos es de nosotros/as mismos/as, hablemos en primera persona, **manifestando nuestros sentimientos, dando información precisa de qué es lo que nos afecta, cómo y por qué**. Oímos pero no escuchamos. Hay que practicar la escucha activa.

Entre las ventajas de comunicarse en *primera persona* destacamos las siguientes:

- Reduce las posibilidades de malos entendidos
- Disminuye la temperatura emocional del conflicto.
- Combinado adecuadamente con la escucha activa contribuye a rebajar la escalada del conflicto.

¿Cómo se emplea esta habilidad?

Un mensaje en primera persona contiene información sobre:

1. Qué situación te afecta
2. Qué sentimiento te produce esa situación
3. Por qué te afecta de esa manera, si lo sabes
4. Qué necesitas

La clave de la eficacia del mensaje en primera persona está en que, cuando le das información detallada a la otra persona de cómo te afecta algo que él o ella han hecho, tienes muchas más posibilidades de que cambie su actitud porque se ha enterado de cómo tú has vivido ese hecho y puede modificar su comportamiento por deferencia a ti.

¿Cuándo se puede utilizar esta habilidad?

Esta habilidad sólo se utiliza cuando queremos expresar algo que nos molesta o nos causa cualquier tipo de problema. Cuando algo causa problema a alguno de los mediadores/as o a las partes. A unos, les puede molestar unas palabras subidas de tono, una actitud chulesca o displicente, una postura física poco adecuada, etc.

Ante estas situaciones tenemos que plantearnos si merece la pena expresarlo y en caso afirmativo de qué manera lo vamos a hacer. Desde nuestro punto de vista consideramos que si no nos interfiere nuestra labor como mediadores/as, es mejor no plantearlo, pero si no podemos mediar correctamente por el problema que nos ha surgido conviene decirlo. Es mejor plantearlo en primera persona ya que no va a amenazar a nuestra neutralidad y además estamos mostrándonos como modelo y transmitiendo implícitamente una forma de expresar las cosas cuando algo molesta.

Por otro lado, cuando las partes en conflicto quieren expresar sus quejas podemos invitarles a hacerlo en primera persona, indicando a la otra parte que eso va a facilitar la resolución del conflicto.

Cuando reflejamos, estamos convirtiendo un mensaje dicho en segunda persona a uno en primera.

¿Cuándo no es conveniente utilizarla?

Esta herramienta no debe utilizarse cuando queremos comprender al otro, porque para eso ya está la escucha activa. Por ejemplo: *Cuando le pedimos a un chico/a hiperactivo que no se mueva de su silla contándole el destrozo emocional que a nosotros nos causa, le estamos pidiendo un cambio que ni él/ella sabe cómo puede hacerlo.*

¿Cuáles son las dificultades más comunes?

Lo más difícil al emitir un mensaje en primera persona es saber qué sentimiento te produce la situación que quieres que cambie. A veces tenemos muy claro los sentimientos pero otras no es tan fácil identificarlos. Por otro lado nos puede resultar muy artificial hablar de esta manera; sin embargo, cuando se emplea a menudo, deja de resultar raro.

DINÁMICA/ACTIVIDAD: “MENSAJES EN PRIMERA PERSONA “YO-YO” :

Objetivo: Practicar la construcción de mensajes en primera persona

Materiales: Plantilla que se expone más abajo

Desarrollo:

- Se entrega a cada participante una copia de una plantilla diseñada para esta actividad
- Cada participante lo rellena individualmente.
- Se forman grupos de 4 personas.
- Se leen las respuestas que se han escrito y se comentan dentro del grupo.
- Después se comentarán las dificultades surgidas.

Completa los siguientes mensajes en primera persona:

1. Estás en una fiesta. Tu amigo ha bebido demasiado. Insiste en llevarte a casa.

Cuando ocurre o sucede que alguien...
Me siento:
Por tanto, necesito que...

2. Has oído que uno/a de tus compañeros/as de clase va diciendo por ahí que estás intentando ligar con el novio/a de tu mejor amigo/a.

Cuando ocurre o sucede que alguien...
Me siento:
Por tanto, necesito que...

3. Te estás preparando para salir de casa cuando te das cuenta de tu hermano/a te ha cogido tu mejor vestido/pantalón.

Cuando ocurre o sucede que alguien...
Me siento:
Por tanto, necesito que...

4. Eres profesor/a de la UMA, son las 13.35 h. y entras en tu última clase. Los alumnos/as no parecen dispuestos a callarse y necesitas silencio para comenzar.

Cuando ocurre o sucede que alguien...
Me siento:
Por tanto, necesito que...

3. ERRORES COMUNES DE LOS MEDIADORES/AS: LO QUE NO SE DEBE HACER

A continuación, presentamos un listado con los errores más comunes que puede cometer un mediador/a. En general, estos errores dificultan el avance de la mediación.

Hacer demasiadas preguntas: No es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de *la más importante*. Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a *su modo*, incluso respetando sus silencios.

Preguntar demasiados “porqués”: En lugar de: “¿Por qué le insultaste?”, dile mejor: “cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él o ella dijera que le habías insultado...”

Discutir con una de las partes: No muestres disgusto ni te opongas a lo que diga una de las partes.

Emitir juicios: No digas: “uno de vosotros debe estar mintiendo...” sino, “Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió”.

Tampoco digas: “Estas son tonterías...”; di en su lugar: “Si esto os interesa especialmente podemos verlo en otro momento”.

Dar consejos: En lugar de decir: “Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo”, fórmulalo como: “¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?”

Amenazar a las partes: No digas: “Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un parte”. En cambio puedes decir: “Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en ese sentido.”

Forzar la reconciliación: Será obvia cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces. No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, pregúntales:

“¿Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?” o “¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?”

Imponer la mediación: Indaga cómo les afectan las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendrá para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces. Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta. Felicítales por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado, y respeta sus sentimientos de no querer continuar.

“LAS DOCE TÍPICAS”

Se conoce como las doce típicas a los doce tipos de respuestas que utilizamos la mayoría de las personas cuando queremos ayudar a otra persona para que nos cuente un problema.

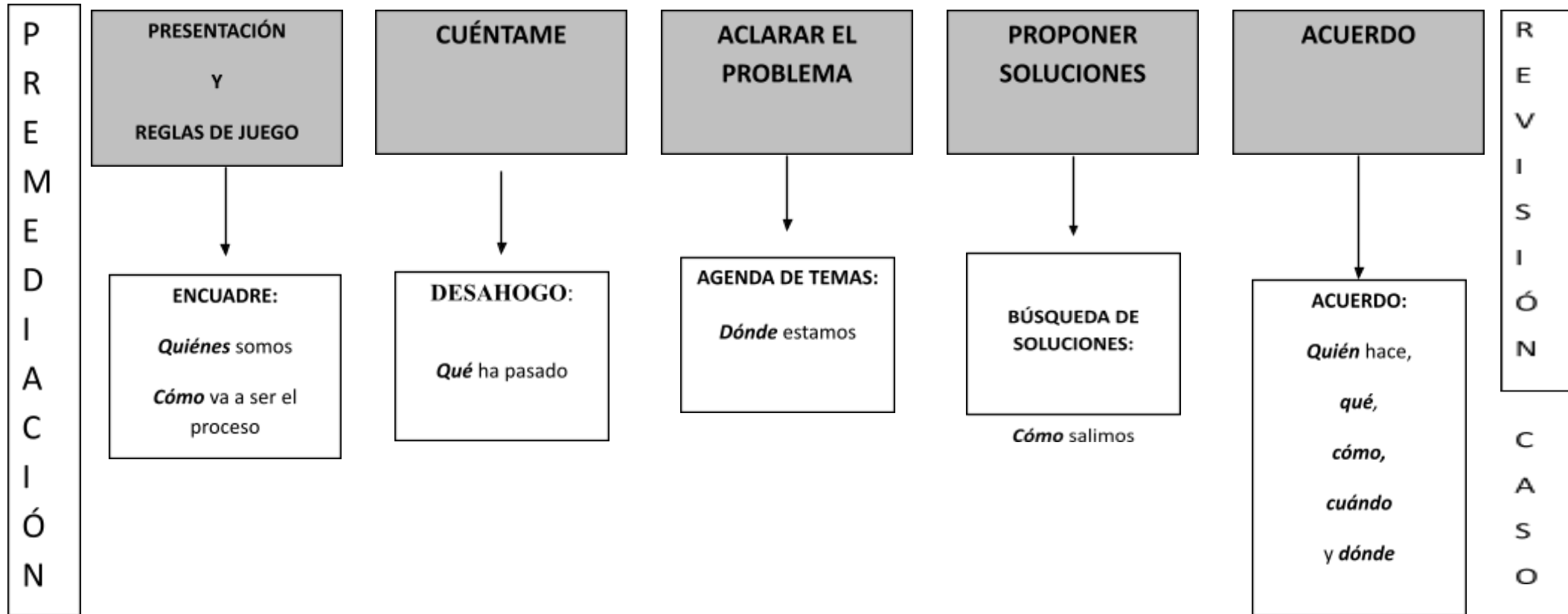
Las Doce	Explicación	Ejemplos
Mandar	Decir al otro lo que se debe hacer	“Tienes que ...”, “Debes...”
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	“Como no hagas esto, entonces...” “Mejor haces esto, de lo contrario...”
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	“Los chicos no lloran” “Debes ser responsable”
Dar lecciones	Aludir a la experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro	“Los chicos de ahora estáis muy mimados, en mi época esto no pasaba”
Aconsejar	Decir al otro qué es mejor para él o ella.	“Deja el instituto” “No dejes el instituto” “Lo mejor que puedes hacer es...”
Consolar, animar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	“Ya se te pasará” “No te preocupes...”
Aprobar	Dar la razón al otro	“Estoy en desacuerdo contigo, lo mejor es...”
Desaprobar	Quitar la razón al otro	“Lo que estás diciendo es una tontería”
Insultar	Despreciar al otro por lo que dice o hace	“Eso te pasa por tonto”
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actividad	“En el fondo quieres llamar la atención”
Interrogar	Sacar información al otro	“¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?”
Ironizar	Reírse del otro	“Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja tu novio y te vas a pedir limosna.”

Las doce típicas tienen en común que son un obstáculo para la comunicación: ya que no favorecen que la persona que habla se sienta comprendida y, por tanto, que cuente lo que le ocurre. Todas incluyen un juicio negativo sobre el otro (yo se lo que tú debes hacer y tú no; lo que te pasa no es importante; me estas ocultando algo...), aunque por supuesto no sea esa la intención del que las utiliza. Además, en todas, el que pretende ayudar se convierte en la medida de los problemas que tiene el que habla; por tanto, es una ayuda centrada en el que ayuda y no en el que pide la ayuda.

10ª SESIÓN: NIVEL 2 DE FORMACIÓN (MEDIACIÓN)

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN



LAS FASES

FASES	OBJETIVO	Actuación de los mediadores/as: FORMA DE DESARROLLAR (Documentos 1 y 2)
PREMEDIACIÓN	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	<p>a) Actuación de los mediadores/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones. - Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto). - Descargar las emociones asociadas al conflicto para que puedan ir a la mediación con menos tensión y para generar confianza en las partes. - Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración. <p>b) Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>La mediación es apropiada para el caso. Aspectos a tener en cuenta para decidir utilizar la mediación:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando las partes deben continuar con la relación, aunque quieran distanciarse. ✓ Cuando las partes se encuentran y se sienten incómodas. ✓ Cuando el conflicto afecta también a otras personas. ✓ Cuando hay voluntad de resolver el conflicto, buena predisposición, deseo de llevarse bien. - <u>Aspectos a tener en cuenta para decidir evitar la mediación:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas están "tan fuera de sí" que no pueden escuchar, contenerse ni tomar decisiones. ✓ Cuando una de las partes no se fía de la otra o porque la teme. ✓ Porque la complejidad del problema excede lo que se puede resolver desde el ámbito de la mediación, por tratarse de problemas vinculados a drogas, abusos, malos tratos o suicidio, faltas muy graves o porque para el centro educativo el problema tenga una especial relevancia y quiera tomar alguna decisión o medida directamente. <p>- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.</p> <p>- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - La elección por las partes de los mediadores/as es adecuada. (No conviene que sea un profesor/a que imparta clase al alumno/a, ni un miembro del equipo educativo). - Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: Nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto que sean determinantes para su resolución -no para esclarecer los hechos o buscar la verdad-, consultar normativa o reglamento de régimen interno que pueda afectar al acuerdo, etc. <p>c) Empezar a analizar el conflicto Desde el comienzo de la premediación se debe ir configurando un mapa del conflicto. El Documento 2 puede servir de instrumento para dicho análisis.</p>
<p>PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO</p> <p><i>¿Quiénes somos?</i></p> <p><i>¿Cómo va a ser el proceso?</i></p>	<p>Crear condiciones que faciliten el proceso de mediación. Crear clima de confianza.</p>	<p>a) Actuación de los mediadores/as: (Documentos 3 y 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Presentaciones</u> personales. - Explicar cómo va a ser el proceso: <u>Objetivos</u>. <u>Expectativas</u>. <u>Papel</u> de los mediadores/as. - Recordar la importancia de la <u>confidencialidad</u> y de su <u>colaboración</u>, <u>honestidad</u> y <u>sinceridad</u>. - Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No usar lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura adecuada. Etc., y compromisos. Importancia de su colaboración. <p>b) Tener previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio. Tiempo. Documentos de registro. Coordinación entre mediadores/as. <p>Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Están de acuerdo y comprenden las reglas presentadas. - Quieren colaborar en el proceso de mediación.
<p>CUÉNTAME</p> <p><i>¿Qué ha pasado?</i></p> <p><i>¿Cómo ha pasado?</i></p>	<p>Exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.</p>	<p>a) Actuación de los mediadores/as: (Documentos 3 y 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un <u>ambiente positivo</u> y controlar el intercambio de mensajes. - Generar pensamiento sobre el conflicto: <u>Objetivos personales</u> en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, <u>sentimientos</u> personales,... - <u>Explorar</u> con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. - Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, <u>evitando</u> la sensación de <u>interrogatorio</u>. - Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: <u>mostrar interés</u>, <u>clarificar</u>, <u>parafrasear</u>, <u>reflejar</u> el sentimiento, <u>resumir</u>, etc. - Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto. - <u>No valorar</u>, <u>ni aconsejar</u>, <u>ni definir</u> qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.

	Desahogarse y sentirse escuchados/as.	<ul style="list-style-type: none"> - Prestar <u>atención</u> tanto a los aspectos del <u>contenido</u> en sí del conflicto como <u>a la relación</u> entre las partes. - <u>Favorecer el diálogo</u> entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.
ACLARAR <i>¿Dónde nos encontramos?</i>	Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	<p>a) Actuación de los mediadores: (Documentos 3 y 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la conformidad de las partes sobre los <u>temas o cuestiones a tratar</u> para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. - Conseguir una <u>versión consensuada</u> del conflicto. - Concretar los <u>puntos que pueden desbloquear</u> el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. - Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, para crear confianza e interés. - <u>Explorar los intereses y necesidades</u> subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses y necesidades.
BÚSQUEDA DE SOLUCIONES <i>¿Y ahora...?</i>	Tratar cada tema y guiar a la búsqueda de posibles vías de arreglo.	<p>a) Actuación de los mediadores/as: (Documentos 3 y 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Facilitar espontaneidad y creatividad</u> en la búsqueda de ideas o soluciones (lluvia de ideas). - Explorar <u>lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide</u> a la otra parte. - Resaltar los <u>comentarios positivos</u> de una parte sobre la otra. - Pedir <u>que valoren</u> cada una de las posibles soluciones. - Solicitar su <u>conformidad</u> o no con las distintas propuestas.
LLEGAR A UN COMPROMISO/ ACUERDO <i>¿Qué se hace? ¿Cómo? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Dónde?</i>	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo.	<p>a) Actuación de los mediadores/as: (Documentos 3 y 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. - Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrado. Realista-posible. Específico y concreto. Claro y simple. • Aceptable por las partes. • Evaluable. • Que mantenga expectativas de mejora de la relación. • Redactado por escrito. Así se evita el olvido y malinterpretaciones y se facilita el seguimiento. • Facilitar a las partes su colaboración.

		<ul style="list-style-type: none">- Agradecer a las partes su colaboración y felicitarles por los acuerdos conseguidos.- Entregar resguardos de los acuerdos, firmarlos y sellarlos.- Recordarles que en unas dos semanas se revisarán dichos acuerdos y compromisos.- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.
--	--	--

DOCUMENTOS DE LA MEDIACIÓN

DOCUMENTO 1: "GUIÓN PARA LA PREMEDIACIÓN"

Para la **primera entrevista/contacto** con cada una de las partes. En general, se le entrega la **ficha** para que la cumplimenten individualmente y nos la entreguen lo más pronto posible.

1. ¡Hola!, me llamo..... y yo Somos mediadores/as y te queremos escuchar (si tú quieres) para ver si podemos echarte una mano en resolver el problema.

¿Tu nombre es...? (mirando a la parte)... ¿y el tuyo...? (*mirando a la otra*)

2. Cuéntanos tu problema. Puedes hacerlo con más tranquilidad y detalle en la Ficha.

3. ¿Hay alguien más afectado por este problema?

4. Por si no **conoces lo que es la mediación**, debes saber que esto no es como una confesión, ni tampoco es como una consulta psicológica, ya que no damos soluciones ni interpretamos tus acciones. Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. El mediador/a está para escucharte, no te forzará a resolver tu problema, ni lo resolverá por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza. Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de la otra parte, pero para eso los/las dos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto/a a hacerlo?

5. ¿Estás de acuerdo en que..... y..... seamos los mediadores/as? Si no, puedes optar entre todos estos: (Mostrar la lista).

6. Si te parece quedamos para el.....a las.....en el/la La sesión durará.....y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.

DOCUMENTO 2: FICHA DE PREMEDIACIÓN (color verde)

1. SOLICITUD/DERIVACIÓN DE MEDIACIÓN (PREMEDIACIÓN) FECHA: _____
SOLICITANTE: Profesor/a: _____ Alumno/a: _____ <div style="text-align: center; padding: 5px;">PARTES EN CONFLICTO:</div> Parte A: _____ Curso/Grupo: _____ Parte B: _____ Curso/Grupo: _____ Terceras personas implicadas: _____

DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO POR PARTE DE LA PERSONA QUE SOLICITA O DERIVA:

¿Qué ha pasado, cuál ha sido el problema? Cuenta con detalle lo ocurrido (pelea física, agresión verbal, intimidación, insulto, burlas, ...)

¿Dónde y cuándo ha tenido lugar el conflicto?

¿Qué tipo de relación tienes con la otra parte?

¿Viene de antes o ha surgido ahora?

Recomienda a dos Mediadores/as de la siguiente lista para la Mediación,

¿Por qué los has elegido?

Fecha y Firma del solicitante:

DOCUMENTO 3: "DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN" (GUÍA) Aspectos a tener en cuenta a lo largo de cada fase.

1. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO

- Os presentáis y pedís a las partes que se presenten.
- Explicáis brevemente qué es y cuáles son las **reglas y normas** de la Mediación.

Esto es lo que vamos a hacer: “tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar -por turnos- vuestro problema desde vuestro punto de vista. Os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros/as de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos/as estéis de acuerdo y, finalmente, redactarlo y firmarlo. Nosotros/as no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos/as de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno/a, que en su momento definiremos en qué condiciones.”

¡Comenzamos! Tenemos algunas **reglas** sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

- ✓ **Primera:** ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (Espera algún tipo de respuesta de los/las dos)
- ✓ **Segunda:** ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros? (Espera algún tipo de respuesta de los/las dos).
- ✓ **Tercera:** ¿Estáis de acuerdo en no insultaros ni agrediros, ni utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno/a al otro/a? (Espera algún tipo de respuesta de los/las dos).
- ✓ **Cuarta:** ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis? (Espera algún tipo de respuesta de los/las dos).
- ✓ **Quinta:** Vais a disponer de igual tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno/a? (Espera algún tipo de respuesta de los/las dos).
- Uno de los mediadores/as debe atender a los **turnos** de exposición.
- Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso/a o el que las partes decidan.

2. CUÉNTAME

- Pedís a cada una de las partes que cuente su (versión del) problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo. En esta fase uno/a de los mediadores/as debe ir controlando los turnos de exposición de cada parte. El otro/a debe ir tomando notas para:
 - ✓ Identificar los puntos centrales del problema, es decir los "temas" a solucionar.
 - ✓ Ver los puntos de encuentro y los de confrontación.

- ✓ Registrar las percepciones, emociones, sentimientos, hechos y valores de cada parte.
- ✓ Practicar la escucha activa.
- Después de recoger la información más relevante, es aconsejable que ambos mediadores/as redefinan la estrategia, para decidir prioridades, puntos de encuentro, etc.

Procedimiento general: A cada una de las partes le decís:

- ✓ Contadnos lo que ha pasado...
- ✓ Cómo te has sentido...
- ✓ Algo más acerca de...

Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Preguntad si quieren agregar algo más.

3. ACLARAR EL PROBLEMA

- Realizáis preguntas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.
- Averiguar los temas importantes, el meollo del conflicto. Intentad resumir ambas posturas.

Tened en cuenta que todavía cada una de las partes está convencida de que su explicación del problema y su posición es la correcta, que tienen la razón y dice la verdad. Por eso es muy importante este paso, ya que gracias a las preguntas que les hagais se darán cuenta de "las dos caras de la moneda", y se irán aclarando sobre su situación. Tened especial cuidado para que las preguntas no les induzcan a cuestionar su relato.

Procedimiento general:

- ¿Qué es lo que quieres decir con.....?
- Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.
- ¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuánto/quién exactamente....?
- De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?
- He entendido bien si digo....(parafraseo); Es correcto si digo...
- ¿Te has sentido traicionado/desilusionado? Resume cada una de las posiciones, refleja sentimientos, etc.)
- Yo entiendo que en vuestro conflicto tus intereses principales son....(le dices mirando a una de las partes) y los tuyos son... (mirando a la otra).

- ¿Cómo sabes tú...?
- ¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?
- ¿Comparado con qué?
- ¿Qué te hace creer que...?
- ¿Siempre? ¿Nunca? ¿Todos? ¿Nadie?

A la hora de **aclarar** el conflicto, ten en cuenta los siguientes **aspectos**:

Relaciones/Comunicación (Se mejoran cuando se logra una mayor colaboración) Indagar:

- ¿Se ven como compañeros/as o como enemigos/as?

- ¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodean?

Compromiso (Grado en el que se involucran en la negociación, en el proceso, en los acuerdos, las ganas que tienen de llegar a buen puerto. Procura que siempre quede explícito).

Intereses (Son las razones que generan el conflicto). Para descubrirlos, pregunta:

- ¿Por qué / para qué lo quieres (intereses) / necesitas?

Límites

- ¿En qué no estáis dispuestos/as a ceder?
- ¿Qué vais a hacer si no llegáis a un acuerdo?
- ¿Hasta qué punto os conviene seguir negociando?

Legitimidad (Identificar criterios justos y normas, ya que no puede haber nada ilegal, dado que sirven de marco para la negociación y para evaluar las opciones. Expresaos enfatizando las conexiones mutuas).

4. PROPONER SOLUCIONES

- Debéis preguntar a las partes acerca de las posibles soluciones. Cuáles serían las vías para resolver el conflicto, discutir y evaluar cada una de ellas.

En problemas complejos es aconsejable empezar a elaborar acuerdos sobre temas más sencillos y secundarios, para desbloquear y crear la sensación de que avanzan y colaboran; así van llegando a acuerdos, bajando la hostilidad y llegando a los puntos más conflictivos en una actitud más colaboradora.

- Para hacer esto, debéis realizar un plan de prioridades de los temas a tratar, para ir de lo más simple a lo más complejo, de lo menos importante a lo más importante. Controlar exigencias que no sean realistas.

Procedimiento general:

Separa siempre el proceso de crear las propuestas, del de evaluar y decidir cuál es la más adecuada o la que más responde a las necesidades.

- ¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?
- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cambios propondrías? ¿Qué se podría cambiar?
- ¿Qué es lo que más os gustaría?
- ¿Qué podéis hacer para resolver el problema?
- ¿Qué pasaría si...? ¿Qué pasa si no encontramos una solución?
- ¿Qué es lo peor que te podría pasar?
- ¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?
- ¿Qué es lo mejor que te podría pasar?
- ¿Qué términos serían satisfactorios para ti?
- ¿Estáis buscando ganancias mutuas?
- ¿Cómo puedes mejorar tu propuesta para hacerla más aceptable para la otra parte?
- ¿Qué es lo más importante/urgente para ti?

Preguntas acerca de la relación:

- ¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo?
- ¿Podemos mejorar la relación?

Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio:

- ¿Te parece justo? ¿Esto sería justo para el otro?
- ¿Creéis que así se resolvería el problema?
- ¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado?
- ¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?
- ¿Esto sería legítimo?

Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo. ¿Deberías consultar a alguien antes de decidir?

5. LLEGAR A UN ACUERDO *(Para cerrar la sesión)*

- Una vez que se ha decidido cuál de las opciones es la más viable o la que más satisface a ambas partes, se redacta el acuerdo, que es como un contrato en el que las partes se comprometen a cumplir aquello que han acordado, y lo firman.

Tened en cuenta que las partes deben tener claro, durante todo el tiempo, qué es lo que están acordando y qué implicaciones tiene. Deben dar su consentimiento.

No debéis olvidar que lo más importante son las relaciones, ya que a veces, aclarando un incidente se mejora la relación y no es necesario redactar un acuerdo; en cualquier caso, el acuerdo deberá resolver el problema, preservar la relación y prever necesidades futuras.

- Evitad ambigüedades o términos que no se entiendan. Concretad todo lo posible, teniendo en cuenta fechas límite, cantidades u otras condiciones específicas.

Preferiblemente utilizad expresiones afirmativas. Ej: precisar "lo que harán" en vez de "lo que no harán".

- Explicad los términos de confidencialidad y qué aspectos o temas se tendrán en cuenta bajo esta condición.
- Decidid qué hacer con las notas, apuntes, etc. Si se van a destruir, quién lo hará, cómo y cuándo.
- Dejad abierta la posibilidad de solicitar un nuevo proceso de mediación o de seguimiento.

Procedimiento general:

- ¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?
- ¿Estáis dispuestos a firmarlo?

DOCUMENTO 3.2: CUESTIONES DE LAS FASES EN FORMATO CUADRO

1. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO

<p>1. ¡Hola!, <i>me llamo..... y yo Somos mediadores/as</i>. Si queréis podemos trabajar con vosotros/as para resolver este problema. <i>¿Tu nombre es...? (mirando a una de las partes) ¿y el tuyo...? (mirando a la otra).</i></p>	
<p>2. Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar -por turnos- vuestro problema. Os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y estar seguros de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros/as no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros/as, que en su momento definiremos en qué condiciones."</p>	
<p>3. Tenemos algunas reglas con las que debemos estar de acuerdo antes de empezar: Primera: <i>¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i> Segunda: <i>¿Estáis de acuerdo en escucharos y no interrumpiros? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i> Tercera: <i>¿Estáis de acuerdo en no insultaros ni agrediros, ni utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i> Cuarta: <i>¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo honestos y sinceros? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i> Quinta: <i>Vais a disponer del mismo tiempo para contar vuestro problema. ¿Lo fijamos en 5 minutos para cada uno? (Espera algún tipo de respuesta de ambos).</i> <i>Uno de los dos mediadores/as debe atender a los turnos de exposición.</i></p>	

<i>Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso o el que las partes decidan</i>	
---	--

2. CUÉNTAME. A cada una de las partes decís:

Contadnos lo que ha pasado.	
¿Cómo te has sentido?	
<i>Aseguraos de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Preguntad si quieren agregar algo más.</i>	

3. ACLARAR EL PROBLEMA

¿Qué es lo que quieres decir con.....?	
Perdona, pero no te entiendo. ¿Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta?	
De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?	
He entendido bien si digo....(parafraseo) Es correcto si digo...	
¿Te has sentido traicionado/frustrado/ ...?	
<i>Resume cada una de las posturas y refleja sentimientos, etc.</i>	
Yo entiendo que en vuestro problema tus intereses principales son..., (le dices mirando a una de las partes) y los tuyos son..., (mirando a la otra).	
¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuánto/quién exactamente....?	
¿Cómo sabes tú...?	
¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?	
¿Comparado con qué?	
¿Qué te hace creer que...?	
¿Siempre?/	
¿Nunca?/¿Todos?/¿Nadie?	

4. PROPONER SOLUCIONES

¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?	
¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?	
¿Qué cambios propondrías?	
¿Qué se podría cambiar?	
¿Qué es lo que más os gustaría?	

¿Qué podéis hacer para resolver el problema?	
¿Qué pasaría si...?	
¿Qué pasa si no encontramos una solución?	
¿Qué es lo peor que te podría pasar?	
¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?	
¿Qué es lo mejor que te podría pasar?	
¿Qué términos serían satisfactorios para ti?	
¿Estáis buscando ganancias mutuas?	
¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?	
¿Qué es lo más importante/urgente para ti?	

Preguntas acerca de la relación:

¿Podrías continuar con vuestra relación?	
¿Cómo?	
¿Podemos mejorar la relación?	

Haz preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, legítimo o satisfactorio:

¿Te parece justo?	
¿Esto sería justo para el otro?	
¿Creéis que así se resolvería el problema?	
¿Nadie se siente ignorado, engañado o timado?	
¿En qué circunstancias me conviene retirarme y no negociar?	
¿Esto sería legítimo?	

Deberás resumir ambas propuestas, contemplando las necesidades de ambas partes. Asegúrate de si hay que consultar a terceros antes de escribir el acuerdo.

¿Deberíais consultar a alguien antes de decidir?	
--	--

5. LLEGAR A UN ACUERDO (Para cerrar la sesión):

¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?	
¿Estáis dispuestos a firmarlo?	

DOCUMENTO 4: REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

2. HOJA REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.

Fecha: _____

Alumnos/as <u>Mediados/as</u>: Parte A: _____ Parte B: _____	<u>Mediadores/as</u>: _____ _____
---	--

Descripción de los hechos: Anotad coincidencias/discrepancias con lo manifestado en la Premediación, ...

Parte A:
Parte B:

Capacidad para empatizar/comprender: pedir que se pongan en lugar del otro/a y anotad su reacción, ...

Parte A:
Parte B:

Expresión de sentimientos/emociones: pedirles que digan lo que sienten o como se sienten, ...

Parte A:
Parte B:

Trasformación de Posturas en Intereses y Necesidades: averiguar el **Para Qué** (intereses: qué gana/pierde, ...) y el **Por Qué** (necesidades: por qué o para qué necesita hacer lo que hecho,)

Parte A:
<u>Intereses:</u>
<u>Necesidades:</u>
Parte B:
<u>Intereses:</u>
<u>Necesidades:</u>

Actitud de las partes:

Parte A:
Parte B:

Compromisos:

Parte A:

Parte B:

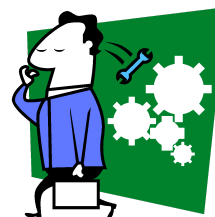
Firmas de las Partes

Firmas de los Mediadores/as

11ª SESIÓN: NIVEL 2 DE FORMACIÓN (MEDIACIÓN)

¿COMO ABORDAR SITUACIONES DIFÍCILES?

Como mediador/a tendrás que afrontar situaciones difíciles a las que deberás dar respuesta. A continuación se desarrollan unas cuantas sugerencias para abordarlas.



Las partes enfrentadas no respetan las normas pactadas.

No les acuses ni regañes. Simplemente recuérdales lo que se había acordado al inicio del proceso de mediación.

La comunicación está muy cortada.

Te das cuenta de que no avanza la mediación, aunque no tienes claro el por qué. Recurre a sesiones privadas, para aclarar si hay intereses ocultos, para comprender la situación o cuando no estén dispuestos a colaborar.

Una de las partes está muy enfadada.

La misma solución que para el punto anterior. Pide un receso, postergando la sesión para que se calmen los ánimos.

Parafrasea (si es una situación que aún puedes controlar): *“Veo que estás muy enfadado con esto y que parece que todavía tienes la llaga muy abierta”*.

Una de las partes dice que estás siendo parcial.

Deja que las partes expresen sus sentimientos y sus percepciones de las cosas. Pregúntales:

“¿Qué actitud o comentario te hace pensar eso?” Si la queja persiste, invita a que continúe otro mediador/a en tu puesto.

Una de las partes no está a gusto.

O te da a ti esa impresión, o no colabora o manifiesta que está dudando sobre la eficacia de la mediación, cómo están llevando ese proceso en particular o cómo lo están haciendo los mediadores. Si siente parcialidad por la causa que sea, puedes persuadirle sobre las ventajas que supondría acogerse a la mediación, pero sin presionar y sin preguntar por qué:

“Sí no os sentís cómodos con estos mediadores, pueden intervenir otros compañeros nuestros”.

“Sí os parece bien, podríamos tener una charla con cada uno de vosotros, en privado, para profundizar algunos aspectos”.

Las partes no llegan a una solución y piden consejo.

Recuérdales que tu papel es favorecer que ellos mismos lleguen a un acuerdo y no imponer un acuerdo válido para ti.

Las partes no llegan a una solución y la relación continúa rota.

Proponles establecer un acuerdo de mínimos.

“Sería bueno que tuvierais en cuenta que independientemente del problema que ha surgido entre vosotros y que hasta puede llegar a romper vuestra relación, ambos vais a tener que seguir conviviendo todos los días. Así que sería mejor que esos encuentros sean lo menos duros posibles y que acordéis alguna manera respetuosa y educada para seguir vuestra relación, manteniendo unas normas mínimas.

La cuestión esencial es: ¿Cómo podríamos hacerlo?”

Se cuestiona la mediación, como consecuencia de que empezó como una alternativa al procedimiento disciplinario normal.

Habla de las consecuencias para ambos si no llegan a un acuerdo. Utiliza un tono de reflexión, no de amenaza:

“Siempre será mejor resolver las cosas de mutuo acuerdo, tomando decisiones por nosotros mismos, que tener que hablarlas con el jefe de estudios. Con todo lo que habéis colaborado, sería una pena que, ahora que estamos en la recta final, tirárais la toalla”.

“Creo que siempre es mejor que veamos alguna manera de enmendar el daño que hemos hecho, que seamos responsables de nuestros actos y nos comprometamos a resolver nuestros problemas de una manera seria y responsable, que renunciar a hacerlo y que nos apliquen una sanción sin más”

Las partes deciden no seguir con la mediación.

Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta. Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y por lo que han colaborado y hazles saber que respetas su decisión de no querer continuar.

ANÁLISIS DE CASOS.

DINÁMICA DE GRUPO:

SIMULACIÓN DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUS FASES:

EL CASO DE MANU Y FERNANDO.

EL CASO DE LUCÍA Y YASMINA.

...

"EL CASO DE MANU Y FERNANDO"

FERNANDO

Eres Fernando, un alumno de la clase de 3º de ESO del Instituto. Manu es un compañero tuyo de clase. Es un chaval inteligente pero que no le gusta estudiar y que en el Instituto ha tenido problemas con los profesores, pues a veces contesta mal, y con los compañeros porque va de "chulo" y no soporta que nadie le contradiga. Aunque llegaste nuevo este año al Instituto ya conocías a Manu del barrio, pero no perteneces a su pandilla.

El otro día, estando en la discoteca, alguien pegó un empujón a otro; el caso es que una chica cayó sobre ti. Después de pedirte disculpas os pusisteis a hablar un buen rato, pues era muy simpática y agradable y te encontrabas muy a gusto con ella. De repente apareció Manu, junto con su pandilla, y apartándote con un empujón te dijo que dejaras en paz a su chica y que ni se te ocurriera volver a hablar con ella. Entonces les contestaste que tú hablabas con quien querías y que no obligabas a nadie a hablar contigo. El te insultó y te empujó junto con los de su panda. Tú para evitar males mayores, te fuiste.

El lunes, en el Instituto, en el primer recreo, fuiste hacia Manu y le dijiste que a ver si se atrevía él solito a decirte lo que el otro día te dijo en la discoteca. Se puso muy chulo y al final quedasteis en que os veríais las caras al salir de clase.

A las tres de la tarde, en el descampado que hay detrás del Instituto, os peleasteis. Tú le partiste el labio y él te puso el ojo morado. Por un momento perdiste la visión y te asustaste mucho. Cuando llegaste a casa, tus padres se alarmaron y te llevaron al oftalmólogo, que después de reconocerte dijo que podrías haber perdido la vista. Hizo un informe y con él tus padres decidieron presentar una denuncia a la Guardia Civil.

Tú piensas que Manu es un chico que se las da de matón, no respeta a los demás y necesita una lección. Además piensas que fue él el que empezó todo. Te gustaría solucionar este asunto sin llegar al Consejo Escolar, siempre que se disculpe y no vuelva a meterse contigo ni con los demás.

Te gustaría que se olvidara cuanto antes este tema ya que no quieres que se te identifique como un alumno "camorrista" ni causar más molestias a tus padres.

MANU

Eres Manu, un alumno de 3º de ESO del Instituto. Fernando es un compañero nuevo este año en el Instituto aunque tú ya le conocías de antes en el barrio. Viene de un colegio privado y según tú a veces se las da de "chulito" en clase y por eso a ti te cae bastante mal.

El otro día, estando en la discoteca se permitió "ligar" con tu chica y eso, claro, tú no se lo permites ni a él, ni a nadie. Por eso, al verlo, tus amigos y tú fuisteis hacia él le rodeasteis y le hicisteis que se largara.

Tú ya lo tenías olvidado pero él, el lunes, en el Instituto, vino hacia ti en el recreo y te retó diciendo que a ver si te atrevías tú solito a decirle a la cara lo que le dijiste el otro día en la discoteca rodeado de sus amigos. Quedasteis a las tres, a la salida del Instituto, y allí os peleasteis delante de todos los compañeros. El te rompió el labio pero tú le pusiste el ojo morado. Ahora te has enterado que sus padres han puesto una denuncia contra ti en la Guardia Civil, pues según el médico estuvo a punto de perder la vista. Tú crees que no fue para tanto.

En el Instituto pensaban expulsaros, pero el tutor os ha sugerido que intentéis resolver el tema con el equipo de mediación. Tú, aunque no tienes mucho interés pues piensas que poco se puede arreglar ya, decides al final seguir el consejo del tutor y acudir a mediación.

Estás dispuesto a olvidar todo lo sucedido, pero quieres que sus padres retiren la denuncia, que él deje en paz a tu chica y evitar ir al Consejo Escolar.

EL CASO DE LUCÍA Y YASMINA

En un intercambio de clase, Lucía se ha ido flechada hacia Yasmina y le ha tirado de los pelos de manera muy agresiva, sin decirle nada más. Lucía se ha puesto a llorar desesperadamente y no ha hecho nada. Han tenido que llevarse a Lucía a la fuerza porque no la soltaba. Cuando le hemos preguntado el porqué de su reacción, ha dicho: me ha mirado mal.

Otros datos: Lucía es gitana y Yasmina es marroquí. Lucía está acomplejada por el color de su piel. Hay gente que dice que el problema les viene de antes. Otros/as dicen que les gusta el mismo chico.

DOCUMENTO A: GUION PARA EL ANÁLISIS DE LA REPRESENTACIÓN.

CUESTIONES PARA LOS/LAS OBSERVADORES/AS

1. ¿Qué te ha parecido la actuación de los mediadores? ¿Qué te pareció bien? ¿Qué no te pareció ajustado a su papel según las características de una mediación formal?
2. ¿Qué te pareció más difícil? ¿Por qué?
3. Los mediadores, ¿Ayudaron a aliviar la tensión? ¿Crearon confianza? ¿Cómo?
4. ¿Ayudaron los mediadores a las partes a ir más allá de sus posiciones, a sus necesidades e intereses?
5. ¿Ayudaron a aclarar el problema? ¿Cómo?
6. Los mediadores, ¿Ayudaron a que se generaran soluciones creativas? ¿Cómo?
7. ¿Qué pensáis de lo hecho hasta aquí o del acuerdo logrado?
8. ¿Cuál ha sido el acuerdo si es que lograron alguno? ¿Quedó claro?
9. Otras observaciones que queráis hacer para comentar en la puesta en común.

CUESTIONES PARA LOS/LAS MEDIADORES/AS

1. ¿Cómo te has sentido?
2. ¿Qué te ha resultado más fácil?
3. ¿Y más difícil?
4. ¿Qué técnicas crees que necesitarías dominar mejor?
5. ¿Crees que ayudaste a las partes a resolver su problema? ¿Cómo?
6. Si pudieras empezar de nuevo, ¿Qué harías diferente?

CUESTIONES PARA LOS QUE REPRESENTARON A LAS PARTES

1. ¿Cómo te has sentido?
2. ¿Qué intervenciones te ayudaron a clarificar tus intereses? ¿Y tus sentimientos?
3. ¿Cuáles te ayudaron a buscar soluciones al conflicto?
4. ¿Cuáles no te sirvieron para resolverlo?
5. ¿Qué crees que se debería de cambiar?
6. Otras observaciones que quieras hacer.

Anexos:

SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL CENTRO.

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN Y ACTUACIÓN

Analizando el Conflicto: Resumen

Personas

Identificar grupos y personas involucrados:

- quién influye directa/indirectamente
- liderazgo
- bases de influencia y poder de las partes:
(SIMETRÍA-ASIMETRÍA)
- Hay o puede haber coaliciones: quiénes, ...

Percepción del problema:

- cómo perciben el problema, cómo lo describen
- cómo les ha afectado
- sentimientos-intensidad
- soluciones (posturas) que sugieren:
¿qué necesidades e intereses representan?
- cómo se puede replantear para mejorar la relación.

Proceso

Dinámica del conflicto:

- ¿Qué hecho/s lo originaron?
- Intensificación:
 - ¿qué se añadió?
 - ¿qué polarización existe entre grupos?
 - ¿qué acciones han aumentado el conflicto?
 - influencias moderadoras.

Comunicación:

- ¿Cómo se comunican?
- ¿Quién habla, a quién, cuándo, cuánto y por qué?
- Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información.
- ¿Cómo mejorar?

Problema

Describir "meollo":

- Intereses, necesidades y valores de cada uno/a.
- ¿Qué les preocupa y qué proponen para la solución?
- ¿Por qué les interesa la solución concreta?
- Intereses de cada uno/a (qué gana/pierde en cada solución).
- Necesidades básicas que motivan a cada uno/a.
- ¿Qué necesidades habrá que tener en cuenta para satisfacción plena?
- Diferencias de valores ¿son importantes?

Listar problemas a resolver:

- Problema global, diferentes puntos a resolver.
- Manera de tomar decisiones.

Análisis de los recursos existentes utilizables:

- Factores que limitan acciones y posturas extremistas de cada uno/a.

Guía-Manual de Formación en Resolución Noviolenta de Conflictos y Mediación

- Personas que pueden ser constructivas.
- Posibles objetivos alcanzables que todos/as aceptan.
- Intereses y necesidades en común (NO opuestos o mutuamente excluyentes).
- Ofertas que están dispuestos a hacer.

"CROQUIS" RÁPIDO DE UN CONFLICTO

- 1.- Escribir un **resumen**, descriptivo y conciso.
- 2.- **Sintetizar** su historia, los orígenes y evolución.
- 3.- Identificar **los grupos de personas involucradas**: actores primarios, secundarios, y terciarios; liderazgo, formación de coaliciones...
- 4.- Exponer los **"fundamentos" del conflicto**: motivos, necesidades y metas, intereses y valores, comunicación entre individuos o grupos involucrados, nivel de conciencia del conflicto, limitaciones,...
- 5.- Describir la **estructura básica** (reglas, modelos comunicacionales, autoridad y toma de decisiones...) del conflicto en ese momento.
- 6.- Estudiar la **dinámica** del conflicto (cómo se precipita, cómo se intensifica, cómo se modera, cómo se acaba,...).
- 7.- Investigar los **recursos para su regulación**.

RECURSOS: BIBLIOGRAFÍA:

MEDIACIÓN ESCOLAR: En negrita resaltamos la bibliografía especialmente recomendada.

- **ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R.**, El papel de la mediación dentro de los programas de resolución de conflictos en el ámbito escolar, II Jornades Catalanes de Resolució Alternativa de Conflictos, Mollet del Vallés, Cataluña, Octubre 1998.
- **BOQUÉ, M.C.**, *Tiempo de mediación*, Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. 2005 (programa estructurado para un curso de 30 horas en las que se forma a un grupo de mediadores/as. Muy práctico).
- **BOQUÉ, M.C.**, *Guía de mediación escolar*, Octaedro. 2002 (teórico-práctico). Guía para formar a mediadores/as).
- **TORREGO SEIJO, JUAN CARLOS**. Mediación de Conflictos en Instituciones educativas. Narcea. Madrid 2002 (1ª ed) 2001(2ª ed).
- **BRANDONI, F**, *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*, Paidós, 1999.
- **CASCÓN, P**. La Mediación. Madrid. Cuadernos de pedagogía nº 287. Pág 72-76.
- Cerezo Ramírez, F.: La violencia en las Aulas. Análisis y propuestas de intervención. Pirámide, 2001.
- Cohen, Richard: School Mediation Training Manual . School Mediation Associates, 1990
- COLECTIVO AMANI, *La escuela intercultural: regulación de conflictos en contextos multiculturales*. Ed. Catarata. 2004. (Teórico-práctico para trabajar Educación intercultural).
- CORNELIUS, H. e FAIRE, S. Tú ganas y yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones. Ed. Gaia, Madrid.
- DÍAZ-AGUADO, M.J. *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia*, INJUVE, 2004 (Son tres tomos y un vídeo. Se puede solicitar gratis)
- DÍAZ AGUADO, M.J. *Prevenir la violencia contra las mujeres construyendo la igualdad*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.2002 (Dos tomos y un vídeo. Se puede solicitar gratis)
- FERNÁNDEZ GARCÍA, I.: *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*, Narcea, 2004. (Ofrece un modelo de intervención con muchas ideas útiles).
- **FERNÁNDEZ GARCÍA, I.**: “Mediación. Estrategias para la Acción Tutorial”. Fundación docente de mineros asturianos. 2002, pág 16.
- FISHER, R. Y ERTEL, D., Sí... ¡De acuerdo! En la práctica, Ed. Norma, Bogotá, 1998.
- **FISHER, R., URY, W. Y PATTON, B.**, Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder, Ediciones Gestión 2000, S.A., Barcelona, 1996.
- **FLAYER ACLAND, A.** (1993): Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Ed. Paidós, Barcelona.

- **FUNES, S. Y SAINT-MEZARD, D** (2000): "La dimensión comunicativa en los conflictos y su resolución I y II, Revista M/E, Monitor Educador núms 77 y 78. Ene.-Feb.pp.20-29 y Marz.-Abr.pp.8-17.
- **FUNES, S. (1999)**: "Negociación escolar", Madrid, Comunidad Educativa núm. 263,pp 12-14.
- **GASTÓN, P.** (2000): "La Mediación", Barcelona, Cuadernos de Pedagogía núm.286, pp.72-76.
- GIRARD, K e KOCH, S. (1997). Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores. Ed. Granica, Buenos Aires.
- **GOTTHEIL, J. Y SCHIFFRIN, A.,** Mediación: una transformación en la cultura, Paidós Mediación, Buenos Aires,1996.
- Hart, Julie; Gunty, Mark: "The Impact of Peer Mediation Program han Elemental School, Environment." pp 76-92, in-Peace and Change Vol 22,Nº1, January 1997
- JOHNSON,D. *Cómo reducir la violencia en las escuelas*, Paidós, 1999 (Manual teórico, pero muy bueno)
- **LEDERACH, J.,** Un marco englobador de la transformación de conflictos sociales crónicos, Gernika, España, Dcto. Nº 2, Feb. 1994.
- **LEDERACH, J.P.** *ABC de la paz y los conflictos*. La Catarata. 2000
- **LEDERACH, J.P.** (1998). Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas. Bakeaz, Bilbao e Gernika Gogoratuz, Gernika-Lumo.
- **LEDERACH, J.P.:** Mediación. Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz, 1994
- Markwood, A.J.: Adolescence, Negotiation and Mediation.
- **MITCHEL, CH.:** La promesa de la mediación, Ed. Granica, Buenos Aires, 1996.
- **MOORE, C.W.,** El proceso de la mediación: estrategias prácticas para resolver conflictos, Ed. Granica, Buenos Aires (1º Ed. Original: 1986).
- ORTEGA , R y otros, *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*, Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía
- PACE, *Educación en la no violencia*, Ed. PPC. 2000 (Propuestas didácticas para el trabajo de la no violencia)
- **ROZENBLUM DE HOROWITZ, S.,** Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente, Aique, Buenos Aires, 1998.
- SAINT-MEZARD, D. Solucionar conflictos sin pasar por el juez, Diario El Mundo, Sup. Su Dinero, Madrid, 14 Septiembre 1997, p. 8.
- **SIX, J.F.** (1997): Dinámica de la mediación. Ed. Paidós, Barcelona.
- **SUARES, M.,** La mediación. Conducción de disputas y comunicación y técnicas, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1996.
- **TORREGO, J.C.,** *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Narcea, 2000 (Manual para la formación de mediadores/as).

- **URANGA, M.** (2000): "Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar", en Casamayor (coord.): *Cómo dar respuesta a los conflictos*, Barcelona, Graó, pp. 143-159.
- **URANGA, M.** (coord.) (1994): *Transformación de conflictos y Mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Ed. Gernika Gororatz. Centro de Investigación por la Paz, Guernica.
- **VEIGA, R.** Y otros (1999): *Ensayo sobre la mediación educativa*, Buenos Aires, Instituto Superior de Investigaciones Psicológicas.
- **VILLOSLADA HERNÁN, EMILIANA.** "Mediación escolar. Una herramienta para el tratamiento de Conflictos". Fundación docente de mineros asturianos. 2002, pág 15.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- ANDREOLA, B. *Dinámica de grupo*, SAL TERRAE, 1982 (Manual clásico con ejercicios)
- ANTONS, K. *Práctica de la dinámica de grupos*, Herder, 1990 (Manual teórico-práctico)
- APDH, *Educación para la Paz, una propuesta posible*, 1990 (Un clásico y pionero en el trabajo de Educación para la paz. Reflexiona sobre conceptos y da algunas propuestas didácticas)
- BEAUCHAMP, A. *Cómo animar un grupo*, SAL TERRAE, 1976 (Manual teórico)
- **BENÍTEZ, L., *La mejora del alumnado y del grupo a través de la relajación en el aula***, CISS PRAXIS. 2001 (muy práctico para trabajar con el alumnado atención, observación, percepción, imaginación, concentración... relajación...)
- CAMPS, V. *Los valores de la educación*, Alauda/Anaya 1994
- **CASCÓN, P., *La alternativa del juego I y II.***, Ed. Catarata. 1994. (muy prácticos para la creación de grupo)
- EQUIPO CLAVES. (1995): "Guía para la Educación Intercultural con jóvenes". Comunidad de Madrid. Consejería de Educación y Cultura de la Dirección General de Juventud.
- **COLECTIVO AMANI, *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos.*** Ed. Popular. 1994 (Teórico-práctico para trabajar Educación intercultural)
- **COLECTIVO AMANI, *La escuela intercultural: regulación de conflictos en contextos multiculturales.*** Ed. Catarata. 2004. (Teórico-práctico para trabajar Educación intercultural).
- **DELGADO, F., *El juego consciente, Integral***, 1986, (libros de juegos)
- DÍAZ-AGUADO, M.J., *Educación intercultural y aprendizaje cooperativo*, Pirámide, 2003 (Conclusiones de investigaciones en el ámbito de la Educación intercultural)
- **DÍAZ-AGUADO, M.J. *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia***, INJUVE, 2004 (Son tres tomos y un video. Se puede solicitar gratis)
- **DÍAZAGUADO, M.J. *Prevenir la violencia contra las mujeres construyendo la igualdad***, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer. 2002 (Dos tomos y un vídeo. Se puede solicitar gratis)

- **FERNÁNDEZ, I. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos***, Nancea, 2004. (Ofrece un modelo de intervención con muchas ideas útiles)
- FRANCIA, A. *Dinámica técnicas de grupos*, CCS,1992 (Manual teórico)
- **FRITZEN, S. *70 Ejercicios prácticos de dinámica de grupo***, SAL TERRAE 1984 (un clásico de ejercicios prácticos)
- GOLEMAN, D. *Inteligencia emocional*, Cairos, 1996
- GOLEMAN, D. *La práctica de la inteligencia emocional*, Cairos, 1998
- **GÓMEZ PALACIOS J. *Educación para la paz***. CCS 1992 (Propuestas de actividades para una Educación para la Paz)
- **GÜEL, M. *Educación emocional***, Ed. Praxis, 2003, (programas para infantil, ESO y postobligatoria. Muy práctico)
- JOHNSON,D. *Cómo reducir la violencia en las escuelas*, Paidós, 1999 (Manual teórico, pero muy bueno)
- HOSTIE, R. *Técnicas de dinámica de grupo*, ICCE,1988 (manual clásico teórico-práctico)
- **INTERCULTURA. AFS. *Educación global***, Instituto de la Juventud, 1995 (**Manual práctico de Educación global**)
- KIRSTEN, R. *Entrenamiento de grupos*, Ed. Mensajero, 1991. (Prácticas de dinámicas de grupos)
- LUCINI,F. *Temas transversales y educación en valores*, Alauda-Anaya
- **ORTEGA, P, *Educación para la convivencia***, Nau LLibres, 1994. (**Programa de educación para la convivencia; ofrece muchas herramientas diferentes para trabajar valores**)
- OTERO, H. *Educación con imágenes*, CCS,1993 (uso de imágenes para educar en valores; muy práctico)
- PANIEGO, A. *Educación para la solidaridad*, CCS, 1994 (Planteamiento, metodología y modelos para educar para la solidaridad)
- PÉREZ DE VILLAR, *Dinámica de grupos en formación de formadores: casos prácticos*. 1999. (Teórico práctico para formar a formadores, aunque aplicable al trabajo con alumnado)
- **ROCA , E, *Cómo mejorar tus habilidades sociales***, Ed. ACDE. 2005 (Teórico-práctico. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional)
- TUVILLA RAYO, J. *Educación en los derechos humanos*, CCS 1993. (Propuestas didácticas para trabajar los derechos humanos)

CUENTOS

- BUCAY, J. *Déjame que te cuente*, Ed Integral
- BUCAY, J. *Cuentos para pensar*, Ed. Integral
- HERREROS, M.V., *La tortuga Viky y su modo de resolver los problemas*, Octaedro-EUB, 2003
- HERREROS, M.V., *Dina La Rana*, Octaedro-EUB, 2003

PÁGINAS WEB

EDUCACIÓN:

- www.pangea.org/edualter
- www.pangea.org/org/iearn/
- www.edeuso.net
- www.edualter.org
- www.senderi.org
- www.catarata.org
- www.aulaintercultural.org
- www.cnice.mecd.es/interculturamet
- www.grupocomunicar.es
- www.cip.fuhem.es
- <http://mariajosediaz-aguado.tk/>
- www.joseantoniomarina.net
- www.eurosur.org/contenid.htm
- www.cnice.mecd.es/recursos2/atencion_diversidad/03_02.htm
- www.equintanilla.com

CENTROS E INSTITUCIONES

- www.fuhem.es/CIP/EDUCA
- www.nodo50.org/ioe
- www.pangea.org/aecgit

CUENTOS INTERCULTURALES

- www.xtec.es/recursos/contes.htm