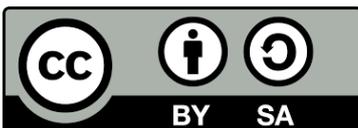




IES ALFREDO KRAUS

Proyecto para la GESTIÓN INTEGRAL DE LA CONVIVENCIA

ak



Contenido

MATERIAL PARA ALUMNADO AYUDANTE	3
1. TALLER DE ASERTIVIDAD	3
PRÁCTICA 1 (diferentes estrategias)	5
PRÁCTICA 2 (actividades)	8
2. TALLER: ESCUCHA ACTIVA+COMUNICACIÓN NO VERBAL	12
Respuestas mínimas	13
Reflejo de los sentimientos	14
Solicitud de aclaraciones y resúmenes	14
Repetición de palabras o frases claves	14
Preguntas o afirmaciones con respuesta abierta	15
Análisis de soluciones	15
3. TALLER: CONFLICTO VS. ACOSO	17
4. TALLER DE EMPATÍA Y NEUTRALIDAD	25
MATERIAL PARA ALUMNADO MEDIADOR	28
1. PRESENTACIÓN DEL PROCESO Y ESTRUCTURA DE LA MEDIACIÓN:	28
2. LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN Y EVALUACIÓN	32
1. Exposición del procedimiento	33
2. Materiales para la teatralización de los casos	33
3. INTELIGENCIA EMOCIONAL y AUTOESTIMA	36
Antes de ponernos manos a la obra, vamos a recordar el significado de estos dos términos para los formadores/las formadoras.	36
Recordar muy brevemente qué es la inteligencia emocional.	36
Recordar muy brevemente qué es la autoestima.	37
1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	37
2. AUTOESTIMA	39
4. TALLER: CONFLICTO VS. ACOSO	41
¿CÓMO RESOLVEMOS LOS CONFLICTOS?	44
MATERIAL PARA TUTORÍA	47
1. DINÁMICA 2º Y 3º ESO	47
2. DINÁMICA PRESELECCIÓN AYUDANTE 2º Y MEDIADOR 3º ESO	48

3. Sesión de formación del alumnado ayudante: LA ASERTIVIDAD.....	49
a. ASERTIVIDAD	49
b. LOS MENSAJES EN YO (parte del estilo asertivo)	51
c. DRAMATIZACIÓN DE EJEMPLOS.....	52
d. DRAMATIZACIÓN DE EJEMPLOS EN PAREJAS:	53
4. LESSON -- Conflict Resolution: Assertiveness.....	53
MATERIAL PARA EL PROYECTO “AKOMPAÑAMOS”.....	55
AKompañamos: Hoja de información trimestral para las familias.....	55
CONTRATO DE COMPROMISO	58
HOJA DE REGISTRO AKompañamos	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
COEDUCACIÓN	62
BUENAS PRÁCTICAS.....	62
INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	63
CONVIVENCIA.....	63
DINÁMICAS.....	65
ACOSO	66
PONENCIAS.....	66
VIDEOS.....	66
LIBROS	67

MATERIAL PARA ALUMNADO AYUDANTE

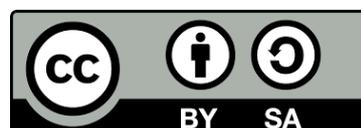
1. TALLER DE ASERTIVIDAD

INTRODUCCIÓN

-Leer el cuento: “Orejas de Mariposa”. (Luisa Aguilar y André Neves, ed. Kalandraka, 2008)

3

Pilar Sánchez, Mar Delgado, Marie Fortes, Ana Belén García,
J. Marcos Hernando, David Fernández, Susana Mercado y
Concepción Daza.



Caso:

LA AGRESIÓN (Asertividad)

PROCESO:

Se plantea al grupo la siguiente historia:

“Miguel está jugando en el patio con una pelota y Aitor le empuja, le hace caer al suelo y le quita la pelota. Miguel intenta levantarse del suelo pero Aitor le empuja de nuevo y vuelve a caer. ¿Qué siente Miguel en esa situación? ¿Qué podría hacer? “

Se divide la clase en grupos que reflexionarán sobre la forma de responder a esta situación conflictiva.

En gran grupo se leen las soluciones de cada grupo y se clasifican en asertivas, agresivas o pasivas. Si las respuestas no son asertivas el profesor debe señalar formas positivas de responder a la agresión como interrogarse sobre su conducta, señalarle el impacto de su conducta sobre los demás y las consecuencias que se pueden derivar para sus relaciones interpersonales, solicitarles reparación del daño...

OBSERVACIONES:

Con esta actividad se pretende que a partir de una situación en la que una persona es injustamente agredida analicen distintas formas de responder a la agresión.

TEORÍA (formas de reaccionar)

a) Estilo pasivo o blando:

Uno de los dos ayudantes se sienta en una silla y empieza a molestar con la botella al otro ayudante que está sentado delante. Este responde de manera pasiva.

(Recordar que este estilo se identifica por los rasgos siguientes:

- Abandono rápido y fácil de la posición inicial
- Sumisión, cesión ante las presiones
- Sacrificio de los intereses propios
- Timidez, falta de seguridad en uno mismo Ejemplo: “Bueno, haré lo que tú quieras, pero no te enfades conmigo”.)

b) Estilo agresivo:

Uno de los dos ayudantes se sienta en una silla y le echa agua con la botella al otro ayudante que está sentado delante. Este responde de manera agresiva.

(Recordar que este estilo se caracteriza por los siguientes rasgos o conductas:

- Imposición, presión

- Búsqueda de ganancia a costa del otro
- Intransigencia
- Deseo de vencer
- Manipulación Ejemplo: “¡Si quieres que seamos siendo amigos tienes que hacer lo que yo te diga y si no te vas a enterar!”.)

c) Estilo asertivo positivo, comprensivo o cooperativo:

Uno de los dos ayudantes se sienta en una silla y le echa agua con la botella al otro ayudante que está sentado delante. Este responde de manera asertiva.

(Recordar que este estilo se identifica por los rasgos siguientes:

- Separar a la persona del problema
- Se considera al otro como una persona digna de tener en cuenta y de ser escuchada
- Se defiende la propia opinión sin lesionar los derechos de los demás
- Se intenta entender las razones del otro
- Se busca una solución que satisfaga a ambas partes
- Mensajes en Yo)

PRÁCTICA 1 (diferentes estrategias)

1. Técnica del disco rayado

La técnica del disco rayado consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación.

Ejemplo:

- No me estas escuchando.
- Sí le escucho, pero justo en este momento, estoy a la vez comprobando sus datos.
- No, no me prestas atención
- Le repito que si le estoy escuchando, sólo estoy comprobando la información que me ha dado en este momento.

2. Técnica del banco de niebla

La técnica del banco de niebla consiste en otorgarle al cliente la razón pero no dejando lugar a continuar con el enfrentamiento o discusión. En este caso, hay que tener cierto cuidado al usar esta técnica ya que el cliente puede llegar a sentir que no queremos ayudarlo.

Ejemplo:

- A día de hoy no me habéis solucionado el problema.
- Puede que tenga razón.
- ¡Claro que tengo razón!
- Es posible.
- ¡Claro que es posible!
- Ya, no se lo voy a negar.

3. Técnica para el cambio

Con esta técnica se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración.

Ejemplo:

- No te has enterado de lo que te acabo de decir.
- No le he escuchado con claridad porque estaba comprobando la información que me ha dado.
- ¡Cómo puedes decir eso! Además tengo prisa
- Mire, con tranquilidad podremos solucionar esto, no obstante, sabe que esto requiere de un tiempo para poder hacerlo por lo que podemos valorar si le merece la pena continuar ahora o en otro momento. ¿Le parece bien?

4. Técnica del acuerdo asertivo

En este caso se intenta llegar a un acuerdo donde se confirma lo que se pueda considerar como error, pero dando como fundamento que en general, no es lo habitual.

Ejemplo:

- Cuantas veces lo tengo que repetir.
- Tiene razón al decir que le hemos pedido estos datos en varias ocasiones pero entenderá que tengo que comprobar que todo es correcto.

5. Técnica de la pregunta asertiva

Es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que se está discutiendo dando además al cliente la oportunidad de afrontar en el mismo sentido la crítica o dificultad que nos haya planteado.

Ejemplo:

- Al final no me ha servido de nada.
- ¿Qué cree que podríamos hacer para que esto no volviera a ocurrir?

6. Técnica de ignorar

Esta técnica se suele usar cuando en la llamada, el cliente, se muestra muy alterado o enfadado y es complicado mantener una conversación constructiva. En estos momentos tenemos que ser los más empáticos posibles para no despertar ninguna impresión de agresión.

Ejemplo:

- ¡Estoy harto de que no me solucionen el problema!
- Ahora está de muy mal humor. De ahí que crea conveniente aplazar esta conversación para otro momento más idóneo.

7. Técnica del aplazamiento asertivo

Esta técnica la usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada a la reclamación que nos hace el cliente. Se puede compaginar con la técnica del banco de niebla, si el cliente insiste mucho.

Ejemplo:

- Nunca me solucionaréis ningún problema.
- No es la primera vez que me hace esta afirmación y como sabe ya hemos hablado en otras ocasiones de este mismo tema. Le propongo aplazarlo porque en este preciso momento estoy a la espera; pendiente de su reclamación.

8. MENSAJES EN YO (EN BUSCA DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ)

Concepto clave: MENSAJES YO

Hablar desde uno mismo, haciendo explícitos los deseos, intereses, necesidades o sentimientos, responsabilizándose de ellos, ayuda a afirmarse y a eliminar de la expresión toda carga de violencia.

Así, podemos decir: «*me molesta que llegues tarde*», que da información de cómo me afecta un determinado acto, o lanzar: «*eres un impuntual, nunca llegas a tiempo*», que suele producir el rechazo del mensaje, incompreensión, aumento de la tensión, escalada en los conflictos, desencuentro...

Un mensaje «en primera persona», es una forma de expresar de una manera firme y honesta cómo nos sentimos, sin herir o molestar al otro, sin atacarlo. Contribuye a

7

liberar las emociones negativas, a sentirse más aliviado. Previene o elimina la posibilidad de ataque y predispone a la escucha.

¿Qué pretenden los mensajes yo?

- Eludir las frases que empiezan con «tú». En la línea de “duro con las conductas, blando con las personas”
- Hacer saber a la otra persona cómo me siento respecto a su conducta.
- Transmitir exacta y honestamente el efecto que su conducta tiene sobre mí.
- Se limitan a señalar la situación que se desea modificar, el sentimiento que produce, y la alternativa que se espera, indicación de la situación o el comportamiento, expresión de la emoción, causa que la provoca y alternativa a la acción

Son útiles para expresar quejas o manifestar que algo nos desagrade (Expresar sentimientos)

Un planteamiento general para los mensajes “yo” podría ser:

- a) Cuando tu _____ (*plantear la actitud o situación concreta*)
b) Me siento _____ (*plantear mis emociones, sentimientos*)
c) Porque _____ (*plantear el efecto que esa actitud tiene en mi*)
d) Y me gustaría que _____ (*plantear mis intereses, deseos o necesidades*)

Actividad : Madre recta, padre permisivo

- **Una hija se ha peleado con la hermana**
- **Se ha olvidado de sacar al perro antes de salir**
- **Ha llegado media hora tarde un sábado por la noche**
- **Ha perdido las llaves de casa**
- **Huele a tabaco**
- **Viene hasta arriba de pastillas en un coche de la policía**

Padre: Mujer, son dos chiquillas...

Madre: ¡Me tenéis harta! Siempre estáis igual...

PRÁCTICA 2 (actividades)

ACTIVIDAD 1

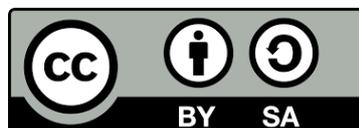
TÉCNICA DEL BANCO DE NIEBLA Asertividad

PROCESO:

-Se introducirá la técnica del banco de niebla, la cual es muy eficaz cuando nos

8

Pilar Sánchez, Mar Delgado, Marie Fortes, Ana Belén García,
J. Marcos Hernando, David Fernández, Susana Mercado y
Concepción Daza.



insultan o critican. Es como si las palabras entraran en una nube que te protege y no resuenan en tu interior haciéndote sentir culpable o desdichado.

Se reconoce que puede ser verdad o probable lo que el otro dice, sin negarlo, sin contraatacar, pero sin ceder a sus presiones. Con esta técnica le das de cierta forma la razón a la otra persona y parece que aparentemente está cediendo

Debe utilizarse un tono de voz sereno y reflexivo.

- Se analizará el siguiente caso el cual puede dramatizarse:

Sandra y Mónica son amigas.

Mónica: ¡Qué gorda estás!

Sandra (Banco de niebla): Si es verdad, podría estar más delgada

Mónica: Deberías ponerte a régimen

Sandra (Banco de niebla): Si, tal vez comiendo un poco menos estaría menos gorda

Mónica: Bueno y no olvides el deporte

Sandra(Banco de niebla): Sí, a lo mejor me decido por alguno

Mónica: Pues yo te aconsejo que te decidas ya, porque francamente estás gorda.

Sandra (Banco de niebla) Sé que podría estar más delgada

- Por parejas se inventarán situaciones donde se utilice la técnica del banco de niebla, se escribirá un diálogo y se dramatizará.

OBSERVACIONES:

Se pretende que aprendan esta técnica y comprueben que reduce el sentimiento de culpabilidad o ansiedad que se siente cuando te critican y te pones a la defensiva.

A lo mejor, posteriormente te lo piensas y ves sus críticas de forma positiva o simplemente las ignoras, pero eso será por tu propia decisión, no porque la otra persona te lo diga.

ACTIVIDAD 2

TÉCNICA DEL DISCO RAYADO

PROCESO:

- Se introducirá la técnica del disco rayado que consiste en elegir una frase corta que sintetice lo que queremos y repetirla una y otra vez, con serenidad, respetando los turnos de palabra, sin entrar en provocaciones con la otra persona, hasta que se dé cuenta que no logrará nada con sus ataques o provocaciones.

- Se analizará el siguiente caso, el cual puede dramatizarse.

Tus amigos te ofrecen tabaco o bebida e insisten en que debes consumirlo si quieres formar parte de la pandilla, porque todos lo están haciendo. Y se entabla el siguiente diálogo:

9

- Amigo: Tío ¿Qué te pasa, eres mariquita o qué?
- Tú: No, simplemente no quiero.
- Amigo: Venga, mientras nosotros nos estemos divirtiendo, tú te lo estarás perdiendo.
- Tú: Ya, pero no quiero
- Amigo: Qué van a decir de ti los demás. Si no te atreves, no vengas más con la pandilla.
- Tú: No me importa lo que digan, yo no quiero tomar ni fumar. Si quieres otro día nos vemos.

- Por parejas se inventarán situaciones donde se utilice la técnica del disco rayado, se escribirá un diálogo y se dramatizará.

Se pueden sugerir algunas como:

Un vendedor a domicilio te manipula para que tus padres compren un producto

Un sábado por la tarde un amigo te propone hacer algo que a ti no te gusta

Mis amigos quieren ver una película que no me gusta

Un comerciante quiere convencerte para que compres algo que no te gusta

Tu madre o padre quiere imponerte lo que tienes que estudiar en el futuro.

OBSERVACIONES:

Se pretende que los alumnos se den cuenta que no es necesario atacar a otra persona para defendernos y que tenemos derecho a insistir en nuestro punto de vista.

ACTIVIDAD 3

RATÓN, LEÓN Y PERSONA Asertividad

PROCESO:

- Identificar los tres estilos de conducta con sus características.

Ratón: Estilo Pasivo: No sabe defender sus derechos y decisiones, ni actuar, ni comunicarse de manera eficaz. Se acobarda, actúa según lo que los demás quieren y eso le produce malestar.

León: Estilo agresivo; No defiende sus derechos y decisiones adecuadamente. No respeta los de los demás. Se expresa avasallando a los demás o manipulándolos.

Reacciona con insultos o ridiculizando

Persona: Estilo asertivo; Sabe defender de forma eficaz y adecuada sus derechos y decisiones, sin agresividad ni cobardía. Actúa desde criterios personales, expresa sus pensamientos, convicciones y sentimientos, respetando los de los demás.

1. Realizar individualmente la actividad que aparece a continuación y que pretende determinar si han quedado claras las características de los 3 estilos de conducta. Posteriormente se corrige y comenta.

10

2. Por grupos de 3 personas, realizar una dramatización donde aparezca representado uno de los 3 estilos de conducta. El resto intenta adivinar cuál es.

OBSERVACIONES:

Esta actividad pretende que los alumnos identifiquen los 3 estilos de conducta, y una vez realizadas las representaciones analicen ventajas e inconvenientes.

ACTIVIDAD 4

RESPUESTAS ASERTIVAS Asertividad

PROCESO:

Dados algunos ejemplos de respuestas asertivas, el alumno intentará reconocer y analizar la técnica utilizada

Ejemplo 1.

Un vendedor que llega a casa

Vendedor (V)- Hola... le presento la enciclopedia....

Nosotros (N)- Entiendo, pero no me interesa

V- Podría ser útil para el estudio de sus hijos...etc

N- Entiendo, pero no me interesa

V- ¿No está su hijo en casa?...seguro que a él le interesa

N- Entiendo, pero no me interesa.

Ejemplo 2.

Tu grupo de amigas decide saltarse las clases e irse al “cuartelillo”. Te insisten para que vayas con ellas.

Tú: “Tienen razón en que sería divertido hacerlo, pero yo les avisaré lo que decida”.

Ejemplo 3 .

Tus amigos insisten en que pruebes algo que tú no quieres

-Amigo: Toma, prueba esto con nosotros.

- Tú: “Que os parece si mejor hacemos una apuesta a ver quien aguanta más bailando”

- Amigo: Creo que eres un egoísta

- Tú: “Puede que tengas razón y a veces me comporte egoístamente”

“Para ti seré un egoísta, pero para mí soy una persona que sabe divertirse”

Ejemplo 4.

Tu madre está muy enojada porque quedaste en llegar a la una de la mañana y llegaste a las dos. Discuten y ambos exponen sus puntos de vista.

Tú: “Está bien, no volveré a llegar tarde ni cinco minutos, y tú volverás a tenerme confianza y me dejarás ir a la fiesta de mi novio, dentro de un mes.

OBSERVACIONES:

Se pretende que en el primer ejemplo reconozca la técnica del disco rayado, en el segundo ejemplo la del banco de niebla, en el tercer ejemplo la proposición de alternativas, banco de niebla y la técnica para ti/para mí y en el ejemplo 4 , la

11

concertación (que consiste en llegar a un acuerdo, cediendo ambas partes un poco de la postura original)

DINÁMICA FINAL

¿TÚ Y QUÉ HARÍAS? Asertividad

PROCESO:

Reflexionar y realizar la hoja de actividades de forma individual

Puesta en común

OBSERVACIONES

Pretendemos que reflexionen sobre situaciones de la vida diaria en la que o bien es difícil saber como actuar correctamente o se sabe como actuar, pero es difícil hacer las cosas como se piensan

PLANTILLA DE LA ACTIVIDAD:

Ante las situaciones que se exponen a continuación ¿tú que harías?

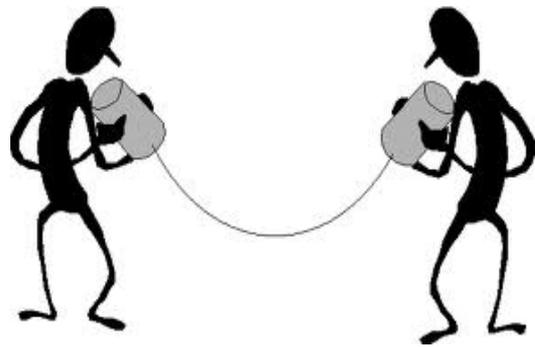
1. Estamos en una excursión. Después de comer hay un montón de desperdicios, papeles, plásticos,**¿ tú qué harías?**
2. Después de comer en una excursión el profesor/a indica que hay que limpiar la zona. Varios compañeros estáis recogiendo los restos que quedaron por el suelo, pero algunos se hacen los remolones riéndose y haciendo burlas a los que trabajáis. **¿ Tú qué harías?**
3. Estás en clase. Tienes que realizar una tarea que te ha pedido el profesor/a pero no te concentras porque un grupo de compañeros están molestando y alborotando..... **¿ tú qué harías?.**
4. Vais por la calle un grupo de amigos y amigas. Os cruzáis con una persona que tiene un defecto físico. Uno de tus amigos empieza a hacer “chistes”, y a burlarse de ella imitando su defecto..... **¿ Tú qué harías?**

2. TALLER: ESCUCHA ACTIVA+COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. ESCUCHA ACTIVA

1. **Elementos que facilitan la escucha activa:**

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).



2. Elementos que impiden la escucha activa:

- Distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje. Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga. (aburrimiento...)
- Interrumpir al que habla.
- Juzgar. (Caer en los prejuicios y preconceptos.)
- Interpretar o presuponer lo que el emisor ha querido decir.
- Ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- Rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- Contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- Contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad

3. Conductas que ayudan a la comunicación activa y empática

Escuchar de forma activa, implica captar la totalidad del mensaje de nuestro interlocutor e interpretarlo desde el punto de vista de este, es decir, ponernos en su lugar. Esto no quiere decir que tengamos que estar de acuerdo o compartir su opinión. Así, la Asertividad, como habilidad comunicativa, facilita el saber decir "no" a nuestro interlocutor ante los mensajes en lo que no estemos de acuerdo sin crear un conflicto.

Respuestas mínimas

13

Basta una palabra para mostrar al interlocutor que se tiene interés en la conversación y nos gustaría que continuase.

Así, expresiones como “Mmm..., Sí”, se denominan respuestas mínimas y deben ser utilizadas con frecuencia, sobre todo en aquellas personas que se expresan poco.

Reflejo de los sentimientos

Para indicar interés y atención resulta imprescindible reflejar los sentimientos que ha expresado la persona. A veces, las personas describen solamente acciones y a través de ellas debemos identificar sentimientos para reformular el diálogo.

Ejemplo: “Me siento cansado, es la tercera vez que llamo”, en vez de prestar atención al hecho de la dificultad del contacto que se describe en sus palabras, hay que responder con palabras que indiquen la comprensión de sentimientos: “Por lo que me dice, se encuentra usted disgustado”.

Solicitud de aclaraciones y resúmenes

Pedir aclaraciones, ayuda a identificar y comprender el significado de las palabras, a la vez que indica al interlocutor que se está tratando de comprender su punto de vista.

- "Si no te he entendido mal..." / "Si no me equivoco lo que ha sucedido es..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien..."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

Repetición de palabras o frases claves

En ocasiones también es útil repetir palabras o frases claves que ha utilizado la persona, en particular si ha expresado varias cuestiones a la vez, siendo útil captar la frase clave, lo que ayuda a conservar la conversación sobre los asuntos que preocupan al cliente.

Ejemplo: “No quiero cambiar, al final esto tarda mucho y en estos momentos necesito tiempo y no puedo entretenerme con estas cosas, que al final sale caro”.

En este caso sería útil captar la frase clave “necesito tiempo” que nos facilita información sobre la necesidad real del cliente y su mayor preocupación.

Preguntas o afirmaciones con respuesta abierta

Lo que propicia la oportunidad de continuar la conversación. Si se desea obtener más información sobre un tema específico suele ser útil repetir la frase clave dándole a la persona oportunidad para comentar más.

Así, en el ejemplo anterior se podría decir “Dice que su problema es que no tiene tiempo” (repetiendo la frase clave).

También resulta útil un comentario o una pregunta abierta “me iba a decir que...” o “¿le gustaría comentarme algo más sobre ello?”.

Análisis de soluciones

En ocasiones, es adecuado ayudar al análisis de posibilidades respecto a la solución de los problemas identificados, dándose cuenta de algunos factores de la situación que no han sido mencionados, incluyéndolos en sus comentarios o preguntas pero teniendo cuidado de no opinar sobre lo que debe hacer. Se trata de ayudarlo a considerar los factores y posibilidades diversas que no se hayan tenido en cuenta.

La comunicación asertiva nos permite poder entablar una conversación desde un punto de vista colaborativo, donde el cliente no se siente un simple receptor de información, sino que también tiene opinión, y esta es respetada.

Todos hemos tenido, sin duda, alguna experiencia, ya sea telefónica o en persona, en la nos hemos sentido avasallados por un interlocutor que no nos prestaba atención y al que no le interesaba nuestra opinión. Nos gustaría conocer tu experiencia en este sentido, y saber si este artículo te ha proporcionado alguna herramienta de comunicación que desconocías.

LAS 5 REGLAS BÁSICAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN

1. Aprende cómo te comunicas: estúdiate, practica, etc.
2. Para que exista comunicación debe haber, como mínimo, dos individuos dispuestos a ello
3. Una buena comunicación no significa que el otro esté de acuerdo contigo; sólo significa que te ha entendido.
4. Nunca intentes obligar a nadie a comunicarse; la comunicación es libre.
5. Si lo que vas a decir no es más bello que el silencio: no lo digas

2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Comunicación Asertiva	Características
Conducta no verbal	Sonrisa telefónica Gestos firmes Postura erguida Manos sueltas
Conducta verbal	"Pienso que..." "Siento que..." "Hagamos..."
Conducta paraverbal	Regula la voz Habla fluida Respetar los silencios Entonación agradable

DINÁMICAS

- **Visualización de cortos y puesta en común.**

Birds: escucha activa y empatía.

La rana sorda.

- **DINÁMICA A**

El espejo. Los alumnos se colocan por pareja y reflejan la actitud del personaje real. Cambiarán los roles. Actuarán ambos como espejo y como real.

- **DINÁMICA B: Improvisaciones basadas en la premisa de “Prohibido decir que NO”**

Representar y analizar escucha activa correcta e incorrecta en dramatizaciones dadas por el coordinador basados en situaciones establecidas anteriormente.

3. TALLER: CONFLICTO VS. ACOSO

1) EL CONFLICTO

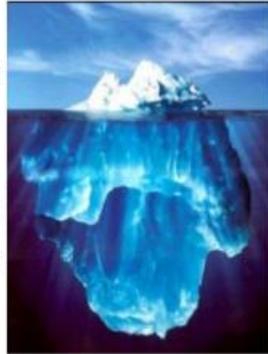
¿Qué es el conflicto? El conflicto es como un iceberg

Un conflicto entre dos personas o dos grupos se puede entender como una situación en la que cada parte cree que sus intereses son incompatibles con los intereses de la otra parte. Esto puede ocurrir en relaciones en las que no hay un claro desbalance de poder, por ejemplo entre amigos o entre compañeros. Si no son bien manejados, los conflictos pueden derivar en agresión y en que las partes se hagan daño mutuamente. En cambio, si se manejan constructivamente por medio del diálogo y buscando acuerdos donde todas las partes ganen, los conflictos pueden llevar a que se fortalezcan las relaciones.

Origen y Causa del Conflicto

ICEBERG DE CONFLICTOS

POSICIONES
INTERESES
NEGOCIABLES



NECESIDADES
NO
NEGOCIABLES

Elementos materiales
del conflicto: Poder,
recursos limitados...

Elementos
identitarios,
emocionales,
espirituales,
divergencias
perceptivas,
creencias...

Farré, 2004

Explica la necesidad de tener en cuenta aquellos elementos que no son visibles, a la hora de entender y tratar el conflicto, no debiéndose concentrar la atención solamente en los aspectos visibles que no son más que la punta del iceberg, del conflicto total.

Los conflictos son como un Iceberg. Hay una pequeña parte que vemos, la de las posiciones de las partes enfrentadas. Pero también hay otra parte que no se ve en la confrontación. Esa parte invisible está compuesta por los intereses, las necesidades, los valores y las emociones involucradas. Los intereses serían los beneficios que deseamos obtener mediante el conflicto. Las necesidades suelen estar relacionadas con los intereses, aunque pueden no coincidir con ellos. A las partes les cuesta, generalmente, tanto percibirlos como reconocerlos.

Lo que justifica los comportamientos son los valores. Estos están compuestos por elementos tanto culturales como ideológicos. Muchas veces, ni siquiera somos conscientes de que los valores juegan este papel en los enfrentamientos.

Por último, debajo de los conflictos hay emociones. Es muy relevante ponerse en el lugar del otro para poder llegar a una solución conjunta. Si no comprendemos al otro no vamos a poder llegar a un acuerdo que satisfaga a todas las partes. Para poder hacer esto, tenemos que conocer los procesos psicológicos que se dan

¿Podemos aspirar a vivir sin conflictos?

Los conflictos son situaciones que se dan por la misma convivencia entre las personas. Entonces, no son algo negativo o malo; son consustanciales a nuestra vida y a nuestra convivencia, constituyen una situación natural que debemos aprender a manejar para

encontrarle soluciones que mejoren la convivencia, pues evitarlos u ocultarlos sólo conduce a complicar aún más su resolución.

El conflicto no ha de ser una amenaza, sino más bien una oportunidad. Cuando optamos por medios pacíficos para su resolución supone una oportunidad para nuestro crecimiento como personas y como sociedades. De hecho, podemos considerar el conflicto como uno de los motores principales de transformación social y de nuestro crecimiento como personas maduras.

¿Cómo resolvemos los conflictos?

Aquí vemos las cinco actitudes más usuales de afrontar un conflicto; de todas ellas, la última es la más adecuada para reconvertirlo en un proceso positivo y en una oportunidad para aprender.

1. **COMPETIR (yo gano/ tú pierdes):** La persona mantiene su posición firme. Utiliza amenazas, sanciones, imposiciones, para persuadir al otro a que acepte su solución. No cede hasta que haya un ganador y un perdedor. Así no se resuelve el conflicto porque se cortocircuita la relación con el perdedor.
2. **EVITAR (yo pierdo/ tú pierdes):** Actitud escapista ante el conflicto. Se trata de no hacer nada y esperar a que el conflicto se disuelva, pues no hay deseos de satisfacer los propios intereses ni los ajenos. En apariencia hay tranquilidad, pero el problema que se enquistó regresará en cualquier momento.
3. **SUMISION o ACOMODACIÓN (yo pierdo/ tú ganas):** Se satisfacen los intereses de la otra persona, renunciando a las propias necesidades. Lo que interesa es ajustar el comportamiento a las expectativas del otro. Aquí la solución se consigue cediendo y de este modo se corre el riesgo de herir la autoestima.
4. **NEGOCIAR (medio gano/medio pierdo):** Acuerdo mediante la satisfacción de las necesidades de ambas partes, pero perdiendo la oportunidad de optimizar los



beneficios. La percepción final es de satisfacción porque han sido recogidos los intereses y necesidades de ambos.

5. **COLABORAR (yo gano/ tú ganas):** Favorecer comportamientos cooperativos, para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Es un proceso más largo, pero hay más expectativas de resolución del conflicto. Este es el estilo más adecuado porque potencia la relación entre las personas y porque ambas partes se benefician.

ACTIVIDAD

Vamos a analizar las distintas actitudes ante los conflictos que acabamos de ver. Tenemos que poner en el espacio en blanco la actitud que corresponda. Después proponemos otras alternativas de resolución:

Conflicto	Actitud
Un grupo de amigos está decidiendo si van al cine o van a jugar a la sala de juegos. Hablan y deciden que hoy irán al cine porque mañana van a quitar la película y al día siguiente irán a la sala de juegos.	
Tu madre te ha castigado sin salir porque hoy has traído las notas. Tú habías decidido ir al concierto con tus amigas. Piensas que tu madre no tiene razón y que el castigo es muy injusto. Discutes con ella.	
Un amigo tuyo siempre te pide el balón de baloncesto para ir a las canchas a jugar con su hermano, a ti te parece que es un abuso y hoy le dices que se lo has prestado a otro chico.	
Tu hermano te pide el ordenador para poder realizar un trabajo del IES. Te comenta que tienes que esperar un rato porque está terminado de descargar unas canciones. Tú le comentas que si puede darse prisa porque tienes que hacer un trabajo y estudiar un tema de Biología. Tu hermano decide descargar las canciones en otro momento y te pide que le dejes encendido el ordenador al terminar.	
El profesor de lengua os ha dicho que el lunes de la semana que viene tenéis un examen de los tres últimos temas. Nadie discute y todos acatáis lo que él os diga.	

2) EL ACOSO

Las situaciones de *bullying* o acoso escolar son agresiones repetidas y sistemáticas en las que usualmente hay un desbalance de poder (físico, social, etc.) entre quienes
20

agreden y quien sufre las agresiones. A diferencia de los conflictos, las situaciones de acoso escolar no deben verse como algo normal o justificable, y siempre implican un riesgo para las personas implicadas. Las víctimas de acoso escolar pueden llegar a sufrir, por ejemplo, ansiedad, depresión, desmotivación académica, baja autoestima o incluso problemas alimenticios, mientras que quienes estén agrediendo y los terceros pueden desensibilizarse del dolor que sufren otros, y comenzar a ver el maltrato como algo justificable y natural.

Diferencias entre conflicto escolar y bullying	
Conflicto escolar	Bullying
<ul style="list-style-type: none">- Conducta accidental.- Su objetivo no es dañar.- Conflicto entre iguales- Se maneja siguiendo los pasos de solución de conflictos.- No existe un patrón de agresión actores- Cuando se soluciona adecuadamente, deja un aprendizaje positivo	<ul style="list-style-type: none">-Es una conducta intencional.-Los objetivos principales son provocar daño y ganar control sobre otra persona, a través de la agresión física o verbal.Es necesario implementar una estrategia específica y profunda.-Cuando no se llega a una solución tiene efectos como:<ul style="list-style-type: none">* Bajo rendimiento académico.* Baja autoestima.* Deserción escolar.* Ideas suicidas.



Las características principales de una situación de acoso son:

- Desequilibrio entre las partes (acosador tiene más apoyo social)
- Intención de dañar y molestar

- Reiteración: se mantiene durante un cierto periodo de tiempo de manera recurrente.

TIPOS DE ACOSO: El alumnado se encargaría de dar ejemplos de cada uno

- **Físico:** se caracteriza por un comportamiento agresivo e intimidatorio por parte del acosador, que incluye patadas, golpes, zancadillas, bloqueos o empujones
- **Verbal:** se caracteriza porque el acosador expresa palabras crueles, insultos, amenazas, intimidación, bromas y frases excluyentes sobre la apariencia, la condición sexual, la etnicidad, la raza o la discapacidad de la víctima
- **Carnal:** se caracteriza por comentarios machistas u obscenos, por tocar a la víctima en lugares íntimos o presionar a ésta para que haga algo que no quiere (por ejemplo, ver películas para adultos). Esta clase de bullying puede causar graves problemas psicológicos y marcar para siempre las relaciones íntimas y afectivas de la víctima.
- **Social:** suele ser que la persona no se una o no forme parte de un grupo. Ya sea en el comedor, en los partidos de fútbol del recreo o cualquier actividad social o educativa del centro, la víctima es ninguneada o repudiada por sus compañeros.
- **Cyberbullying:** es un fenómeno que ha nacido debido al auge de las redes sociales. Se caracteriza por el acoso o la intimidación producida a través de las redes sociales, mensajes de texto y correos electrónicos. A través del medio digital, el acosador difunde falsos rumores, mentiras, amenazas, comentarios sexistas o racistas, causando un enorme malestar y problemas psicológicos y emocionales en la víctima.
- **Psicológico:** Engloba todas las anteriores situaciones.

3) DINÁMICA

OPCIÓN A

- Informar a los compañeros y compañeras sobre la ayuda que pueden ofrecer como alumnos/as ayudantes.
- Difundir la ayuda individualmente o en actuaciones conjuntas con otros compañeros y compañeras.
- Acoger al alumnado recién llegado (especialmente si vienen de otros países) al centro o aquellos/as compañeros/as que se encuentren solos/as o rechazados/as. Realizar juntos algún tipo de actividad (acompañarle en su vuelta a casa, ir al cine...)

22

- Escuchar activamente a los compañeros/as sobre los conflictos que tienen y las inquietudes que sienten; sin enjuiciar ni criticar.
- Detectar posibles conflictos y discutirlos en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumenten.
- Ayudar a otros compañeros/as en la organización de las tareas académicas (deberes) o en alguna materia que se les dé bien, (proporcionar apuntes si están enfermos, explicar contenidos o actividades
- Facilitar una mejora de la convivencia del grupo (realizar acciones formales e informales).
- Liderar actividades de grupo en el recreo o en la clase, brindando ayuda de manera espontánea y comunicándose también con el profesor.
- Derivar aquellos casos en los que no sepan cómo actuar; también aquellos en los que se dan agresiones físicas, con uso desmedido de la fuerza y siempre que las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades personales. El profesorado responsable valorará las acciones a seguir.

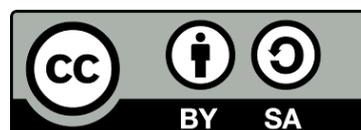
OPCIÓN B

LA HISTORIA DE MIGUEL

Miguel es un chico del instituto que cursa 3º de ESO. Siempre suele llegar tarde a primera hora porque se queda fumando en la puerta del instituto. Ha repetido ya 3º y este año no lleva mejor camino. En el fondo piensa que para él es imposible aprobar. Se ha ido acostumbrando a suspender y ha perdido el interés ya que se ha descolgado y, hoy por hoy, no entiende nada. Sus padres quieren que se ponga a trabajar en un negocio familiar (por lo menos no le va a faltar un puesto) pero le han dado la última oportunidad. Al fin y al cabo, todavía no ha cumplido 16 años y, además, en el instituto están casi todos sus amigos. No se lo pasa mal allí. Miguel piensa que no es un mal chaval, es trabajador en lo que le gusta, odia las injusticias y es aficionado al fútbol y a las maquetas. Pilar es profesora de matemáticas del centro. Trabaja aquí como interina desde hace dos años por lo que su situación todavía no es estable. Pilar se ha casado hace tres años pero no tiene hijos. Lleva muy mal el hecho de trasladarse casi todos los días desde otra localidad que está a 50 kilómetros del instituto. Ha de madrugar mucho para llegar a primera hora y le molesta especialmente que algunos alumnos lleguen tarde cuando viven a la vuelta de la esquina. Pilar cree que ella no es una profesora demasiado dura aunque sabe que da esa imagen. Se pone nerviosa cuando tiene que echar la bronca a alguien y actúa con rigor para no perder la autoridad. Aparte de eso no ha tenido graves incidentes durante su estancia en el centro. Estamos en el mes de marzo. Miguel ha llegado diez minutos tarde a clase y entra silbando mientras el resto ya ha Helvético empezado el examen de matemáticas. Pilar le pide una explicación y Miguel dice que se ha entretenido viniendo de casa. Mientras aparcaba el coche Pilar lo ha visto en las cercanías del instituto con un grupo de gente. En ese momento, lo expulsa a la sala de tutorías por armar jaleo en un momento en que había que guardar silencio.

23

Pilar Sánchez, Mar Delgado, Marie Fortes, Ana Belén García,
J. Marcos Hernando, David Fernández, Susana Mercado y
Concepción Daza.



Miguel la llama tonta del culo, protesta diciendo que no hay derecho a que lo expulsen y afirma que va a hablar con su tutora.

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

4) Práctica

- Reflexión

¿Por qué ha pasado? ¿Qué pasará después?

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

Concepto clave: CAUSA

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

- Actividades:

a) Actividad: **“Tirando del hilo”**

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

Concepto clave: CONSECUENCIA

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

b) Actividad: **Imaginando las consecuencias.**

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

4. TALLER DE EMPATÍA Y NEUTRALIDAD

1) Introducción: Alumnos ayudantes.

Este es el primer taller que preparamos para los alumnos de ayudantes (1º y 2º ESO). Por eso, creímos adecuado comenzar repasando qué es y cómo debe ser el perfil de un alumno o alumna ayudante. Algunos alumnos de 2º ESO lo repasaron previamente y nos ayudaron a presentarlo al resto del alumnado.

En general, los ayudantes deben estar reconocidos por sus compañeros. No quiere decir que “tengan buenas notas” si no que estén bien valorados a nivel social, para poder ejercer una buena labor de comunicación y empatía dentro de la clase.

a. Perfil del alumnado ayudante.

Algunos rasgos que conviene que tenga el alumnado ayudante son:

- Debe inspirar confianza para poder contarle problemas personales.
- Tiene que ser un buen líder positivo en la realización de las actividades.
- Le gusta y sabe escuchar.
- Posee un criterio propio ante los problemas.
- Está dispuesto para resolver conflictos, y sabe (o quiere aprender) como resolverlos.

b. Funciones del alumnado ayudante.

Teniendo en cuenta el perfil anteriormente descrito, algunas de las funciones básicas que harán los alumnos ayudantes son las siguientes:

- Observar distintas situaciones que perjudiquen a los compañeros (posible acoso, compañeros aislados, etc.) y tratar de mediar o informar al profesorado.
- Ayudar a sus compañeros y compañeras, ya sea de tipo académico, por problemas de integración, porque le vea triste, etc. No pretendemos que

tengan que implicarse de más con el problema, sino simplemente que los escuchen suele ser suficiente.

- Acompaña a los nuevos alumnos y alumnas en clase.
- Intervine (más como observador) durante las mediaciones, aportando acuerdos entre las partes de un conflicto sin aportar juicios de valor.

También tenemos que tener claro que no es un alumno ayudante ni es un “chivato” ni un “policía”, en el sentido que su objetivo no es vigilar el cumplimiento de las normas y asegurarse de que quien no lo cumpla tenga una sanción. Por otra parte, tampoco debe ser “amigo” de los alumnos a los que ayuda. Cumple una función de manera neutral.

2) Resolución de conflictos. Mediación no formal.

Una de las partes más importantes del alumnado ayudante es su trabajo en la resolución de conflictos. Lo primero que tienen que aprender es que, en caso de duda, deben acudir a un profesor. Su función principal es la de observador e informador. Pero, con el tiempo y la práctica, nos gustaría que fueran capaces de que participasen en mediaciones formales. Para ello, durante los cursos de 1º y 2º ESO se les invita a hacer mediaciones no formales, siguiendo los pasos siguientes:

- Identificar un conflicto.
- Una vez se pueda (los participantes en dicho conflicto están tranquilos) se les reúne para empezar con la mediación
- Se proponen soluciones, por todas las partes, por absurdas que parezcan.
- Se evalúan las soluciones aportadas, y se busca alguna que satisfaga a todas las partes. Esta búsqueda debe ser guiada por el alumno ayudante, pero no debe ser el que escoja dicha solución
- Se propone como llevar a cabo dicha solución, y se hace un seguimiento para comprobar que la solución escogida se cumple.

3) Empatía y neutralidad.

Entendemos por neutralidad la capacidad que tiene una persona de dejar a un lado sus opiniones personales.

Para trabajar la neutralidad usamos el siguiente anuncio de Coca-cola:

https://www.youtube.com/watch?v=LRs-nd_8oAQ

En el, se aprecia un montón de prejuicios por el aspecto de las personas que después se van desmontando poco a poco.

Una vez visto el vídeo, se hace un debate y una reflexión en la cuál las siguientes preguntas nos pueden servir como guía:

¿Nos ha sido útil la experiencia para aprender acerca de nuestros prejuicios y acerca del efecto que tienen sobre quienes los padecen? ¿Hemos comprendido a la enorme diferencia que existe entre las cualidades individuales internas (la calidad de la persona) y los rasgos externos? ¿Hay diferencias en la valoración que hacemos de otras personas cuando escogemos fijándonos en las cualidades internas y cuando lo hacemos por las externas? ¿Cambiarías tu elección conociendo ambos aspectos de la persona? ¿Cuándo se acierta más en la elección, cuando se escoge por lo interno o por las cualidades externas? ¿Está el prejuicio presente en nuestra sociedad? ¿Y en nuestro colegio? ¿Influye el prejuicio en nuestra vida diaria? ¿Conoces personas reales que respondan a cada una de las características enunciadas, tanto a las cualidades internas como a sus correspondientes cualidades externas?

Entendemos por empatía la capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otro, para sentir los que siente otra persona en determinadas circunstancias. Para trabajarla, utilizamos la actividad llamada “Un paso adelante”. Consiste en dar a cada alumno un rol, con pocos datos, y él que se imagine una historia a través de dichos datos. Por ejemplo: “Eres una chica de 11 años que acaba de llegar a España desde Marruecos a través de una patera” y se les hacen determinadas preguntas para ayudarle a meterse en la piel de dicha persona.

El taller lo hicimos también con los alumnos de 3ºESO, y allí se ve una descripción más detallada del mismo. También en ANEXO I.

EL EFECTO MARIPOSA

“El batir de las alas de una mariposa puede provocar un huracán en otra parte del mundo” Esta frase, tan errónea como poética, describe muy bien en qué consiste el efecto mariposa. Pequeñas acciones pueden ayudar a crear grandes cambios. Esta idea sacada de la Física y de la Matemática puede aplicarse a la psicología. Las cosas que hagamos hoy influirán en nuestro futuro, que con pequeñas acciones podemos cambiar muchas cosas que no nos gustan de nuestra vida o simplemente que en lugar de culpabilizarnos por los errores que todos cometemos. Podemos darle una solución introduciendo pequeños cambios.

Para presentar esta idea a nuestros alumnos, utilizamos el vídeo siguiente:

<https://www.youtube.com/watch?v=zoO0s1ukcqQ>

Este vídeo sobre la vida de una mariposa nos da un punto de partida sobre cual es el objetivo final de los alumnos ayudantes: mejorar el clima en el aula.

Tenemos que hacerles ver que pequeños cambios (una sonrisa, un “buenos días ¿Qué tal estás?” A un compañero o compañera con la cara triste puede ser un gran cambio) Después de un debate sobre cómo podemos hacer estos cambios, se pone el vídeo siguiente:

<https://www.youtube.com/watch?v=8Gosg1ybxTU>

Después se comenta, se siguen proponiendo ideas (el vídeo aporta muchas) sobre qué podemos hacer para mejorar nuestro día a día.

Terminamos este taller con la actividad “Inocente inocente” que consiste en pegar unos grandes muñecos de los típicos del 28 de diciembre en la espalda de cada uno, tanto alumnos como profesores, y después, de forma desordenada, paseando, cada uno va escribiendo en el de las demás características buenas de las personas. Es una bonita forma de acabar con una sonrisa en la cara.

MATERIAL PARA ALUMNADO MEDIADOR

1. PRESENTACIÓN DEL PROCESO Y ESTRUCTURA DE LA MEDIACIÓN:

FASES DE LA MEDIACION	
Las fases que se señalan a continuación, son las que forman parte de un proceso de mediación formal. Siempre están en este orden y es importante desarrollarlas todas, sin que falte ninguna. Son necesarias para que la Mediación se desarrolle adecuadamente.	
PRE – MEDIACIÓN	Ha surgido la posibilidad de un proceso de mediación, entonces, se habla con las partes en conflicto por separado y se comprueba si ambas aceptan voluntariamente la mediación. Si es así, se acuerda una próxima reunión en conjunto para dar comienzo al proceso de mediación.
ETAPA I PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO:	Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y las personas mediadas. En esta fase los/las mediadores/ras y las partes a mediar se presentan. El/la mediador/a explica cómo será el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso), las reglas a seguir (no violencia verbal, física ni emocional, entre otras), y se aclara muy firmemente el rol

	de los/las mediadores/as, quienes no van a obligar a ningún acuerdo sino ayudarles a llegar a él y supervisar que todo se dé bien.
ETAPA II: CUÉNTAME:	Se invita a cada una de las partes a contar sus versiones del problema, sus sentimientos, cómo ha cambiado la relación entre ellos/as, sus preocupaciones. Los/as mediadores/as utilizan la escucha la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir).
ETAPA III: ACLARAR EL PROBLEMA	El mediador/a, a través de preguntas trata que se clarifique cuál es el problema. Es muy importante conocer de las personas en conflicto, cuáles son sus posiciones, intereses y valores que están presentes. Finalmente, el mediador/a, les presenta un resumen con las posturas de las partes respecto del conflicto que existe entre ambos/as.
ETAPA IV: PROPONER SOLUCIONES:	El mediador/a debe consultarle a las partes cómo estiman que podrían encontrar una solución, qué estarían dispuestos/as a hacer para lograrlo, sus necesidades, qué proponen. Se escucha a cada parte con la misma importancia, se analiza y valora cada propuesta desde la perspectiva de que resulten justas para cada una de las partes y no provoque daño a terceras personas.
ETAPA V: LLEGAR A ACUERDO:	Se ayuda a las partes mediadas, para que definan claramente su acuerdo de solución del conflicto. El acuerdo logrado debe ser leído por el mediador/a y, se firma por cada una de las partes y el mediador /a. Se entrega una copia del acuerdo a cada una de las partes, y una tercera copia queda en poder del mediador/a. Es importante felicitar a las partes por el acuerdo logrado, resaltando sus beneficios. Al terminar, se debe establecer un plazo para tener un nuevo encuentro entre las partes y mediador/a, para evaluar el cumplimiento del acuerdo.

SESIÓN: COMENZAR A DIALOGAR

OBJETIVOS

- Comprender la etapa de pre-mediación y la etapa I de la técnica de Mediación.
- Ejercitar las habilidades adquiridas para implementar la etapa I.

ACTIVIDADES

1. DINÁMICAS DE DINAMIZACIÓN

La sesión debe comenzar dando una alegre y cálida bienvenida a todos los participantes, dinamizándolos o motivándolos para este segundo encuentro. (ver anexo de Dinámicas).

2. PUESTA EN COMÚN DE LA TAREA ENTREGADA EN LA SESIÓN ANTERIOR

RECORDAR QUE LOS CONFLICTOS SON NATURALES.

Los conflictos forman parte de la vida cotidiana y no es posible eliminarlos. Lo importante es poder solucionarlos de la forma más pacífica posible. Muchas veces se requiere de la ayuda de una tercera persona neutral para encontrar la solución o el punto de acuerdo y, esa figura es la del Mediador o de la Mediadora.

3. APLICACIÓN DE LAS FASES DE LA MEDIACIÓN

- **¿Qué Es La Etapa de Premediación?:**

Es la parte previa al proceso de mediación propiamente tal.

- **Situaciones posibles:**
 - ¿Es derivado por un profesor u otra persona?
 - ¿Solicita la mediación personalmente?
 - ¿Llena hoja de solicitud para depositarla en un buzón de petición?

Puede ser solicitada la mediación por cualquiera de esas vías u por otras. Lo importante es que habiéndose conocido una situación que requiere de Mediación, los o las personas mediadoras se presentan y hablan con cada una de las partes involucradas en el conflicto, por separado. Se les consulta si están dispuestas a

participar de una mediación para ayudarles a resolver sus conflictos. Se les explica que es voluntario y confidencial.

Si ambas partes aceptan, se acuerda un encuentro para efectos de desarrollar la Mediación. Por lo tanto, se debe tener absoluta claridad de cómo se va a funcionar, quienes, en que horario, dónde.

En esta Etapa es muy importante ya que constituye el primer contacto con quienes están en conflicto. Se les debe motivar para que solucionen sus problemas pacíficamente y, la Mediación es una oportunidad

(Estas últimas interrogantes se deberán despejar antes de que se comience a ofrecer la Mediación como una alternativa de solución de conflictos. Por el momento, a los estudiantes que participan en el Taller, se les invita a seguir adelante, organizándose y creando las condiciones para que se desarrolle la mediación al interior del Liceo).

Ejercicio 1: Utilizando la Técnica Lluvia de Ideas, todo el grupo trabaja creando una consigna o una forma de expresarse para invitar a cada una de las partes, por separado, a ser mediados.

Se sugiere integrarlo en la realización de un Rol Playing.

- Etapa I Presentación y reglas del juego. En esta Etapa, el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador), qué reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino acompañarlos para que se pongan de acuerdo en la superación del conflicto.
- Etapa dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, y para el Discurso del Mediador: se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación (discurso

Ejercicio 2: Construyendo el Discurso del mediador:

A través de una lluvia de ideas, se construye el Discurso del Mediador/a, que corresponde al “encuadre” del proceso de mediación

Indicaciones:

En la elaboración del Discurso, se debe contemplar: Explicar que es la Mediación. Es importante explicar claramente que el Mediador es neutral y que ellos o ellas en

conflicto deben ser capaces de ponerse de acuerdo sin violencia de ningún tipo. El/la Mediador/a acompaña y ayuda a las partes a ponerse de acuerdo

También deben explicarse las normas y reglas: No se aceptarán descalificaciones de ningún tipo; Que es Voluntaria, Nadie participa presionado ni obligado. Que es confidencial. (Pueden también surgir consultas de las personas pero, AUN NO se habla del conflicto en sí mismo).

Ejercicio 3: Rol Playing: Iniciándose como Mediador o Mediadora:

Indicaciones generales

Se solicitan voluntarios para que desarrollen la Situación A y B. Se les ayuda puntuando aquello que deben desarrollar. A medida que se avanza el grupo le hace observaciones que ayuden al rol de mediador/a, esta acción permite clarificar también al grupo.

Indicaciones a los/as mediadores

Primera Parte: Tú como mediador/a tiene que hablar con cada una de las partes por separado para cumplir con lo que se señalo en la etapa de Premediación.

Segunda Parte: Tú como mediador/a tiene que desarrollar lo visto en la Etapa II Integrando Presentación, reglas del juego, o sea Discurso del Mediador o Mediadora.

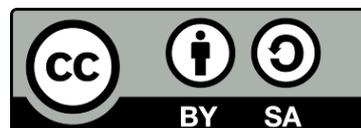
Manual elaborado y aplicado en el Proyecto de Prevención de la Violencia y Promoción de Conductas 27 Prosociales en Establecimientos Educativos del Programa Chile + Seguro del Ministerio de Interior. Región Metropolitana. 2008 - 2009

2. LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN Y EVALUACIÓN

- 1. Exposición del procedimiento**
- 2. Materiales para la teatralización de los casos**
- 3. Tabla de evaluación de cada caso**

32

Pilar Sánchez, Mar Delgado, Marie Fortes, Ana Belén García,
J. Marcos Hernando, David Fernández, Susana Mercado y
Concepción Daza.



4. Evaluación

1. Exposición del procedimiento

Para realizar la actividad se crearon grupos de 4-5 alumnos de mediación de 3º de la ESO, se les distribuyó unos casos y se les asignó un rol a cada uno (2 mediadores, 2 protagonistas de un conflicto y el resto observadores). Se repitió el mismo conflicto en dos grupos para observar cómo se abordaba de diferente forma.

Se dio un tiempo de preparación y a continuación se procedió a dramatizar los casos específicos.

2. Materiales para la teatralización de los casos

1. Un caso fácil

Vais a hacer una mediación en el siguiente conflicto: un compañero le ha pegado a una chica en el recreo. Ella dice que ha sido queriendo y él lo niega.

En grupos de cinco personas sortearéis las siguientes funciones:

- Dos personas son las partes enfrentadas y prepararán por separado los papeles que van a representar.
- Otras dos serán los mediadores, quienes repasarán las fases de la mediación antes de realizarla.
- La quinta actuará como observador, leerá el guión de observación, que rellenarán durante la sesión.

Todos los grupos representaréis la misma situación, alejados unos de otros para que no os molestéis entre vosotros. Durante el trabajo, el profesor recorrerá los grupos por si necesitáis ayuda. Al final, todos rellenaréis el guión de observación correspondiente y se comentarán los resultados: hubo o no acuerdo, razones, dificultades de los mediadores, cómo se sintieron las partes, qué anotaron los observadores.

Más tarde, éstos explicarán a la clase entera cómo ha ido la experiencia.

2. Un caso de mediación real: Nerea y Elena

Ahora realizaréis una práctica más compleja: la mediación en el conflicto de Nerea y Elena. Elegiremos dos personas que se comprometan a estudiar para mañana el papel de las partes y otras dos (los mediadores) que lean el papel de las partes para obtener información sobre el caso (hay que tener en cuenta que no hemos hecho premediación) y que estudien las fases de la mediación. Todos los demás seremos observadores.

Nerea

El año pasado, en 6º, todos nos llevábamos muy bien, en especial Elena y yo. Al comenzar 1º de ESO, también. Elena, María y yo nos sentábamos al final del aula, juntas. Nos llevábamos fenomenal pero hablábamos demasiado en clase. Por eso, la tutora me

colocó a mí al principio, en la primera fila, junto con Sandra, Noelia y Patricia. A María no le gustó que yo hiciera más amistad con mis nuevas compañeras y me dejó de hablar. Elena se unió con María y también me dejó de hablar.

Le envié un mensaje por el móvil (a María) para decirle que quería saber qué le pasaba. Luego en clase hablé con las dos y me dijeron que me aclarara con quién quería estar. Yo les dije que me gustaba estar con todas. Me siento sin libertad para estar con quien quiero. No me gusta que me presionen y tampoco que desprecien a las otras. Dicen que son imbéciles y eso no es verdad. Lo que quieren hacer es mantener nuestro trío cerrado. Además María empezó a contestarme mal cuando le hablaba, me echaba indirectas que me daban mucha rabia y yo pasaba de ella. Hablaba mal de mí a otros compañeros del grupo, incluso me amenazó con pegarme. Así que ahora, aunque se ha trasladado de domicilio y de instituto, tengo miedo.

Contra Elena no tengo nada y ella no se mete conmigo, sólo que no me habla. Lo que me da rabia es que se deje influir por María. Éramos muy buenas amigas como para que se deje influir y ahora no me hable.

Me gustaría volver a hablar con normalidad y ser amigas, pero no creo que sea posible después de todo lo que ha pasado. Además si le dice a María que lo intentamos clarar, no se lo va a permitir, y tengo miedo de que luego me espere fuera para armarme un follón.

Elena

Nerea era muy amiga nuestra (de María y mía) en 6º, y ahora en 1º, de repente, refirió irse con Sandra, Noelia y Patricia. Entonces nos dejó de hablar y las tres están influyendo en el resto del grupo y en los profesores para que todos nos den de lado.

Yo me quedé sola con María y encima ahora ésta se va del instituto porque se cambia de casa y de barrio. Me he quedado sola y me da horror venir a clase. No sé por qué se ha ido con otras, con lo amigas que éramos. Yo no pienso dar mi brazo a torcer ni rebajarme.

Llevo mal que Nerea no me hable, porque me da rabia que prefiera a las otras sin saber tenido ningún problema con María y conmigo. Éramos íntimas, incluso nos íbamos a ir juntas de vacaciones con mis padres. Me siento traicionada. Me gustaría que me explicase lo que le ha pasado conmigo, pero yo no voy a decirle nada porque no he hecho nada malo.

Guión para las partes

- 1 ¿Cómo os habéis sentido?
- 2 ¿Qué es lo que os ha resultado más difícil?
- 3 ¿Qué es lo que más os ha ayudado de la intervención de los mediadores?
- 4 Otras observaciones:

Guión para los mediadores

- 1 ¿Cómo os habéis sentido?
- 2 ¿Cuáles han sido las principales dificultades?
- 3 ¿Os parece justo el acuerdo?
- 4 Otras observaciones:

I. Tabla de evaluación de cada caso

I. Tabla para el observador

Observación de la mediación en acción

Puntúa de 0 a 5 la actuación de las personas mediadoras.

• **EL CONFLICTO**

- Averiguan quién ha solicitado la mediación.
- Hablan por separado con los protagonistas del conflicto.
- Explican qué es la mediación y qué hacen los mediadores.
- Invitan a ir a la mediación.
- Muestran empatía, amabilidad y respeto.
- Valoran si el conflicto es o no es mediable.

• **INICIAR LA MEDIACIÓN**

- Se preparan los mediadores.
- Preparan la sala.
- Reciben a las personas en conflicto.
- Crean un clima de confianza.
- Recuerdan el funcionamiento de la mediación.
- Explican las normas básicas.
- Preguntan a cada persona si acepta las normas.

• **COMPARTIR PUNTOS DE VISTA**

- Preguntan qué ha pasado y cómo les afecta.
- Parafrasean: si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?
- Clarifican: ¿puedes ampliar esta información?
- Velan para que se respeten las normas.

• **IDENTIFICAR INTERESES**

- Pasan de posiciones a intereses.
- Exploran otros aspectos del conflicto.
- Les piden que se pongan uno en el lugar del otro.

- Preguntan a cada uno qué necesita para cambiar la situación.
- Definen la situación conjuntamente.

200 puntos: ¡Unos mediadores/as excelentes!

160 puntos: ¡No está nada mal!

120 puntos: ¡Seguid practicando!

80 puntos: No vamos por buen camino...

Aspectos que podemos mejorar

II. Evaluación

Tras cada teatralización se realizó una evaluación de cada caso indicando las dificultades, aspectos a mejorar y logros siguiendo los items de la tabla que se adjunta a continuación.

Al finalizar las representaciones se hizo una evaluación final de la actividad y se expuso la necesidad de practicar cada una de las partes en las sesiones mensuales con el coordinador de cada grupo. Fue una actividad muy positiva para los alumnos, tal y como expresaron.

3. INTELIGENCIA EMOCIONAL y AUTOESTIMA

Antes de ponernos manos a la obra, vamos a recordar el significado de estos dos términos para los formadores/las formadoras.

Recordar muy brevemente qué es la inteligencia emocional.

La **inteligencia emocional** ha sido un tema muy estudiado por diferentes investigadores y ha generado una enorme discusión al respecto. Existen diversas definiciones de inteligencia emocional desde que **Salovey y Mayer** (1990) la referenció por primera vez en un artículo llamado *Emotional Intelligence*, descrita como la parte de la inteligencia social que consistía en la habilidad para observar las emociones tanto nuestras como las de los demás para usar esa información en la resolución de conflictos.

Más recientemente, Mayer, Salovey y Caruso (2008) volvieron a redefinir el término inteligencia emocional proponiéndolo como una habilidad del procesamiento de la información emocional como guía del pensamiento y la conducta.

Beneficios de la inteligencia emocional.

Los **beneficios de la inteligencia emocional** han sido contrastados por diversos estudios en los últimos años. **Se relaciona positivamente con constructos de la personalidad** como son la extraversión, amabilidad, estabilidad emocional, apertura o conciencia y de forma negativa con el neuroticismo. Esta relación también ha sido estudiada por Pérez-González y Sánchez-Ruiz (2014), que demostraron que la inteligencia emocional podía ser considerada como un indicador de los factores generales de la personalidad entre los que se incluyen: apertura a la experiencia, responsabilidad, extraversión, amabilidad o la estabilidad emocional.

Recordar muy brevemente qué es la autoestima.

Autoestima es la **valoración positiva o negativa** que una persona hace de sí misma en función de los pensamientos, sentimientos y experiencias acerca de sí propia. Es un término de Psicología aunque se utiliza en el habla cotidiana para referirse, de un modo general, al **valor que una persona se da a sí misma**.

La autoestima está relacionada con la **autoimagen**, que es el concepto que se tiene de uno propio, y con la **autoaceptación**, que se trata del reconocimiento propio de las cualidades y los defectos. La forma en que una persona se valora está influida en muchas ocasiones por agentes externos y puede cambiar a lo largo del tiempo.

Se puede ganar autoestima como perder autoestima por situaciones amorosas, familiares, de trabajo; por agentes externos o por nuestra propia autocrítica positiva o negativa.

1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

DINÁMICA 1

• Lee estos conceptos para entenderlos bien:

Las emociones pueden ser negativas (odio) o positivas (alegría), depende de si perjudican o benefician a uno mismo o a los demás. Sobre todo, en el caso de las emociones negativas, debemos aprender a manejarlas para que podamos convivir pacíficamente con los demás y permanecer satisfechos de nosotros mismos. Manejar las emociones significa:

- **Tener conciencia** emocional o identificación de una emoción; es decir, saber qué nos está sucediendo. Para ello ayuda bastante conocer las palabras que designan los sentimientos y las emociones.

- **Regularse**, es decir, controlar una emoción. Para ello es necesario aprender a relajarnos y hacer introspección (diálogo interno, con uno mismo, silencioso, que nos permite reflexionar sobre las causas y las consecuencias de la reacción que vamos a tener ante una situación conflictiva). Además de reflexionar (“¿qué va a pasar si me dejo llevar...?”), nos podemos ayudar con “mantras” como “no sé qué haré, pero lo haré tranquilo”.

El siguiente paso para controlar las emociones es la **autonomía**: no dejarse influir por lo que no nos gusta de los demás. Otro “mantra” que nos puede ayudar en esta fase es: “sólo yo soy el dueño de mi humor”.

Si al final lo conseguimos, desarrollaremos lo que se llama **competencia social**, es decir, una mayor facilidad para relacionarnos con los demás como nosotros mismos decidimos.

• **Describe situaciones en las que hayas experimentado las siguientes emociones y di qué pasaría si te desbordaran por no ser capaz de controlarlas:**

Alegría, Admiración, Cariño, Rabia, Envidia, Miedo.

DINÁMICA 2

La Locura y el Amor

Cuentan que hace muchos años se reunieron algunos sentimientos y cualidades humanas. Cuando el Aburrimiento bostezaba por tercera vez, la Locura propuso jugar al escondite. La Intriga se levantó extrañada y la Curiosidad, sin poder contenerse, preguntó:

- ¿Al escondite?, y eso ¿cómo es?

- Es un juego en donde yo me tapo la cara y comienzo a contar desde uno hasta un millón, mientras vosotros os escondéis. Cuando termine de contar os buscaré hasta que os encuentre, explicó la Locura. El Entusiasmo bailó de contento y la Alegría dio saltos, convenciendo a la Duda e incluso a la Indiferencia, a la que nunca interesaba nada. Pero no todos quisieron participar. La Verdad prefirió no esconderse, ¿para qué?, si al final siempre la hallaban. La Soberbia pensó que era un juego muy tonto. En el fondo lo que le molestaba era que la idea no había salido de ella. Y la Cobardía prefirió no arriesgarse. La Locura rápidamente comenzó a contar. La primera en esconderse fue la Pereza que, como siempre, se dejó caer en la primera piedra que encontró. La Envidia se fue detrás del Triunfo, quien por su propio esfuerzo había conseguido subir a la copa del árbol más alto. La Generosidad casi no alcanzaba a esconderse. Cada sitio le parecía maravilloso para alguno de sus amigos: el lago cristalino, para la Belleza; la hendidura de un árbol era perfecta para la Timidez. Una ráfaga de viento le parecía magnífica para la Libertad. Por fin, después de pensar primero en todos, la Generosidad terminó ocultándose en un rayito de sol. El Egoísmo, en cambio, encontró un sitio muy bueno desde el principio. Era ventilado y cómodo, pero sólo para él. La Mentira se escondió detrás del arco iris, y la Pasión y el Deseo entre los volcanes. Cuando la Locura ya casi había terminado de contar, el Amor aún no había encontrado un sitio para esconderse, pues todo estaba ocupado. Hasta que por fin vio un rosal y decidió esconderse entre sus flores.

- ¡Un millón!, dijo la Locura. Y comenzó a buscar. La primera en aparecer fue la Pereza, que estaba sólo a tres pasos. A la Pasión y al Deseo los sintió en el vibrar de los volcanes. En un descuido encontró a la Envidia. Y, claro, también encontró al Triunfo. Al Egoísmo no tuvo ni que buscarlo, pues él solito salió de su escondite, que resultó ser un nido de avispas. La Locura, de tanto caminar, sintió sed y, al acercarse al lago, descubrió a la

Belleza. Encontrar a la Duda fue mucho más fácil. Estaba sentada sin haber podido decidir aún dónde esconderse.

Así fue encontrando a todos. El Talento estaba entre la hierba fresca; la Angustia, en una oscura cueva; la Mentira, detrás del arco iris. Y hasta encontró al Olvido, que no se acordaba de que estaba jugando al escondite. Pero el Amor no aparecía por ningún lado. La Locura buscó detrás de cada árbol, bajo cada arroyo de la tierra, en la cima de las montañas. Y cuando iba a darse por vencida, vio el rosal. Tomó un pequeño palo y comenzó a mover las ramas. De pronto, escuchó un doloroso grito. Las espinas habían herido los ojos del Amor. La Locura no sabía qué hacer para disculparse. Lloró, rogó, imploró, pidió perdón y hasta prometió acompañarla siempre. Desde entonces, el amor es ciego y la locura siempre lo acompaña. Por eso dicen que el amor es una locura, a menos que se ame con locura.

Lee o escucha el texto y explica la relación que existe entre los personajes y el lugar que eligen para esconderse

Pereza, Envidia y Triunfo, Generosidad, Belleza, Timidez, Libertad, Egoísmo, Mentira, Pasión y Deseo, Amor, Duda, Talento, Mentira, Olvido.

DINÁMICA 3

Utilizar *El Emocionario*, de Cristina Núñez y Rafael Romero, Editorial Palabras Aladas para que expresen sentimientos y expliquen por qué, etc.

2. AUTOESTIMA

DINÁMICA 1

Los tres saltos

Buscamos un espacio amplio. Pedimos que se presenten tres personas voluntarias. Una de ellas se coloca de pie con los pies juntos. Colocamos una señal en la punta de sus pies y le pedimos que adivine hasta donde cree que llegará dando un salto fuerte con los pies juntos sin tomar carrera.

Colocamos una señal en el lugar donde dijo que llegaría. Ahora se concentra y salta. Ponemos una marca en el lugar a donde llegaron las puntas de sus pies.

Analizamos lo sucedido, cómo fue la previsión, analizamos el resultado del salto y lo que sucedió mientras tanto. Repetimos lo mismo con las otras dos personas voluntarias.

Si hay tiempo y el grupo lo considera interesante, puede ser conveniente repetir la misma actividad las tres personas de nuevo. A veces suceden cosas sorprendentes.

Análisis: Finalmente analizamos la utilidad de la actividad. ¿Qué hemos descubierto? ¿Qué concepto tenemos de nosotras mismas? ¿Qué expectativas? ¿Nos ponemos metas inalcanzables?

O nos gusta tirar a lo alto.

En otra ocasión pondremos en práctica una versión diferente en la cual, dos personas agarran por los brazos a la que va a saltar y le ayudan en el salto. ¿Ha llegado más

lejos? ¿Es un ejemplo de trabajo cooperativo? ¿Nos hemos sentido diferentes al saltar, con más o menos seguridad? ¿Encontramos alguna relación con estilos de cooperación en la vida real? ¿Qué necesitamos para que el trabajo cooperativo sea eficaz?

DINÁMICA 2

El trueque de un secreto

- I. El instructor distribuye una hoja a cada uno de los participantes.
- II. Los participantes deberán describir, en una hoja las dificultades que siente para relacionarse con las demás personas y que no les gustaría exponer oralmente.
- III. El instructor recomienda que todos disfracen la letra para no revelar el autor.
- IV. El instructor solicita que todos doblen la hoja de la misma forma que los demás participantes. Una vez recogidas estas serán mezcladas, distribuyendo luego las hojas dobladas a cada participante.
- V. El instructor recomienda que cada uno asuma el problema de la hoja, como si el participante fuera el autor, esforzándose por comprenderlo.
- VI. Cada uno a su vez, leerá en voz alta el problema que había en la hoja, usando la primera persona "Yo" y haciendo las adaptaciones necesarias, para proponer una solución.
- VII. Al explicar el problema a los demás, cada uno deberá representarlo.
- VIII. No será permitido debatir ni preguntar sobre el asunto, durante la exposición.
- IX. Al final, el instructor podrá liderar el debate sobre las reacciones.
- X. El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida

El trueque de un secreto

Formular las siguientes preguntas:

- ¿Cómo te sentiste al describir tu problema?
- ¿Cómo te sentiste al explicar el problema de otro?
- ¿Cómo te sentiste cuando tu problema fue contado por otro?

DINÁMICA 3

Acentuar lo positivo

Se colocan por parejas y cada uno tiene que responder a su compañero la respuesta a una, dos o tres de las siguientes dimensiones sugeridas:

- Dos atributos físicos que me agradan de mi mismo
- Dos cualidades de personalidad que me agradan de mi mismo.
- Una capacidad o pericia que me agrada de mi mismo.

Los comentarios deben ser positivos, no se permitirá ninguno negativo.

Transcurridos unos 15 minutos se sentarán todos en círculo y se les hará estas preguntas para que reflexionen:

- ¿Cuántos al oír el trabajo asignado, se sonrió ligeramente, miró a su compañero y le dijo "Tú primero"?
- ¿Fue difícil señalar una cualidad al iniciar el ejercicio?

- ¿Cómo consideraréis ahora el ejercicio?

DINÁMICA 4

Anuncios de contactos

Se coloca un folio con dos columnas: en la primera, cada alumno/alumna indicará qué puede ofrecer a los demás (enseñar matemáticas, coger las cosas de los armarios más altos); en la segunda escribirá sus necesidades, o qué le gustaría aprender de sus compañeros (clases de dibujo, apoyo en ciencias).

Descubrimos a nuestros alumnos cualidades y capacidades de sí mismos que desconocían o creían no tener, y reforzamos su vínculo con alumnado y profesorado, favoreciendo su inclusión dentro del grupo.

DINÁMICA 5

Véndete

Los chicos y chicas habrán de inventarse un anuncio para venderse a ellos mismos, lo que les supondrá reflexionar sobre sus cosas buenas, para que los demás los compren. Lo expondrán delante de sus compañeros.

DINÁMICA 6

¡Fuera etiquetas!

La dinámica permite reflexionar sobre las etiquetas, buenas y malas, que vienen impuestas desde el exterior y que nos condicionan.

Vago, torpe, desordenado, guapo, empollón, etc.

El alumno las escribe en pegatinas blancas y se las va pegando por el cuerpo. Tras una puesta en común en asamblea, decide con cuáles se queda y se quita las que no quiere.

4. TALLER: CONFLICTO VS. ACOSO

DINÁMICA

“TENEMOS UN PROBLEMA”

- **Objetivos:**
 - Analizar las distintas actitudes ante una tarea de grupo.
 - Estudiar cómo se ha organizado el grupo de cara a la resolución de un problema concreto.
- **Duración:** 60 minutos
- **Destinatarios:** 1º a 4º de ESO
- **Material:**
 - Tiras sueltas para cada participante con 1 ó 2 datos del problema (cortar la hoja en tiras)
 - Desarrollo de la actividad:

1. Se forman grupos de 10 alumnos/as. A cada grupo se le va a pedir que resuelva, de forma colectiva, un problema. El animador reparte una serie de datos en torno al problema a cada miembro del grupo. El trabajo del grupo consiste en estudiar todos los aspectos de dicho problema y llegar a las soluciones que se piden. Ninguno de los datos que se entregan es falso. Sin embargo sí puede haber algún dato irrelevante, es decir, que siendo real no tenga ningún valor para lo que el grupo quiere resolver. El grupo puede organizarse de la forma que mejor le parezca para solucionar el problema en el menor tiempo posible. El animador advertirá de estos pormenores al explicar el juego.
2. En cada grupo un observador toma nota de las diversas reacciones y actitudes que se manifiestan en la resolución del problema.
3. Si al cabo de 30 minutos el grupo no ha conseguido resolver el problema, se corta y, después de dar la solución, se analiza el proceso seguido.

SOLUCIÓN AL PROBLEMA

Después de haber recibido una herida superficial de José Pérez, Jorge Roig entró en el ascensor y fue asesinado por el Sr. Hernández (el ascensorista), con un cuchillo, a las 12,30 de la noche, porque estaba celoso.

EVALUACIÓN

Los observadores pueden explicar en primer lugar sus observaciones. Después se dialoga en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se ha organizado el grupo? ¿Han usado los medios más eficaces?
- ¿Ha habido alguna persona que moderase la reunión? ¿Y alguien que hiciese de secretario y recogiese los datos que aportaban los demás?
- ¿Se han puesto en común todas las pistas? ¿Se ha usado la organización más adecuada?
- ¿Cómo se ha escuchado el grupo? ¿Han hablado todos a la vez? ¿Ha habido personas que se han inhibido? ¿Se han hecho subgrupos?
- ¿Se han atendido las pistas de los demás o cada uno se ha centrado en las suyas?
- ¿Alguien ha acaparado el tiempo y la conversación?
- ¿En qué podía haber mejorado el grupo?
- ¿Qué hemos aprendido con esta actividad?

UN EXTRAÑO ASESINATO

Se ha cometido un extraño asesinato, hasta ahora inexplicable. Ciertas pistas pueden ayudarnos en el esclarecimiento de la muerte. Esta será la tarea que ahora os encomienda la policía.

El grupo tiene que averiguar:

- El nombre del asesino
- El arma
- La hora en que se cometió el asesinato
- El lugar
- El motivo

Pistas (recortar cada pista por separado)

1. La Sra. Hernández había estado esperando en el hall de la portería del edificio a que su esposo dejara de trabajar.
2. El ascensorista dejó el trabajo a las 12,30 de la madrugada.
3. El cadáver de Jorge Roig fue encontrado a la 1,20 de la madrugada.
4. El cadáver de Jorge Roig fue encontrado en el parque.
5. Según el informe del forense Jorge Roig había estado una hora muerto cuando fue encontrado su cadáver.
6. La Sra. Hernández no vio a Jorge Roig abandonar el edificio por la portería cuando ella estaba esperando.
7. Manchas de sangre correspondientes al tipo de las de Jorge Roig fueron encontrada en el garaje del sótano del edificio.
8. La policía no pudo localizar a José Pérez después de la muerte.
9. Sangre del mismo tipo de la de Jorge Roig fue encontrada en la moqueta del apartamento de José Pérez.
10. Cuando fue encontrado el cadáver de Jorge Roig tenía una herida de bala en su pierna y una herida de cuchillo en su espalda.
11. José Pérez disparó a un intruso en su apartamento a medianoche.
12. Jorge Roig había casi arruinado los negocios de José Pérez arrebatándole sus clientes con engaños y falsedades.
13. El ascensorista dijo a la policía que él había visto a Jorge Roig a las 12,15 de la madrugada.
14. La bala sacada de la pierna de Jorge Roig era de la pistola de José Pérez.
15. Solamente una bala se había disparado de la pistola de José Pérez.
16. El ascensorista dijo que Jorge Roig no parecía herido gravemente.
17. Se encontró un cuchillo en el garaje del sótano del edificio sin ninguna huella digital.
18. Había manchas de sangre en el ascensor.
19. La Sra. Hernández había sido buena amiga de Jorge Roig y había ido a visitarlo en ocasiones a su apartamento.
20. El esposo de la Sra. Hernández estaba celoso de esta amistad.
21. El esposo de la Sra. Hernández no apareció en el hall de la portería a las 12,30 de la noche, al fin de su jornada normal de trabajo. Ella tuvo que volver sola casa y él llegó más tarde.
22. A las 12,45 de la noche, La Sra. Hernández no pudo encontrar el coche de su marido en el garaje del sótano del edificio donde trabajaba.
23. La noche del asesinato llovía copiosamente.
24. El matrimonio Hernández tenía fuertes problemas económicos.

EL CONFLICTO

Estilos de resolución de conflictos:

¿CÓMO RESOLVEMOS LOS CONFLICTOS?

Aquí vemos los cinco estilos más usuales de afrontar un conflicto; de todos ellos, el último es el más adecuado para reconvertirlo en un proceso positivo y en una oportunidad para aprender.

1. **COMPETIR (yo gano/ tú pierdes):** La persona mantiene su posición firme. Utiliza amenazas, sanciones, imposiciones, para persuadir al otro a que acepte su solución. No cede hasta que haya un ganador y un perdedor. Así no se resuelve el conflicto porque se cortocircuita la relación con el perdedor.
2. **EVITAR (yo pierdo/ tú pierdes):** Actitud escapista ante el conflicto. Se trata de no hacer nada y esperar a que el conflicto se disuelva, pues no hay deseos de satisfacer los propios intereses ni los ajenos. En apariencia hay tranquilidad, pero el problema que se enquistó regresará en cualquier momento.

3. **SUMISION o ACOMODACIÓN (yo pierdo/ tú ganas):** Se satisfacen los intereses de la otra persona, renunciando a las propias necesidades. Lo que interesa es ajustar el comportamiento a las expectativas del otro. Aquí la solución se consigue cediendo y de este modo se corre el riesgo de herir la autoestima.



4. **NEGOCIAR (medio gano/medio pierdo):** Acuerdo mediante la satisfacción de las necesidades de ambas partes, pero perdiendo la oportunidad de optimizar los beneficios. La percepción final es de satisfacción porque han sido recogidos los intereses y necesidades de ambos.
5. **COLABORAR (yo gano/ tú ganas):** Favorecer comportamientos cooperativos, para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Es un proceso más largo, pero hay más expectativas de resolución del conflicto. Este es el estilo más adecuado porque potencia la relación entre las personas y porque ambas partes se benefician.

CONFLICTO VS. ACOSO

En el acoso, una persona está expuesta repetidamente a lo largo del tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.

- Desequilibrio entre las partes (acosador tiene más apoyo social)
- Intención de dañar y molestar
- Reiteración: se mantiene durante un cierto periodo de tiempo de manera recurrente.

TIPOS DE ACOSO: Alumnado da ejemplos de cada.

- Físico
- Verbal
- Psicológico
- Social

REFLEXIÓN FINAL

TOLERANCIA CERO

- Denunciar
- No aceptar
- Verbalizar
- No seguir la corriente

ROMPER EL SILENCIO

- Hablar con padres, amigos, profesores
- Silencio= Aislamiento, No solución
- Preguntamos "¿Cómo podríamos sacar a alguien de su silencio?":
- *Empatizar- Nombrar- Preguntar lo que siente- Denunciarlo*

SÍNTOMAS Y SECUELAS

Sintomas:

- Miedo del niño a ir al colegio, empieza a faltar.
- Evitación de actividades con sus compañeros, no querer ir a gimnasia ni a las actividades extraescolares.
- Cambios de estado de ánimo: tristeza, apatía.
- Disminución de la concentración.
- Problemas de memoria.

- Pesadillas.
- Ansiedad nerviosismo
- Hipervigilancia.

Secuelas:

- Disminución de la autoestima.
- Sintomatología clínica de estrés postraumático.
- Somatizaciones.
- Autoimagen negativa

ESTRATEGIAS QUE PODEMOS HACER PARA EVITAR QUE HAYA GENTE EN EL INSTI QUE LO PASE MAL

1.-DETECTAR A CHIC@S QUE ANDAN SIEMPRE SOLOS POR EL PATIO, hablar con ell@s, sonreírles, intentar ganarse su confianza para que os cuenten por qué están solos

2.- HACERLES ALGO DE COMPAÑÍA, HACER QUE SE RÍAN, QUE SE LO PASEN BIEN

3.- ESTAR UN POCO PENDIENTES, POR SI ALGUIEN SE METE CON ELL@S, PARA AYUDAR (la simple presencia y charlar con ell@s, es suficiente la mayoría de las veces los ‘abusos’ son unos cobardes, actúan cuando la víctima está sola)

4.-BUSCAR AYUDA EN MÁS CHAVALES QUE PUEDAN HACER LO MISMO QUE VOSOTROS (no hace falta meterse en follones, sólo hacer compañía, ser amable, integrar a la gente sola en nuestro o en otros grupos de amigos, enseñarles a buscarse amigos con los que estar).

5.- Al acosador o abusón, y a sus ‘seguidores’ se les puede hacer conscientes de las razones por las que ‘se ríen’ de los demás (ver en el otro texto ¿por qué nos reímos de los demás?)

6.- Hablad de esto con más chic@s, cuanta más gente esté haciendo esta labor, menos fuerza tendrán los acosadores y mejor se sentirá todo el mundo.

7.-Ayudad al acosador a sentirse valioso y apreciado sin necesitar hacer ‘abusos de poder’ Buscadle sus partes buenas, recordádselas, ser enrollados también con ellos.

8.- SI VEIS QUE LA SITUACIÓN ES MUY GRAVE Y NO SABEIS CÓMO RESOLVER EL PROBLEMA, PEDID AYUDA A LOS ADULTOS

MATERIAL PARA TUTORÍA

1. DINÁMICA 2º Y 3º ESO

- Se les explica que se va a hacer una actividad para seleccionar al alumnado ayudante / mediador. (Este año vamos a dejar ser mediadores a los delegados y subdelegados en algunos casos y por supuesto se puede repetir a la vez que dar la oportunidad a alumnado nuevo...)
- Se les pide entre todos que recuerden para qué hay un Equipo de Convivencia en el centro.
- Puesta en común de las cualidades de un ayudante/mediador (se pueden mencionar algunas de sus funciones y se recuerda finalmente el beneficio para el centro, el grupo y también el personal...)
- Se recuerda que sobre sus opiniones se toman la decisión final entre profesorado del Equipo, tutor/a y resto del equipo docente del grupo.
- Contestan las preguntas de la encuesta. (El tutor les dará el resultado tras la segunda fase de selección)

¿QUÉ TIENE DE BUENO SER MEDIADOR?

- a) Los/las mediadores/as aprenden técnicas de solución de problemas que luego pueden utilizar con amigos, en casa, etc....
- b) Los/las mediadores/as ayudan a que la convivencia en el centro sea mejor.
- c) Los/las mediadores/as participan en un entrenamiento especial de mediación y obtienen un certificado.
- d) Los/las mediadores/as ayudan a otros/as alumnos/as a solucionar constructivamente sus problemas.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL ALUMNADO AYUDANTE / MEDIADOR

- Actividad voluntariamente aceptada (capacidad de compromiso).
- Inspira confianza.
- Empatía y tolerancia.
- Actitudes y habilidades sociales positivas.
- Reconocimiento positivo de entre sus pares y/o aceptación social en su centro (Que seas respetuoso y los demás puedan confiar en ti).
- Poseer actitudes solidarias (Que te interese ayudar a otros/as compañeros/as)

- Con capacidad de diálogo y negociación ante los conflictos (facilidad de palabra y creativos).
- Que seas paciente y tranquilo y te guste escuchar.
- Discreción (capacidad para guardar secretos).
- Disponibilidad de tiempo, tanto para la capacitación y entrenamiento en mediación como para desarrollar procesos de mediación, cuando el sistema esté funcionando en su comunidad escolar (responsables).
- Que su nivel de autoestima sea adecuado, evitándose con ello, la búsqueda permanente del reconocimiento social que implique riesgo de perder la esencia del rol de mediador/a escolar.

FUNCIONES DEL MEDIADOR

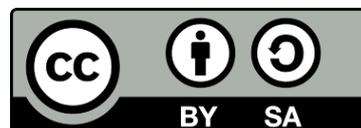
- Participar en un entrenamiento especial de mediación.
- Informar a los compañeros y compañeras sobre la ayuda que pueden ofrecer como mediadores.
- Escuchar activamente a los compañeros/as sin enjuiciar ni criticar (saber separar a las personas del problema).
- Mostrar respeto, paciencia y confianza.
- Mostrar autonomía moral (criterio propio ante los conflictos).
- Lidera actividades de grupo en el recreo o clase (aporta acuerdos entre las partes y no juicios de valor).
- Cumplir con los turnos de mediación que se le asignan.
- Observar a su alrededor para detectar posibles problemas/conflictos en su aula y en el centro (colaborar en la integración del alumnado nuevo/rechazado...).
- Rellenar las fichas de registro de las mediaciones.
- Acudir a las reuniones quincenales de seguimiento.
- Derivar aquellos casos que no se puedan resolver a través de la mediación.
- Recuperar el trabajo de clase necesario.
- Permanecer en el programa como mediador/a durante todo el curso.

2. DINÁMICA PRESELECCIÓN AYUDANTE 2º Y MEDIADOR 3º ESO

GRUPO:

48

Pilar Sánchez, Mar Delgado, Marie Fortes, Ana Belén García,
J. Marcos Hernando, David Fernández, Susana Mercado y
Concepción Daza.



- ¿Conoces el Equipo de Convivencia del centro? ¿Qué sabes de él? ¿Crees que es importante para el centro? ¿Por qué? Puedes hacer alguna sugerencia para el equipo este año...
- ¿Fuiste alumno/a ayudante el pasado curso? ¿Quieres seguir siéndolo y por qué?
- ¿Recibiste la ayuda de algún alumno/a ayudante el año pasado? ¿Participaste en alguna actividad del equipo?
- Si no fuiste alumno/a ayudante, ¿quién crees que podría serlo o seguir siéndolo de tu clase actual? ¿Por qué?
- ¿A quién le contarías un secreto o un problema en tu grupo actual? ¿Por qué?

3. Sesión de formación del alumnado ayudante: LA ASERTIVIDAD

1. La asertividad:

- estilo pasivo
- estilos agresivo
- estilo asertivo

2. Mensajes en yo

3. **Dramatización de ejemplos:** el ejemplo de la botella y luego por parejas dramatización de estilos de resolución de conflictos.

a. ASERTIVIDAD

(Aquí explicaréis brevemente las situaciones WIN-LOSE, LOSE-WIN, WIN-WIN que os explicó Paco)

WIN-LOSE

Los agresivos (YO GANO-TÚ PIERDES)

Imagina en el bar del
Insti...

¡Tú, ENANO, ¡quita de
en medio que tengo
prisa y todavía te la

Se preocupa sólo de lo suyo, critica y humilla a los demás y se aprovecha de ellos, está siempre a la defensiva, se mete en líos y peleas.

Genera más agresividad y aislamiento en el sujeto agresivo.

LOSE-WIN

Los pasivos (YO PIERDO-TÚ GANAS)

Deja que le manden, no defiende sus derechos y no expresa sus opiniones, necesidades y sentimientos.

Genera cada vez más pasividad y baja autoestima al no sentirse realizado.

WIN-WIN

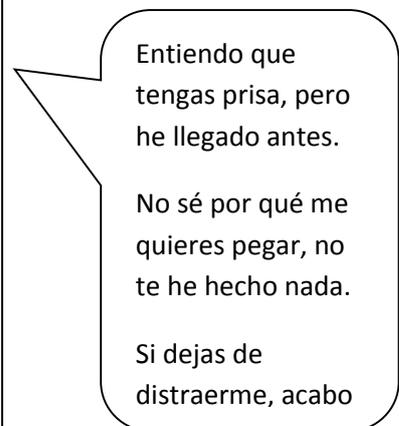
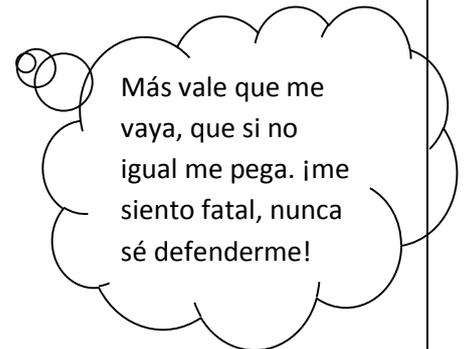
LOS ASERTIVOS (YO GANO-TÚ GANAS)

Se deja ver tal y como es, expresa lo que piensa, necesita y siente, y respeta a los demás.

Genera confianza, autoestima y buena consideración de los demás.

Ser ASERTIVO significa:

- Decir lo que piensas, sientes, quieres u opinas
 - Sin perjudicar el derecho de los demás a ser tratados con respeto
 - De manera franca, honesta y no amenazadora
 - Respetando tus propios derechos personales
- Utilizar un lenguaje corporal adecuado: Mirar a los ojos, posición erguida del cuerpo, hablar de forma audible, clara y firme, evitar lamentaciones y fórmulas amenazantes, utilizar los gestos y expresiones del rostro para dar más énfasis a las palabras
- Expresar firmeza en el mantenimiento de las propias posiciones, PERO respetando los derechos del otro
- Pactar, tener confianza en uno mismo, hacer y recibir críticas de forma constructiva



- Empatizar con las necesidades del otro, aunque manteniendo las necesidades propias
- Mensajes en YO

Y recuerda: si no sabes cómo hacerlo, SIEMPRE ESTAMOS NOSOTROS PARA ECHARTE UNA MANO

El Equipo de Convivencia

**EN RESUMEN: SER FIRME CON
EL PROBLEMA... Y
RESPETUOSO CON LA
PERSONA**

b. LOS MENSAJES EN YO (parte del estilo asertivo)

La estructura de los mensajes yo

Cuando utilizamos los mensajes en primera persona para explicar al otro algo que nos molesta, es muy útil utilizar la siguiente estructura:

Cuando tú..... me siento porque
..... lo que me gustaría/necesitaría/desearía es
.....

EJEMPLO: Diferenciar entre mensaje yo y mensaje tú:

“Le hemos contado un secreto a un buen amigo y nos enteramos, días después, que éste se lo ha contado a otros sin mi permiso”.

- a. ¡Eres una bocazas; siempre vas contando lo que te cuento a todo el mundo!
- b. Cuando te cuento algo importante para compartirlo contigo y después me entero que se lo has contado a otras personas, me siento triste y defraudada porque prefiero que solo lo sepan las personas a las que yo se lo cuento. Me gustaría que no volvieses a contar nada de lo que te cuento.

c. **DRAMATIZACIÓN DE EJEMPLOS**

a) Estilo pasivo o blando:

Uno de los dos ayudantes se sienta en una silla y empieza a molestar con la botella al otro ayudante que está sentado delante. Este responde de manera pasiva.

(Recordar que este estilo se identifica por los rasgos siguientes:

- Abandono rápido y fácil de la posición inicial
- Sumisión, cesión ante las presiones
- Sacrificio de los intereses propios
- Timidez, falta de seguridad en uno mismo Ejemplo: “Bueno, haré lo que tú quieras, pero no te enfades conmigo”.)

b) Estilo agresivo:

Uno de los dos ayudantes se sienta en una silla y le echa agua con la botella al otro ayudante que está sentado delante. Este responde de manera agresiva.

(Recordar que este estilo se caracteriza por los siguientes rasgos o conductas:

- Imposición, presión
- Búsqueda de ganancia a costa del otro
- Intransigencia
- Deseo de vencer
- Manipulación Ejemplo: “¡Si quieres que seamos siendo amigos tienes que hacer lo que yo te diga y si no te vas a enterar!”.)

c) Estilo asertivo positivo, comprensivo o cooperativo:

Uno de los dos ayudantes se sienta en una silla y le echa agua con la botella al otro ayudante que está sentado delante. Este responde de manera asertiva.

(Recordad que este estilo se identifica por los rasgos siguientes:

- Separar a la persona del problema
- Se considera al otro como una persona digna de tener en cuenta y de ser escuchada
- Se defiende la propia opinión sin lesionar los derechos de los demás
- Se intenta entender las razones del otro
- Se busca una solución que satisfaga a ambas partes
- Mensajes en Yo)

(Ejemplo en el que os podéis basar para interpretar vuestro teatrillo:

“Tu compañero de clase está constantemente cogiéndote los bolis sin tu permiso, y nunca trae su propio material.”

En lugar de decirle: “Eres un jeta. Estas siempre cogiendo cosas a los demás y aprovechándote de todo el mundo”

Es más correcto plantearle: “Cuando me coges las cosas sin permiso me siento mal porque no es la única vez y además yo necesito mi material. Creo que deberías acordarte de traer tus cosas para evitar problemas”.

Quizás te suene mejor esto, que también sería un mensaje—yo: “No me gusta que cojas mi material porque lo necesito para trabajar. Podrías acordarte de traer tus cosas para evitar problemas”.)

d. DRAMATIZACIÓN DE EJEMPLOS EN PAREJAS:

A continuación pedís a la clase que por parejas, con el compañero de al lado, interpreten estas situaciones en estilo pasivo, agresivo y asertivo, después de cada ejemplo podés pedir a alguna pareja voluntaria que lo represente delante de la clase para que adivinen qué estilo es:

- a) *En un trabajo en equipo uno de los compañeros no hace su parte y luego quiere compartir la nota.*
- b) *Estás en la fila del cine para sacar entradas. Llevas tiempo esperando, estás cansado y quedan pocas para la película que quieres ver. De repente ves a una pareja que disimuladamente se empieza a acercar a la fila por delante de ti, se pone a charlar y, en un movimiento de la fila se mete. Tú...*
- c) *Tu hermano pone la música muy alta y no te puedes concentrar para estudiar.*
- d) *Un amigo te ha dicho algo que no te ha gustado.*

RECUERDA:

- * SI LA COMUNICACIÓN ES POBRE EL PROBLEMA CRECE**
- * SI LA COMUNICACIÓN ES RICA LA PERSONA CRECE**

4. LESSON -- Conflict Resolution: Assertiveness

In this lesson you will explain and discuss three distinct styles to resolve a conflict. The exercise then will provide an example and offer the opportunity for fellow students to add examples of the different resolution styles. The exercise will end with students acting out examples and the class discussing what has been dramatized.

There are many different ways to resolve a conflict. Different conflict resolution styles are used in distinct situations and result in various outcomes. All conflict resolution styles can be looked at through the lens of two parties involved in a conflict. Engaging in one of these styles indicates how that party envisions the end result. Different conflicts may call for different styles of resolution.

Below are three of the most common styles:

Passive	Aggressive	Compromise
<p>A passive style involves a participant of the conflict to avoid or withdraw him or herself from the conflict. This requires little courage and results in opinions, needs, and feelings not being addressed. While this style can lead to peace and moving forward, it can also leave feelings of resentment towards the other party.</p>	<p>An aggressive style involves a participant standing his/her ground and essentially competing with the other party. The aggressor will do what it takes to win in this situation. While this style can provide short term rewards and gains, in the long run it can be detrimental to the relationship between the two parties.</p>	<p>A compromise requires both parties to give in to each other in order to come to a resolution. A compromiser agrees to negotiate on the larger points and to give in on the smaller points. While one party may not get all that they wanted, this style allows both parties to win and then to move on without resentment.</p>

Example:

You tell your best friend a secret and ask that they do not spread the secret. Your friend tells another friend because he/she thinks that the other student should be included. You are offended and upset that your friend betrayed your trust.

Passive: A passive reaction would be to not confront your friend about telling your secret. You keep your emotions bottled up inside and do not resolve the conflict. As a result, your friend thinks that you do not mind when your secrets are spread and continues to do so. The relationship can become strained by your lack of trust and communication.

Aggressive: An aggressive reaction would be to confront your friend in a hostile manner. You may go about the conversation by yelling at your friend. Your friend may not tell

your secrets anymore, but as a result of your reaction you may have ended a friendship over something that could have been discussed in a calmer manner.

Compromise: In this situation, a compromise would require you to approach your friend in a calm manner and explain why exactly you are upset. You can express your feelings using neutral sentences while at the same time being forceful and clear. Your friend may respond in a similar tone and explain why they felt it was okay to spread your secret. This can result in you both walking away with a general understanding of how both parties feel.

Ask classmates for other examples of conflicts that may require one of the previously discussed conflict resolution styles.

ACTIVITY --

Work in groups to invent situations that may occur in your daily schools and prepare how to deal with the situation using different conflict resolution styles.

Each group should determine which conflict resolution style is best for their specific situation.

Groups should prepare to act out the situations and then explain to the rest of the class why they chose the conflict resolution style they did. As a class, discuss the different styles used in each presentation and how/why they were used.

MATERIAL PARA EL PROYECTO “AKOMPAÑAMOS”

AKompañamos: Hoja de información trimestral para las familias

Alumno/a:	
Fecha:	
Asignaturas con atención negativa o poca participación	

Asignaturas en las que no se han hecho los deberes	
Asignaturas en las que no se ha traído el material	
Objetivos conseguidos	
Objetivos no conseguidos	
Actitud en las sesiones del programa	
Uso de agenda	

Hoja de información mensual de las familias para el centro

Actitud en casa	
-----------------	--

Actitud frente a los deberes	
Horas de estudio diario o semanal	
Agenda	
Descripción de las consecuencias o medidas tomadas en casa ante actitudes negativas (falta de esfuerzo, mala actitud, mala disposición al trabajo...)	
Mejoras observadas tras dichas medidas	
Otras propuestas u observaciones	

--	--

CONTRATO DE COMPROMISO

Este contrato se repite variando las materias en todos los cursos del centro.

El presente contrato es el compromiso que el/la alumno/a adquiere para mejorar sus resultados en 1º E.S.O. durante el curso académico 2017/18.

Las personas implicadas en este contrato son:

Alumno/a: _____ Grupo: _____

Tutor/a: _____

Responsable del equipo de convivencia: _____

Padre/Madre: _____

Situación del alumno/a y su percepción de las materias

Mi percepción de las posibilidades de éxito durante este segundo trimestre:

Materias	La aprobaré sin problemas	Quizás Apruebe	Veó muy difícil aprobarla
Lengua			
Matemáticas			
Biología			
Tecnologías			
Educación física			
Inglés			
Geografía e Historia			

Religión / V. Éticos			
Plástica			
Optativa:			

- En este documento declaro que:
 - Sí quiero mejorar mis resultados en 1º ESO
 - Estoy dispuesto a dedicar alrededor de dos horas diarias al trabajo personal
 - Acepto ayuda y apoyo de mi tutor/a y resto de profesorado para lograrlo

- Mis objetivos para este curso son:

Compromisos adquiridos

En el mes de febrero las partes implicadas asumen los siguientes compromisos:

- **Por parte del alumno/a:**

Con relación a:

- El comportamiento y actitud en clase:

- La realización de los trabajos y tareas mandados para casa:

- El tiempo de dedicación al estudio:

- Los resultados de los exámenes:

-
- La forma de abordar las asignaturas más difíciles:

-
- La forma de abordar aquellos contenidos que no entienda:

-
- **Por parte del tutor/a y el equipo de convivencia:**

Se comprometen a:

- Ayudar al alumno/a en sus objetivos académicos
- Informar al resto de los profesores de sus intenciones
- Interesarse, apoyar y asesorar al alumno ante las dificultades que se le presenten
- Valorar los esfuerzos realizados por el alumno/a

- **Por parte de la familia:**

El padre/madre del alumno/a se comprometen a:

- Animar a su hijo/a en los esfuerzos que realiza
- Facilitar a su hijo/a el ambiente necesario para la realización de las tareas y el estudio
- Devolver la ficha de información mensual al centro
- Apoyar a su hijo/a en las tareas que necesite ayuda.

Este contrato será revisado a finales de abril para verificar su cumplimiento.

Cualquiera de las partes puede solicitar una revisión del mismo, así como exigir el cumplimiento de lo firmado.

En caso de no cumplimiento por alguna de las partes, las otras partes no se verán en la obligación de cumplir con lo firmado.

Lugar y fecha de la firma.

Firmado:

Alumno/a: _____ Responsable del equipo de
convivencia: _____

Tutor/a: _____ Madre/Padre: _____

HOJA DE REGISTRO AKompañamos

NOMBRE: _____ GRUPO: _____ FECHA: _____

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8.20	Deberes Material Participación/atención				
9.15	Deberes Material Participación/atención				
10.10	Deberes Material Participación/atención				
11.30	Deberes Material Participación/atención				
12.25	Deberes Material				

	Participación/atención	Participación/atención	Participación/atención	Participación/atención	Participación/atención
13.20	Deberes Material Participación/atención				
14.25	Deberes Material Participación/atención	Deberes Material Participación/atención	Firma familia:		

BIBLIOGRAFÍA

COEDUCACIÓN

- En los temas de **COEDUCACIÓN** hemos manejado los siguientes materiales:
 - “Prevención de la Violencia contra las mujeres y las niñas desde las familias” CEAPA, diciembre 2012
<https://www.ceapa.es/sites/default/files/Documentos/Guia%20prevenci%C3%B3n%20violencia.pdf>
 - GUÍA PARA LA PREVENCIÓN Y LA ACTUACIÓN ante la Violencia de Género en el ámbito educativo del Instituto Asturiano de la Mujer. 2017
https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/551_9_d_Guia-violencia-g%C3%A9nero-%C3%A1mbito-educativo.pdf
 - Materiales didácticos del INSTITUTO DE LA MUJER
www.inmujer.gob.es/servRecursos/formacion.do?tipo=4
 - Materiales del FETE UGT: Educando en igualdad
<http://www.educandoenigualdad.com/materiales-fete-ugt/>

BUENAS PRÁCTICAS

- Temas relacionados con las **BUENAS PRÁCTICAS (Acompañamiento Académico)**:
 - “Bientratado. Normas de aula y proactividad. Hacia la disciplina positiva” (Manual de la Comunidad de Navarra) 2012
https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57741/Normas_aula.pdf/9aa3e57c-30c0-4978-bed4-9a30b80c6a81
 - Nº 9 de la revista “Convives”, marzo 2015 (“Experiencia del IES Berbat El Ferrer de Molins de Rei”)
https://drive.google.com/file/d/0BwmG_rAXpAZfb3ZMVi1udmZwbEk/view
 - “Cómo ayudar a los hijos e hijas a obtener éxito escolar” CEAPA, 2013

<https://www.ceapa.es/sites/default/files/Documentos/Curso%2056%20Manual%20FF%20Como%20ayudar%20a%20los%20hijos%20a%20obtener%20exito%20escolar%20Manual%20del%20Monitor.pdf>

- “Organización, convivencia e innovación en el IES Miguel Catalán de Coslada”
https://www.educa2.madrid.org/web/revistadebates/portada_1/-visor/organizacion-convivencia-e-innovacion-en-el-ies-miguel-catalan-de-coslada2?p_p_col_pos=1
- Nº 9 de la revista “Convives”, marzo 2015 (“Ayuda entre iguales en el IES Humanejos de Parla”)
https://drive.google.com/file/d/0BwmG_rAXpAZfb3ZMVi1udmZwbEk/view
- Con especial mención a los materiales trabajados desde el equipo de convivencia del IES Madrid Sur de Madrid. (2004-2016)

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Temas relacionados con la **INTELIGENCIA EMOCIONAL**:
 - Nº 6 de la revista “Convives”, mayo 2014
https://drive.google.com/file/d/0BwmG_rAXpAZftGfIOX3UyOU9MMUU/view

CONVIVENCIA

- Sobre **CONVIVENCIA** en general y puesta en marcha de equipos de convivencia:
 - “Mejora de la convivencia y clima social de los centros educativos” CAM
<https://www.educa2.madrid.org/web/convivencia/recursos/-visor/ejes-para-la-planificacion-2-los-equipos-de-ayuda-en-convivencia-y-el-equipo-para-la-prevencion-del-acoso-escolar-y-del-ciberacoso-del-centro-educativo>
 - “Programa ayuda entre iguales, alumnado ayudante” Pedro E. González Martínez y Teresa Savall Climent, IES Abastos, Valencia.
[http://cefirevalencia.edu.gva.es/diversificacion/VI%20Jornada/\(ES%20Abastos.pdf](http://cefirevalencia.edu.gva.es/diversificacion/VI%20Jornada/(ES%20Abastos.pdf)
 - “La mediación como herramienta para la resolución de conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria”. Isabel Silva Lorente, 2015
<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/24837/Tesis%20Isabel%20Silva%20Lorente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- “Modelo para la incorporación de un sistema de Mediación Escolar en un centro educativo de Educación Secundaria Obligatoria”. Jorge de Prado de Prado, 2014
www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/download/1928/2104
- “Programas de convivencia basados en la ayuda entre iguales” Universidad de Alcalá de Henares.
http://www2.escuelascatolicas.es/formacion/Documents/Pedagogico/Jornadas_Orientadores/Programas%20de%20convivencia%20basados%20en%20la%20ayuda%20entre%20iguales.%20J.C.%20Torrego.pdf
- “Lecciones aprendidas sobre convivencia y aprendizaje cooperativo”. Juan Carlos Torrego, 2018.
<https://www.mecd.gob.es/dam/jcr:73744d14-638c-4557-8710-c6090c8d9067/juan-carlos-torrego.pdf>
- “Alumnos ayudantes: Teoría y dinámicas”
https://convivencia.files.wordpress.com/2011/07/alumnos_ayudantes_teor%C3%ADa_din%C3%A1micas12p.pdf
- “Redes de Convivencia, el alumnado ayudante”. Manuel Caño Delgado e Isabel Moncosí Gómez. Proyecto comunitario de los IES del Puerto de Santamaría.
<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abaco-portlet/content/09673774-9838-417e-991b-2fbb5b6f9bba>
- Materiales de la Comunidad de Madrid
“Guía de actuación contra el acoso escolar en los centros educativos”, marzo 2017
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM016330.pdf>
“Recursos para la elaboración de programas contra el acoso escolar en los centros educativos”, agosto 2017
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM016359.pdf>
- “Mediación y Resolución de Conflictos. Cuaderno del alumno” Leonor Pérez Casajús, Gobierno de Navarra (2009)
https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57750/mediacion_conflictos.pdf/21d9837a-2348-4125-9086-1a7492e47303
- “Los conflictos en el ámbito educativo. Aportaciones para una cultura de paz” CIDEAL, 2007
<http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/cd2/index/assoc/cideal00/11.dir/cideal0011.pdf>
- “Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as”. Gobierno Vasco, Geuz.

http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625

DINÁMICAS

- Sobre dinámicas y actividades para la formación del alumnado:
 - “Introducción a la resolución de conflictos con mediación escolar; Miguel siempre llega tarde” IES Miguel Catalán, Zaragoza.
http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Miguel_siempre_llega_tarde+Documentos.pdf
 - Dinámica de grupo para la selección del alumnado ayudante: el secreto
<https://donboscoeduca.com/2017/12/13/dinamica-de-grupo-el-secreto/>
http://www.madrid.org/dat_capital/upe/Documentos/SeleccionAlumnadoAyudante.pdf
 - “Guía didáctica para la formación de mediadores en el IES María Galiana”. 2008/2009
http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/09.Formacion_de_mediadores.pdf
 - “Recursos para dar un Taller de Resolución de Conflictos.”
http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/27/recursos_para_un_taller_de_resolucion_de_conflictos.pdf
 - “Unidad didáctica. Habilidades de Comunicación” Dulcic y Fajardo. (serie: Educación para la Paz)
https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades_de_comunicacionfuhem_cip26p.pdf
 - “Protocolos de solicitud, desarrollo y registro del proceso de mediación escolar” IES Miguel Catalán, Zaragoza.
[http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo_Mediacion\(M.Catalan\)14p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolo_Mediacion(M.Catalan)14p.pdf)
 - “Guía sobre protocolo de resolución de conflictos del IES Miguel Catalán” (Zaragoza)
[http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolos_ResolucionConflictos\(M.Catalan\)5p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/2.protocolos/P.mediacion/Protocolos_ResolucionConflictos(M.Catalan)5p.pdf)
- “Cuaderno de trabajo: Tiempo de mediación” Junta de Andalucía
http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_4_0.pdf

- “Pautas para formar alumnos mediadores y ayudantes en los centros” Áncora.
http://cfiese.govia.centros.educa.icyl.es/sitio/upload/APUNTES_1.pdf
- “Manual para la formación en mediación escolar” Áncora.
<http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cramtru/files/2012/12/Manual-de-Entrenamiento-en-Mediaci%C3%B3n-Escolar.pdf>

ACOSO

- Sobre acoso / ciberacoso:
 - Nº 3 de la revista Convives, abril 2013
<http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es/2013/04/revista-convives-n-3-acoso-entre.html>

PONENCIAS

Material elaborado por Doña Brenda Parra y puesto en práctica por ella con los Equipos de Convivencia del IES Madrid Sur e IES Renacimiento de Madrid.

- <https://prezi.com/dftwqxuzb8kc/equipo-de-convivencia/>
Powerpoint “Escucha Activa”
Powerpoint “El Acoso”

Material elaborado por Doña Marta Gordillo sobre la mediación

Material elaborado por Doña María Jesús Luque en el IES Miguel Catalán sobre proyectos de APS

VIDEOS

- Video de mediación de Tórrego J C
<https://www.youtube.com/watch?v=rPile-zzdkM>
- Life vest inside. “One day” (Kindness Boomerang)
<https://www.youtube.com/watch?v=nwAYpLVyeFU>
- “The longest daycare” The Simpsons
<https://www.youtube.com/watch?v=zoO0s1ukcQ>
- “Sapos con ayuda de otros”
<https://www.youtube.com/watch?v=J-XrNG8ya3w>
- “For the Birds” Pixar, 2000
<https://www.youtube.com/watch?v=WjoDEQgyTig>
- “Bully Dance”

<https://www.youtube.com/watch?v=GPtT-5SAb9U>

- “Esteretipos: Campaña publicitaria coca cola”
https://www.youtube.com/watch?v=qrFNh_poAXs&t=79s

- Vídeo “Ahora o nunca”

https://www.youtube.com/watch?v=a17_wzFAU_s

LIBROS

- Torrego JC., (coord.) (2012). *La ayuda entre iguales en el ámbito educativo*. Ed Narcea.
- García Rincón de Castro, Cesar. “*El paraguas de la asertividad. Juego-dinámica de grupo*” Homo Prosocial. Madrid, 2017.