

ESTRATEGIAS PARA LA CONVIVENCIA EN UN CENTRO EDUCATIVO

**Formación del profesorado para la
implantación del programa de Ayudantes y
Mediadores escolares**

ALUMNOS AYUDANTES



I.E.S. "FERNANDO I" VALENCIA DE DON JUAN

CFIE DE LEÓN

PONENTE: José Luis Alonso Díez

Febrero de 2022





**HABILIDADES SOCIALES Y AUTOAFIRMACIÓN
EN LA PREVENCIÓN / RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Objetivos:

- 1.- Descubrir la realidad personal como primer escenario de comunicación.
- 2.- Reforzar la autoafirmación como principal estrategia de confrontación.
- 3.- Descubrir los elementos que integran una situación compleja en el contexto escolar de socialización.
- 4.- Conocer estrategias que faciliten la convivencia y la resolución de conflictos.

Metodología

- 1.- Fundamento teórico: en qué consiste la habilidad.
- 2.- Imitación y modelado.
- 3.- Discusión o actividad en pequeños grupos.
- 4.- Ensayo y puesta en práctica de la habilidad.
- 5.- Discusión en gran grupo
- 6.- Asignación de “deberes”.

PRIMERA UNIDAD: HABILIDADES DE COMUNICACION INTERPERSONAL

<i>Nombre de la habilidad</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Contenido de la habilidad</i>	<i>Estrategias</i>
Abrir la comunicación. Poner / quitar etiquetas	Comprender que todos somos diferentes.	Abrir y cerrar la comunicación Desetiquetado; descripción del hecho.	-Desetiquetados. -Saludo -La entrevista.
Lenguaje no verbal	Conocer la influencia de nuestros gestos	La expresión facial, la mirada, la proximidad...	-Lenguaje no verbal
Abre/cierra ostras	Identificar la calidad de nuestra comunicación	Elementos que integran nuestra comunicación	-Cierra ostras -Cumplidos
Escuchar activamente	Aprender a escuchar de forma comprensiva	Disposición psicológica. Las palabras que ayudan	-Escucha activa
Escuchar los sentimientos de los demás	Tratar de ponerse en el lugar de los demás	La empatía. ¿Cómo se sienten los demás?	-Empatía
Hacer preguntas	Captar información	Preguntas abiertas, cerradas y comprometidas.	-Hacer preguntas



SEGUNDA UNIDAD: HABILIDADES COGNITIVAS

Nombre de la habilidad	Objetivos	Contenido de la habilidad	Estrategias
Poner nombre a nuestros sentimientos	Distinguir las ideas racionales de las irracionales	El diálogo interno, los pensamientos automáticos y distorsionados	- Ideas irracionales -Expresar emociones
Autocontrol emocional	Identificar nuestros sentimientos y su influencia	La autoestima	-Autoestima



TERCERA UNIDAD: HABILIDADES DE AUTOAFIRMACIÓN

Nombre de la habilidad	Objetivos	Contenido de la habilidad	Estrategias
Los derechos asertivos	Ser personas significativas para nosotros mismos y para nuestros alumnos	Nuestros derechos como personas. Expresar opiniones personales, incluido el desacuerdo	- Derechos asertivos -Defender las propias opiniones -Defender los propios derechos
Actitud asertiva	Defender nuestros derechos y los de nuestros alumnos.	Actitud asertiva, pasiva, agresiva.	- Actitud asertiva Quejas Negativas
Mensaje yo	Ser personas actantes y no expectantes	El mensaje yo ante situaciones concretas	- Mensaje yo



CUARTA UNIDAD: HABILIDADES DECONFRONTACIÓN

Nombre de la habilidad	Objetivos	Contenido de la habilidad	Estrategias
Las críticas	Hacer y recibir una crítica	Tipos de críticas	- Hacer y recibir críticas
Habilidades de autoafirmación en situaciones de confrontación.	Saber utilizar distintas estrategias en el momento adecuado.	Respuesta asertiva. Aserción negativa. Autorrevelación. Libre información. Disco rayado. Compromiso viable.	-Afrontamiento de situaciones con obstáculos. Ser recompensante .

LA COMUNICACIÓN

El ser humano es un ser social. Vive en sociedad y necesita de sus semejantes para poder realizarse como persona.

La interacción con los semejantes se fundamenta en la comunicación. Desde el momento del nacimiento en que establecemos el contacto comunicativo con la madre hasta el discurso emocional más complejo, todo ello pleno de mensajes verbales y no verbales, nuestros actos de relación con los demás son comunicativos.

El contexto familiar y social, junto a los factores hereditarios propios, nos configuran como un ser singular en medio de muchos otros semejantes que también son singulares. El ser humano debe conjugar su singularidad con su socialidad.



Dentro de las capacidades cognitivas podríamos destacar en el ser humano la de la percepción de su propia realidad y la de los demás que le rodean. De esta capacidad se derivará la puesta en práctica de otras, como la de relación o las afectivas.

La situación de comunicación se produce porque dos seres con historias diferentes y orígenes distintos se ponen de acuerdo en un objetivo común: el hacerse entender. Comunicarse es, pues, entrar en nuevas realidades: es entrar en contacto con otra historia personal tan rica como lo puede ser la nuestra. Y cuando este contacto entre historias se produce, existe la comunicación. En caso contrario, no.

Entre los factores de comunicación destaca **el lenguaje**. Pero no olvidemos que **la comunicación no verbal es poderosísima** y muchas veces destruye toda la comunicación verbal por muchos esfuerzos que hacemos.

Por lo tanto, podemos concluir diciendo que la comunicación es **interpersonal** pero también tiene la característica de ser **pública** ya que nuestro cuerpo emite señales constantes en el medio social donde nos encontremos.

COMPONENTES VERBALES

Elementos del habla:

- *Habla egocéntrica: hacia uno mismo.
- *Las instrucciones: pretenden influir en la conducta.
- *Las preguntas: pretenden influir en la conducta verbal, provocando respuestas.

Indican interés por la otra persona.

- *Comentarios, sugerencias, información: como respuestas.
- *Charla informal: bromas, charla ocasional, se intercambia poca información y no afecta a la conducta. Mantiene y disfruta de las relaciones sociales.
- *Expresiones ejecutivas: poner nombre a los niños, emitir veredictos, hacer promesas, pedir disculpas.

- *Costumbres sociales: saludos, despedidas, dar las gracias...

*Expresión de estados emocionales o actitudes: “Me siento tan feliz”, “Te quiero”.
Las señales **no verbales** suelen ser más creíbles en estos casos.

*Mensajes latentes: mensajes implícitos.

SIETE COMPONENTES VERBALES DE LA CONDUCTA ASERTIVA:

A/- Decir “no” o tomar una posición.

A.1.- Posición: a favor o en contra.

A.2.- Razón: razonamiento de la posición.

A.3.- Comprensión: reconocer la posición de otra persona.

B/- Pedir favores o defender los propios derechos.

B.1.- Problema: expresamos la situación que se debe modificar.

B.2.- Petición: Se pide algo necesario para resolver el problema.

B.3.- Clarificación: Información adicional.

C/- Expresión de sentimientos

C.1.- Expresión personal: manifestación de sentimientos y emociones.

LA CONVERSACIÓN.



La mayoría de la interacción social se vale de la conversación, que consiste normalmente en una mezcla de transmisión de información y solución de problemas por una parte y el mantenimiento de las relaciones sociales y el disfrute de la interacción con los demás, por otra.

La conversación implica una integración compleja y cuidadosa regulada por señales verbales y no verbales (mirada, etc.). **Dentro de las características de la conversación se encuentran los factores cognitivos en un grado bastante notable.**

ELEMENTOS DE LA CONVERSACIÓN

***Retroalimentación:** Cuando alguien habla necesita saber si lo escuchan, lo comprenden o no, lo creen o no, están sorprendidos o aburridos, les agrada o les molesta, etc.

Tres clases de retroalimentación:

A/ De atención: mirada postura, espacio...

B/- De reflejo: activa (piensas que... dices que...) empática.

C/ De comentario: sorpresa, diversión etc.

Podría ser negativa si es excesiva: sí, sí, sí... o el comentario siempre crítico.

***Preguntas:** directas o indirectas son esenciales para mantener la conversación.

A/ Preguntas generales: ¿Cómo estás?

B/ Preguntas específicas: ¿Dónde fuiste ayer?

C/ Preguntas sobre hechos: ¿Qué hiciste el sábado?

D/ Preguntas sobre sentimientos: ¿Qué te pareció?, ¿Cómo te sentiste?

E/ Preguntas con final abierto: la respuesta no puede ser “sí” o “no”.

F/ Preguntas con final cerrado: “Sí” o “no”.

*Habilidades del habla

En una conversación se intercambian sentimientos, conocimientos y expresiones de varias clases.

AUTORREVELACIÓN: contar cosas de nosotros mismos y de nuestra vida.

COMPONENTES PARALINGÜÍSTICOS

Las señales vocales pueden afectar drásticamente al significado de lo que se dice y de cómo se recibe el mensaje. Los elementos paralingüísticos raramente se presentan aislados.

-Latencia: período de silencio entre el final de una frase (emisor) y el comienzo de la respuesta (receptor).

*Latencias largas: conducta pasiva.

*Latencias cortas: conducta atenta.

*Latencias negativas: Interrupciones = agresividad.

-Volumen

*Muy Bajo: sumisión, tristeza.

*Alto: seguridad, dominio extraversión.

*Muy alto: agresividad, ira.

Cambios en el volumen: función enfatizadora.



-Timbre

*Voz aguda: queja indefensión = problemas afectivos.

*Voz plana: floja, enfermiza = depresión, dependencia.

*Voz hueca: fatiga, debilidad.

*Voz robusta: gente sana, segura, extrovertida.

-Tono e inflexión

Comunica sentimientos y emociones.

“**Espero** que me llames”: lo dudo.

“Espero que **me** llames”: a mí, no a otro.

“Espero que me **llames**”: que no me escribas, que quiero oír tu voz.

-Fluidez/Perturbaciones del habla

Las faltas de fluidez indican inseguridad, incompetencia, poco interés, ansiedad.

Tres perturbaciones

*Muchos períodos de silencio: enfado, ansiedad, desprecio.

*Muchos rellenos con “¡eh!”, “¿sabes?”, “bueno...” = inseguridad.

*Repeticiones, tartamudeos, ...

-El tiempo de habla.

Puede ser inadecuado tanto si habla durante mucho tiempo como si lo hace muy poco. Mejor compartir.

-Claridad.

Poca claridad = emisor desagradable, difícil de entender.

-Velocidad: término medio.

COMUNICACION NO VERBAL

Emitimos señales no verbales constantemente con nuestro cuerpo y nuestra mirada.

Funciones de los mensajes no verbales:

- Reemplazar al mensaje verbal (mirada amenazadora...).
- Repetir lo que decimos (Adiós con la mano).
- Enfatizar un mensaje.
- Regular la interacción (asentir con la cabeza, negar...).
- Contradecir el mensaje verbal (podemos negar lo que decimos aunque no lo pretendamos – mensajes cruzados-).

Las señales visuales son interpretadas de manera más fiable y precisa que las auditivas. **En caso de contradicción es más fiable el mensaje no verbal que el verbal.**

LA MIRADA

El contacto ocular suele iniciar la conversación. Un cambio de mirada la corta y la inicia con un nuevo foco. Se utiliza para abrir y cerrar canales de comunicación. Mirar a otra persona es, normalmente, señal de implicación.

LA EXPRESIÓN FACIAL

La cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones. Es el área más compleja de la comunicación no verbal.

Papeles que juega la expresión facial:

- *Muestra el estado emocional de un interlocutor.
- *Proporciona una retroalimentación continua.
- *Indica actitudes hacia los demás.

SEIS EMOCIONES BÁSICAS: **Alegría, Sorpresa, tristeza, ira, miedo, asco/desprecio.**

TRES REGIONES FACIALES: **Frente / Ojos-cejas-párpados / Parte inferior de la cara.**



LA SONRISA

Es uno de los vínculos **vitales** entre los seres humanos. La sonrisa es la emoción más habitualmente utilizada para ocultar otra. Actúa como contrario de las emociones negativas. Se usa como máscara porque está obligada en muchos intercambios sociales: saludos convencionales, relación cortés, etc. y porque es la expresión facial más fácil de expresar.

Tipos de sonrisa:

- AUTÉNTICA: me siento feliz. Me gustas etc.
- AMORTIGUADA: se disimulan un poco los sentimientos positivos.
- TRISTE: emociones negativas.
- CONQUISTADORA: sonrisa auténtica que va y viene sobre una misma persona.
- DE TURBACIÓN: con la vista baja.
- MITIGADORA: intenta forzar la sonrisa del receptor para mitigar lo desagradable del mensaje.
- DE ACATAMIENTO: reconocer que acepta sin protestar.
- DE COORDINADOR: cortés, de cooperación.
- DE INTERLOCUTOR: de cooperación de comprensión del mensaje.
- FALSA: intenta convencer de una emoción positiva que no siente.

POSTURA CORPORAL

Tres posiciones principales: **De pie / sentado-agachado-arrodillado / echado.**

Imitar la postura personal es mostrar acuerdo. Son **posturas congruentes.**

Cambio de postura = cambio de opinión (en un debate), inicio de una opinión contraria.

Mantenimiento de la postura en un debate= acuerdo con el que habla.

Posturas:

A/ Acercamiento: atenta un poco hacia adelante.

B/ Retirada: hacia atrás, o de lado.

C/ Expansión: tensa, erecta, hombros elevados, arrogante.

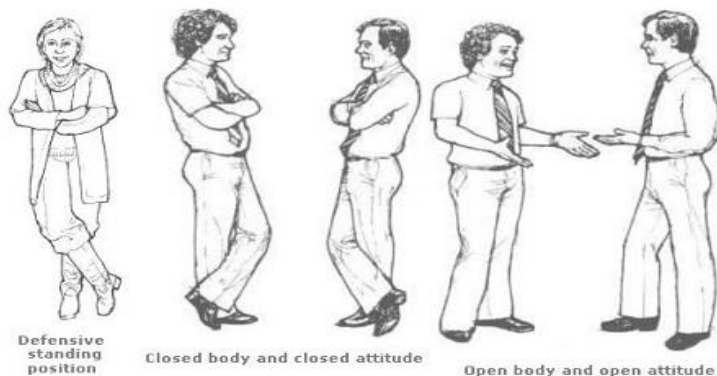
D/ Contracción: cabizbaja, pecho hundido hombros que cuelgan.

Ejemplo: postura, sentados, que tomamos ante una visita de padres de un niño conflictivo: será determinante para indicarles que estamos seguros de lo que hemos hecho o de lo que tenemos que hacer, o de lo contrario.

La postura comunica:

- Actitudes: dominancia, sorpresa, timidez, determinación.
- Emociones: ira, indiferencia, seguridad, etc.
- Acompañamiento del habla.

Una postura frontal, erecta y activa será más asertiva.



LOS GESTOS

Un gesto es cualquier acción que envía un estímulo visual a un receptor observador.

Movimientos de las manos:

*Emblemas: darse las manos, aplaudir, frotarse, aprobar, desaprobar, agredir ...

*Ilustradores: unidos al habla.



Movimientos de los pies:

Son la parte más alejada de la cara y por tanto la que menos se observa directamente. Por eso, por estar poco presionados al interactuar, pueden demostrar el auténtico estado de ánimo.

Señales con piernas y pies.

- Oscilaciones rítmicas arriba/abajo: tensión huida...
- Apretar las piernas una contra otra: tensión.
- Cambio continuo de postura en las piernas: tensión.

Ejemplo: alguien asiente a lo que decimos pero no para de oscilar el pie arriba/abajo: desearía no estar escuchándonos, quiere marchar...

Movimientos de cabeza:

Suelen utilizarse para cortar o entablar el contacto visual y cerrar o abrir el mensaje.

DISTANCIA - PROXIMIDAD

Conducta espacial; cuatro fenómenos básicos:

-**Retiro**: autonomía personal, liberación, autoevaluación.

-**Espacio personal**: es "mi" área. El hacinamiento la disminuye. No se permiten intrusos en "mi área".

-**Territorialidad**: es el área "reivindicada" por mí. Es, normalmente, un área más extensa que la habitual.

-**Hacinamiento**: un individuo se encuentra "hacinado" cuando exige más espacio del disponible.

Distancia en cuatro zonas:

***Íntima** (0 – 45 cms.): relaciones íntimas; se toca, se huele... Se puede susurrar.

***Personal** (45 – 1,20 m.): Relaciones cercanas, no se toca, no se huele, no se susurra.

***Social** (120 – 3,65 m.): relaciones impersonales. Voz alta.

***Pública** (3,65 m. Límite de lo visible o audible): en actos públicos o formales.

Ejemplo: podemos mirar a un individuo por la calle en la zona pública pero si seguimos mirándolo en la zona social ya necesitaremos un gesto de reconocimiento, o de disculpa... La conducta espacial forma parte de las hhss.



CONTACTO FÍSICO

Es la forma más íntima de comunicación social. Permanece incluso cuando falla la palabra, como elemento de comunicación íntima.

Clases de tacto:

-Tacto funcional/profesional: médico que ausculta. No comunica nada.

-Tacto cortés/social: apretón de manos, ayudar a poner un abrigo.

-Tacto amigable: se reconoce más el carácter único del otro y se expresa afecto.

-Tacto íntimo: abrazarse, besarse, cogerse de la mano.

EL TACTO ES EL CANAL DE COMUNICACIÓN MÁS PROSCRITO Y "VIGILADO".



HABILIDADES DE COMUNICACION: EL DESETIQUETADO



Fábula del Aguilucho

Érase una vez un granjero que, mientras caminaba por el bosque, encontró un aguilucho malherido. Se lo llevó a su casa, lo curó y lo puso en su corral, donde pronto aprendió a comer la misma comida que los pollos y a comportarse como éstos.

Un día, un naturalista que pasaba por allí le preguntó al granjero:

¿Por qué este águila, el rey de todas las aves y pájaros, permanece encerrado en el corral con los pollos?

El granjero contestó:

-Me lo encontré malherido en el bosque, y como le he dado la misma comida que a los pollos y le he enseñado a ser como un pollo, no ha aprendido a volar. Se comporta como los pollos y, por tanto, ya no es un águila.

El naturalista dijo:

-El tuyo me parece un bello gesto; haberle recogido y haberle curado y cuidado. Además le has dado la oportunidad de sobrevivir y le has proporcionado la compañía y el calor de los pollos de tu corral. Sin embargo, tiene corazón de águila y con toda seguridad se le puede enseñar a volar. ¿Qué te parece si le ponemos en situación de hacerlo?

-No entiendo lo que me dices. Si hubiera querido volar, lo hubiese hecho. Yo no se lo he impedido.

-Es verdad, tú no se lo has impedido, pero como tú muy bien decías antes, como le enseñaste a comportarse como los pollos, por eso no vuela. ¿Y si le enseñáramos a volar como las águilas?

-¿Por qué insistes tanto? Mira, se comporta como los pollos y ya no es un águila, qué le vamos a hacer. Hay cosas que no se pueden cambiar.

-Es verdad que en estos últimos meses se está comportando como los pollos. Pero tengo la impresión de que te fijas demasiado en sus dificultades para volar. ¿Qué te parece si nos fijamos ahora en su corazón de águila y en sus posibilidades de volar?

-Tengo mis dudas porque, ¿qué es lo que cambia si en lugar de pensar en las dificultades, pensamos en las posibilidades?

-Me parece una buena pregunta la que me haces. Si pensamos en las dificultades, es más probable que nos conformemos con su comportamiento actual. Pero, ¿no crees que si pensamos en las posibilidades para volar, esto nos invita a darle oportunidades y a probar si estas posibilidades se hacen efectivas?

-Es posible.

-¿Qué te parece si probamos?

-Probemos.

Animado, el naturalista al día siguiente sacó al aguilucho del corral, lo cogió suavemente en brazos y lo llevó hasta una loma cercana. Le dijo:

-Tú perteneces al cielo y no a la tierra. Abre tus alas y vuela. Puedes hacerlo.

Estas palabras persuasivas no convencieron al aguilucho. Estaba confuso y al ver desde la loma a los pollos comiendo, se fue dando saltos a reunirse con ellos. Creyó que había perdido su capacidad de volar y tuvo miedo.

Sin desanimarse, al día siguiente, el naturalista llevó al aguilucho al tejado de la granja y le animó diciendo:

-Eres un águila. Abre las alas y vuela. Puedes hacerlo.

El aguilucho tuvo miedo de nuevo de sí mismo y de todo lo que le rodeaba. Nunca lo había contemplado desde aquella altura. Temblando, miró al naturalista y saltó una vez más hacia el corral.

Muy temprano, al día siguiente el naturalista llevó al aguilucho a una elevada montaña. Una vez allí le animó diciendo:

-Eres un águila, abre las alas y vuela.

El aguilucho miró fijamente a los ojos del naturalista. Este, impresionado por aquella mirada, le dijo en voz baja y suavemente:

-No me sorprende que tengas miedo. Es normal que lo tengas. Pero ya verás cómo vale la pena intentarlo. Podrás recorrer distancias enormes, jugar con el viento y conocer otros corazones de águila. Además, estos días pasados, cuando saltabas pudiste comprobar la fuerza que tienen tus alas.

El aguilucho miró alrededor, abajo hacia el corral y arriba hacia el cielo. Entonces, el naturalista lo levantó hacia el sol y lo acarició suavemente. El aguilucho abrió lentamente las alas y finalmente, con un grito triunfante, voló alejándose hacia el cielo. Había recuperado por fin sus posibilidades.

Actividad HABILIDADES DEL GRANJERO Y DEL NATURALISTA

¿PARA QUÉ SIRVEN LAS ETIQUETAS?

Lectura:



“Las etiquetas son **palabras, proposiciones, opiniones** que se refieren al comportamiento y personalidad de los niños y jóvenes, y que se emiten sobre ellos en los escenarios ecológicos donde tiene lugar su comportamiento y su vida.

Son acontecimientos del escenario que les afectan en sus autoobservaciones, autoevaluaciones, emociones y acciones.

La experiencia de ser etiquetado públicamente como problemático, psicópata, delincuente, desviado, marginal, conflictivo, etc. puede influir en cómo los niños y jóvenes se ven a sí mismos (autoconcepto y autoimagen) cómo se estiman (autoestima) y cómo se comportan.

En los escenarios de comunicación, educativos y de ayuda las etiquetas determinan un patrón más o menos estable de relaciones sociales y presentan riesgos e inconvenientes:

1º.- Por su ambigüedad terminológica **no proporcionan información útil** sobre el comportamiento y la personalidad.

2º.- Por esta razón también se prestan a multitud de interpretaciones, incluso contrapuestas y **dificultan así los acuerdos** y decisiones entre quienes intervienen con los niños y jóvenes.

3º.- Constituyen **generalizaciones** que se atribuyen a la totalidad personal y en esa medida ensombrecen o desaperciben dimensiones y comportamientos competentes que desmienten la etiqueta.

4º.- Se presentan como explicaciones causales del comportamiento, pero en realidad son **explicaciones ficticias y circulares** que no dan información de cuáles son los factores que determinan el comportamiento y que pueden ser cambiados.(...)

5º.- Los comportamientos a los que se refieren las etiquetas reciben **una gran atención social** y esto a veces se convierte en un poderosos incentivo para ellos. Los comportamientos que contradicen la etiqueta reciben menos atención e incentivo social, lo cual contribuye, con otros factores a que se hagan menos frecuentes.

6º.- Delimitan y restringen el campo de las alternativas de comportamiento disponibles limitando el acceso a aquellas que no están definidas por la etiqueta.

7º.- Entrenan a quienes las emplean en la **búsqueda afanosa de los déficits y errores** más que en el rastreo de habilidades, competencias y recursos en los niños y jóvenes y en la comunidad.

8º.- Quienes las emplean suelen atribuir los comportamientos inapropiados a la etiqueta como una causa. Esto da lugar al fenómeno de la **“profecía autocumplida”** y a la perpetuación de la etiqueta.

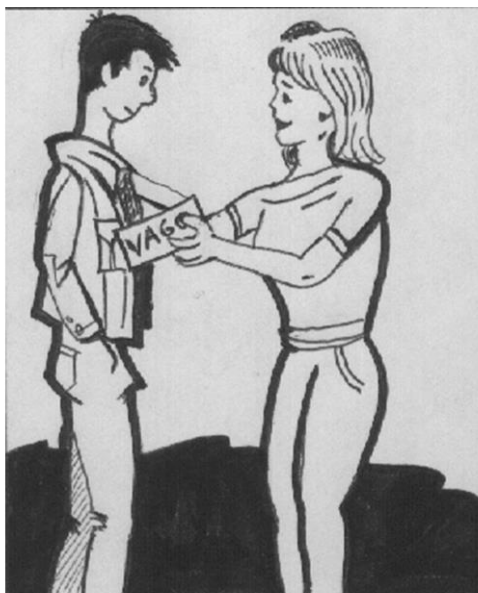
9º.- Determina en los etiquetados y etiquetadores **indefensión, fatalismo y desresponsabilización**. "Es así, qué le vamos a hacer. Hay cosas que no se pueden cambiar".

10º.- Subestima **la raíz ecológica** del comportamiento y de la personalidad y lo presenta como algo "de la cabeza" y además inamovible.

DESPEGANDO ETIQUETAS

Es posible que estés de acuerdo con los inconvenientes que tienen las etiquetas, tal y como se recoge en la lectura anterior.

En esta comunicación interpersonal la existencia de un etiquetado fuerte entre tus propios compañeros de trabajo puede significar un gran obstáculo en la propia



comunicación y como consecuencia en la efectividad de la coordinación en la tarea docente.

Podemos reconocer que algunas etiquetas no lleguen a tener efectos tan negativos pero puede que no aporten tampoco ninguna ventaja.

Y podemos concluir que también existen etiquetas positivas que pueden suponer una carga para la persona o bien un recurso del cual "vivir". *Si llevo la etiqueta de "buena persona" me costará mucho trabajo negarme a hacer algo que no quiero pero también puedo cometer algún desliz ya que seguramente nunca pensarán que he sido yo.*

Actividad

Ejercicio para despegar etiquetas

- 1.- Transforma la etiqueta en una información descriptiva
- 2.- Usa el verbo "estar" mejor que el "ser"
- 3.- Evita el todo / nada, siempre / nunca

Te pueden ayudar preguntas como:

- ¿A qué te refieres con que es tímido?
- ¿Me puedes poner un ejemplo de lo que dices?

Deberes

- 1.- Decide a qué persona le vas a “despegar” la etiqueta que tú le pones cuando hablas de él.
- 2.- Elige cuál es la etiqueta que le vas a despegar durante esta semana a una persona muy cercana a ti (tu pareja, un hijo, tus padre o tu madre, etc.).
- 3.- Cada vez que se la asignes, anótalo. El hecho de registrarlo contribuirá a reducir la frecuencia con que le/la etiquetas.

HABILIDADES DE COMUNICACION: ABREOSTRAS

FÁBULA DE LA OSTRA Y EL PEZ



“ Érase una vez una ostra y un pez. La ostra habitaba las aguas tranquilas de un fondo marino y era tal su belleza, colorido y la armonía del movimiento de sus valvas que llamaba la atención de cuantos animales por allí pasaban. Un día acertó a pasar por el lugar un pez que quedó prendado al instante. Se sintió sumamente atraído por la ostra y deseó conocerla al instante. Sintió un fuerte impulso de entrar en los más recónditos lugares de aquel animal misterioso.

y así partió bruscamente veioz nacia el corazon de la ostra, pero esta cerró, también bruscamente, sus valvas. El pez, por más y más intentos que hacía para abrirlas con sus aletas y con su boca, aquellas más y más fuertemente se cerraban.

Pensó entonces en alejarse, esperar a cuando la ostra estuviera abierta y, en un descuido de esta, entrar veloz sin darle tiempo a que cerrara sus valvas. Así lo hizo, pero de nuevo la ostra se cerró con brusquedad. La ostra era un animal extremadamente sensible y percibía cuantos mínimos cambios ocurrían en el agua y así cuando el pez iniciaba el movimiento de acercarse, esta se percataba de ello y al instante cerraba sus valvas.

*El pez, triste, se preguntaba ¿por qué la ostra le temía?, ¿cómo decirle que lo único que deseaba era contemplar aquella belleza y **compartir** las sensaciones que le causaban?*

*El pez se quedó pensativo y estuvo durante mucho rato preguntándose qué podría hacer. De pronto, se le ocurrió una gran idea: “**Pediré ayuda**”, se dijo. Sabía que existían por aquellas profundidades otros peces muy conocidos por su habilidad para abrir ostras y hacia ellos pensó dirigirse. Pero sabía que eran peces muy ocupados y no deseaba importunarlos. Deseaba que le escucharan y que le prestaran su ayuda. Comenzó a dudar si aquella idea era tan buena. Pensó: “**Seguro que estarán tan ocupados que no podrán ayudarme. ¿Qué puedo hacer?**” Tras pensar algún rato llegó a la conclusión que lo mejor era informarse por otros peces que les conocían cuál era el mejor momento para abordarlos y cómo tendría que presentarse. Después de informarse muy bien, eligió el momento más oportuno y se dirigió hacia ellos.*

-¡Hola! - dijo el pez – ¡Necesito vuestra ayuda! Siento grandes deseos de conocer una ostra gigante pero no puedo hacerlo porque cuando me acerco cierra sus valvas. Sé que vosotros sois muy hábiles en abrir ostras y por eso vengo a pedir os ayuda.

El pez continuó explicándoles las dificultades que tenía y los intentos por resolverlas. Llegó a decirles la sensación de impotencia que le entraba y los deseos de abandonar tras tantos intentos fallidos.

*Los peces le escucharon con suma atención. Le hicieron notar que entendían su desánimo pues ellos se habían encontrado en circunstancias similares. Le felicitaron por el interés que mostraba en aprender y por **la inteligencia** que demostraba tener al **pedir ayuda y querer aprender de otros.***

El pez se sintió mucho más tranquilo y esperanzado, les contó los temores que tenía al pedirles ayuda y fue “abriéndose” cada vez más a toda la información que aquellos avezados peces le contaban.

Escuchó con atención cómo ellos también habían aprendido de otros peces y cómo, incluso, hacían cursos de entrenamiento en abrir ostras. Escuchó cómo a pesar de sus habilidades había ostras que les resultaban difíciles de abrir, pero ello, más que ser un motivo de desánimo, les estimulaba a

seguir investigando y reunirse para intercambiar conocimiento y mejorar sus prácticas en abrir ostras.

Los peces continuaron en animada conversación.

-Mira, algo muy importante que has de lograr es **suscitar en la ostra el deseo y las ganas de comunicarse contigo.**

-Y, ¿cómo podré lograrlo?

-De la misma manera que tú has logrado comunicarte con nosotros y “abrir nuestras valvas” de pez.

-¿Cómo?

-Tú deseabas que nosotros te escucháramos y te prestáramos ayuda. Nos has dicho que dudabas de si podrías lograrlo, ¿no es verdad?

-Sí, así es.

-Podías haberte quedado con la duda pero en lugar de eso diseñaste un plan de acción. Buscaste información acerca de nosotros, te informaste de cuál era el mejor momento de abordarnos y qué decirnos. Tú sabías que nosotros éramos muy sensibles a la expresión honesta y sincera de **“necesito vuestra ayuda”**. También sabías que nos agrada, como a todo hijo de pez, el reconocimiento de nuestra competencia y veteranía en abrir ostras. Te confesamos que todo ello nos agradó mucho. También nos gustó tu mirada franca y serena y tus firmes y honestas palabras.

-Sí, en efecto eso es lo que hice. Ahora que lo decís, mis “valvas de pez” se sintieron también abiertas al notar que me escuchabais con atención. Me agradó mucho el que os hicierais cargo de mi impotencia y ¿por qué no decirlo?, me agradó también que me felicitarais por pedir os ayuda...

-Claro, todo esto suele ser **recíproco** – contestaron los peces.

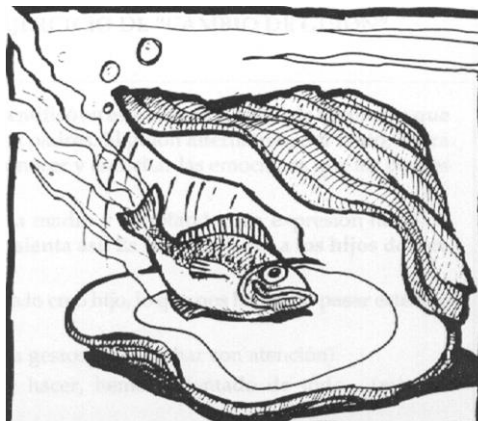
-Muy bien, pero ¿cómo podré hacerlo con la ostra? No conozco su lenguaje, sus costumbres, sus miedos; no conozco tampoco qué es lo que le agrada...

-Bien, también has diseñado un plan de acción para “abrir la ostra”. El primer paso ha sido el de visitarnos para que te informemos de sus costumbres, de sus miedos, de todo aquello que le agrada... Te podemos decir todo aquello que suele suscitar temor en las ostras. **Les asusta el movimiento brusco de las aguas; de hecho habrás observado que cuando hay tempestades y se produce mucho oleaje las ostras están fuertemente cerradas. Es por eso que si te acercas a ellas cuando hay muchas turbulencias tendrás grandes dificultades para lograr que se abran. Les asusta que algún animal se acerque de modo imprevisto. Les agradan, en cambio, los movimientos suaves, los besos y las caricias y que no se entre en sus interioridades sin antes conocerse durante algún tiempo. También les agrada mucho que s les hable en su lenguaje. Habrás observado que lanzan a través de sus valvas pequeñas pompas de aire. Si las observas con suma atención podrás aprender los códigos que utilizan.**

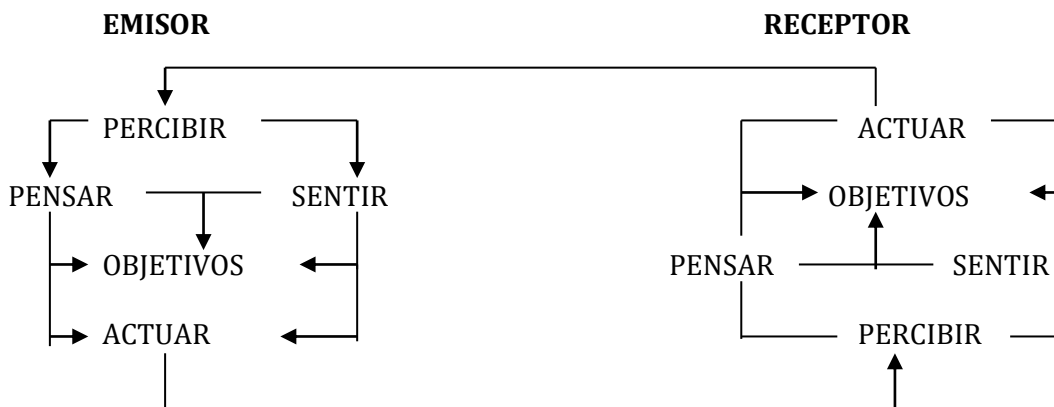
De este modo, los peces continuaron asesorándolo. Le invitaron a pasar largos ratos observando el comportamiento de la ostra. Le invitaron también a asistir a alguno de los cursillos que organizaban y le regalaron un manual **“El Manual del abridor de ostras”**.

Tras varias semanas de observación, aprendizaje y entrenamiento, el pez pudo por fin disfrutar con aquella bellísima ostra. Pudo, ¡al fin!, lograr entrar en las interioridades de la ostra y compartir las sensaciones que le causaba.

Pudo también abrir otras ostras, incluso ostras extremadamente sensibles y que se cerraban con suma facilidad.



ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN



LA OSTRA Y EL PEZ

El emisor y el receptor son los dos elementos funcionales básicos en la comunicación: son la ostra y el pez.

1.-El pez (emisor) es sensible a una situación: el armonioso movimiento de las valvas de la ostra:

-PERCIBE, PIENSA Y SIENTE esta situación y sus reglas procesa la información recogida y se marca un

-OBJETIVO: entrar en el corazón de la ostra. Al comienzo de la fábula sólo tiene un objetivo: entrar en la ostra. Una vez que dispone de más información se marca varios objetivos: que la ostra no tenga ningún temor, que se suscite en ella el deseo de comunicarse, etc.

-ACTUACIÓN: inicia movimientos de acercamiento. La actuación no es la misma al principio que una vez que dispone de más información y conoce nuevos códigos de comunicación. Es capaz de demorar y controlar el impulso inicial de acercarse a la ostra y atiende a los otros objetivos que se va formulando.

-PROVOCA CAMBIOS: porque produce respuestas tanto en la ostra como en sí mismo. La ostra también, al igual que el pez, **percibe, piensa y siente** el acercamiento del pez y **actúa**: cierra o abre sus valvas según actúe el pez.

2.- El pez PERCIBE los efectos de su comportamiento, PIENSA Y SIENTE y aunque mantiene el OBJETIVO, gracias a la **retroalimentación continuada** de los efectos de su actuación, ACTÚA sometiendo sus comportamientos a una revisión que le hace proponerse cambios y corregir lo que percibe como errores.

El logro de los objetivos y del objetivo final ha sido posible gracias a la **naturaleza interdependiente de los cambios y de su interacción**. Y el pez tuvo la motivación suficiente para soportar los costes que supone cambiar su propio modo de conducirse gracias a la **estima que le merecían sus objetivos** en relación a la ostra.

Ambos, el pez y la ostra ejercen simultáneamente de emisor y receptor. Esto nos ayuda a comprender la comunicación interpersonal: *una interacción recíproca o interdependiente, cara a cara entre dos o más interlocutores en el marco de secuencias de*

comportamiento verbal y no verbal orientadas por sentimientos y/u objetivos que transmiten o intercambian recíprocamente información o mensajes.

Tengamos en cuenta que:

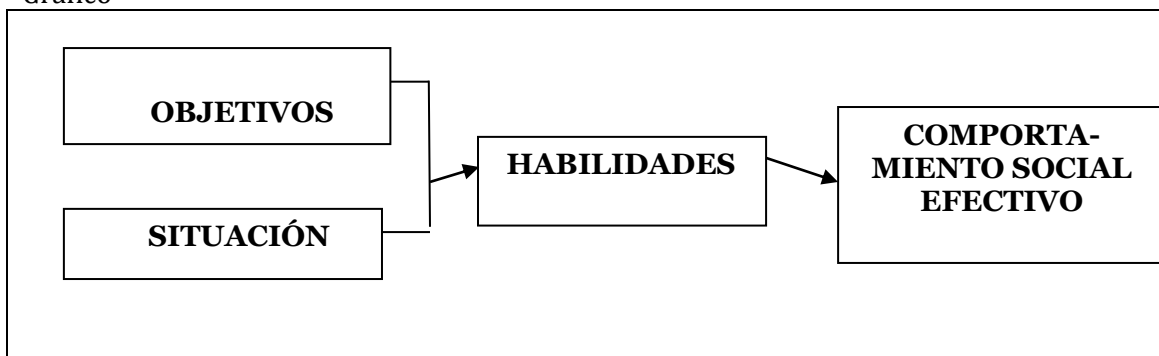
LOS OBJETIVOS GUIAN Y ORIENTAN TODAS NUESTRAS ACCIONES

LOS OBJETIVOS SON DIVERSOS ¿CÓMO HACERLOS COMPATIBLES?

CADA SITUACION IMPONE UNAS REGLAS

EL LOGRO DE UN OBJETIVO A TODA COSTA PUEDE IMPEDIRNOS ALCANZAR OTROS

Gráfico



*Las **habilidades específicas** para configurarse en comportamiento social efectivo han de ser, pues, tamizadas, filtradas y seleccionadas a la luz de los objetivos y de las reglas de la situación interpersonal.*

EL OBJETIVO DE TODO EDUCADOR ES CONVERTIRSE EN UNA PERSONA SIGNIFICATIVA Y “DIGNA DE CONFIANZA”.



Actividad

APRENDIENDO A IDENTIFICAR “CIERRAOSTRAS” Y “ABREOSTRAS”:

Identificar obstáculos en la comunicación.

Aprendiendo a establecer objetivos en la comunicación

GRAN OBJETIVO (Objetivo general)

PEQUEÑOS OBJETIVOS (Objetivos adaptados a cada momento).

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: ESCUCHA ACTIVA

¿Qué es?

La habilidad de escuchar bien, esto es, escuchar con comprensión y cuidado es uno de los comportamientos más apreciados y difíciles de encontrar. Por medio de esta habilidad nos hacemos conscientes de lo que la otra persona está diciendo y de lo que está intentando comunicarnos. A través de ella “damos información” a nuestro interlocutor de que estamos recibiendo lo que nos dice.

Implica estar psicológicamente disponibles y atentos a los mensajes de nuestro interlocutor.

Es muy frecuente que mientras nos hablan nosotros estemos distraídos o pensando en lo que vamos a contestar. Nuestros interlocutores captarán perfectamente nuestra actitud en la escucha.

¿Por qué y para qué?

1.- *Porque te conviertes en una persona significativa y digna de confianza. Como decíamos antes, no todo el mundo está dispuesto a escuchar atentamente.*

2.- *Porque la persona que se siente escuchada, se siente aceptada como persona.*

3.- *Porque estás dando información a tu interlocutor de que le estás escuchando y le estimulas a continuar comunicándose.*



4.- *Porque escuchar bien tiene la virtualidad de relajarnos y neutralizar algunas respuestas emocionales de irritación y hostilidad, nos informa de que estamos siendo entendidos, orienta al interlocutor a enviar mensajes más claros y precisos y ayuda a desarrollar una relación positiva con éste.*



5.- *Cuando alguien tiene un problema lo contará más fácilmente a alguien que le escuche de verdad.*

6.- *Ser escuchado cuidadosamente suele provocar un sentimiento sumamente recompensante en quien está hablando o confianza que incita al cariño y respeto hacia el que escucha.*

7.- *Porque si escuchas es muy probable que te escuchen.*

8.- *Porque muestras un modelo de habilidad interpersonal que será observada y posiblemente imitada.*

¿Cómo?

-Aspectos no verbales

*Lugar adecuado. (Si el lugar no favorece la plena comunicación, es recomendable aplazarla por unos instantes y buscar un lugar idóneo).



- *Contacto ocular.
- *Expresión facial.
- *Distancia próxima.
- *Gestos que corroboren que la comunicación llega plenamente.
- *Latencia en la respuesta.



-Aspectos verbales.

- *No interrumpir.
- *Practicar el resumen. La escucha activa como práctica de una habilidad concreta, siempre desde la sinceridad del acto de escuchar, puede apoyarse en la técnica del resumen.



ENSAYO DE CONDUCTAS ASERTIVAS:

Si vas a escuchar:

- *No interrumpas.
- *Calla y escucha mirando a tu interlocutor.
- *No juzgues: "Eres tonto... Mira que hacer eso..."
- *No ofrezcas ayuda o soluciones prematuras: "¿Sabes lo que tienes que hacer? Hazme caso..."
- *No rechaces lo que la otra persona está sintiendo: "Bah, no te preocupes... No será para tanto..."
- *No cuentes "tu historia" mientras la otra persona necesite hablarte: "Pues yo sí que lo pasé bien... o mal..."
- *Incluye el resumen en tu respuesta.

Actividad

OBJETIVOS: ENSAYO DE CONDUCTA ASERTIVA DE ESCUCHA.

AUTORREVELARSE AL GRUPO (DAR INFORMACIÓN SOBRE UNO MISMO).

PRIMER PASO: Reflexiones previas (autorrevelaciones):

- ¿Cuándo has necesitado que te escuchen?
- ¿Te has sentido bien?
- ¿Quién te escucha mejor en tu entorno?
- ¿Quién de tus amigos/ compañeros siempre te escucha?

SEGUNDO PASO: Ensayo de conductas. Dinámica de parejas

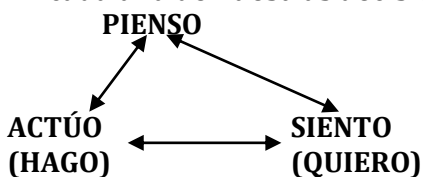
Sobre las reflexiones anteriores, cada participante debe comenzar su intervención con un **resumen** de la anterior o de la que va a replicar.

TERCER PASO: Puesta en común

¿Quién lo hizo bien? ¿Por qué? ¿Quién podía haberlo hecho mejor?
Conclusiones

HABILIDADES COGNITIVAS: LAS IDEAS IRRACIONALES

En cada una de nuestras decisiones intervienen tres elementos esenciales:



LO QUE PIENSO:

- Diálogo interno. Nuestros pensamientos están influyendo continuamente, muchas veces sin darnos cuenta.

- Pensamientos automáticos: surgen de pronto, son breves, no es fácil detectarlos pero dejan secuela de emociones y alteraciones corporales. Generan respuestas automáticas que nos traicionan.

- Pensamientos distorsionados: muchas veces lo que pensamos no tiene nada que ver con la realidad; son imágenes que nos creamos, como las ideas irracionales.

LO QUE SIENTO:

- Emoción - sentimiento es un estado de ánimo que experimentamos en un momento dado como agradable o desagradable.

LO QUE HAGO (O DIGO): lo que muestro.

PENSAMIENTOS TÓXICOS (Goleman)

Ejemplo: Los niños hacen mucho ruido. El marido se está cansando de la situación, se encuentra irritado y con tono agresivo dice a su mujer:

-¿No te parece que deberían estarse quietos?

(Pero en realidad está pensando: "Está mujer es demasiado permisiva. Así están los niños de insoportables".)

-Sólo están jugando un rato, se acostarán pronto- contesta ella.

(Lo que piensa es: "Ya está quejándose otra vez. Se está poniendo nervioso y agresivo)."



-¿No podrías acostarlos ahora mismo, querida?- replica él un tanto irritado.

(En realidad piensa: "Ella me lleva la contraria siempre con los niños. Tendré que levantarme yo y acostarlos de una vez").

-Yo los acostaré- responde ella.

(Pero piensa: "Es mejor que lo haga yo porque él podría llegar a pegarles ya que está perdiendo el control")

Esta es una conversación paralela: la verbal y la mental. Se basa en los "**pensamientos automáticos**" esas creencias que albergamos acerca del otro y que reflejan nuestras actitudes emocionales profundas y más auténticas. Y así uno se cree víctima inocente y el otro piensa que sufre un trato injusto. Y que **ello es siempre así** en ambos casos.

LA VISIÓN DE QUE EL OTRO TIENE UN DEFECTO PERMANENTE ES PESIMISTA Y DISTORSIONA LA RELACION porque descalifica al otro, lo **etiqueta** de manera definitiva y contra eso "no se puede luchar". "Es un egoísta, un vago, un permisivo, etc." son etiquetas que se "ven" permanentemente unidas a esa persona.

El desánimo y la desmotivación son consecuencias lógicas de este etiquetado tan fuerte; es decir, de la puesta en escena de varias ideas irracionales.

Por contra, la visión optimista en la relación "está raro, tiene algún tipo de problema", **intenta describir lo que pasa, no descalifica** a la persona y **comprende que se trata de problema con posibilidad de solución**, o se situación transitoria que puede llegar a comprenderse e intentar ayudar en esa solución.

ALGUNAS DE NUESTRAS IDEAS IRRACIONALES

Actividad

Por parejas o en pequeño grupo, **en unos diez minutos**, los participantes exponen situaciones concretas vividas por ellos en las que la idea irracional analizada se impuso y dominó la relación.

Un grupo o dos intenta encontrar otras ideas irracionales, no descritas anteriormente.

Puesta en común en gran grupo.

DEBO SER PERFECTO Y AGRADABLE CON TODO EL MUNDO

Del hecho incuestionable de que es conveniente y positivo llevarse bien con la gente (*puede dar lugar a pensar esto el objetivo general de la aplicación de las habilidades sociales*) se cae en la absurda generalización de que, no se sabe por qué, esto debe ser así con todo el mundo. Tal hecho es fuente de infelicidad, ya que esto no será siempre así ni de uno respecto a los demás ni de los demás respecto a uno mismo.



ES PRECISO QUE LOS DEMÁS ME DEN SU APROBACIÓN Y SE PORTEN BIEN CONMIGO

Una cosa es cómo nos gustaría que fuese todo y otra que deba ser de esa manera. De esta manera, es agradable que la gente se porte bien con uno, pero no hay ninguna razón más allá de nuestro deseo para que eso sea así.



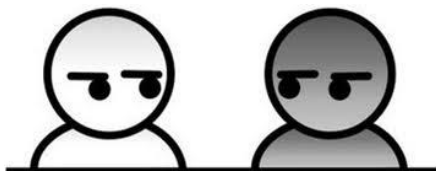
VER LAS COSAS EN TÉRMINOS DE TODO O NADA

Desde esta óptica sólo existe el blanco y el negro, lo bueno y lo malo. Esto coarta cualquier tipo de análisis que pueda llevar a entender los hechos en su justa medida y se llega a una visión unívoca y, por tanto, errónea del universo.



INTERPRETAR EL PENSAMIENTO

Es, quizá, muy común la costumbre de suponer que los demás se comportan de una determinada manera para molestarnos. Muy poca cosa nos aporta el atribuir malicia a los demás para solucionar nuestros problemas con ellos.



TENER RAZÓN

Otra buena forma de amargarse la vida consiste en emplear toda la energía disponible en demostrar que tenemos razón en un determinado momento. Una cosa es defender los propios puntos de vista y otra muy diferente que ese hecho sea obligatoriamente el punto de partida de cualquier relación.

TODO ES UN DESASTRE

Puestos a perder la capacidad de análisis en una situación cualquiera, podemos fijarnos sólo en aquello que es negativo o perjudicial para nosotros.



OTRA: LA BUENA EDUCACIÓN: sería de mala educación interrumpir a una persona que desea hablarme; se podría ofender o podría herir a esta persona si le niego la conversación

OTRA:

HABILIDADES DE AUTOAFIRMACIÓN: LOS DERECHOS ASERTIVOS

En un momento dado, *lo que pienso* y *lo que siento* se transforman en actitud. Pero recordando nuevamente la fábula de la ostra y el pez nos daremos cuenta de nuestras conductas son las que generan pensamientos y sentimientos concretos en los demás.

Debemos aprender a defender y hacer valer nuestros derechos, los cuales preservan y protegen la dignidad y el respeto por nosotros mismos y por los demás.

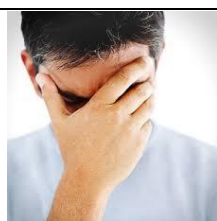
Estos derechos no son una licencia para que uno haga lo que quiera y eluda las consecuencias, pero sí nos liberan de la manipulación externa, incluso de los sentimientos de culpa, estupidez e ignorancia inducidos artificialmente.



NUESTROS DERECHOS PERSONALES



Tengo derecho... A ser diferente.



Tengo derecho... A hacer las cosas de manera imperfecta.



Tengo derecho... A equivocarme alguna vez.



Tengo derecho... A pensar de manera propia y diferente.



Tengo derecho... A cambiar de opinión.



Tengo derecho... A formular críticas o quejas.

Queremos brindarle cada día, un mejor servicio.

Haganos llegar su QUEJA.



Tengo derecho... A aceptar o rechazar críticas o quejas.



Tengo derecho... A decidir la importancia que tienen las cosas



Tengo derecho... A no saber algo.



Tengo derecho... A no entender algo.



Tengo derecho... A hacer peticiones.



Tengo derecho... A rechazar una petición.



Tengo derecho... A expresar mis sentimientos.



Tengo derecho... A negarme a hacer algo sin dar explicaciones.



Tengo derecho... A decidir ante quién quiero dar razones de mi comportamiento.



Tengo derecho... A ser tratado con respeto y dignidad.



Tengo derecho... A decidir qué hacer con mi cuerpo, mi tiempo y mi propiedad.

Actividad

**TENGO DERECHO A...
ENCONTREMOS OTROS DERECHOS DE ACUERDO CON NUESTRA EXPERIENCIA**

HABILIDADES DE AUTOAFIRMACIÓN: ACTITUD ASERTIVA

ACTITUDES Y COMPORTAMIENTO ASERTIVO

Como ya hemos visto anteriormente para que exista una buena relación interpersonal es necesario tener muy presente a nuestro interlocutor (escucha activa, empatía...). Pero para que la comunicación sea completa, para que nuestros objetivos se puedan cumplir, es necesario que sepamos actuar de forma efectiva. Siguiendo la enseñanza de la fábula, para conseguir nuestros deseos no podemos actuar de cualquier modo.

En una sociedad tan compleja como en la que vivimos es necesario conocer distintas estrategias que nos ayuden a comunicarnos mejor, a hacernos entender y a conseguir que nos respeten. Con mucha frecuencia y de forma inconsciente estamos siendo manipulados: medios de comunicación, amigos, colegas, familiares...

Para tener esto un poco más claro piensa en la última vez que juraste que jamás volverías a hacer tal o cual cosa, ya sea porque realmente no querías o porque era tan engorrosa que no merecía la pena.

Acuérdate de la última vez que te pasó algo parecido a esto:

Acaba una reunión sobre la Semana Cultural del Instituto en la que colaboras activamente. Se plantea realizar una obra de teatro ya que el año anterior quedó muy bien. La obra la hiciste tú pero este año estás en medio un curso de Formación del profesorado y en un proyecto editorial además de tener que preparar y realizar exámenes en esa época.

Colega: Sin ti no hay obra.

Tú: ¡Qué tontería! Cualquiera puede hacerlo.

Colega: De veras que no. Nadie puede conseguir el nivel que tú has establecido. Es normal que los demás se echen para atrás. Tú eres el mejor para ello.

Tú: Este año no puedo. Tengo mucho lío.

Colega: Y ¿qué vamos a hacer? ¿Quedarnos sin teatro?

Tú: (Te empiezas a sentir obligado a aportar soluciones) No, lo puede hacer el monitor del Ayuntamiento... O si no Felipe, que ha hecho teatro más veces.

Colega: Hace mucho que no lo hace. Felipe no está ya para esos trotes.

Tú: ¿Y el monitor del ayuntamiento?

Colega: Va por varios pueblos. Con más no va a poder.

Tú: Realmente no sé qué decir.

Colega: Jamás pensé que nos ibas a abandonar así. Intenta hacerla este año solamente y el año próximo programamos otras actividades sin teatro. ¿Qué te parece?

Tú: (Buscando una excusa) Es que hay poco tiempo. Estamos en abril ya.

Colega: Vamos, según trabajas tú. Para ti el tiempo no es problema. ¿Entonces?

Tú: (Muy bajito) Bueno, pero este es mi último teatro.

Colega: ¡Por supuesto!

Seguramente seguirás haciendo el teatro y además estarás bastante sola/a porque una vez conseguido el objetivo, la mayoría de los demás te abandonarán.
O este otro caso.

Te apetece mucho volver a hacer teatro, te gusta y te ilusiona pero unos amigos, de acuerdo con tu mujer han programado varias actividades y pasar en una casa rural varios días que coinciden con la fecha de la puesta en escena. Tu mujer (Dana) y una amiga del grupo (Luna) te hablan:

Dana: Vamos, Pablo, todos los años igual. Dejaste la Junta Directiva de la Asociación para estar más libres, quedaste en que no te meterías en más líos porque mira que el año pasado... dedicaste a esos proyectos más tiempo que a todo lo demás. Y la familia, ¿qué? Abandonada, como siempre. Somos lo último, para ti.

Tú: No exageres, es verdad que estuve muy activo estos dos últimos años. Ahora sólo se trata de hacer la obra de teatro. Ya dejé los otros proyectos. Pero el teatro, sabes que me gusta.

Dana: Sí, claro, ensayos y más ensayos, a todas horas, en fines de semana porque... ¡eres un perfeccionista! Pablo, ¡el mejor!, sin el que nadie puede hacer nada, ¡el indispensable! El maravilloso Pablo... Claro, es tan bueno tu marido, me dicen... ¡estarás encantada! Y encima que tenga que oír eso. Si tu familia es la última en todo.

Luna: Mira, Pablo, Dana tiene algo de razón. Date un tiempo, deja de ser tan comprometido. Vamos juntos a la montaña y olvídate del teatro por un año. Así, además, dejas que otro se ocupe y quedarás libre en el futuro.

Pablo: Pero, ¡a mí me gusta hacer teatro! ¿Tan difícil es de entender?

Dana: Haz lo que quieras. Nosotros ya tenemos reservadas varias actividades y el largo puente en la Casa Rural. O vienes o ¡te quedas con tu teatro!

Pablo: no me dejas alternativas.

Dana: Claro, alternativas para tus caprichos. Y, ¿para pasar un tiempo con tu familia y amigos? ¡Que vamos todos con nuestros hijos! ¿Serás el único en faltar?

Pablo: (casi en un susurro) Bueno, hablaré con el grupo de teatro... a ver... Intentaré no defraudarte una vez más...

Actividad

ANALIZAMOS LAS RESPUESTAS

¿CUÁNDO NOS HA PASADO A NOSOTROS ALGO PARECIDO?

ALTERNATIVAS A LAS RESPUESTAS

Ante las situaciones que nos salen al paso y sobre todo cuando entran en colisión nuestros derechos con los de los demás, podemos responder, al menos con tres estilos diferentes: **AGRESIVO, PASIVO Y ASERTIVO.**

AGRESIVO= monstruo

PASIVO = ratón

ASERTIVO = yo.



Analicemos uno a uno y descubramos con qué estilo somos capaces de conseguir el mayor número de objetivos y a la vez que sean respetados los derechos de los demás.

TRES ESTILOS DE RESPUESTA

<u>AGRESIVO</u>	<u>PASIVO</u>	<u>ASERTIVO</u>
<u>Conducta no verbal</u> -Mirada fija -Voz alta -Habla rápida -Gesto amenazante -Postura intimidatoria -Movimientos corporales tendentes a invadir el espacio del interlocutor.	<u>Conducta no verbal</u> -Mirada hacia abajo -Voz baja -Vacilaciones -Gestos desvalidos -Postura hundida y cerrada -Se retuerce las manos -Tono de queja -Risitas falsas -Movimientos corporales tendentes a alejarse.	<u>Conducta no verbal</u> -Contacto ocular directo -Habla fluida -Nivel de voz adecuado -Gestos dirmes -Postura erecta -Manos sueltas -Espacio interpersonal adecuado
<u>Conducta verbal</u> -Impositivo: "No tolero que...", "No te consiento...", "Lo digo yo y basta", "Estoy absolutamente seguro..." -Da órdenes: "Tienes que...", "Harías mejor en...", "Deberías...". -Interrumpe a los demás. -No escucha	<u>Conducta verbal</u> -Vacilante: "Quizás...", "Supongo que", "Ejem... bueno, quizás, tal vez...", "No, si yo, quizás...", "Bueno, en realidad no es tan importante" "No, no te molestes...". -Uso de parásitos verbales: "Ejem... Yo... Bueno... "	<u>Conducta verbal</u> -Escucha activa. -Firme y directo con mensajes en primera persona (mensajes yo): -Empático: "Tú ¿qué piensas?", "¿Cómo podemos arreglar eso?". -Verbalizaciones positivas. -Respuestas directas
<u>Efectos</u> -Conflictos interpersonales -Baja autoestima. -Pierde oportunidades. -Tensión. -Soledad. -No le gustan los demás. -Se siente enfadado. -Se siente sin control. -Adicciones	<u>Efectos</u> -Conflictos interpersonales -Depresión. -Desamparo. -Baja autoestima. -Pierde oportunidades. -Tensión. -Soledad. -No se gusta a sí mismo. -Se siente enfadado. -Se siente sin control.	<u>Efectos</u> -Resuelve los problemas. -Se siente satisfecho. -Se siente a gusto consigo mismo y con los demás. -Relajado. -Crea y aprovecha oportunidades -Se siente con control. -Protege sus derechos y respeta los de los demás.

-Hierde a los demás.
-Culpa y frustración.

-Adicciones
-Culpa y frustración.

-Establece su posición.
-Ofrece explicaciones.
-Elige por sí mismo.
-Permite a la otra persona saber que se le comprende.

HABILIDADES DE AUTOAFIRMACIÓN. EL MENSAJE YO



ENVIAR “MENSAJES YO”

¿Qué es?

Es aquél, como su nombre indica, que se envía en primera persona. Este tipo de mensajes define el origen personal de los sentimientos (“Yo me siento mal”) como de las opiniones (“Opino que...”) y deseos y preferencias que se tienen (“Me gustaría que...”).

Es el contrario al “mensaje tú”. Se trata de hablar a nuestro interlocutor sin atribuirle a él tus opiniones,

sentimientos, deseos o los cambios de tu conducta.

Es un mensaje **sumamente respetuoso** que expresa los sentimientos y el desacuerdo sin juzgar a los demás, sin evaluar o reprochar la conducta de los otros.

El mensaje tú es conveniente cuando se trata de hacer cumplidos.

¿Por qué y para qué?

1.- Porque los sentimientos, opiniones y deseos enviados en modo de “mensajes yo” **son más dignos de crédito y tiene mayor probabilidad de ser tenidos en cuenta.**

¿Cómo?

La secuencia de un “mensaje yo” es triple:

- 1.- Describir el comportamiento o la situación sin evaluación ni reproche.
- 2.- Describir los efectos o consecuencias que dicha acción tiene sobre ti. Estas consecuencias deben expresarse de forma concreta para que nuestro interlocutor las tome en consideración.
- 3.-Expresar los sentimientos, deseos o ambos.

PALABRAS QUE NOS AYUDAN A ENVIAR “MENSAJES YO”:

CUANDO...

OCURRE QUE...

ME SIENTO...

ME GUSTARÍA...

¿QUÉ TE PARECE?...

Ejemplos:

*“Peter, cuando te vi llegar alterado y tirando la mochila y sillas a tu paso sin fijarte si hacías daño a alguien (**descripción sin evaluación**) tuve que interrumpir la clase, auxiliar a tu compañera y calmar al resto de la clase (**efectos**) además de preocuparme por ti. Yo me sentí desconcertado y un tanto asustado, alterado y preocupado (**expresa sentimientos**) así que me gustaría que pensaras en ello y habláramos (**expresa deseos**) y para la próxima vez que vengas alterado me llames y hablemos en el pasillo antes de entrar en clase así. ¿Qué te parece si (**compromiso viable**) hablamos hoy mismo de ello y así puedo entender lo que te pasa? Además así podrás disculparte con tus compañeros que también se asustaron.*

¿Cuándo?

- 1.- Cuando deseamos expresar nuestras necesidades y problemas y pretendemos que nuestro interlocutor “se haga cargo” de los mismos.
- 2.- Cuando deseamos expresar sentimientos.
- 3.- Cuando deseamos sugerir cambios.

Actividad

Llevándolo a la práctica. Aplicamos un mensaje yo a una situación real planteada con un/a alumno/a de este curso.

HABILIDADES DE CONFRONTACIÓN: LAS QUEJAS



FUNDAMENTACIÓN

Con frecuencia se considera que la gente que expresa quejas es grosera, dura o insensible. Sin embargo, el hecho de expresar quejas es una importante habilidad social que requiere tacto para saber hacerlo en el momento apropiado y debiera tener un propósito positivo.

Las personas que son capaces de expresar quejas de forma constructiva tienen la capacidad de verbalizar sus preocupaciones y de rectificar las condiciones aversivas de su medio ambiente.

MODELO DE LECCIÓN SOBRE QUEJAS

Expresar una queja: Vamos a hablar sobre las quejas y el modo más conveniente de realizarlas. **Una queja es una manifestación sobre alguien o algo que no nos gusta.** Expresamos una queja para que la otra persona sepa que estamos disgustados. Sin embargo, es importante recordar que cuando una persona nos expresa una queja,

probablemente es porque quiere mejorar las cosas con nosotros. **Deberíamos expresar una queja sólo para mejorar las cosas, nunca para herir a los demás o hacerles sentir mal.**

EL LIBRO DE QUEJAS



PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN

- 1.- ¿Puede alguien poner un ejemplo de una queja?
- 2.- ¿Hay algo de lo que os gustaría quejaros?
- 3.- ¿Cómo os sentís después de haber expresado una queja?

3.-¿Qué sucedió? ¿Cómo reaccionó la otra persona? ¿Cambió algo la situación?

Cuando los demás os expresan una queja

No es fácil escuchar a los demás cuando dicen cosas que hacemos o decimos y que no les gustan o les hacen sentirse heridos. Algunas veces, escuchar las quejas de los demás puede salvar una amistad o iniciar una nueva.

1.- ¿Cómo os sentisteis cuando alguien os ha expresado una queja?

Reacciones posibles:

- *Enfadados o furiosos
- *Avergonzados o estúpidos
- *Con ganas de pelearos.
- *Agradecidos

2.-La persona que os expresó la queja, ¿podía haberlo hecho mejor? ¿Cómo?

3.-¿Alguno de vosotros conoce a alguien que exprese muchas quejas?

4.-¿Qué pensáis sobre alguien que se queja todo el rato?

Las quejas pueden ser buenas si se hacen cuando son necesarias. Por lo tanto, es importante que os aseguréis que realmente es necesaria.

VENTAJAS E INCONVENIENTES.

VENTAJAS: Cuando hacemos una queja positiva, constructiva:

A.- Ayudamos a reducir las fuentes de irritación y antipatía entre nosotros y los demás.

B.- Dejamos que los demás sepan que os importan lo suficiente como para compartir con ellos los sentimientos.

C.- Podemos mejorar nuestras relaciones con los demás.

Cuando escucháis una queja de los demás

A.- Dejamos que los demás sepan que estamos interesados en lo que tienen que decir.

B.- Podemos conocer los problemas que pueden estar perjudicando vuestra vida social.

INCONVENIENTES: No expresar una queja cuando es apropiado hacerlo puede llevar a:

A.- sentimientos de frustración con nosotros mismos.

B.- hacer que nos enfademos innecesariamente con la otra persona.

C.- mayor cantidad de problemas entre nosotros y los demás.

Si no escucháis una queja de otra persona.

A.- puede hacer que los demás nos eviten.

B.- puede conducirnos a que desconozcamos las cosas que hacemos y que molestan a los demás.



EXPRESAR QUEJAS: algunos ejemplos y respuestas posibles.

Tres tipos básicos de respuesta: **Asertiva, pasiva y agresiva.**

Ejemplo: **Tu amigo/a te devuelve el libro que le prestaste y las páginas están manchadas por algo que se derramó sobre el libro.**

Situación 1:

TU: Estas páginas están arrugadas y manchadas. No estaban así cuando te dejé el libro. ¿Qué ha pasado?

AMIGO: Mi hijo derramó la leche sobre el libro. Lo siento mucho. Te he comprado otro nuevo.

TU: Bien, de acuerdo, entonces quédate con este.

Has adoptado una **ACTITUD ASERTIVA** pues has expresado tu disconformidad con el hecho de encontrar el libro estropeado, le has dado la oportunidad de explicarse a tu amigo y has hecho que tu amigo sepa que no estás satisfecho. Además, se ha restablecido el daño.

Situación 2:

TÚ: Mi libro... no parece el mismo

AMIGO: ¿Qué dices? No te entiendo.

TU: No, nada, nada... Déjalo.

Has adoptado una **ACTITUD PASIVA** pues **NO** has expresado tu disconformidad con el hecho de encontrar el libro estropeado, **NO** le has dado la oportunidad de explicarse a tu amigo y **NO** has hecho que tu amigo sepa que no estás satisfecho.

Situación 3:

TU: ¿Qué has hecho? ¡Has estropeado mi libro! Eres un desastre. No me vuelvas a pedir nada. ¡Si necesitas algo, te lo compras tú!

AMIGO: Vaya, pues no es para tanto, si te pones así por un simple libro... voy a pensar que tienes algo contra mí. Tranquilo, no te volveré a pedir nada más.

Has adoptado una **ACTITUD AGRESIVA** pues has acusado a la otra persona y **NO** le has dado la oportunidad de explicarse. Además no has descrito cuál es el daño observado en el libro y con tu acusación has provocado enfado en tu amigo y frustración y enfado en ti.



Actividad

GUIONES DE PRÁCTICA PARA DRAMATIZAR

Expresar/ escuchar quejas.

Llegáis tarde al cine porque tú te has retrasado.

Un viajero del tren lleva la mascarilla por debajo de la barbilla. El tren va lleno y el viaje es de larga distancia.

Oyes a un compañero de trabajo que, muy a menudo, critica a una compañera.

Alguien te ha hecho enfadar por lo que acaba de decir...

Tu amigo no te devuelve el dinero que le prestaste hace ya un mes. No fue mucho, veinte euros, pero te gustaría que te lo devolviera o hablar de ello porque estás pensando que tu amigo cree que ya te lo ha devuelto. Se le ve tan tranquilo.
Etc.

AUTORREVELACIONES / OBSERVACIONES

Habla de dos cosas que te molesten y de las que debieras haberte quejado.

Observa cómo expresan quejas en tu familia o en tu grupo de amigos. ¿Lo hacen de forma adecuada?

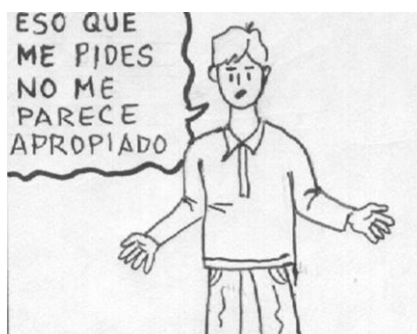
HABILIDADES DE CONFRONTACIÓN: LAS NEGATIVAS

FUNDAMENTACION

No siempre resulta fácil decir “no”. La capacidad de negarse ante las peticiones de los demás de forma no punitiva requiere mucha habilidad.

La persona que cede constantemente ante las demandas de los demás será vista como “un ratón”. Con frecuencia, los individuos que carecen de la capacidad de negarse a peticiones se sienten defraudados, frustrados y resentidos.

Las personas que aprenden a rechazar peticiones tienen mayor control de sus interacciones sociales. Y pueden un momento dado, no es nada degradante o hiriente.



MODELO DE LECCIÓN SOBRE NEGATIVAS

Una negativa consiste en ser capaz de decir “no” de una forma adecuada cuando alguien nos pide que hagamos algo que no queremos hacer o que sabemos que no debemos hacer.

Ejemplo: Estás deseando que llegue la hora de tu partido de fútbol favorito y te llama un amigo para que lo acompañes a jugar al squash. ¿Qué harías?

1.- Ir con él aunque en tu mente está el programa que te estás perdiendo y posiblemente en algún momento lo soltarás de mal modo. (Respuesta PASIVA).

2.- Podrías decir: “Estoy ocupado. Búscate a otro. Déjame ver el partido en paz”. (Respuesta AGRESIVA)

3.- O bien podrías darle alguna de estas respuestas (ASERTIVAS):

a/ ¿Por qué no miras el partido conmigo y mañana jugamos?

b/ Caramba, lo siento. Hoy no puedo ir.

c/ Quiero acabar de ver

este partido. Después estaré encantado de ir.



PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN

1.- ¿Puede alguien poner un ejemplo de una vez en la que se negó ante una petición?

2.- ¿Puede alguien poner un ejemplo de una vez en la que debió haberse negado pero no lo hizo?

3.- ¿Cómo te sentiste?

4.- ¿Qué sucedió? ¿Cómo reaccionó la

otra persona?

Cuando los demás se niegan ante una demanda vuestra

Según sea la negativa os sentiréis mejor o peor. Seguramente si esa negativa es asertiva tú mismo comprenderás la situación. En caso contrario podrás sentir enfado, frustración y desengaño. Y te sentirás que no importas demasiado para la otra persona.

PREGUNTAS PARA LA DISCUSIÓN

1.- ¿Cómo os sentisteis cuando alguien se ha negado ante una petición vuestra?

Reacciones posibles:

- *Enfadado o furioso.
- *Sientes que te menosprecian.
- *Comprendes las razones de la negativa.
- *Te habías equivocado de persona

2.-La persona que os expresó la negativa, ¿podía haberlo hecho mejor? ¿Cómo?

3.-¿Alguno de vosotros conoce a alguien que se niegue habitualmente a todo?

4.-¿Qué pensáis sobre alguien que se niega a todo?



VENTAJAS E INCONVENIENTES.

VENTAJAS: Cuando os negáis a hacer algo que no queréis o que sabéis que no debe hacerse.

A.- Permitís que los demás sepan cuál es vuestra postura y cuáles son vuestros sentimientos.

B.- Os sentís bien porque no tenéis que hacer algo que no queréis hacer.

C.- Tenéis menos posibilidades de que os vuelvan a pedir que hagáis algo que no deseáis porque no es correcto.

INCONVENIENTES: No expresar una negativa cuando es apropiado hacerlo.

A.- Podéis terminar haciendo cosas que no deseáis; esto os hará sentir frustrados, descontentos o estúpidos.

B.- Podéis terminar haciendo algo que os dé problemas.

C.- Podéis dar una impresión equivocada a los demás sobre las cosas que os gusta hacer y sobre la clase de persona que sois.

Actividad

EXPRESAR NEGATIVAS: algunos ejemplos y respuestas posibles.
Tres tipos básicos de respuesta: **Asertiva, pasiva y agresiva.**

FICHAS DE TRABAJO PARA UN JUEGO DE ROLES.

AUTORREVELACIONES

A/ Escribe tres situaciones en que deberías haberte negado.

B/ Recuerda y escribe esa situación en que te negaste a algo y estás muy orgulloso/a de ti mismo/a por haberlo hecho.

HABILIDADES DE CONFRONTACIÓN: LAS CRÍTICAS

En el transcurso de nuestra vida personal y profesional hay infinidad de situaciones en las que hemos de recurrir a la crítica para mostrar ante otros protagonistas sociales o familiares nuestra disconformidad.

Hacemos uso de la crítica con la pretensión de **lograr objetivos específicos de cambio** sin dañar las relaciones sociales con nuestros interlocutores.

La crítica puede ser un método poderoso de comunicación. La crítica bien hecha **transmite información útil para el cambio**, se centra más en las posibilidades de cambio y de mejora del comportamiento que en “pillar” al otro en fallos y renuncios.

APRENDIENDO A HACER CRÍTICAS

1.- Defino mis objetivos

Saber qué objetivos pretendemos cuando hacemos una crítica realza la importancia de **cómo hacerla**. Los objetivos introducen clarificación y racionalidad en nuestro comportamiento.

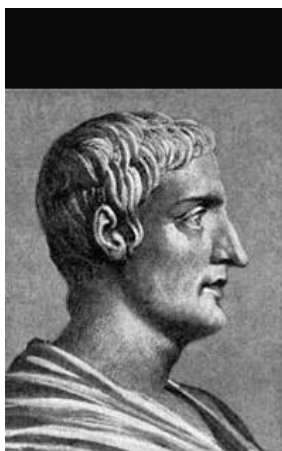
Dos objetivos básicos:

***Cambiar** una situación o comportamiento.

***No deteriorar** las relaciones con las personas que son objeto de la crítica.

No violentar ni humillar a la persona criticada.

Hay que tener en cuenta cambiar una conducta suele presentar en quien es objeto de la crítica **resistencias al cambio**. La “ostra se cierra” y puede tender a rechazar la crítica de plano. Por lo tanto debe intentarse armonizar ambos objetivos.



Quien se enfada por las críticas, reconoce que las tenía merecidas.

(Tácito)

2.- Describo la situación y/o conducta que debo criticar.

Damos información a nuestro interlocutor acerca de **qué es** lo que nos molesta. Ha de cumplir con los requisitos de una información útil: específica y descriptiva.

Se evitarán descalificaciones “eres un...” “siempre haces...”. Se aconseja la utilización de la primera **palabra-clave** de los mensajes yo: “Cuando...”. Esta palabra, por su significación temporal, obliga a utilizar expresiones que neutralizan sobremanera las generalizaciones y las etiquetas.

3.- Expreso mis sentimientos.

Punto crucial en la crítica porque podemos hacer que nuestro interlocutor comprenda o “se haga cargo” del malestar o daño que puede estar causando.

4.- Sugiero o pido cambios con mensajes yo.

La sugerencia o petición ha de dar pistas claras y precisas.

5.- Elogio y agradezco la aceptación de la crítica (soy recompensante).

Elogiar la aceptación de la crítica puede hacer que nuestro interlocutor muestre una mayor disposición aceptar nuevas críticas.

Luego, no debe olvidarse **recompensar de nuevo** cuando el cambio se haya producido.



APRENDIENDO A RECIBIR CRÍTICAS

Si hacer críticas es una situación difícil y comprometida, aceptarlas no lo es menos.

Reaccionar con alma ante una crítica sin evaluarla como una catástrofe para nuestra autoestima personal o profesional, **dejar terminar** a quien nos critica sin dispararse, **saber aprovechar la información útil** que encierra la crítica, **replicar** a ella cuando es inapropiada o injusta, son habilidades de las que tenemos que hacer gala a menudo en nuestro trabajo educativo.

Seguir estos pasos puede ser de gran ayuda:

- 1.- Me pregunto qué importancia encierra esta crítica.
- 2.- Me pregunto quién me hace la crítica:
 - ¿Está cualificado para juzgarme y darme criterios de cambio?
 - ¿Me conoce lo suficiente?
 - ¿Sabe de qué está hablando?
 - ¿En qué situación emocional se encuentra?
- 3.- Me pregunto si me hacen a menudo esta crítica personas diferentes.
- 4.- Me pregunto: ¿cuánta energía he de gastar en el cambio que me sugiere la crítica?
- 5.- Me pregunto, ¿es procedente la crítica?

La valoramos desde un doble prisma:

Recibir una crítica es una oportunidad para aprender

No somos perfectos

CUATRO SITUACIONES POSIBLES

PRIMERA:

Cuando la crítica es apropiada en contenido y forma y decides aceptarla:

- 1.- Escuchar (*Dices que...escucha activa-resumen-descripción*).
- 2.-Acuerdo total (*Y es cierto lo que dices. Mira que lo siento...*)
- 3.-Recompensar (*Te agradezco que me lo hayas comentado...*)
- 4.-Compromiso de rectificar (*Intentaré que no vuelva a ocurrir...*)

SEGUNDA:

Cuando la crítica es apropiada en contenido pero no en forma y decides aceptarla:

- 1.- Escuchar (*Dices que...escucha activa-resumen-descripción*).
- 2.-Acuerdo total (*Y es cierto lo que dices. Mira que lo siento...*)
- 3.-Recompensar (*Te agradezco que me lo hayas comentado...*)
- 4.-Compromiso de rectificar (*Intentaré que no vuelva a ocurrir...*)
- 5.- Expreso sentimientos. (*No obstante me siento muy incómodo porque me lo dices da mala manera y dando voces...*)
- 6.- Sugerir cambios (*Me gustaría que me lo dijeras bajando la voz y un poco más relajado. Así te oiría mejor...*).

TERCERA:

Cuando la crítica es improcedente en la forma y confusa en el contenido y posteriormente decides aceptarla:

- 1.- Escuchar (*Dices que...escucha activa-resumen-descripción*).
- 2.- Pedir aclaración (*Me ayudaría mucho a entenderte que me dijeras exactamente a qué te estás refiriendo...*).
- 3.- Recompensar la aclaración. (*Te agradezco la aclaración...*)
- 4.- Mostrar acuerdo. (*Es cierto que me olvidé...*)
- 5.- Recompensar. (*Te agradezco que me lo hayas recordado...*)
- 6.-Compromiso de rectificar (*Intentaré que no vuelva a ocurrir...*)
- 7.- Expresar sentimientos. (*No obstante, me duele que digas que soy un desastre...*)
- 8.- Negar asertivamente las imputaciones no adecuadas. (*No es verdad que sea un desconsiderado... Te rogaría que para otra vez te atengas a lo que suceda y no generalices o me etiquetes...*)

CUARTA:

Cuando la crítica es inapropiada e injusta en contenido y en forma y uno decide NO aceptarla:

- 1.- Escuchar (*Te oigo María cuando dices que...*)
- 2.- Negar asertivamente (*Pero eso no es cierto...*)
- 3.- Expresar sentimientos (*Me siento injustamente tratado...*)
- 4.- Pedir o sugerir cambios (*Te ruego que la próxima vez te asegures...*).

Actividad APRENDIENDO A HACER Y RECIBIR CRÍTICAS.

HABILIDADES DE AUTOAFIRMACIÓN EN MOMENTO DE CONFLICTO

Los objetivos de este bloque implican desarrollar la capacidad de conocimiento y defensa de los derechos asertivos y lograr el aprendizaje de técnicas verbales concretas que permitan transmitir posturas, opiniones y creencias propias así como responder a las presiones y manipulaciones de los demás.

***RESPUESTA ASERTIVA ELEMENTAL:** Consiste en la expresión llana y simple de nuestros derechos e intereses.

***ASERCIÓN NEGATIVA:** Aceptación de nuestros errores y faltas sin tener que excusarse por ellos, mediante el reconocimiento de críticas hostiles o constructivas que nos hagan.

Permite que seamos nosotros los jueces de los propios errores y de nuestras cualidades negativas. Nosotros decidimos si somos culpables, tontos o ignorantes por el error cometido.

***AUTORREVELACIÓN:** Dar datos o expresar sentimientos de uno mismo para dar profundidad al diálogo. Si no revelamos ninguna información sobre nosotros mismos, la conversación empezará a sonar como palabras de un fiscal que interroga a un testigo y la otra persona no tardará en dejar de transmitir información personal.

***LIBRE INFORMACIÓN:** Es aportar información gratuita. Reconocer y estar atento a este tipo de información nos ayudará a evitar silencios incómodos cuando estemos con gente nueva.

***DISCO RAYADO:** Esta técnica se reduce a hablar como si fuéramos un disco rayado, repitiendo una y otra vez lo que queremos decir.

El "disco rayado" puede impresionar como una manera muy mecánica de comunicarse porque está pensada deliberadamente para excluir los elementos no esenciales.

***BANCO DE NIEBLA:** Se utiliza fundamentalmente para romper críticas negativas y se trata de reconocer alguna parte de la crítica que sea totalmente objetiva o dar la posibilidad de que exista (y sólo eso).

***COMPROMISO VIABLE:** Se ofrece una alternativa que implique un compromiso por las dos partes y que sea absolutamente real.

***SEMAFORO: ¿Cuándo actuar?**

Ante un conflicto, se saca el semáforo.

-**LUZ ROJA:** Detente serénate y piensa antes de actuar.

-**LUZ AMBAR:** Expresa el problema

. Di cómo lo sientes

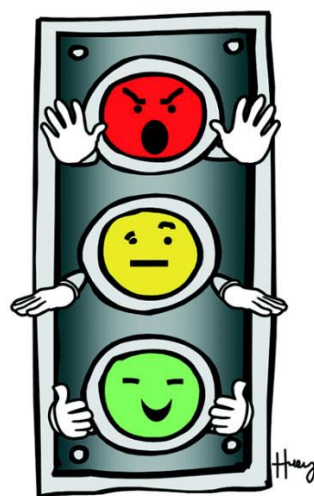
. Di cómo te sientes.

. Proponte un objetivo positivo.

. Piensa en varias soluciones.

. Piensa de antemano en las consecuencias.

- **LUZ VERDE:** Sigue adelante y trata de llevar a cabo el mejor plan.



AFRONTAMIENTO DE SITUACIONES CON OBSTÁCULOS

OBSTÁCULOS	HABILIDADES PARA AFRONTARLOS
Primera interrupción	*Escucha *Acuerdo parcial: <i>"No pongo en duda que..."</i> *Inicia Disco rayado: <i>"Lo que sí deseo deciros es..."</i>
Segunda interrupción	*Escucha *Pide que continúe: <i>"Te escucho... continúa..."</i> *Pide ser escuchado: <i>"Ahora os pido que me escuchéis..."</i> *Empatiza: <i>"Comprendo que te sintieras mal..."</i> *Disco rayado: <i>"Pero ahora sí deseo deciros que..."</i> *Expresar sentimientos: <i>"Me siento muy molesto..."</i>
Tercera interrupción	*Interrupción asertiva: <i>"...No es ese el tema del que os estoy hablando..."</i>
Primera réplica	*Acuerdo total: <i>"Es verdad, es mi problema..."</i> *Disco rayado: <i>"Os estoy diciendo que..."</i> *Describe la situación: <i>"Os oigo decir que..."</i> *Expresa sentimientos: <i>"Me siento injustamente tratado..."</i>
Segunda réplica	*Niega asertivamente: <i>"¡No es verdad!"</i> *Expresa sentimientos: <i>"Insisto, me siento injustamente tratado..."</i> *Niega asertivamente: <i>"Me niego a aceptar..."</i>

Cuarta interrupción	*Escucha *Recompensa: <i>"Te agradezco que consideres..."</i> *Acuerdo parcial: <i>"Es posible que por mi forma..."</i> *Expresar sentimientos: <i>"Os lo confieso, me sentí muy molesto..."</i> *Pide cambios: <i>"También os pido que no me etiquetéis..."</i>
Tercera réplica	*Expresar sentimientos: <i>"Lo lamento..."</i> *Expresa deseos con mensajes yo: <i>"A mí me interesa llevarme bien..."</i>

A MODO DE CONCLUSIÓN

VIVIR: UNA ESCALERA CON DESCANSOS

Los escenarios donde "actuamos" no son ensayos: es una realidad en directo. La vida no se reduce a una única actuación sino a una larga gira con públicos de diferente procedencia, gustos e intereses.

Cuando se levanta el telón cada mañana, debemos actuar lo mejor que sabemos en el escenario en que nos ha tocado desarrollar nuestra labor y, por lo tanto, vivir.

- *Evitar etiquetar para no reproducir comportamientos esperables.
- *Somos distintos y tenemos nuestros derechos.
- *Modelo "Todos ganan". No "adversario"
- *Escucha activa- escuchar los sentimientos- Lenguaje no verbal. Cierra/abre ostras.
- *Identificar objetivos.
- *Identificar ideas irracionales.
- *Automanejo emocional.
- *Mensajes Yo / mensajes Tú.

ANTE UN CONFLICTO PERSONAL ¿QUÉ HACER?

- ◇ Reconocer la irritación de la persona y hacer ver que la comprendes.
- ◇ Escuchar cuidadosamente. Antes de responder, aguardar a que la persona exprese su irritación.
- ◇ Mantener una actitud abierta acerca de qué es lo que está mal y qué debería hacerse hasta tanto decidas iniciar una investigación.
- ◇ Ayudar a la persona a afrontar la situación cuando percibe su mal comportamiento.
- ◇ Si es posible, invitar a la persona a un "área privada".
- ◇ Sentarse con la persona para hablar con calma.
- ◇ Mantener un tono de voz calmado y bajar el volumen.
- ◇ Reservarte tus propios juicios acerca de lo que debería y no debería hacer la persona irritada.
- ◇ Empatizar con la persona irritada sin necesidad de estar de acuerdo con ella, una vez su hostilidad se ha reducido.
- ◇ Expresar tus sentimientos después del incidente y pedirle que en sucesivas ocasiones se conduzca de otro modo.
- ◇ Pedir ayuda a otra persona si percibes que no puedes afrontar esta situación.

**EVALÚA TU COMPORTAMIENTO, SACA CONCLUSIONES,
RECONOCE ERRORES.**

**NO OLVIDEMOS QUE EDUCAMOS CON NUESTRO COMPORTAMIENTO Y QUE LOS
DEMÁS NOS EVALÚAN Y VALORAN**

PROGRAMA DE ALUMNOS/AS AYUDANTES



Los sistemas de ayuda entre iguales son estrategias altamente estructuradas en las que los alumnos asisten a sus compañeros en situaciones de debilidad, maltrato, indefensión, etc. También pueden aportar su intervención para **mediar de forma informal** en problemas interpersonales entre compañeros o entre profesores y alumnos. Los

alumnos ayudantes son aquellos **seleccionados por sus propios compañeros** que actúan de amparo acogiendo a los nuevos alumnos y apoyando y brindando su ayuda a compañeros que lo requieran.

Este modelo toma como unidad de análisis de la convivencia el grupo-aula y se organiza a partir de la selección de número de alumnos ayudantes por aula, dos o tres. Estos reciben formación específica para la realización de la tarea y constituyen con los profesores encargados del servicio “**círculos de ayuda**”. En estos, de forma periódica, se discuten los conflictos que surgen en sus aulas y se proponen planes de actuación para ayudar a los implicados. También se plantean actividades de participación y de apoyo o acogimiento a otros compañeros.

Estos alumnos a menudo **acompañan** cuando un alumno/a es rechazado, victimizado o tiene dificultades de relación con sus propios compañeros. También son los encargados de **acoger** a los alumnos recién llegados al centro y **colaboran** en actividades lúdicas diversas. Estas figuras se institucionalizan dentro de la escuela convirtiéndose en elementos claves de participación.

El alumno ayudante tiene **carácter rotativo** dado que no se trata de crear una jerarquía de alumnos especialmente dotados y competentes socialmente, sino de brindar la oportunidad de que todo alumno en el transcurso de su

escolarización en la etapa de secundaria pueda desarrollar sus capacidades empáticas y prosociales en la ayuda al resto de compañeros. Esto introduce el currículum de resolución de conflictos en la vida cotidiana del centro y favorece una convivencia donde impera el diálogo y la apertura de los conflictos como elementos naturales de la interacción humana.

Cuestionarios para aplicar en la tutoría

YO SUFRO ALGUNA DE ESTAS SITUACIONES

	<i>siempre</i>	<i>a menudo</i>	<i>a veces</i>	<i>nunca</i>
Me insultan				
Hablan mal de mí				
Me ponen motes				
Me ignoran				
No me dejan participar				
Me amenazan para meterme miedo				
Me obligan a hacer cosas				
Me esconden cosas				
Me roban cosas				
Me rompen cosas				
Me pegan				

A VECES YO OBSERVO ESTAS ACTITUDES

	<i>siempre</i>	<i>a menudo</i>	<i>a veces</i>	<i>nunca</i>
Insultar				
Hablar mal de otros				
Poner motes				
Esconder cosas de otros				
Ignorar a otros de la clase				
No dejar participar				
Amenazar para meter miedo				
Robar cosas a alguno				
Romper cosas de otros				
Pegar				
Obligar a hacer cosas				

RECONOZCO QUE HAGO ALGUNA COSA DE ESTAS:

	<i>siempre</i>	<i>a menudo</i>	<i>a veces</i>	<i>nunca</i>
Insulto				
Hablo mal de otros				
Pongo motes				
Escondo cosas de otros				
Ignoro a otros de la clase				
No dejo participar				
Amenazo para meter miedo				
Robo cosas a alguno				
Rompo cosas de otros				
Pego				
Obligo a hacer cosas				

PROGRAMA DE ALUMNOS/AS AYUDANTES

Un grupo de alumnos ayudantes, dos o tres por aula, se encargan de **detectar el acoso** e intervenir en los conflictos de sus compañeros. "Hablamos con los que insultan a los otros; les hacemos ver que está mal; y les ayudamos a hacer las paces. También convencemos a los chicos de la clase para que vayan con el compañero al que otros insultan, para que éste así no se sienta solo", etc.

"La clave es intervenir en conflictos de **baja intensidad** para que no vayan a más, y para que los alumnos sepan resolver situaciones de violencia en el aula con el diálogo". En cada aula de la ESO hay varios alumnos ayudantes, elegidos por sus compañeros en asamblea y entrenados por el equipo de convivencia.

Cuando son mayores, en 3º y 4º de ESO, actúan como alumnos mediadores, que intervienen en los conflictos más graves.

Questionarios para pensar Incidencias

Plantilla A-1

AGRESIÓN VERBAL	Me insultan
	Hablan mal de mí
	Me ponen notes
EXCLUSIÓN SOCIAL	Me ignoran
	No me dejan participar
AMENAZA/CHANTAJE	Me amenazan para meterme miedo
	Me obligan a hacer cosas
AGRESIÓN FÍSICA INDIRECTA	Me esconden cosas
	Me roban cosas
	Me rompen cosas
AGRESIÓN FÍSICA DIRECTA	Me pegan
	Me escupen

PRIMERA SESIÓN FORMATIVA DEL ALUMNADO AYUDANTE

Alumnos ayudantes : **Sesión de----- noviembre de -----**

8:40 Colocamos la biblioteca con las sillas en corro.

9:10 Juego de presentación, individual

1.- Cada uno se presenta diciendo su nombre y su curso y sus dos mejores cualidades.

Ejemplo: Soy José Luis, soy profesor de música y mi mejor cualidad es que me adapto bien a los cambios y que hago las cosas con entusiasmo.

9:20: Juego de confianza

2.- Dividimos al grupo en parejas de forma aleatoria...

Un miembro de la pareja cierra los ojos y el otro le hace un recorrido por la biblioteca (IDA) y al revés (VUELTA). Luego se realiza una pequeña puesta en común.

9:30: Juego de los rincones: YO OPINO (Ver hoja adjunta)

Estrategias:

1.- Cada alumno opina sobre las cuestiones después de leerlas tranquilamente y escribir la respuesta adecuada.

2.- Cuando un alumno/a desee explicar porqué opina así, lo hace. Si otro/a quiere responderle con una opinión contraria, lo hace, pero **EN ESPEJO**. (Es decir, antes de expresar su opinión, repite la del otro con la ayuda de frases como estas.

Tú dices que... ¿Correcto?

Si no he entendido mal, dices que...¿de acuerdo?

Por lo que dices...

Según tú...

Tu punto de vista es...

3.- En una nueva confrontación entre dos opiniones, el que responda a la primera opinión realiza una **respuesta empática**; es decir, solamente reproduce el argumento del otro sin contraargumentar con el suyo.

4.- **Mensajes-yo**. Si un alumno se siente increpado por opinar así por otro u otros, utiliza un mensaje yo para exponer cómo se siente. Por ejemplo:

Cuando os he oído decir que “no digo más que chorradas”, me he sentido mal porque yo opino así ahora. No sé si algún día cambiaré de opinión pero así es como yo pienso ahora y me gustaría que me respetarais como yo respeto la vuestra.

10:00 Presentación en Power Point de los que es y no es un alumno ayudante.

Sobre cada diapositiva se hace una puesta en común estilo lluvia de ideas con comentarios sobre los problemas que puede plantear actuar como alumno ayudante.

10:30 Plantilla de intervención como alumnos ayudantes. (Se adjunta).

Sobre cuatro fichas (role playing) en relación a conflictos entre alumnos, el resto registra en la plantilla de intervención los diferentes apartados de su actuación.

11:00 Final de la sesión.
(Recogemos la biblioteca)

Cada alumno lleva una subcarpeta y un bolígrafo...¡de regalo!

ROLE-PLAYING

Luisa y María hablan sobre Laura.

Luisa: “¿Te das cuenta cómo va esa boba? Se cree algo la muy guarra ¿Te has fijado en cómo nos mira? Mira, yo de hoy no paso, esa me va a conocer de una vez.

María: “Sí, es verdad. Tienes razón. A la salida la cogemos entre las dos y llamamos a Belén por si acaso”.

Luisa y María: “¡Belén! Queremos decirle cuatro cosas a esa pija de Laura, a la salida. Espéranos, no te vayas.”

Raúl hace el siguiente comentario:

“En la clase han faltado varias cosas esta semana. Todos sospechamos de uno. Ya sabes quién, ese tío no es de fiar. Pero mejor será no decir nada, yo no quiero problemas. Pero como nos hagan pagar a todos por culpa de él...no sé... en fin, a ver si termina el curso y se va. No me gusta nada”.

Ana le decía a Marta:

“Anda por ahí Lucía diciendo que te espera a la salida y que tengas cuidado de no ir sola. Que si te pilla sola, te va a dar... y que si vienes con amigos que ella también los tiene... Ten cuidado, es una mala persona. Me dijo Laura que ya ella tuvo que pararle los pies...”

Chema comentaba el otro día en la cafetería:

“Oye tío, ¿has visto al nuevo, al negro? Mira que es negro, tío, como el carbón. Pero lo pasamos con él de miedo, le decimos de todo y él se ríe...¿qué tonto es chaval, no se entera de nada.. tiene una caraja... Nos “partimos el culo...” no hace nada pero se enrolla bien...El otro día le escondimos la mochila...Tenías que verlo... qué cara tío... al final, a Raúl le dio pena y le dijo dónde estaba”.

Mayra se sienta siempre sola y lo más separada que puede de los demás. Cuando bajamos al aula de Música se queda en un rincón. Cuando vamos al patio, anda sola dando paseos por el patio. Cuando la miras de frente, baja un poco la cabeza. Parece triste. No hace cosas raras pero no habla con nadie. Cuando hacemos un grupo de trabajo nadie quiere estar con ella, da “mal rollo”. Claro, con esa cara, no me extraña.

Carlos y Juan empezaron a darse voces y llegaron a agarrarse.

Carlos: “ a mí ese caraculo no me toca las narices. Cuando salgamos a la calle le parto la cara. Se va a enterar. Antes de hablar de mí que se lo piense bien porque conmigo no se juega. Que se calle o que me lo diga a la cara, si tiene huevos...”.

Juan: “Llevo varios días viendo a Carlos raro, no me habla pero se queda de vez en cuando mirándome fijo... no sé qué pasa pero no me atrevo a decirle nada porque es bastante violento. El otro día, cuando bajábamos al recreo me empujó con el hombro y yo pasé, me hice “el loco”, pero esto no me gusta. Ya verás cómo termino teniendo problemas con él. Todos me dicen que tenga cuidado. Pero si me busca, yo no me voy a quedar quieto...”

Roberto Luis hablan del partido:

Roberto: Nos falta uno para el equipo, ¿cogemos a Raúl? Juega bien, lo he visto en el recreo.

Luis: ¿Qué dices? ¿Estás loco? A ese nada, que se busque a otros. Yo no quiero nada con él. Déjalo, tío... a ver, llama a Rubén.

Roberto: Mira macho, yo voy a coger a Raúl, si a ti no te va, ya te puedes cambiar de equipo, ¿acaso te crees mejor que él?

Luis: Vete a la mierda, tú no te enteras de nada

MODELO DE CARTA DE CONVOCATORIA PARA LAS SESIONES FORMATIVAS



CURSO _____

ALUMNOS AYUDANTES

Graciela G... P... ESO 2ªA

Se te convoca a una jornada de formación como alumno ayudante
el **MIÉRCOLES** día **3** de **DICIEMBRE** de ____,
a las **08:35 h.**
en la **biblioteca del Instituto.**

La sesión formativa durará aproximadamente dos horas y media por lo cual estás dispensado de asistir a las clases durante las horas **PRIMERA, SEGUNDA Y TERCERA del MIÉRCOLES 3** para poder asistir a esta jornada de formación.

Por medio de esta convocatoria, se informa a las familias de la participación del alumno/a citado/a en esta jornada formativa.

El Instituto agradece tu asistencia, puntualidad y participación activa en las tareas propuestas.

Un saludo de

Oscar Ramos Rivera
Coordinador de Mediación

Elvira Rodríguez Díaz
Coordinadora de Convivencia

VºBº El Director

Fdo.: Maximino Barthe Arias

MODELO DE CARTEL QUE SE EXPONE EN EL INSTITUTO.

Los/as alumnos/as ayudantes



**SEGUNDA JORNADA FORMATIVA
1º y 2º de ESO**

**MARTES 12 DE FEBRERO ____
1ª, 2ª y 3ª horas**

en la BIBLIOTECA

En las listas aparece el alumnado que va a recibir la formación y que, por lo tanto, no asistirá a las clases durante esas tres horas.

El Jefe de Estudios

SEGUNDA SESIÓN FORMATIVA DEL ALUMNADO AYUDANTE

ALUMNOS/AS AYUDANTES: SEGUNDA SESIÓN FORMATIVA MARTES, 12 DE FEBRERO DE ____

8:45.- Colocamos la biblioteca con las sillas en corro.

8:50.- Puesta en común en gran grupo sobre la sesión anterior
¿Qué es y qué no es un alumno ayudante?
¿Qué hemos aprendido?

Dinámica presentada por Óscar, coordinador de mediación.

9:00.- Juego de lenguaje no verbal. Dinámica presentada por Elvira, coordinadora de convivencia.

9:11- Presentación sobre asertividad: ESTILOS PARA AFRONTAR CONFLICTOS (POWER POINT).

Dinámica presentada por Elvira, coordinadora de convivencia y José Luis, Jefe de Estudios.

12:10.- Role Playing en pequeño grupo.

Dinámica presentada por José Luis, Jefe de Estudios.

Dividimos al grupo en tres grandes subgrupos.
Cada subgrupo trabaja en equipos de cuatro componentes por espacio de veinte minutos. Discuten sobre la situación representada en el supuesto (**un caso real que se expone sin datos concretos –suele referirse a otro curso escolar para “no dar pistas”-**). Un miembro del equipo registra en cada apartado de la plantilla de intervención las conclusiones del equipo.
Luego se pone en común por espacio de treinta minutos.

14:00 Final de la sesión.
(Recogemos la biblioteca)

TERCERA SESIÓN FORMATIVA DEL ALUMNADO AYUDANTE

ALUMNOS/AS AYUDANTES: TERCERA SESIÓN FORMATIVA
MARTES, 17 DE JUNIO DE ____

Puesta en común sobre todos los casos trabajados durante el curso durante hora y media (dos sesiones de clase, segunda y tercera de la mañana)

Condiciones:

- No se identifica a los implicados; se señala solamente un chico "A" y otro "B", por ejemplo.
- Se han reflejado en la Plantilla de Intervención.

Puesta en común.

Se incide en las actuaciones y en los resultados. Si el resultado es positivo se analiza el proceso. Se felicita a los ayudantes (recompensa). Si el resultado es negativo, se valoran los pasos o actuaciones inadecuadas, o la falta de las mismas. Se proponen aspectos de mejora. Se felicita a los ayudantes (recompensa).

Propuesta de pasar al equipo de Mediación SIN DEJAR DE SER AYUDANTES para el curso próximo

MODELO DE CERTIFICADO DE FORMACIÓN.

D. JOSÉ LUIS ALONSO DÍEZ, Coordinador de Convivencia del I.E.S. "Juan del Enzina"

HACE CONSTAR:

Que la alumna **ALICIA A_____ L__**, matriculada en el grupo de **ESO 3ºA**, ha participado en la formación y posterior intervención en el programa de **ALUMNOS AYUDANTES/MEDIADORES ESCOLARES** con gran motivación, dedicación y aprovechamiento por lo cual se le acreditan **cuarenta horas** de formación en el presente curso escolar.

Dado en León, a 21 de junio de ____

PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

PRIMERA SESIÓN: DICIEMBRE de ____

Asistentes: alumnos ayudantes o mediadores ya formados en el curso anterior

PROGRAMA: FORMACIÓN COMO MEDIADORES ESCOLARES

Responsables: profesores del equipo de mediación y del equipo directivo.

1.- Presentación de los asistentes: **EL DNI personal** (este/a soy yo con mis cualidades y mis defectos).

2.- Estrategias de habilidades sociales por equipos. (Adaptamos nuestro material para el alumnado).

Escucha activa

Desetiquetado (Fábula del aguilucho y despegando etiquetas).

Mensajes yo.

3.- Puesta en común.

SEGUNDA SESIÓN: ENERO de ____

Puesta en común en gran grupo sobre la sesión anterior:

¿Qué recordamos de lo tratado? ¿Qué aprendimos?

Habilidad "HACER PREGUNTAS".

Trabajo en parejas sobre las distintas formas de hacer preguntas en situaciones diversas.

LAS IDEAS IRRACIONALES.

Trabajo individual para fomentar autorrevelaciones: ¿En qué situación caí en una irracionalidad de éstas?

Intervenciones individuales y Puesta en común en gran grupo.

PROTOCOLO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Inicio de los procedimientos protocolarios de Mediación Escolar

HABILIDAD DE HACER PREGUNTAS

Las preguntas pretenden influir en la conducta verbal, provocando respuestas. Indican interés por la otra persona.

Hacer preguntas es una habilidad utilizada para proveernos de información. Hacer buenas preguntas es una habilidad esencial para poder constituirse en un elemento de ayuda.

LA CONVERSACIÓN.

La mayoría de la interacción social se vale de la conversación, que consiste normalmente en una mezcla de transmisión de información y el mantenimiento de las relaciones sociales y el disfrute de la interacción con los demás.

ALGUNOS ELEMENTOS DE LA CONVERSACIÓN

***Retroalimentación:** Cuando alguien habla necesita saber si lo escuchan, lo comprenden o no, lo creen o no, están sorprendidos o aburridos, les agrada o les molesta, etc.

***Preguntas:** directas o indirectas son esenciales para mantener la conversación. Las buenas preguntas son cortas y directas.

Preguntas con final abierto: la respuesta no puede ser “sí” o “no”.

Preguntas generales: ¿Cómo estás?

Preguntas específicas: ¿Dónde fuiste ayer?

Preguntas sobre hechos: ¿Qué hiciste el sábado?

Preguntas sobre sentimientos: ¿Qué te pareció?, ¿Cómo te sentiste?

Se usan cuando

necesitamos indagar si un niño o joven necesita ayuda

necesitamos comprender algo “¿Podrías ponerme un ejemplo de eso...?”

cuando observamos un cambio brusco en el comportamiento de nuestro interlocutor y no podemos identificar su sentimiento “¿Qué sientes cuando te hablo de...?”

Preguntas con final cerrado: “Sí” o “no” o con respuesta muy breve.

Se usan cuando

necesitamos información precisa y específica

planteamos una próxima cita

queremos asegurarnos de que hemos entendido el problema o la situación.

Preguntas comprometidas....

Es conveniente comenzar con un breve comentario “amortiguador”. Ejemplo: “Una de las maneras que tiene los jóvenes para animarse en situaciones difíciles es beber alcohol. ¿Utilizas tú este procedimiento?”

Se usan cuando

sospechamos que nos oculta información relevante.

sospechamos que tiene dificultades para contar algo.

Pero siempre desde el respeto y procurando evitar en todo momento las preguntas cuya respuesta ya “conocemos” y sólo deseamos que nos lo “confiesen”.

Ensayo de conductas: Representamos una situación inventada en la que uno de los interlocutores hace preguntas constantemente, de los tres tipos (abiertas, cerradas y comprometidas). El gran grupo debe comentar y reforzar aquellos aspectos que le parezcan mejor resueltos y proponer cambios para aquellos aspectos que les parecen menos acordes con el planteamiento inicial acerca de los tres tipos de preguntas.

PROTOCOLO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Planteamientos previos:

- 1.- Los implicados en conflicto eligen al mediador y aceptan el elegido por el otro. **IMPORTANTE!!!**
- 2.- Se publicita el equipo de Mediación para que el centro conozca al alumnado formado y dispuesto a actuar.
- 3.- El centro dispone de una sala de convivencia o mediación, discreta y que no se vea afectada por la vida escolar.

Fases de la Mediación

FASE	OBJETIVO
Premediación: presentación a cada una de las partes por separado	Presentar a los mediadores y las reglas del juego
Premediación: Cuéntanos	Cada parte cuenta el conflicto de forma individual. Es el momento para desahogarse, para expresar sentimientos.
Mediación: Presentación y reglas del juego. Las dos personas juntas	Crear confianza en el propio proceso
Mediación: Cuéntanos. Las dos personas juntas	Exponer la versión del conflicto en presencia de la otra persona. Sentirse escuchados.
Mediación: Aclarar el problema. las dos personas juntas.	Identificar el conflicto y consensuar los temas más importantes.
Mediación: Proponer soluciones. Las dos personas juntas	Tratar cada tema del conflicto y buscar posibles vías de acuerdo.
Mediación: Llegar a un acuerdo Las dos personas juntas	Evaluar las propuestas, las ventajas y desventajas de cada una y llegar a un acuerdo y compromiso de cumplirlo.
Mediación: Cumplir el acuerdo	Realizar un seguimiento del cumplimiento del acuerdo pasadas tres o cuatro semanas.

GUIÓN PARA LA PREMEDIACIÓN

1.-Presentación, explicación del proceso y las reglas de juego

(Objetivo: Crear clima favorable con cada persona, por separado)

Mirando a la persona:

- Buenos días. Nos llamamos _____ y _____.
Somos los mediadores. Tu nombre es:_____
- Has decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar un problema que tuvisteis.
- Te vamos a explicar cómo funciona la mediación. (las reglas que rigen el protocolo).

2.- Cuéntanos _____ (le llamamos por el nombre) (La persona cuenta su visión del conflicto)

Podemos registrar aquí un resumen de lo que esta persona nos cuenta. Se lo leemos al final para ver si está de acuerdo.

3.- Situar el conflicto (Estructurarlo)

En esta fase lo que vamos a intentar es identificar el conflicto y aclararlo, conocer el problema que han tenido esas dos personas en profundidad y lo que puede haber significado para cada una de ellas. Podemos hablar también de otras personas involucradas en el problema pero teniendo en cuenta que la mediación se va a realizar solamente con las dos personas que han vivido el conflicto.

Por lo tanto el problema real es: (lo anotamos y se lo leemos para comprobar que lo hemos identificado bien).

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

1.- PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO *(Mirando a cada una de las personas de frente, a la cara, con mirada acogedora)*

- Buenos días. Nos llamamos _____ y _____ y somos los mediadores.
- Habéis decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar un problema que tuvisteis. Vuestros nombres son: _____
- Para poder ayudaros mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:

- Se establecerán turnos de palabra para contar el problema.
- Mientras uno habla, la otra persona permanecerá en silencio, escuchando. . No se puede interrumpir el discurso del otro. Vais a tener el mismo tiempo para intervenir.
- No está permitido dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar motes.
- Lo que hablemos es estrictamente confidencial y no deberá salir de este espacio ni por vuestra parte ni por la nuestra.

(Mirando a la cara a las dos personas)

- ¿Habéis entendido las normas?
- Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso.

Los mediadores comentan algunos aspectos de su papel en el proceso de la mediación:

- ✓ Somos mediadores, no jueces.
- ✓ No haremos juicios de valor ni sobre vosotros ni sobre vuestras 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
- ✓ So lo creemos necesario y todos estamos de acuerdo, podem os re4alizar alguna sesión individual con cada uno/a de vosotros/as.
- ✓ No vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros lo que debéis hacer.

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

2.- CONTADNOS (Cada una de las partes cuenta su visión del conflicto)

Les daremos el tiempo necesario es una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alargan mucho.

Se incitará a que cada una de las personas cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella...

Intentamos que lo cuenten mediante mensajes yo.

(Dirigiéndose a una de las personas)

- Por favor _____, puedes contarnos lo que sucedió.
- Y ahora, tú _____, puedes contarnos tu versión, por favor.

Un vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo. Es muy importante que, e este momento, no se interrumpan, que escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1	PERSONA2

¿Queréis añadir alguna cosa más a lo que habéis contado

PERSONA 1	PERSONA2

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

3.- SITUAR EL CONFLICTO (*Escucha activa, Hacer preguntas, Empatía*)

En esta fase lo que vamos a intentar identificar y aclarar el conflicto, conocer en profundidad el problema que han tenido y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as.

Se utilizarán las técnicas aprendidas en la formación de mediadores.

- Mirar, asentir, mostrar interés: escucha activa (PARAFRASEO)
- ¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a... (CLARIFICAR)
- ¿Lo que quieres decir con _____ es _____? (PARAFRASEAR)
- ¿Cómo te sentiste en el momento de _____? (MENSAJES YO)
- Lo que quieres decir en resumen es _____ (RESUMIR)
- ¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? BUSCAR EMPATÍA.

Paciencia, creatividad, replantear asuntos.

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

RESUMEN PERSONA 1	RESUMEN PERSONA2

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

4.- BUSCAR SOLUCIONES *(Resumir).*

Nos informaremos de hasta dónde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse? (TU OPINIÓN NOS INTERESA)
- ¿Qué cosas deberías cambiar para ello? (¿QUÉ TE PARECE SI...?)
- ¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema? (ERES PARTE ACTIVA EN LA RESOLUCIÓN)
- ¿Estarías dispuesto a.....? (COMPROMISO VIABLE)
- ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución? ANTICIPAR SITUACIONES
- Dad ideas para solucionar esto. LLUVIA DE IDEAS

1. Resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior (RECOMPENSAR)
2. Buscar intereses comunes y alejarse de posiciones inamovibles.
3. Ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones.

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

5.- EL ACUERDO (Resumir los posibles acuerdos a los que hayan llegado las personas en conflicto).

- Entonces tú, _____ estarías dispuesto a _____
y tú, _____ estarías dispuesto a _____ (ESPERAR
RESPUESTA)
- ¿Con esto pensáis que estaría solucionado el problema? (ESPERAR
RESPUESTA)
- ¿Os parece bien a los dos esta solución? (ESPERAR RESPUESTA)
- Bueno, el proceso ha resultado muy positivo y os damos la
enhorabuena a ti _____ y a ti _____
(RECOMPENSA)
- ¿Os parece adecuado que redactemos el acuerdo y los firmemos?
(ESPERAR RESPUESTA)
- ¿Os comprometéis a respetarlo en el futuro? ? (ESPERAR
RESPUESTA y RECOMPENSA)

ACUERDOS FINALES

Firmado

Firmado

Fecha:

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo (RECOMPENSA) para solucionar vuestro problema de una forma pacífica y con el diálogo. Para cualquier cosa que necesitéis, el Equipo de Mediación está a vuestra disposición (PUERTA ABIERTA).

INFORME SOBRE LA MEDIACIÓN

Participantes que intervinieron.

Fecha de inicio del conflicto:

Fecha de inicio de la mediación:

Las partes en conflicto:

Nombre y curso: 1.-

2.-

Mediadores

Nombre y curso: 1.-

2.-

**¿Quién informó / derivó para llevar este conflicto a la Mediación?
(Marcar)**

1.- Ayudantes 2.- Mediadores 3.- Coordinador/a de Convivencia 3.-
Orientador/a

4.- Tutor/a 5.- Profesorado 6.- Equipo directivo 7.- Otros:

Sobre el conflicto

Tipo de Conflicto:

Breve descripción del conflicto:

¿Hubo **premediación** con ambas partes? SÍ NO

¿Se llegó a un acuerdo? SÍ NO

Fecha de finalización de la Mediación:

Observaciones:

Seguimiento del acuerdo. ¿Se sigue cumpliendo? SÍ NO

Fecha del seguimiento (UNAS SEMANAS MÁS TARDE):

TERCERA SESIÓN: FEBRERO de ____

Consideraciones sobre el momento idóneo para esta formación.

Vemos que entre la segunda sesión y la tercera pasa muy poco tiempo. Esto obedece a varias razones:

-Es el comienzo del segundo trimestre, aprovechamos la vuelta a las clases para la segunda sesión

-A principios de Febrero (o finales de Enero) se finaliza la formación para que pueda aplicarse en este trimestre y en el siguiente el protocolo ya en algún caso detectado por los ayudantes. Será interesante poder aplicar en un caso real lo aprendido.

-Es el momento de publicitar el equipo de MEDIACIÓN. El Equipo Directivo junto la coordinación de convivencia decidirán los mejores lugares para la exposición del cartel. La elaboración del cartel puede ser interdisciplinar (departamentos de Dibujo o de Tecnología, etc.)

Puesta en común en gran grupo sobre la sesión anterior:

¿Qué recordamos de lo tratado? ¿Qué aprendimos?

Se repasan todos los pasos del protocolo de Premediación y de Mediación.

PROTOCOLO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Visionado de vídeos (MODELADO ENTRE IGUALES)

Vídeo de Torrego

Vídeos de Mediación del Instituto.

Ensayo de respuestas: se aplica el protocolo en un supuesto de conflicto basado en algún caso real de otros cursos escolares.

Role playing: se representan los roles de agresor, agredido y de mediadores. Y se aplica el protocolo.

Se grava en vídeo si todos están de acuerdo.

Los no participantes en la dramatización observan y anotan si se siguen bien los pasos del protocolo.

En la puesta en común se analizan todo los elementos.

Inicio de la aplicación del protocolo de Mediación Escolar en el instituto.

Bibliografía

- BOQUÉ, M^a Carmen: *Tiempo de mediación* Ediciones Ceac, Barcelona, 2005
- CANO, Elena: *Cómo mejorar las competencias de los docentes*. Graó, Barcelona 2005
- DÍAZ-AGUADO, María José: *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas*. Pearson, Madrid 2006
- DIAZ-AGUADO, M.J. *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes..* Madrid: Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1996
- TORREGO, Juan Carlos (coord.): *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Graó, Barcelona. 2006.

Webgrafía:

<http://mariajosediaz-aguado.blogspot.com/2006/06/vitrina-de-publicacionesentrevistas-el.html>

<http://www.xtec.es/~jcollell/Z8Links1.htm>

<http://argijokin.blogcindario.com/2006/06/04031-maria-jose-diaz-aguado-los-maestros-no-han-sido-formados-para-prevenir-la-exclusion.html>

http://www.e-leuis.net/Monograficos/entrevistas_ver.asp?id_monografico=387

<http://aula.el-mundo.es/aula/noticia.php/2003/01/22/aula1043167131.html>

<http://www.el-refugioesjo.net/bullying/salir-violencia.htm>

http://www.educacionenvalores.org/mot.php?id_mot=72

Retransmisiones de vídeo del I Encuentro sobre Convivencia Escolar y Prevención de Conflictos (Salamanca)
--

<http://www.educa.jcyl.es/educacyl/cm/educacyl/tkContent?pgseed=1172756391232&idContent>

=44146&locale=es ES&textOnly=false

