

## UNA PELEA EN EL COLE

### 1. Biografía de los personajes

Te vamos a presentar a los personajes de nuestra historia. Son Fernando y Luis.



FERNANDO



LUIS

Fernando y Luis son alumnos del colegio que estudian el curso que vosotros/as queráis, los dos viven en la ciudad pero en barrios muy diferentes. Sus aficiones, sus gustos de música, sus amigos, su vida, etc. son las que vosotros deseáis.

#### Actividad 1 Biografía de los protagonistas

Tendréis que realizar una biografía de Fernando y de Luis. ¿Cuáles crees que son sus aficiones?, ¿Qué cosas pueden tener en común?, ¿Y diferencias?

Biografía de Fernando	Biografía de Luis

Son compañeros de curso, ni se llevan bien ni se llevan mal, se conocen y alguna vez les ha tocado trabajar juntos para realizar un trabajo de clase. Pero... el otro día surgió un conflicto entre ellos...

## *Fernando y Luis se pegaron*

### Actividad 2 Responde a las siguientes preguntas

¿Está bien lo que ha pasado entre Fernando y Luis?

Sí  NO (tachar la respuesta adecuada).

¿Es una forma adecuada de resolver los problemas? ¿Por qué?

Sí  NO (tachar la respuesta adecuada).

.....  
.....  
.....

¿Cómo podrían solucionar el problema de otra manera?

.....  
.....  
.....

La maestra que estaba de guardia en el recreo, vio la pelea y los llevó a ambos a hablar con la Jefa de Estudios para que explicaran qué había sucedido.

A continuación te ofrecemos las versiones que sobre el conflicto han formulado cada uno de ellos en la Jefatura de Estudios.

#### **Versión de Fernando:**

El otro día al salir de clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que parases, que si no te iba a calentar. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos os empezasteis a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome "idiota", "niñato", y diciéndome "te voy a machacar", por lo bajo para que nadie os escuchara. Yo no os hice caso, pero vosotros entonces me volvisteis a empujar y ya no eras tú solo sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la tenéis tomada conmigo, idejadme en paz ya de una vez!

IES

**Versión de Luis:**

Estoy harto de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una brecha en la cabeza. Todavía después de estos días me duele. Sí es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es lo normal. En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te rebotabas como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: "mira, por ahí viene Fernando, vamos tío ahora si puedes." Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena brecha, que aún me duele. Este como siempre va de santo, aprueba y le mola a las chicas de clase, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

## 2. El conflicto entre Fernando y Luis

### 2.1 Definición de conflicto

Situación de desacuerdo o incompatibilidad de objetivos, intereses, necesidades o valores entre personas y/o grupos

Un conflicto no es sólo el enfrentamiento más o menos llamativo o violento, sino cualquier situación de desacuerdo u oposición entre personas, por diferencias de todo tipo. En los conflictos tienen un papel fundamental las emociones y los sentimientos y por ello la resolución de los mismos debe tenerlos muy en cuenta para no destruir la relación personal entre las partes.

### Actividad 3 La sopa de letras del conflicto

Encuentra palabras que tengan relación con el conflicto.

P	U	G	N	A	A	B	C	D	P
E	E	I	O	R	D	R	J	O	O
D	F	N	P	E	L	E	A	G	S
U	F	Ó	D	C	H	S	R	O	I
C	Y	I	K	H	Y	P	D	L	T
A	U	C	N	A	B	E	I	Á	I
T	R	U	J	Z	A	T	W	I	V
I	O	L	T	O	O	O	D	D	O
V	C	O	N	T	R	A	R	I	O
O	A	S	N	M	A	H	C	U	L

## 2.2 Reacciones con el conflicto

En general se entiende el conflicto como algo negativo, como algo que hay que evitar. Educar para el conflicto supone aceptar su existencia como algo propio del ser humano y verlo como una forma de educar y de aprender.

<b>REACCIONES ANTE EL CONFLICTO</b>	
<b>VISIÓN NEGATIVA</b>	<b>VISIÓN POSITIVA</b>
-No queremos tener conflictos. Los vemos como algo destructivo.	-Es una oportunidad para cambiar la situación cuando algo no funciona
-Se confunden persona y problema. Empeora la relación	-Se separan persona y problema. La relación se mantiene
-No se habla directamente de los problemas.	-Se habla directamente de los problemas
-Se eluden los problemas	-Se resuelven los problemas
- Las opiniones propias son las únicas válidas	- Se cuestionan las propias opiniones

## 2.3 Actitudes ante el conflicto

Existen cinco estilos de comportamiento ante el conflicto. (Ver esquema):

- **COMPETICIÓN:** (Yo gano/ Tú pierdes) Lo más importante es conseguir mis objetivos, aún pasando por encima de quien sea. La relación no importa. En última instancia para conseguir mis objetivos puedo llegar a eliminar a la otra persona, excluirla, marginarla, etc.

- **SUMISIÓN o ACOMODACIÓN:** (Yo pierdo/ Tú ganas) No planteo mis objetivos, ni hago valer mis derechos para no estropear la relación, para no provocar malestar ni tensión. Cedemos porque nos importa más la relación que nuestros derechos o nuestros objetivos.

- **EVASIÓN:** (Yo pierdo/ Tú pierdes) Ni los objetivos ni la relación salen bien parados. No enfrentamos los conflictos. Postura del avestruz. Pensamos que se resolverán por sí mismos. - **COOPERACIÓN:** (Yo gano/ Tú ganas) Conseguir los propios objetivos es importante, pero también lo es mantener la relación. Se relaciona con una postura no violenta de relación, para que todos consigamos satisfacer nuestras necesidades. No ceder en lo fundamental, ceder en lo menos importante.

- **COMPROMISO o NEGOCIACIÓN:** (Medio gano/Medio pierdo) Conseguir la cooperación es muy difícil, por ello se plantea la negociación, en la que las dos partes consiguen satisfacer algunas de sus necesidades, sacrificando alguno de sus intereses. Todos estos estilos pueden utilizarse, dependiendo de las circunstancias concretas de cada momento.



#### Actividad 4 Actitudes ante el conflicto

Vamos a describir distintas situaciones y analizaremos qué actitud, de la que hemos explicado anteriormente, actitudes ante los conflictos que hemos explicado anteriormente. Tenemos que poner en el espacio en blanco la actitud que corresponda:

CONFLICTO	ACTITUD
Un grupo de amigos están decidiendo si van al cine o van a jugar a la sala de juegos. Hablan y dialogan entre ellos y al final deciden que hoy irán al cine porque mañana van a quitar la película y mañana 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 colegio. Te comenta que tienes que esperar un rato porque está terminando de descargar unas canciones. Tú le comentas que se dé prisa porque tienes que hacer un trabajo y estudiar un tema de Biología. Tu hermano decide descargar las canciones en otro momento.	

### Actividad 5 Actitudes de Fernando y Luis

Ahora debemos contestar a una serie de cuestiones que nos ayudarán a reflexionar sobre el conflicto que han tenido estos dos compañeros de clase:

1. ¿Qué actitudes han tenido Fernando y Luis en su conflicto? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

2. ¿Qué otra actitud podrían haber tomado Fernando y Luis ante el conflicto que han tenido? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

### 2.4 Análisis del conflicto

Para solucionar un conflicto es fundamental entenderlo y ser capaz de distinguir y separar diferentes elementos:

- ✚ Las personas implicadas.
- ✚ El proceso seguido.
- ✚ El problema.



#### **ELEMENTOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS**

- Los protagonistas, principales y secundarios.
- El poder o capacidad de influencia de las personas en el conflicto.
- Las percepciones del problema: forma personal de interpretar el conflicto, sus causas y explicaciones.
- Las emociones y los sentimientos de los protagonistas.
- Las posiciones o estado inicial de las personas ante el conflicto.

#### **ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO**

- La dinámica del conflicto. Es la historia que ha llevado al conflicto.
- La relación y la comunicación: ambas pueden facilitar o perjudicar el proceso de resolución del conflicto.
- Los estilos empleados para enfrentarse al conflicto: actitudes.

#### **ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA**

- Datos objetivos: hechos acontecidos.
- Aclarar los intereses específicos y las necesidades básicas de cada persona.
- Identificar las soluciones.

#### **Actividad 6 Análisis de los elementos relacionados con las personas**

Vamos a realizar un análisis del conflicto. Escribimos debajo de cada columna los elementos que corresponden a las personas. Lista de elementos: los protagonistas, la historia del conflicto, el tipo de conflicto, los sentimientos, la relación, los valores, los intereses, la comunicación, las necesidades, los estilos de enfrentamiento, los datos objetivos, preferencias.

<b>PERSONAS</b>	<b>MODO DE ACTUAR</b>	<b>SENTIMIENTOS</b>

**Actividad 7 Análisis del conflicto de Fernando y Luis.**

<b>RESUMEN DEL CONFLICTO:</b>		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
<b>ELEMENTOS PARA EL ANÁLISIS</b>	<b>FERNANDO</b>	<b>LUIS</b>
<b>¿Qué ha hecho cada persona?</b>		
<b>¿Qué tipo de relación es la que tienen los protagonistas?</b>		
<b>¿Cómo responde cada uno de los protagonistas al conflicto?</b>		
<b>¿Qué consecuencias ha tenido para cada uno de los protagonistas el conflicto?</b>		
<b>¿Qué soluciones han presentado al conflicto?</b>		



### 3. Comunicación

La comunicación es “el proceso de enviar y recibir mensajes”. La comunicación es la base de las relaciones

Toda comunicación tiene los siguientes elementos:



#### Actividad 8 La comunicación

¿Crees que Fernando y Luis han utilizado la comunicación para resolver su conflicto?

Sí  NO (marcar la respuesta adecuada)

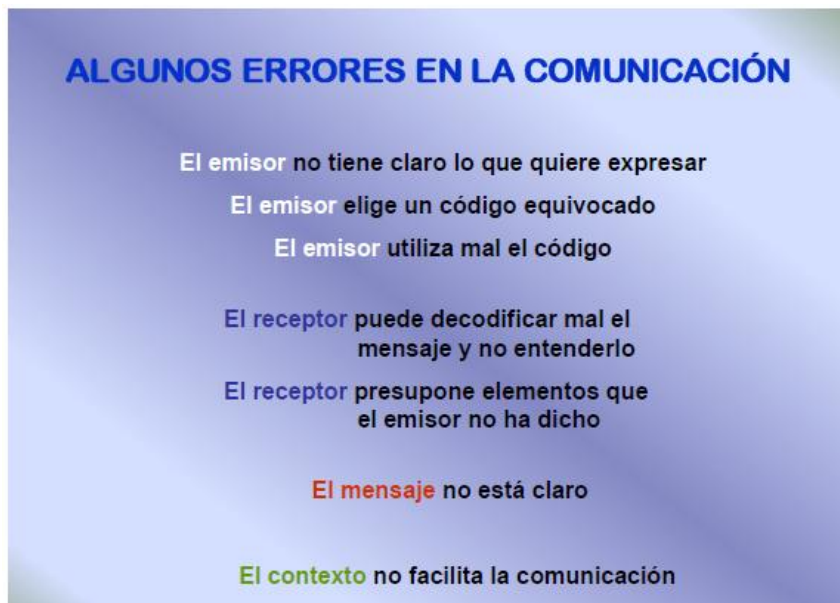
¿Por qué?

.....

.....

.....

El proceso de comunicación entre Fernando y Luis ha podido tener algunos errores, veamos ahora los más frecuentes. Después tú deberás intentar describir algunos relacionados con el conflicto que estamos analizando.



#### Actividad 9 Errores en la comunicación

¿Fernando y Luis han cometido errores en la comunicación?

SÍ                       NO      (marcar la respuesta adecuada)

¿Qué errores han cometido Fernando y Luis a la hora de comunicarse respecto a algunos elementos que intervienen en la comunicación?

Fernando:

.....  
.....  
.....

Luis:

.....  
.....  
.....

### 3.1 Estilo de comunicación: Asertivo, agresivo y pasivo

Hay tres estilos de comunicación para resolver los conflictos. A continuación os explicamos cómo se siente la persona cuando utiliza cada uno de ellos.

**Agresivo**

Provoca tensión y puede ser intimidante:  
*Mensaje: "Mas vale que hagas.."*

No acepta opiniones  
*Mensaje: "Esto no me gusta, repítelo"*

Impone sin considerar a otros  
*Mensaje: "Aquí se hacen las cosas como digo"*

**Asertivo**

Demuestra que escucha y que entiende hechos  
*Mensaje: "Entiendo tu comentario"*

Dice lo que piensa u opina y considera a los otros  
*Mensaje: "Sin embargo yo pienso que..."*

Aporta y encamina las cosas para que sucedan  
*Mensaje: "Yo les quiero sugerir..."*

**Pasivo**

No define derechos, ni opiniones propias  
*Mensaje: "Creo... que..eh"*

Permite que otros escojan o se aprovechen  
*Mensaje: "Lo que digas esta bien"*

Ocasionalmente expresa sus opiniones  
*Mensaje: "Puede ser que..."*

virtual 5

#### Actividad 10 Estilos de comunicación: escenas

Se pedirán seis alumnos voluntarios. Tendrán que dividirse en parejas y escenificar una escena que tiene relación con los estilos de comunicación. Una vez escenificada se analizará por todo el grupo.

La escena es la siguiente:

Dos hermanos están estudiando porque al día siguiente tienen un examen. Estudian en la misma habitación porque no tienen otro sitio para estudiar. Daniel tiene un examen de matemáticas y le gusta estudiar con música y Marta tiene uno de Geografía y le gusta estudiar sin música. Marta se ha levantado a beber un vaso de agua. Mientras tanto Daniel aprovecha para poner la música a todo volumen.

### Escena 1.

Marta: El examen de Sociales es muy duro, tengo que estudiar el tema.

Daniel: Pues, no te cuento yo, como es el examen de matemáticas...

Marta: ¡Daniell!, has puesto el último disco de Melendi, ijo! ¡Cómo me gusta esta música!, pero ya sabes que yo necesito estudiar en silencio, si no, no me concentro y tengo que aprobar este examen. ¿Te importaría ponerte los cascos para que la escuches tú sólo?

Daniel: No me puedo poner los cascos porque están estropeados, no te acuerdas que los tiraste al suelo y todavía no me has dado el dinero para arreglarlos.

Marta: ¡Es verdad!, no me acordaba. Pero te vuelvo a pedir, por favor, que escuches la música después de que haya estudiado. Ya sabes que a mí me cuesta concentrarme y que necesito estudiar. ¡Tengo que aprobar para que mamá me compre el MP4.

Daniel: ¿Me lo dejarás alguna vez?

Marta: Sí, te lo dejaré siempre que quieras, pero, por favor, puedes apagar el aparato, estoy perdiendo mucho tiempo y necesito estudiar.

Daniel: ¡Vale!, voy a apagar el aparato, pero acuérdate de tus promesas.

Marta: Gracias, ¡te debo una!

### Escena 2.

Marta: El examen de Sociales es muy duro, tengo que estudiar el tema.

Daniel: Pues, no te cuento yo, como es el examen de matemáticas...

Marta: ¡Daniell!, has puesto el último disco de Melendi, ijo! Cómo me gusta, estaría escuchándolo toda la tarde si no fuera por el puñetero examen de Sociales, me dan ganas de no estudiar. Pero ya sabes que mamá me ha prometido comprarme el MP4 si lo apruebo, así que deja de tocarme las narices y apaga ese aparato.

Daniel: A mí me gusta estudiar con música y Melendi está que se sale en este disco, así que no lo voy a apagar porque además te recuerdo que estropeaste los cascos por dejarlos caer al suelo. Así que ahora, ¡te aguantas! y escuchas la música.

Marta: Si no apagas el aparato te voy a meter una leche en la cabeza que lo que va a sonar son las operaciones de matemáticas haciendo ¡bum!, ¡bum!, ¡bum!

Daniel: Ni tú, ni diez niñas como tú me dais miedo. Guárdate tus amenazas, la última vez recibiste de lo lindo, ¿o no te acuerdas?

Marta: Me pillaste a traición. Te recuerdo que quiero que apagues el equipo de música. Daniel: Y yo te recuerdo que no tienes lo que hay que tener para venir y apagarlo.

**Escena 3.**

Marta: El examen de Sociales es muy duro, tengo que estudiar el tema.

Daniel: Pues no te cuento yo como es el examen de matemáticas...

Marta: ¡Daniell!, has puesto el último disco de Melendi, ¡jo! ¡Me encanta este disco!; pero ya sabes que a mí me gusta estudiar en silencio; con música no me concentro y necesito aprobar este examen. ¿Te importaría ponerte los cascos para que la escuches tú sólo?

Daniel: No me puedo poner los cascos porque están estropeados, no te acuerdas que los tiraste al suelo y todavía no me has dado el dinero para arreglarlos.

Marta: ¡Es verdad!, no me acordaba, pero yo ¡Tengo que aprobar para que mamá me compre el MP4!

Daniel: ¿Es verdad?, mamá te prometió comprar el MP4 si traías un aprobado en Sociales. Pero ya sabes que a mí me gusta estudiar con música y además son las matemáticas, te acuerdas de lo que dice la profesora: “que esta asignatura tiene mucha relación con la música”.

Marta: ¡Anda!, apaga la música.

Daniel: Te he dicho que no, que yo me concentro mejor con la música de Melendi, miro como hago la batería con los bolis...¡ta, ta, ta...!. ¡Soy la caña!. Y déjame ya tía plasta.

Marta: Yo así no puedo estudiar.

Daniel: No lo voy a apagar, así que por mí te puedes ir a otro sitio.

Marta: Yo quiero que la apagues porque si no voy a suspender.

Daniel: ¡Que no la voy a apagar! Si dices que mola mucho y es tu artista favorito te la bajo un poco.

Marta: ¡Vale! Melendi es el que más mola del mundo.

Daniel: Venga. del 50 al 48 de volumen v a estudiar mates.

Resumiendo los estilos de comunicación, podemos decir que:

- Una persona se comporta asertivamente cuando defiende sus derechos de una manera objetiva, utilizando una serie de habilidades sociales sin ofender a los demás. En lo que respecta a los componentes verbales, la persona asertiva hablará de una manera fluida, con un tono de voz normal, sin tartamudeos, etc. En cuanto a los componentes no verbales, los gestos serán relajados y la postura cómoda y distendida.
- Las personas que se comportan de manera pasiva o inhibida no son capaces de defender sus derechos o intereses personales; intentan evitar molestar a los demás, pero ni se respetan ni son capaces de hacerse respetar por los otros. Suelen hablar con un volumen de voz bajo, de manera poco fluida, con vacilaciones. Huyen del contacto ocular directo, sus gestos son tensos y la postura encogida.

- En cuanto a las personas con un estilo agresivo, defienden sus derechos e intereses personales sin respetar a las personas con las que se relacionan, hacia las que muestran un cierto desprecio. Su objetivo es conseguir dominar a los demás. Con frecuencia utilizan un tono voz elevado, no escuchan y utilizan insultos o amenazas. Suelen mirar fijamente a los ojos con gesto tenso, utilizan gestos amenazadores con las manos, invaden el espacio íntimo del interlocutor.

### 3.2 La comunicación, el conflicto y la mediación

Como vemos, la comunicación es un proceso complejo que puede tener una influencia importante en la convivencia. Una comunicación deficiente puede resultar una fuente de conflictos; sin embargo, una buena comunicación ayuda a resolverlos y evitarlos.

Los procesos de mediación, por ejemplo, tratan precisamente de dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan llegar a encontrar soluciones satisfactorias para ambas. La función del mediador será la de promover la creación de un espacio, de una atmósfera, de un clima en el que las personas tenga facilidad para comunicarse y deseen hacerlo

**LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS**

**"es imposible no comunicar"**

Una comunicación deficiente puede **generar** conflictos

Un buen clima de comunicación ayuda a **resolver** y evitar conflictos

**MEDIACIÓN:** dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad, para que puedan llegar a encontrar soluciones satisfactorias para ambas

**Mediador-a:** promueve la creación de un espacio, de una atmósfera, de un clima en el que las personas tengan facilidad para comunicarse y deseen hacerlo

**ESCUCHAR Y SER ESCUCHADO**

#### Actividad 11 Mensajes para la comunicación

Los mensajes que utilizamos en los procesos de comunicación facilitan que podamos resolver un conflicto, o bien, que lo aumentemos de nivel.

Señala con una X, en el listado que te proponemos a continuación, aquellos mensajes que favorecen la comunicación y aquellos que no.

Mensajes	SÍ	NO
“Parece que te ha molestado que te empujara.” (Impresión)		
“Si me tienes que decir esto, mejor que calles.” (Cortar la conversación)		
“Confieso que te he empujado sin darme cuenta.” (Confidencia personal)		
“¿Cuál es tu opinión sobre lo que ha pasado?” (Pregunta abierta)		
“Para mí esto que he sufrido es muy importante, un 8 entre 0 y 10.” (Cuantificación de deseo y sentimiento)		
“Siempre serás un chulo.” (Generalización)		
“Intentaré no volver a hacerlo.” (Declaración de intención)		
“Me interesa que me digas en qué te he molestado.” (Pedir opinión)		
“No es culpa mía, que estuvieras en la puerta.” (Defensa propia)		
“Puede ser que me haya pasado al empujarte.” (Confidencia personal)		

Para asegurar una buena comunicación interpersonal son importantes dos habilidades básicas: saber hablar y saber escuchar

### 3.3 Habilidades comunicativas

#### 3.3.1 La escucha activa

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo mejor posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas, es decir, que se sientan escuchadas.

Es muy útil para que las partes en conflicto se entiendan entre sí y para que vayan pasando de posiciones a intereses y necesidades.

Cuando escuchamos de forma activa intentamos sintonizar con la otra persona.

Dejamos por un momento nuestros puntos de vista para explorar y comprender lo que el otro quiere comunicar. De este modo no sólo comprendemos mejor el conflicto, sino que, además, ayudamos a quien lo cuenta a comprenderlo mejor y, por tanto, a solucionarlo mejor.

### ¿Cómo escuchamos de forma activa?

- ❖ No cambiamos de tema cuando uno habla.
- ❖ No valoramos, ni juzgamos, ni animamos, ni aconsejamos.
- ❖ No estamos pensando en cómo rebatir lo que el otro dice mientras habla.
- ❖ Exploramos los sentimientos además de los hechos.
- ❖ Observamos el lenguaje corporal.

- ❖ Hacemos preguntas abiertas, es decir, preguntas que permiten al que habla expresarse más, explorar y profundizar más en lo que le ha pasado.
- ❖ Parafraseamos los puntos principales

### Actividad 12 La escucha activa

¿Fernando y Luis han utilizado la técnica de la escucha activa?

- Sí                       NO (marcar la respuesta adecuada).

¿Por qué?

.....

.....

.....

Si no la han utilizado, ¿La podrían utilizar en otro momento?

- Sí                       NO (marcar la respuesta adecuada).

¿Cuándo?

.....

.....

.....

En sentido estricto, podemos decir que alguien practica la escucha activa cuando ante un mensaje que ha recibido de un emisor, le dice lo que ha entendido de lo dicho, destacando el sentimiento que hay detrás de ese mensaje.

En un sentido más amplio, podemos indicar que la escucha activa es el resultado de varias acciones o técnicas, que pueden verse resumidas en el siguiente cuadro:

<b><u>Técnica</u></b>	<b><u>Finalidad</u></b>	<b><u>Forma</u></b>	<b><u>Ejemplo</u></b>
Mostrar interés	Conseguir que la persona se sienta escuchada. Favorecer que hable y cuente desde el Yo.	No mostrar acuerdo ni desacuerdo. Utilizar palabras neutrales.	Lenguaje corporal de Asentimiento ¿Puedes contarme más sobre esto?
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Hacer preguntas. Pedir aclaraciones sobre algo que no se ha entendido.	¿Y tú qué hiciste en ese momento? ¿Desde cuándo tenéis este conflicto?
Parafrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que escuchamos. Buscar la veracidad de lo dicho.	Se repiten ideas y elementos importantes, demostrando que se ha entendido lo que nos cuentan.	Entonces, para ti el problema es que... Entonces, lo que me estás diciendo es...



### Actividad 13 Técnicas de escucha activa

Enlaza mediante flechas la técnica de la escucha activa con el objetivo que pretende.

Técnica de escucha activa		Objetivo
Mostrar interés		Verificar lo que cuentan. Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa.
Clarificar los hechos		Comunicar interés. Favorecer que el otro Hable
Entender lo que ha pasado		Mostrar que se entienden los sentimientos
Conocer los sentimientos		Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista
Resumir		Repetir todo lo que ha pasado del conflicto

### Actividad 14 Técnicas de escucha activa

Vamos a analizar a qué damos importancia cuando usamos la escucha activa. En el cuadro siguiente aparecen algunas claves para poder realizar una escucha activa. Deberás priorizar de forma individual las claves que le ofrecemos, valorando con 1 la más importante y con 10 la menos; el resto de las claves la valorarás entre estos números. Una vez contestado de forma individual realizaremos una puesta en común y se buscarán mecanismos para intentar realizar una propuesta de todo el grupo.

Prioriza entre 1 (la más importante) y 8 (la menos)

Claves para realizar la escucha activa	Priorización
Escuchar las ideas y los datos	
Concentrarse en el contenido del mensaje	
Escuchar con optimismo	
No adoptar conclusiones precipitadamente	
Ponerse en el lugar del otro	
Mantener la mente abierta y evitar los prejuicios	
Tomar notas	
Hacer preguntas aclaratoria	

### Claves para realizar una escucha activa eficaz

- Escuchar la ideas y no los datos, nos permitirá fijar la atención en las ideas principales y no en lo accesorio.
- Conceder a nuestro interlocutor el tiempo suficiente para expresarse, con esto se conseguirá crear un clima de confianza que favorecerá la comunicación.
- Concentrarse en el discurso, evitar, en la medida de lo posible, distracciones que nos impidan entender el mensaje con claridad.
- No adelantar conclusiones. Es importante dejar terminar de hablar a la otra persona y no adelantarnos a responder antes de que concluya su exposición.
- Escuchar con optimismo, no adoptar posturas negativas ante el discurso del otro ni tomar partido antes de escuchar lo que nos tenga que decir.
- Utilizar la empatía, es decir, ponerse en el lugar del otro para intentar comprender mejor lo que quiere expresar.
- Tomar notas, en algunas ocasiones, para fijar la atención.
- Hacer preguntas para pedir aclaraciones y para conseguir que la comunicación sea más fluida.

#### Actividad 15 Hacer escucha activa

¿Cómo pueden Fernando y Luis utilizar la escucha activa?

Técnica de escucha activa.	Fernando	Luis
Mostrar interés		
Clarificar los hechos		
Entender lo que ha pasado		
Conocer los sentimientos		

#### 3.3.2 El mensaje YO (mensajes en primera persona)

El mensaje yo se emplea para expresar nuestras necesidades y problemas, cuando deseamos expresar nuestros sentimientos y cuando deseamos sugerir cambios. Gracias a él, deberíamos conseguir que la persona que nos escucha piense en la situación en la que se produjo el conflicto desde nuestro punto de vista o desde nuestra percepción del mismo.

**El mensaje en YO tiene los siguientes componentes:**

- ❖ Describe brevemente la situación y/o el comportamiento que te molesta o te crea problemas. Da información de QUE es lo que puede estar causando un problema:  
Ejemplo: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 h. y habías prometido venir a casa a las 9".
  
- ❖ Describo las consecuencias o efectos que dicho comportamiento suele tener sobre ti o sobre la otra persona, el por qué me afecta. Estos deben ser concretos.  
Ejemplo: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 h. (descripción) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque... (efectos)".
  
- ❖ Expresar los sentimientos.  
Ejemplo: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 h. tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar (descripción) y además hubo una discusión con tu padre porque... (efectos), me sentí muy mal, muy deprimida (expresa sentimientos)".
  
- ❖ Necesidades, deseos.  
Ejemplo: "Cuando llego a clase y veo estos papeles en el suelo (situación), me siento fatal (sentimiento), porque para mí el orden es importante; además os lo he dicho muchas veces (razón). Necesito que la clase esté más limpia (necesidad)".

**Actividad 16 Vamos a aprender a comunicar "mensajes YO"**

Enlazar mediante flechas las partes de un mensaje YO con las expresiones que utilizaríamos en cada una de ellas.

Ejemplo:

<i>Partes del mensaje YO</i>		<i>Expresiones del mensaje YO</i>
<i>Expresión de un sentimiento.</i>		<i>Andrés estoy defraudado por tu comportamiento</i>
<i>Exposición de la conducta, comportamiento, opinión, etc. que demuestra la otra persona.</i>		<i>Me dijiste que a partir del lunes ibas a traer todos los días los deberes realizados pero estamos a jueves y aún no me has presentado nada.</i>
<i>Explicación de nuestra necesidad.</i>		<i>Si quieres aprobar esta evaluación ya sabes lo que tienes que empezar a hacer.</i>

Enlazar mediante flechas:

Partes del mensaje YO		Expresiones del mensaje YO
Expresión de un sentimiento.		Me pediste que te dejara llegar a las tres de la mañana porque ibais a celebrar un cumpleaños, eran las cinco y aún no habías llegado.
Exposición de la conducta, comportamiento, opinión, etc. que demuestra la otra persona.		María no voy a poder confiar más en ti.
Explicación de nuestra necesidad.		Cuando vuelvas a salir espero que cumplas el horario que hemos acordado.

#### Actividad 17 Completar “mensajes YO”

- ❖ ¿Piensas..... sanciones? Lo que sucede es que ayer ..... , interrumpiste ..... e ..... a Miriam. Me..... que a lo largo de esta semana ..... más mis explicaciones.
- ❖ Juan, ..... cuando pones la música ..... , tengo que..... porque ..... , me ayudaría ..... radio.

#### Actividad 18 Mensajes YO en el conflicto entre Fernando y Luis

Dividimos la clase en parejas.

Cada pareja escribirá un mensaje YO sobre el conflicto que han tenido Fernando y Luis. El mensaje deberá contener las partes de las que ya hemos hablado. (Podéis ver el resumen del cuadro que sigue a este ejercicio)

Mensaje YO de Fernando	Mensaje YO de Luis



### 3.3.3 La asertividad (hacia la otra persona)

Ser asertivo implica expresar y defender con claridad nuestro punto de vista, nuestras ideas y sentimientos, de manera RESPETUOSA, intentando en todo momento ser entendidos y sin provocar una actitud defensiva en la otra persona.

#### Actividad 19 Cuestionario de asertividad<sup>1</sup>

Muchas personas tienen dificultades al afrontar algunas situaciones en que han de afirmarse ante otros. Para poder medir tu grado de dificultad ante estas situaciones, te pedimos que respondas qué acostumbras hacer cuando te encuentras en alguna de ellas.

Pon una cruz donde corresponda. Se define el perfil personal de asertividad al unir con una línea continua las respuestas seleccionadas.

<sup>1</sup> Ruiz Lozano, P. J. (1998). Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes. Ministerio de Sanidad y Consumo.

<b>Situaciones</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>
Digo que no cuando me piden prestada una cosa de valor			
Puedo expresar mis sentimientos honestamente			
Hago un elogio a un amigo/a			
Puedo decir "no" sin disculparme o sentirme culpable			
Reconozco cuando cometo un error			
Trato de encontrar la causa de mi enfado			
Digo a una persona, que conozco muy bien, que me molesta alguna cosa de lo que dice o hace			
Espero tener todos los hechos antes de tomar decisiones			
Inicio una conversación con alguien desconocido / a			
Me responsabilizo de mis propios sentimientos sin culpar a otros			
Pregunto a alguien si le he ofendido			
Expreso los sentimientos malos así como los buenos			
Resisto ante la insistencia de alguien para que beba			
Digo cómo me siento, sin causar daño a alguien más			
Me opongo a una exigencia injusta de alguien con autoridad sobre mi			
Si no estoy de acuerdo con alguien no lo maltrato ni física ni verbalmente			
Pido explicaciones a alguien que me ha criticado			
Ofrezco soluciones a los problemas en lugar de quejarme			
Pido que me devuelvan algo que he dejado			
Respeto los derechos de los demás mientras me mantengo firme			

Existen diferentes técnicas para ser asertivos. Nosotros vamos a conocer y practicar tres de ellas:

### Acciones que demuestran ASERTIVIDAD

**Técnica del “Disco Rayado”:** repetir nuestro mensaje de forma convincente y reiterada, sin manifestar agresividad o violencia, acompañado de un lenguaje corporal relajado.

- “No, gracias, pero no”.

**Técnica del “Banco de Niebla”:** para evitar entrar en un juego de provocaciones, podemos escuchar atentamente y admitir la opinión y las apreciaciones de la otra persona, aunque no las compartamos.

- “Tienes mala cara”.

- “Sí, es posible”.

- “Has estropeado la reunión”.

- “Tienes razón, la reunión no ha ido bien”.

**El Aplazamiento Asertivo:** buscar tiempo para dar la respuesta y aplazarla a otro momento en que uno se sienta capaz de responder con mayor control de la situación y con la mente más clara. Si el interlocutor insiste en el enfrentamiento, se debe combinar con la técnica del disco rayado, repitiendo que no es el momento para solucionar el problema.

- “Estoy harto, has llegado tarde otra vez”.

- “Quizás este no es el mejor momento para discutir, pues la película ya ha empezado. Es mejor que hablemos después de ello con más calma”.

### Actividad 20 Técnicas de asertividad

Vamos a utilizar las técnicas de asertividad. Leemos los siguientes diálogos.

#### Disco rayado:

Hijo/a: ¿Me podrías dejar salir hasta las nueve?

Madre: No puedes salir de casa durante la semana.

Hijo/a: ¡Todas mis amigas salen y van a la plaza!

Madre: No puedes salir de casa porque ese es el acuerdo al que hemos llegado al principio del curso.

Hijo/a: ¡Ya hice los deberes y he estudiado!

Madre: Me parece perfecto, pero hemos acordado que durante la semana no saldrías.

#### Banco de niebla:

Adrián: Jorge, ¿has hecho los deberes de mates?

Jorge: Sí, eran muy difíciles

Adrián: ¡menudo empollón de mierda estás hecho!, eres el único que los tiene.

Jorge: Ya lo ves tío, soy un genio.

Adrián: Venga, dámoslos que queremos copiarlos.

Jorge: Lo siento, los genios no podemos compartir nuestros conocimientos hasta que no estén patentados.

**Aplazamiento asertivo:**

Hijo/a: ¡Papá! ¿Puedo jugar con la “consola”?

Padre: A estas horas lo que tienes que hacer es estudiar.

Hijo/a: Ya he estudiado.

Padre: Puede que sea verdad que has estudiado. Ahora te voy a preguntar la lección.

Hijo/a: Estoy harto de que no me creas.

Padre: Sí, te creo, pero quiero comprobar que hayas estudiado la lección, porque el profesor mañana te va a preguntar. Después de que haya comprobado que la sabes te dejo jugar con la “consola”.

Hijo/a: Ya la sé y quiero jugar con la “consola”.

Padre: Quizá no sea este el mejor momento para discutir, te puedes poner nervioso/a y decírmela mal y si no la sabes no te voy a dejar jugar con la “consola”.

**Actividad 21 Una técnica asertiva**

Dividir a la clase en parejas. Cada pareja seleccionará una técnica asertiva de las trabajadas en la actividad anterior. Escribir un diálogo entre dos personas que sea asertivo y que utilice la técnica seleccionada.

Técnica asertiva	
<b>Diálogo:</b>	

**Actividad 22 Asertividad en mediaciones**

Dividir a la clase en parejas. Cada pareja seleccionará una técnica asertiva de las trabajadas en la actividad anterior.

Tu eres un/a mediador/a y una de las personas que acude a la mediación se queja de que la otra persona le está interrumpiendo cuando habla.

Seleccionada una de las técnicas anteriores y establece un diálogo asertivo con la persona que está interrumpiendo constantemente.

Técnica asertiva	
<b>Diálogo:</b>	



### 3.3.4 Empatía (*ponerse en el lugar del otro*)

Un elemento de especial relevancia en la resolución de conflictos, es la capacidad de las personas que lo han tenido para ponerse una en la piel de la otra y conectar a nivel emocional, a nivel de sentimientos y sensaciones vividas en el conflicto.

La empatía no significa estar de acuerdo con el otro, sino llegar a entenderlo a nivel emocional y conseguir ponerse en su lugar, para ver el conflicto desde su punto de vista, desde lo que le ha llevado a actuar de esa forma. Pudiendo darse el caso que quizás habríamos actuado de la misma manera si hubiésemos sentido lo que él o ella sintieron.

**Capacidad de COMPARTIR los sentimientos de otro, de comprender emocionalmente al otro, no sólo verbalmente**

*La empatía y la escucha activa están muy relacionadas*

#### Actividad 23 Situaciones y empatía

Trabajo en pequeños grupos:

A continuación tenéis varias situaciones conflictivas donde deberéis intentar describir los sentimientos y las actitudes, que tiene que tener una persona en cada situación para tener capacidad de empatía.

Una vez finalizado el trabajo en grupo se realizará una puesta en común de la actividad.

Analizar que sentimientos y actitudes han tenido las personas.

1. Tu amiga Judith es una alumna que le gusta mucho el inglés. Saca una media de notable en los exámenes y siempre hace los deberes. Cuando vais para casa después del colegio te cuenta lo siguiente: “hoy me despisté y no hice los deberes, cuando la profesora me los pidió, le dije que no los había realizado; al no tenerlos me puso un cero y una incidencia en la agenda. Creo que me va a suspender esta evaluación”.

¿Qué sentimientos os produce esta situación con relación a Laura?

.....  
.....  
.....

2. El otro día al llegar del instituto viste como tu padre echaba la bronca a tu madre por que la comida no estaba preparada y él tenía que ir a trabajar. Tu madre trabaja en casa y limpia, algunos días, la casa de otra persona. Los días que limpia la casa de otra persona hay bronca segura. Tu madre está un poco harta de esa situación. ¿Qué sentimientos te produce la situación con respecto a tu madre?

.....  
.....  
.....

3. El martes, al entrar a los servicios cuando salías al recreo, viste como Antonio, Carlos y Luis habían encerrado en uno de los baños a Enrique. Ellos te miraron y se rieron. Tu pensaste: “¡jo! Ya se están metiendo otra vez con Enrique”. No dijiste nada y saliste lo antes posible. ¿Qué sientes hacia Enrique?

.....  
.....  
.....

### Actividad 24 La empatía de Fernando y Luis

Se divide la clase en parejas.

La actividad consistirá describir cómo piensa Fernando que se siente Luis y cómo cree Luis que se siente Luis.

Fernando cree que Luis:

.....  
.....  
.....

Luis cree que Fernando:

.....  
.....  
.....

**En procesos de mediación, pedir a alguien que se ponga en la perspectiva del otro es muy importante. Y en gran medida de eso depende el éxito de la MEDIACIÓN**

### Actividad 25 Favorecer la comunicación en las mediaciones

Señala con una X en el listado que te proponemos a continuación, aquellos aspectos que pueden favorecer la comunicación en un proceso de mediación.

Aspectos	SÍ	NO
Realizar la comunicación en un lugar adecuado.		
Hacer reproches		
No escuchar lo que la otra persona nos quiere decir		
Expresar sentimientos		
Expresar opiniones vagas e inconsistentes		
Ser empáticos (ponerse en el lugar de los demás)		
Ser asertivos		
Utilizar los “mensajes yo”		
Utilizar la escucha activa		
No atender a la información que nos da nuestro interlocutor		
Hacer generalizaciones		
Añadir informaciones que no se ha dicho		

### 3.3.5 La comunicación no verbal

Los expertos en comunicación plantean que el 65% de nuestro mensaje es NO VERBAL, que el 28% está en el tono y otros aspectos paralelos y que sólo el 7% se corresponde con las palabras.

A través del canal de comunicación verbal estamos dando informaciones objetivas y frías, mientras que a través del lenguaje corporal estamos enviando a los demás nuestras actitudes y nuestros sentimientos en ese momento.

#### Actividad 26 ¿Para qué sirve nuestro cuerpo?

La actividad consiste en señalar, mediante flechas, las partes de nuestro cuerpo que nos pueden ayudar a transmitir mensajes no verbales; señalando el tipo de mensaje que podríamos realizar con esa parte corporal.



Deberemos comenzar a dar más importancia a los gestos de las personas con las que nos comunicamos, fijándonos de manera específica en ellos, analizándolos y buscándoles el significado.

Los gestos tienen significado en el momento que se producen; veamos algunos ejemplos más concretos sobre los que poder trabajar a nivel práctico:

**La mirada:** Existen pautas adecuadas en cuanto al tiempo de duración de la mirada. Así, si la mirada es excesivamente prolongada puede resultar intimidadora, y si es demasiado breve, puede decir que la persona que habla es poco persuasiva y segura de sí misma.

**La sonrisa:** podemos hablar de la sonrisa auténtica, la sonrisa amortiguada, la sonrisa triste, la sonrisa conquistadora, la sonrisa de turbación, la sonrisa mitigadora, la sonrisa de acatamiento, la sonrisa de interlocutor, la sonrisa de coordinador, la sonrisa falsa.

**La postura y la orientación corporal:** transmiten determinadas actitudes y sentimientos, además de comunicar otros estados (ansiedad, cansancio, etc.).

**Las orientaciones corporales básicas son:** de cara, de lado, en ángulo, sentado y de pie.

**El contacto físico:** dar un beso, abrazar, estrechar la mano, etc. son ejemplos de contactos físicos que tienen lugar en las situaciones de interacción social. El tipo de relación, la edad, las costumbres sociales y culturales condicionan, en gran medida, el contacto físico en la comunicación con otras personas.

<b>POSTURA</b>	<b>Significado</b>
Mantener una postura parecida a la del interlocutor	<i>Acuerdo entre ambos</i>
Desplegar brazos y piernas (barrera física)	<i>Distanciamiento psicológico</i>
Realizar una ligera inclinación del cuerpo hacia delante	<i>Atención al interlocutor</i>
Mantener un ligero retroceso hacia atrás	<i>Rechazo hacia el interlocutor</i>
Ponerse de lado respecto al interlocutor	<i>Actitud negativa</i>
Elevar los hombros y expandir el torax	<i>Dominio, orgullo</i>
Inclinarse hacia delante en actitud cabizbaja	<i>Depresión, abatimiento</i>
Posición asimétrica de las piernas	<i>Cierta relajación muscular</i>
Mantener tensa la musculatura de una zona del cuerpo	<i>Ansiedad (emociones negativas)</i>

### Actividad 27 Nuestros gestos nos delatan

Dibuja dos gestos que representen mensajes de comunicación no verbal. Una vez contestado de forma individual, haremos una puesta en común.

Gesto:	Gesto:
Gesto:	Gesto:

### Actividad 28 Fernando y Luis se comunican

Fernando y Luis se han comunicado también de forma no verbal. Vamos a imaginar lo que pudo haber sucedido.

<b>Comunicación no verbal que habrá enviado Fernando a Luis</b>	
La mirada	
La sonrisa	

Los gestos	
La expresión facial	
La postura y la orientación corporal	
El contacto físico	
La distancia/proximidad	
La apariencia personal	

Comunicación no verbal que habrá enviado Luis a Femanado.	
La mirada	
La sonrisa	
Los gestos	
La expresión facial	
La postura y la orientación corporal	
El contacto físico	
La distancia/proximidad	
La apariencia personal	

### 3.3.6 Hacer preguntas

Uno de los elementos de comunicación más importantes dentro de los procesos de resolución de conflictos, a partir de estrategias de dialogo como la mediación, lo constituyen las preguntas que se realicen en dicho proceso.

Veamos un pequeño esquema donde podemos observar, de manera sencilla, lo referido a este elemento de comunicación.

### HACER PREGUNTAS PARA:

- ❖ Obtener más información
- ❖ Aclarar algún punto
- ❖ Animar a la persona a que continúe hablando
- ❖ Conseguir que las partes expresen cómo se han sentido

#### PREGUNTAS ABIERTAS

- no requieren una respuesta predeterminada
- buscan información
- exploran intereses, necesidades, sentimientos
- evalúan hipótesis
- Comienzan por: qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué, por qué, cuál, de qué forma, cuánto, por qué no, qué pasaría sí, me podrías decir, etc.

#### PREGUNTAS CERRADAS

- pocas opciones de respuesta: Sí, No...
- confirmar datos o aclarar información
- Se utiliza el "parafraseo" de frases ya dichas para su confirmación o negación.

#### Actividad 29 Hacemos preguntas abiertas y cerradas

Redacta varias preguntas abiertas y varias cerradas, sobre lo que tú quieras.

Tipo de pregunta	Ejemplo
Preguntas abiertas	
Preguntas cerradas	

### Actividad 30 Pregunta a Fernando y a Luis

Realiza cuatro preguntas abiertas y otras cuatro preguntas cerradas a Fernando y a Luis con el fin de aclarar lo sucedido y buscar soluciones; para ello recordemos sus versiones del conflicto.

#### **Versión de Fernando:**

El otro día al salir de clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que parases, que si no te iba a calentar. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos os empezasteis a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome "idiota", "niñato", y diciéndome "te voy a machacar", por lo bajo para que nadie os escuchara. Yo no os hice caso, pero vosotros entonces me volvisteis a empujar y ya no eras tú solo sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la tenéis tomada conmigo, idejadme en paz ya de una vez!

#### **Versión de Luis:**

Estoy harto de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una brecha en la cabeza. Todavía después de estos días me duele. Sí es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es lo normal. En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te rebotabas como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: "mira, por ahí viene Fernando, vamos tío ahora si puedes." Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena brecha, que aún me duele. Este como siempre va de santo, aprueba y le mola a las chicas de clase, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

Tipo de pregunta	FERNANDO
Preguntas abiertas	- - - -
Preguntas cerradas	- - - -

Tipo de pregunta	LUIS
Preguntas abiertas	- - - -
Preguntas cerradas	- - - -

#### 4. Las habilidades sociales

Cuando hablamos de habilidades sociales nos estamos refiriendo a habilidades y comportamientos básicos y esenciales que toda persona necesita para relacionarse con las demás personas de su entorno social, aunque no se tenga por objetivo concreto el establecer una relación de amistad.

Unas habilidades sociales correctas deben cumplir una serie de condiciones:

- Usar palabras y gestos adecuados
- Defender bien los propios derechos, intereses, etc.
- Tener en cuenta los diferentes argumentos y los intereses de la otra persona.
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

**”Las habilidades sociales son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria”. (Monjas, 1993, pág.29)**



## *4.1 Algunas habilidades sociales básicas para los mediadores escolares*

### *4.1.1 Iniciar y mantener conversaciones*

Para los mediadores el inicio de la conversación se convierte en un elemento clave para comenzar a resolver la situación de conflicto que ha traído a las personas a la mediación.

## Elementos que ayudan a iniciar y mantener una conversación

- ❖ Orientar nuestro cuerpo hacia la persona que habla.
- ❖ Mirar a la cara de la persona.
- ❖ Mostrar una postura relajada.
- ❖ Tener un tono de voz agradable.
- ❖ Presentarnos y saludar.
- ❖ Realizar una frase de bienvenida: “Nos alegramos que hayáis escogido la mediación para solucionar vuestro conflicto.”

### **Actividad 31 Iniciar la mediación**

Necesitamos cuatro personas voluntarias; dos harán de mediadores y dos harán de Fernando y de Luis.

Tendrán que escenificar delante del resto de los compañeros como iniciarían una conversación primero con Fernando sólo, y después con Luis sólo. Es decir, hablarán con los dos por separado intentando que cada uno cuente su versión del conflicto. (Esto se correspondería con la fase de pre-mediación que veremos más adelante).

Realizaremos una puesta en común final sobre lo visto, analizando sobre todo la labor de los mediadores en el inicio de la conversación y la creación del clima de comunicación adecuado.

### **Actividad 32 Comenzar una mediación**

Cuatro personas voluntarias representarán el siguiente diálogo que podría ser un ejemplo de inicio de una conversación en un proceso de mediación escolar.

Al finalizar, realizaremos una puesta en común sobre lo visto y oído.

Andrea: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Me llamo Andrea.

David: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Yo me llamo David, somos vuestros mediadores. ¿Vosotros os llamáis?

Fernando: Me llamo Fernando.

Luis: Me llamo Luis.

Andrea: Las normas de la mediación son las siguientes: los mediadores somos neutrales, Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que habéis tenido. Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir a la otra persona. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir. No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes, etc. No se consentirá ningún tipo de agresión. Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio. Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso. ¿Lo habéis entendido?

Fernando: Sí.

Luis: Sí.

David: Nosotros no somos jueces, somos mediadores. No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones. No os vamos a decir lo que tenéis que hacer. Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema. Trataremos de que lleguéis a un acuerdo. Nosotros no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tenéis que hacer.

Andrea: Fernando, por favor, explícanos qué ha pasado.

Mantener conversaciones es la capacidad que tenemos las personas de dialogar entre nosotros y que dicho diálogo sea fluido.

La mejor manera de mantener una conversación es haciendo preguntas

#### 4.1.2 Iniciar y mantener conversaciones

Estos conflictos pueden estar causados por mi comportamiento, mis actitudes, mis valores, etc. o pueden ser originados por las otras personas.

Nosotros como mediadores, tenemos que aprender a identificar y analizar cuáles son los posibles problemas interpersonales de las partes en conflicto.

#### Actividad 33 Yo pasé por ello

Describe tres situaciones sociales que hayan sido problemáticas para ti en tu relación con otras personas: familiares, amigos, en el centro, etc. Explica por qué las has vivido como problemáticas.

Al finalizar, algunas personas voluntariamente leerán una de sus situaciones, haciendo un análisis y reflexión en común.

Situación social	¿Por qué?

### *4.1.3 Ayudar a expresar emociones*

Para expresar nuestras opiniones, emociones, sentimientos es necesario hablar en primera persona, esto es lo que ya hemos visto anteriormente y se conoce como “mensajes YO”.

Al utilizar este tipo de mensajes es difícil que se cuestione lo que uno dice acerca de cómo uno mismo se siente, facilitándose en gran medida el proceso comunicativo y reduciéndose el nivel de conflictividad

Para poder expresar nuestros sentimientos es necesario que primero hagamos un trabajo identificándolos, es decir siendo conscientes de nuestras emociones y de por qué las sentimos. Esta es una habilidad base que nos permitirá tener Autocontrol, aspecto importantísimo que nos ayudará a resolver conflictos a partir de formas no violenta, no permitiendo que la tensión escale.

#### **Actividad 34 Experimentamos emociones**

Nuestro estado emocional varía según los distintos acontecimientos y los estímulos que recibimos. Existe una dificultad real para expresar con claridad los diferentes estados emocionales por los que pasamos a lo largo del día.

En el lenguaje cotidiano se suele expresar las emociones en una escala positiva-negativa de grados de intensidad. Así decimos: "estoy muy bien", "me siento mal", "soy bastante feliz" o "estoy poco contento".

Por tanto, en la expresión de las emociones hay un aspecto cualitativo y otro cuantitativo. La actividad consiste en que, de manera individual, realices un registro de las emociones que has experimentado en diferentes situaciones o por diversos motivos. Puedes hacer una graduación añadiendo muy, poco, bastante, etc. en las emociones propuestas.

Es importante para hacer bien esta práctica tu sinceridad en las respuestas, y tu respeto hacia las opiniones de los demás en la puesta en común que haremos dentro de unos 10 minutos.

Registro de emociones	
Registro de emociones en diferentes situaciones o motivos	
Emoción	Situación o motivo
Aburrido/aburrida	
Alegre	
Celoso/celosa	
Decepcionado/ Decepcionada	
Disgustado/disgustada	
Enfadado/enfadada	
Incomprendido/incomprendida	
Nervioso/nerviosa	
Rechazado/rechazada	

#### 4.1.4 *Solicitar cambios de conducta*

Esta habilidad puede ser muy importante en los procesos de mediación escolar en aquellos momentos en que una, o ambas personas en conflicto, muestran un comportamiento fuera de las normas pactadas para el proceso de mediación. Utilizar las frases adecuadas para reconducir el proceso, sin herir, sin tomar partido, sin juzgar, sin aconsejar, sin ofender, etc. y con un alto grado de asertividad, será fundamental para poder continuar la mediación y conseguir una solución final al conflicto.

#### **Actividad 35 Cambias, ¿por favor?**

Hacemos pequeños grupos de 3 ó 4 personas.

Tenéis que leer las expresiones que aparecen a continuación y diferenciar entre aquellas que pueden ayudar a solicitar cambios de conducta, de la manera que hemos comentado, y aquellas otras que no facilitan la adquisición de dicha habilidad social.

Listado de expresiones:

*Me gustaría que si fuera posible...*

*Si no te quitas te mato*

*¡Vete de aquí!*

*Tú cállate y que hable él*

*Por favor, baja la música...*

*Quisiera que te dejes de meter conmigo...*

*Siempre me estás pidiendo lo mismo*

*Trae el libro*

*No te cueles*

*Eres un chivato*

*Podrías dejar...*

*Porque no hacemos...*

*Cuando quieras podemos hacer...*

*¡Lárgate, chaval!*

*A mí me gustaría...*

*¡Imbécil!, cambia las cosas*

*Cuando pasa esto yo desearía que tu...*

*Vas a saber lo que es bueno*

*¡Apártate!, que no me dejas ver*

*Quisiera tener la oportunidad de hablar para...*

*Estoy intentando...*

*Puedes respetar el turno de palabra y escucharle, ¿por favor?*

<i>Expresiones que ayudan a solicitar cambios de conducta</i>	<i>Expresiones que NO ayudan a solicitar cambios de conducta</i>

#### 4.1.5 Ayudar a solucionar problemas

Esta es una habilidad que deberá tener desarrollada y adquirida, lo mejor posible, las personas que quieran llegar a ser unas buenas mediadoras en conflictos.

FASES DE UN PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
FASES	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
<b>1. Facilitar y mejorar la comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear ambiente de diálogo</li> <li>- Reconocer los intereses del otro</li> <li>- Ver <u>emociones</u> en juego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa</li> <li>- Expresar intereses</li> <li>- Respetar</li> <li>- Buscar puntos comunes</li> <li>- Resumir visiones de cada uno</li> </ul>
<b>2. Clarificar el origen, la estructura y la magnitud del conflicto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar estructura del conflicto</li> <li>- Controlar elementos subjetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrastar ambas visiones</li> <li>- Analizar el conflicto globalmente</li> </ul>
<b>3. Trabajar sobre los problemas concretos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretar problemas y separarlos de las personas</li> <li>- Definir intereses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Despersonalizar</u></li> <li>- Ver diferencias, sin dañar a las personas</li> <li>- Centrarse en los <u>INTERESES</u> no en las <u>POSICIONES</u></li> </ul>
<b>4. Centrarse en las alternativas de resolución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar posibles acuerdos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negociar</li> <li>- Evitar consideraciones al margen del conflicto</li> <li>- Establecer PLAZOS</li> <li>- Por escrito .</li> </ul>

<b>Evaluar las estrategias, procesos y resultados</b>	- <i>Analizar y reflexionar sobre lo realizado para la resolución del conflicto</i>	- <i>Tipo de acuerdo</i> - <i>Tipo de estrategia utilizada</i> - <i>Verificar el cumplimiento</i>
---	---	---

Una de las técnicas que nos pueden ayudar en la búsqueda de posibles soluciones, en un proceso de mediación, es el llamado Brainstorming o torbellino de ideas o tormenta de ideas.

Esta es una técnica de grupo que parte del supuesto básico de que si se deja a las personas actuar en un clima totalmente informal y con absoluta libertad para expresar lo que se les ocurre, que no se critiquen las ideas que vayan exponiendo y que se sientan libres para imaginar las posibilidades que quieran, puede que aparezca una idea brillante y una posible solución aceptada por ambas partes en casos de mediación. Se acepta el “robo intelectual”, es decir, debe aprovecharse lo que otro dijo para incorporar nuevas ideas.

El torbellino de ideas tiene como función, precisamente, crear ese clima informal, permisivo al máximo, despreocupando, sin críticas y estimular el libre vuelo de la imaginación en la búsqueda de alternativas.

Los mediadores irán apuntando las ideas que surgen de cada una de las dos personas en conflicto, interviniendo solamente para mantener los turnos de palabra si fuese preciso. No se critica ni se opina sobre ninguna de las ideas propuestas. El torbellino de ideas deberá centrarse en el problema real y no en la otra personas.

Una vez tengamos las ideas apuntadas, pasaremos a leerlas e iremos analizando cuales de ellas pueden ser aceptadas por ambas partes, así como cuales son realizables y cuáles no. Se van separando las alternativas más viables y se intenta fijar una o varias como acuerdos de resolución.

La duración de esta técnica es variable y como todo en mediación, dependerá de cada caso concreto. No obstante se considera que para ser productiva, esta estrategia no debería durar más de 15 ó 20 minutos, ya que luego el cansancio puede reducir mucho las posibilidades de encontrar y consensuar alternativas.

### Actividad 36 Buscamos soluciones

Hacemos pequeños grupos de 3 ó 4 personas. Cada grupo debe debatir las posibles soluciones a los conflictos planteados y acordar una en cada uno de los casos.

Una vez realizada la actividad en pequeño grupo, haremos una puesta en común del trabajo realizado por todos los grupos.

<b>Conflicto</b>	<b>Posibles soluciones</b>
<i>Un grupo de amigos y amigas quiere decidir como pasar la tarde.</i>	
<b>Solución más adecuada:</b>	



Conflicto	Posibles soluciones
<i>Los alumnos de 6º organizan el viaje de Fin de curso. Tienen que decidir el lugar donde piensan ir.</i>	
<b>Solución más adecuada:</b>	

Conflicto	Posibles soluciones
<i>Un grupo de compañeros/as de tu clase se están metiendo con tu amigo/a. ÉL/ELLA te pide consejo sobre lo que hacer.</i>	
<b>Solución más adecuada:</b>	

LAS HABILIDADES  
SOCIALES  
SON CONDUCTAS QUE SE  
SIENTEN,  
SE DICEN  
Y SE PIENSAN.

## 5. La inteligencia Emocional

### 5.1 ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Es un tipo de inteligencia social que comprende “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” Goleman, 1995

### 5.2 Componentes de la Inteligencia Emocional



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)**

**“Trata a los demás como te gustaría que los demás te trataran a ti”**

**AutoCONCIENCIA**  
¿hasta que punto conozco mis sentimientos?

**AutoCONTROL**  
¿Cómo hago frente a la ira, la ansiedad y otras formas de estrés?  
¿soy capaz de mantener el autocontrol cuando soy víctima del estrés?

**AutoMOTIVACIÓN**  
¿tengo proyectos, soy constante, no me hundo fácilmente...?

**EMPATÍA**  
“No juzgues a los demás hasta haberte calzado sus zapatos”  
¿soy capaz de comprender los puntos de vista de los demás incluso durante una discusión

**HABILIDADES SOCIALES**  
Conversacionales, de expresión de emociones, de comportamiento asertivo

### Actividad 37 La inteligencia Emocional de Fernando y Luis

Según lo que has leído anteriormente (definición y componentes de la inteligencia emocional) ¿Fernando y Luis han utilizado la inteligencia emocional en su conflicto?

Sí  NO (marcar la respuesta adecuada)

¿Por qué?

### Actividad 38 Componentes de la Inteligencia Emocional

Une mediante flechas los componentes de la inteligencia emocional y su definición.

Componente		Definición
Conciencia de uno mismo (autoconciencia)		Tener buenas relaciones con los demás
Autocontrol		Conocer nuestras propias emociones y como nos afectan
Automotivación		Motivarnos para hacer algo
Empatía		Controlar nuestros sentimientos
Habilidades Sociales (de relación interpersonal)		Ponernos en la piel de la otra persona

### Actividad 39 Autoconocimiento emocional o conciencia de uno mismo Pongo palabras a lo que siento.

Algunas veces no somos capaces de expresar con palabras lo que sentimos o aquello que nos afecta. Seguramente, a Fernando y Luis les ha pasado algo parecido.

Con la actividad siguiente vosotros vais a intentar expresar mediante palabras aquello que ellos no han expresado y les ha llevado a la pelea y a una solución violenta. Pon palabras a su autoconocimiento emocional, ¿cómo se han sentido? ¿Qué sentimientos les han llevado a la pelea?

### Actividad 40 ¿Cómo se han sentido?

Los sentimientos que Fernando y de Luis han tenido e el conflicto, han sido importantes en la resolución violenta por la que han optado nuestros protagonistas?

Sí  NO

¿Qué crees que han sentido?

Fernando: .....

.....

¿Por qué? .....

.....

Luis .....

.....

¿Por qué? .....

.....

### Actividad 40 Nos controlamos

La pelea que han tenido Fernando y Luis no les ha ayudado mucho. Seguramente su relación se ha complicado; a lo mejor deberían haber controlado mejor sus emociones y sentimientos.

Respondemos a las siguientes preguntas:

<b>Fernando</b>
¿Por qué sintió enfado?
¿Cómo ayudaríamos a Fernando a controlar su enfado?
¿Qué consecuencias positivas traería para Fernando controlar su enfado?

<b>Luis</b>
¿Por qué sintió enfado?
¿Cómo ayudaríamos a Fernando a controlar su enfado?
¿Qué consecuencias positivas traería para Fernando controlar su enfado?

#### Actividad 41 Mensaje SMS

Te vamos a pedir que te pongas en la piel de nuestros protagonistas, que pongas a funcionar tu capacidad de empatía.

Fernando tiene que pensar como Luis y Luis tiene que pensar como Fernando.

Queremos que Fernando mande un mensaje SMS a Luis de cómo cree que él, Luis, se ha sentido cuando se peleó.

SMS de Fernando a Luis:

Queremos que Luis mande un mensaje SMS a Fernando de cómo cree que él, Fernando, se ha sentido cuando se peleó.

SMS de Luis a Fernando:

### Actividad 42 Cooperar para relacionarse

La relación entre Fernando y Luis ha llegado a un punto en que la convivencia entre ellos es muy difícil. Si no les ayudamos la relación va a empeorar, pudiendo llegar a tener consecuencias en las relaciones de grupo en clase, etc.

Vamos a intentar buscar posibles soluciones a la relación entre Fernando y Luis. Sería muy interesante que ambos pudieran hacer algo juntos.

En pequeños grupos vais a realizar un “torbellino de ideas” sobre posibles actividades que pudiesen hacer juntos Fernando y Luis, con el objetivo de mejorar su relación. Ya sabéis que en una primera fase valen todas las que propongáis cada uno-a del grupo. Luego iréis analizando y descartando algunas, hasta quedaros con las que realmente pueden llevarse a la práctica. El tiempo será de 10 minutos y luego realizaremos una puesta en común.

#### Torbellino de ideas:

1.....

.....

SÍ	NO
----	----

2.....

.....

SÍ	NO
----	----

3.....

.....

SÍ	NO
----	----

4.....

.....

SÍ	NO
----	----

5.....

.....

SÍ	NO
----	----