

Escuela de Familias

Aprendiendo a gestionar el conflicto desde una mirada positiva



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología

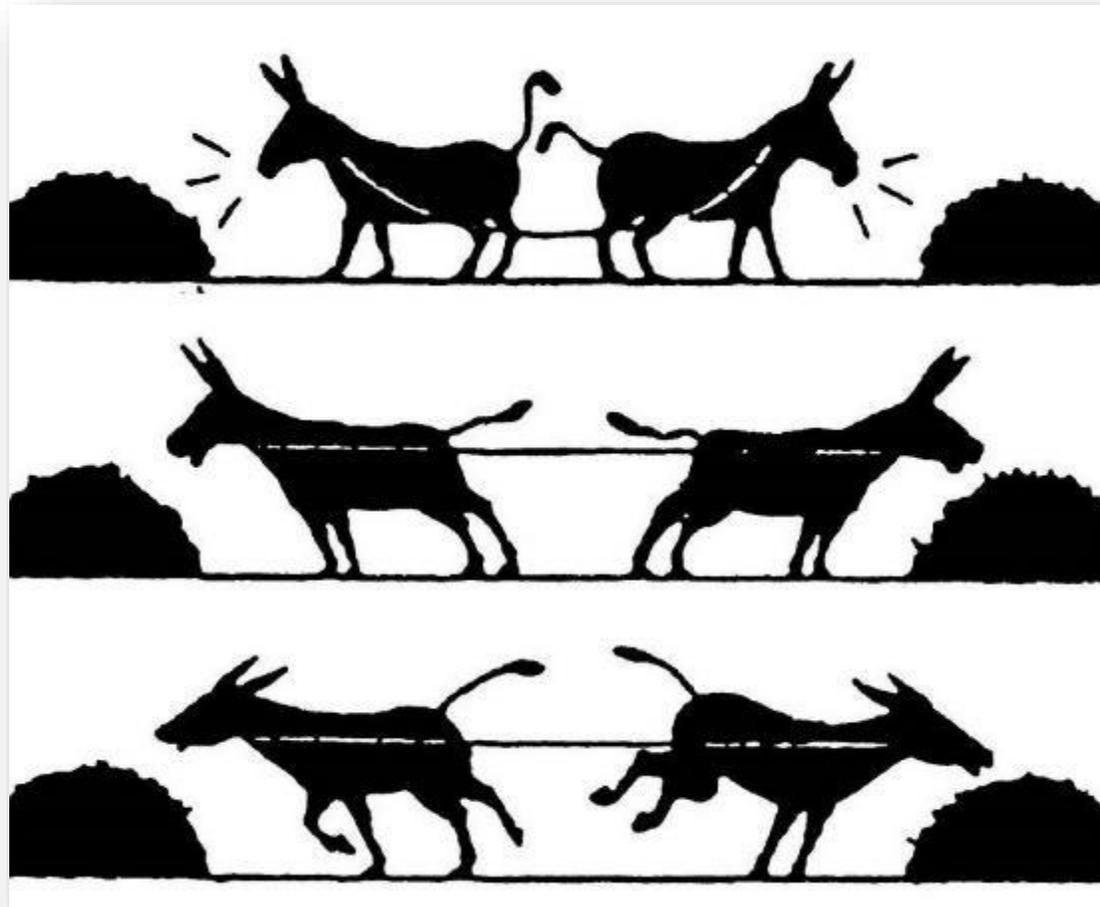


M^a Eugenia Gallardo Peñato
Mediadora profesional y Pedagoga

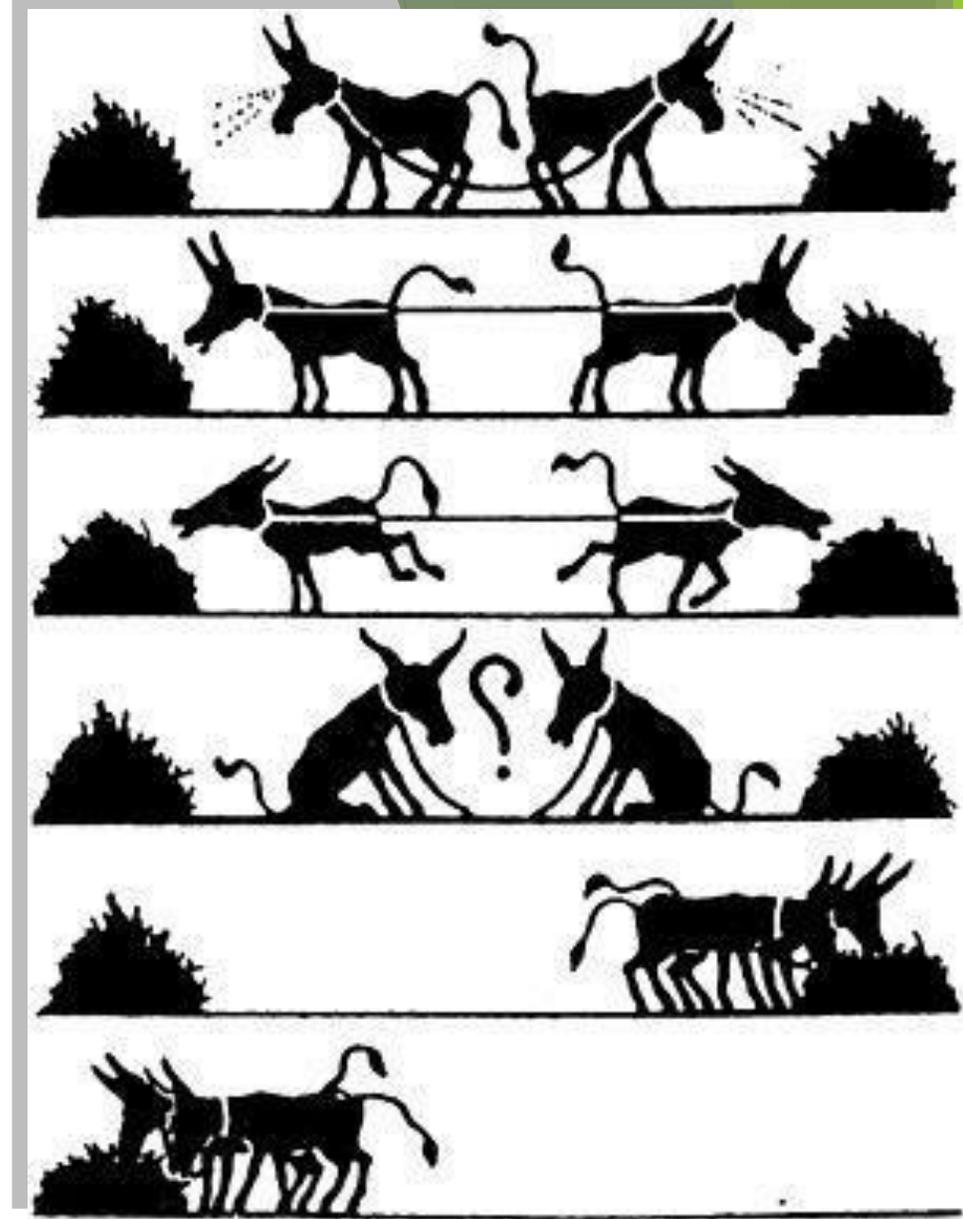
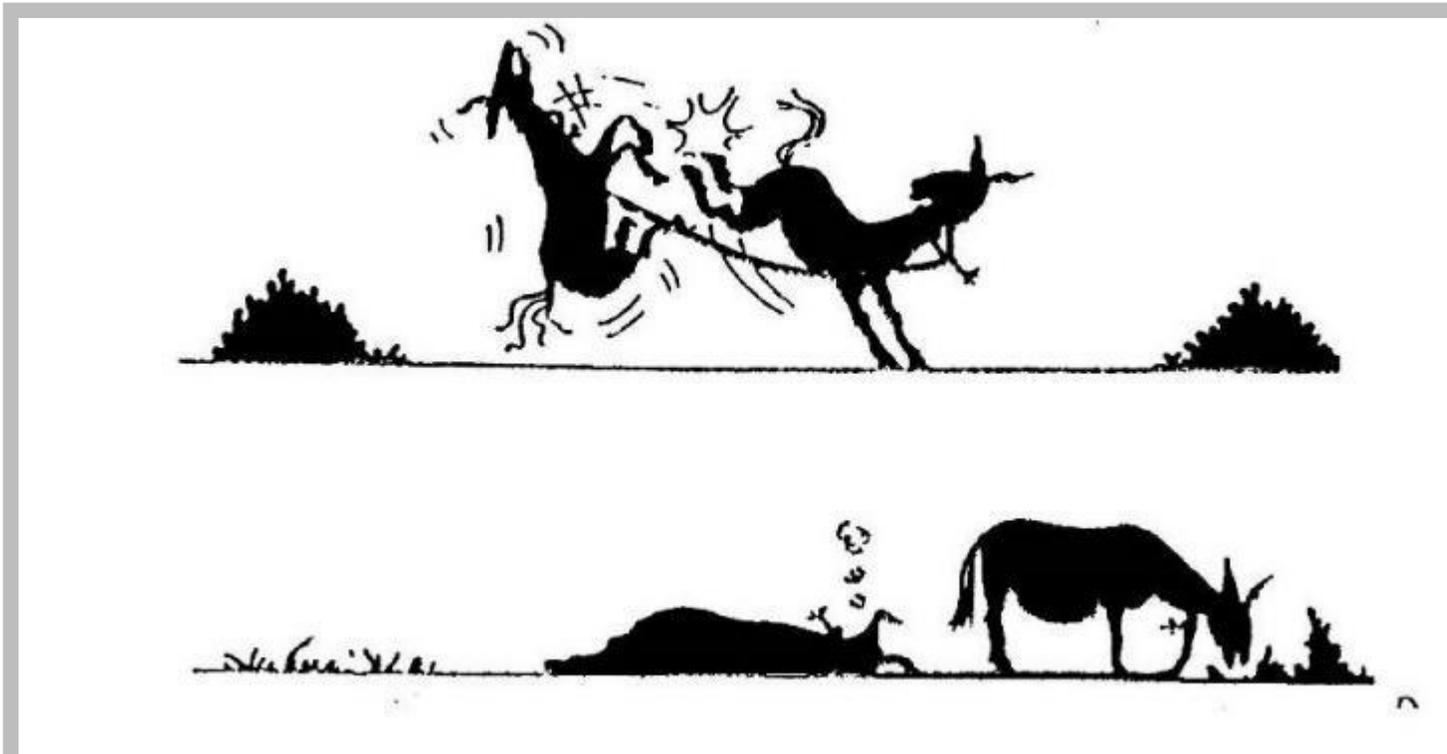
El conflicto desde una mirada positiva

Los conflictos son negativos??

... son positivos??



La forma como los gestionamos es positiva o negativa.

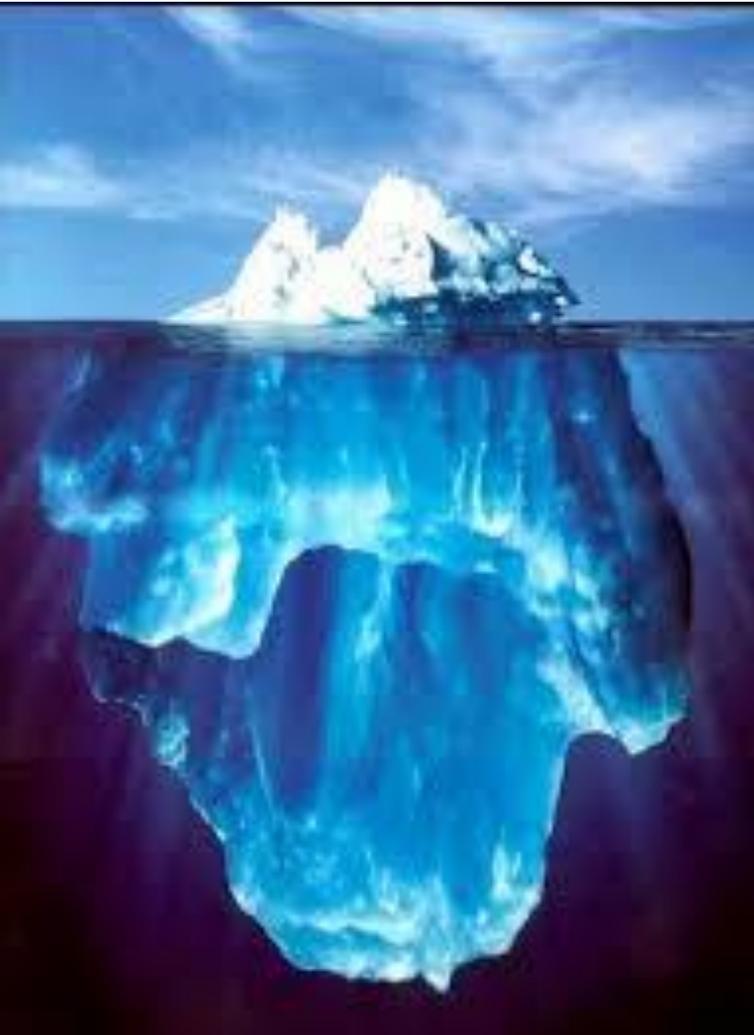


Si los gestionamos de forma positiva, nos ayudan a crecer.



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología





Modelo del Iceberg

- Sobre la superficie del agua:
 - *posiciones*
- Debajo de la superficie del agua:
 - *Intereses*
 - *Objetivos*
 - *Expectativas*
 - *Deseos*
 - *Prejuicios*
 - *Sentimientos*



Valores + Personalidad + Competencias
+ Defectos y Virtudes



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología



Comprensión de conflicto

- Los conflictos forman parte de nuestra vida y no son ni positivos ni negativos
- Hay diferentes formas de actuar ante el conflicto. Algunas constructivas, otras destructivas
- Los conflictos nos ofrecen oportunidades para crecer
- Cada persona interpreta el conflicto de una manera y tiene su particular visión de lo que pasa
- Cuando analizamos el conflicto hemos de tener en cuenta tres elementos:
 - **La persona:** elementos psicológicos y relacionales del conflicto (emociones, sentimientos, personalidad, necesidades e intereses, percepciones)
 - **El problema:** el asunto y los hechos que marcan la distancia entre las partes implicadas en el conflicto (valores, puntos de vista, intereses contrapuestos)
 - **El proceso:** cómo se toman las decisiones y cómo se sienten las personas implicadas (comunicación y relación entre las partes)
- La importancia de colaborar y no competir



Mediación Educativa

- ▶ **¿Qué es la mediación?** Es una forma de resolver los conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador, que regula el proceso de comunicación para promover la búsqueda de una posible solución que satisfaga las necesidades de ambas partes en conflicto

La **mediación educativa** implica, por tanto, **un cambio en el procedimiento de afrontar los conflictos escolares** porque:

- Supone que la sanción no es la única respuesta a los conflictos, ni la más importante.
- Imprime el protagonismo al alumnado, que se convierte en el verdadero artífice del sistema de convivencia del centro.
- Implica la creación de nuevas estructuras de convivencia en el centro.



El Proceso de Mediación en conflictos

- ▶ **Voluntariedad** de las partes que acuden a mediación.
- ▶ **Esfuerzo de las partes** por comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos.
- ▶ Intervención de terceras personas, mediadoras aceptadas por las partes, **imparciales y neutrales**.
- ▶ **Confidencialidad** del proceso.

La Mediación trabajan desde:

- ▶ La aceptación y el respeto por la diferencia y la diversidad
- ▶ La resolución de conflictos de forma no violenta
- ▶ La visión del conflicto como oportunidad de aprendizaje vital



Objetivo



- ▶ Ser un recurso en la prevención y atención de las situaciones de conflicto escolar entre iguales o entre dos partes diferenciadas.



¿ Qué aprenden los mediadores en el entrenamiento/formación?

- ▶ Habilidades de Comunicación
- ▶ Habilidades para expresar sus sentimientos y necesidades (asertividad)
- ▶ A ponerse en el lugar del otro y legitimarlo (empatía y legitimación)
- ▶ A escuchar bien y devolver la información clave (escucha activa y resumen)
- ▶ A permanecer neutrales
- ▶ A responsabilizarse de sus propias acciones (apropiación del conflicto)
- ▶ Habilidades para la creatividad en las soluciones



Beneficios para la comunidad educativa

- ❑ Crea un entorno pacífico en el que poder educar.
- ❑ Fomenta la actitud dialogante del alumnado, profesorado y personal no docente.
- ❑ Fomenta actitudes cooperativas en la comunidad escolar.
- ❑ Reduce la violencia en los conflictos y aumenta la capacidad de resolución no violenta de los mismos.
- ❑ Ayuda a reconocer las necesidades de las otras personas.
- ❑ Reduce el número de sanciones y expulsiones.
- ❑ Disminuye la intervención de las distintas autoridades del centro en los conflictos entre el alumnado, porque han desarrollado las capacidades para resolverlos ellos.

En suma, contribuye a la transmisión de una cultura de diálogo



¿Qué conflictos son mediables?

- ❑ En principio **serán mediables** aquellos conflictos que se establecen entre dos o más personas o partes dentro de la comunidad educativa:
 - Enfrentamientos entre alumnos: peleas, insultos, amenazas, malos entendidos, rumores, abusos leves.
 - Conflictos entre profesores y alumnos.
 - Problemas entre adultos: profesores, familias, personal no docente.
- ❑ No obstante, no deberían tratarse en mediación escolar:
 - Conflictos muy violentos, muy graves o delictivos.
 - Conflictos específicos: abuso sexual, acoso continuado (bullying).
 - Conflictos en los que una o ambas partes estén muy afectados psicológicamente.



SÍ!



NO



BENEFICIOS del programa de mediación para l@s Mediador@s

- ▶ Los Mediadores de Conflictos adquieren confianza en sus habilidades de ayudarse a sí mismos y a los demás.
- ▶ Aprenden a gestionar de forma positiva y pacífica sus conflictos en la casa y en el colegio.
- ▶ Son bien valorados entre los compañeros porque les ayudan a gestionar sus diferencias y sus problemas de forma pacífica y desde el paradigma “ganar-ganar”
- ▶ Estudiantes y profesores trabajan juntos por un objetivo común, desde un marco de igualdad y cooperación.
- ▶ Disminuyen los conflictos y aumenta el clima de confianza y respeto, gracias a su esfuerzo e implicación.



Mediación Educativa

Componentes de un programa de mediación:

- ▶ **FORMACIÓN PARA EQUIPO DIRECTIVO, PROFESORADO, PERSONAL PARADOCENTE**
- ▶ **FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ENTRE IGUALES** (sólo para alumnado o también para toda la comunidad educativa)
- ▶ **FORMACIÓN TRANSVERSAL PARA TODOS LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO** (opcional)
- ▶ **INICIATIVAS PARA FAMILIAS**
- ▶ **CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO**



Estrategias para la transformación del conflicto

En todos los conflictos existen dos preocupaciones básicas:

- los objetivos
- la relación



Centro Extremeño de Mediación
en Conflictos y Psicología



Cómo gestionamos nuestros Conflictos

- ❑ **Evasión:** hacer como que el conflicto no existe y guardarse todo el malestar que esto significa.
- ❑ **Imponer el propio criterio:** implica enfrentar el conflicto autoritariamente, imponiendo la propia solución como única alternativa. Una persona se impone al otro abusando de su poder.
- ❑ **Sumisión:** asumir la posición del otro aunque no estemos de acuerdo y sin discutir. Muchas veces esto dura sólo un tiempo y finalmente la persona que se somete termina rompiendo el acuerdo.
- ❑ **Negociación:** en este caso el conflicto se enfrenta y se trabaja por medio del diálogo y la cooperación para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.



Conflictos familiares

Cómo se generan:

- Diferencias en cuanto a intereses, necesidades y deseos de cada uno.
- Diferencia de opinión sobre cómo hacer las cosas.
- Criterio a seguir para tomar una decisión.
- Diferencia de valores.
- Muchas veces, por malos entendidos y porque
....NO NOS ESCUCHAMOS BIEN



Conflictos familiares

Qué nos generan:

- Ansiedad y tensiones.
- Miedos.
- Inseguridad...
- ... Pero si los gestionamos bien: nos escuchamos, nos ponemos en el lugar del otro y nos decimos lo que pensamos y sentimos sin agredir al otro...



NOS SIRVEN PARA APRENDER--- CRECER--



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología



Actitudes básicas para la Resolución de Conflictos

Valorar el diálogo como instrumento de resolución del conflicto

Ser capaz de escuchar y contener al otro en su visión del problema

Generar confianza, confiar en el otro y en los compromisos que se adquieran

Cooperar para que se llegue a acuerdo



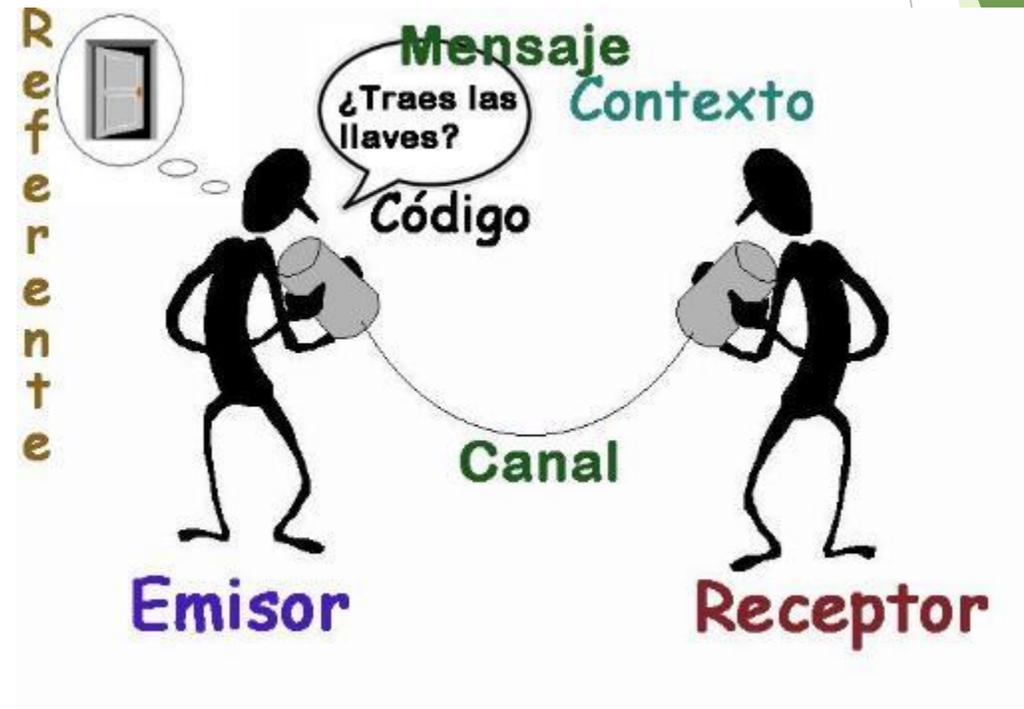
Etapas para la Resolución de Conflictos

- ✓ **Reconocer** la existencia de una tensión (ver el problema o conflicto).
- ✓ **Dialogar** entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema. Este diálogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.
- ✓ **Proponer soluciones alternativas** en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco. Esta etapa es muy importante y hay que darle un buen tiempo, ya que una buena solución no siempre es la primera que surge. Los PARA QUÉ... nos llevan a nuevas soluciones
- ✓ **Lograr un acuerdo concreto** y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.



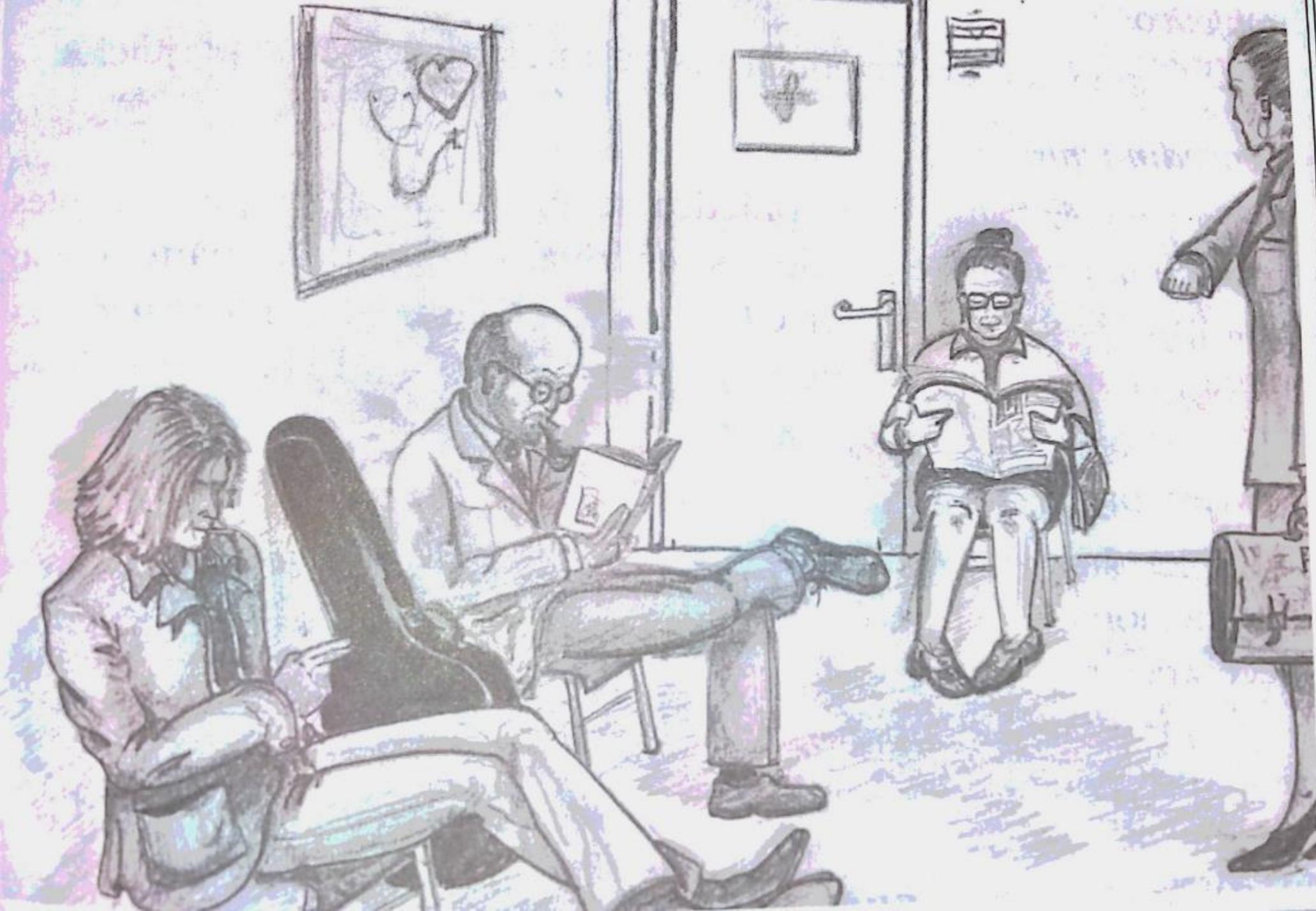
Comunicación

Entre lo que yo pienso,
lo que quiero decir,
lo que creo decir,
lo que digo,
lo que Ud. quiere escuchar,
lo que Ud. escucha,
lo que cree entender de eso,
lo que quiere entender de eso, y
lo que entiende,



Hay 9 posibilidades de que no nos entendamos





Rapidez
perceptiva y
lógica



Centro Extremeño de Mediación
en Conflictos y Psicología

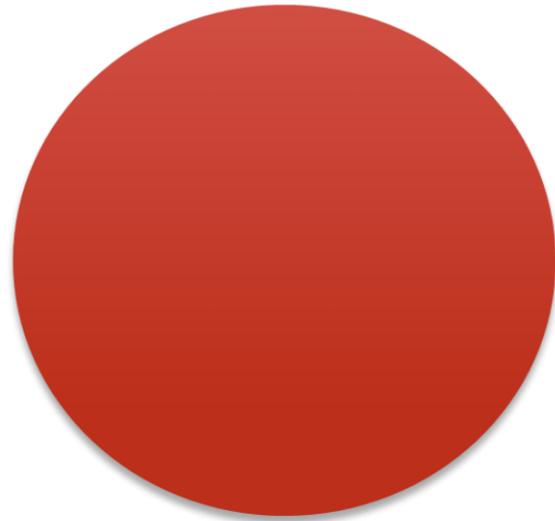


Dinámica

- ▶ ¿Qué tiene el profesor en la boca?
- ▶ ¿Qué hace el ama de casa?
- ▶ ¿Qué instrumento toca el joven?
- ▶ ¿Quién parece tener prisa?

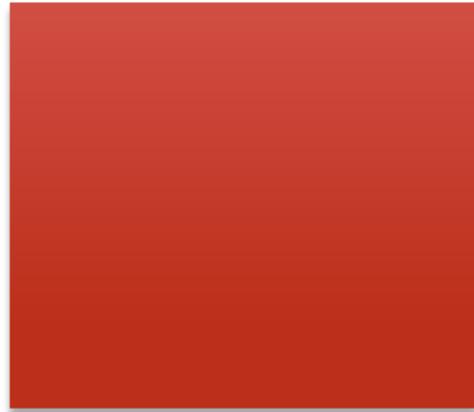


¿Qué ves?

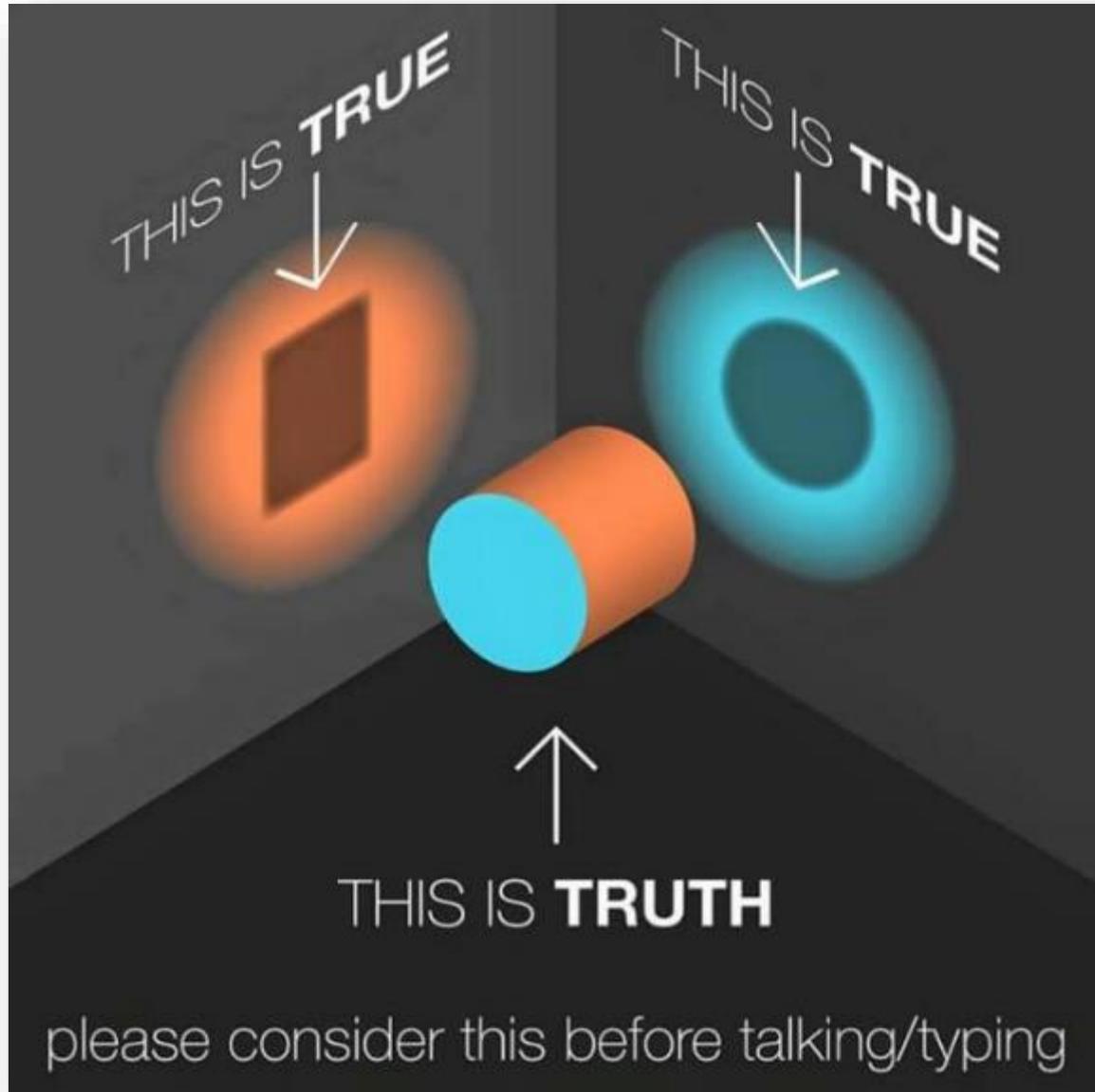


Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología

¿Qué ves?



La percepción de lo que pasa no es siempre igual,
¿pero quién tiene razón?



Barreras de la comunicación:

- ▶ Ruido, distancia, interferencias...
- ▶ Falta de comunicación no verbal
- ▶ Los prejuicios
- ▶ Las percepciones
- ▶ Los valores diferentes
- ▶ Desconfianza, miedo, indiferencia...



Barreras de la comunicación

- La percepción: valores, opiniones, personalidad, necesidades, etc.
- Prejuicios: evaluar, juzgar, aprobar o desaprobar lo que dice otro interlocutor.
- Los sentimientos. El estado emocional. (ansiedad, agresividad, estrés...)
- Los rasgos de la personalidad. Conocer los rasgos de personalidad del receptor, facilita la tarea de emisor, ya que podrá dar un trato más personalizado.
- El conocimiento. La formación y experiencia de la persona, también influyen en el proceso de comunicación.
- Barreras intelectuales: fatiga, cansancio intelectual, preocupaciones personales, etc.
- Barreras físicas: ruidos del entorno, falta de iluminación, espacio físico reducido, etc



Barreras de la comunicación

OBSTÁCULOS DE LA COMUNICACIÓN

- Objetivos contradictorios
- Lugar o momento elegido no adecuado
- Estados emocionales que perturben la atención, comprensión ...
- Acusaciones, amenazas, exigencias
- Preguntas reproche
- Cortes de conversación
- Generalizaciones
- Consejo prematuro y no pedido
- Juzgar al interlocutor
- Hablar en “Chino”
- No escuchar

FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN

- Lugar y momento adecuado
- Estados emocionales adecuados
- Escucha activa
- Hacer preguntas abiertas o específicas
- Empatizar
- Petición de parecer
- Declaración de deseos, opiniones y sentimientos
- Información positiva
- Ser recompensante
- Utilizar el mismo código



Habilidades para mejora de la comunicación -diálogo-



Escucha Activa



Asertividad



Empatía



Escucha activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar.

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?

¿Qué es la escucha activa?

¿Cuántas veces suponemos lo que nos van a decir?.

¿Cuántas veces, mientras nos hablan, pensamos qué vamos a responder?



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología





Escucha Activa



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología

VÍDEO



Nos vamos de vacaciones

Dinámica



ESCUCHA ADECUADA

- En silencio.
- Sin interrumpir.
- Explorando las dificultades que te están exponiendo.
- Preguntando las dudas que te quedan.
- Sin pensar por adelantado lo que vas a decir.
- Permitiendo silencios naturales y fluidos.
- Verificando los sentimientos de quien habla.
- Parafraseando los sentimiento y el contenido del problema.
- Sin fingir que has comprendido lo que no has comprendido.
- Centrando la conversación en el tema en cuestión

ESCUCHA NO ADECUADA

- Hablar de uno mismo.
- Cambiar de tema.
- Aconsejar, diagnosticar, relativizar.
- Pensar por adelantado lo que se va a decir.
- Ignorar o negar los sentimientos del otro.
- Considerar que lo que se siente es lo que se manifiesta.
- Fingir que se ha comprendido si no es así
- Obviar sus necesidades...
- Hábitos no verbales: desviar la mirada, movernos demasiado o muy poco....
- Actitudes impulsivas: hacer juicios críticos, dar consejos sin que te los pidan, tratar de contar nuestro caso o una historia mejor que la que nos cuentan...



TÉCNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	EJEMPLOS
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer el que otro hable.	Utilizar palabras neutrales	¿Puedes contarme más sobre esto?
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido	¿Y tú qué hiciste en ese momento? ¿Cuánto tiempo hace que se produjo...?
Parafrasear/Resumir	Demostrar y/o comprobar que estamos comprendiendo lo que pasa. Reforzar al que habla	Repetir las ideas y los hechos básicos	Si he entendido bien, lo que estás diciendo es....
Reformular	Suavizar las expresiones con connotaciones negativas Ayudar a que sean más conscientes de lo que siente el otro	Expresar en forma de deseo lo que se ha dicho como reproche. Reflejar los sentimientos del que habla	“Lo que quieres decir es que te gustaría....” “Te genera mucha inseguridad”



Proceso de Escucha Activa

- ▶ **Ser consciente del otro:** concentrarse en el mensaje de la otra persona, evitando todo tipo de distracción mental (prejuicios) o ambiental.
- ▶ **Posición y mirada**
- ▶ **Observar el lenguaje no verbal**
- ▶ **Detectar las palabras clave**
- ▶ **Interrogarse por el significado de las palabras clave:** ¿Es esto lo que quiere decirme?
- ▶ **Retroalimentar resumiendo:** Parafrasear de vez en cuando, precisando al emisor una parte del mensaje. Nunca interrumpir. Utilizar frases del tipo “Si entiendo bien, quieres decir”.



- Es la actitud de ponerse en el lugar del otro e identificarse plenamente con sus sentimientos.
- Consiste en darse cuenta de lo que sienten los otros sin necesidad de que nos lo digan .
- La empatía genera en las personas sentimientos de simpatía, comprensión y afecto.



Empatía



Centro Extremeño de Mediación
en Conflictos y Psicología



Empatizamos o transmitimos empatía cuando usamos expresiones del tipo:

- “Te comprendo...”
- “Ya me pongo en tu lugar...”
- “Me alegro contigo...”
- “Te noto un poco...”
- “Imagino que te sientes...” y nuestro “gesto” refleja la emoción que recibimos, mantenemos la mirada y expresamos “acercamiento”.

¿Qué nos permiten la Escucha Activa y la Empatía?

- Recoger más y mejor información.
- Identificar los sentimientos expresados.
- Disminuir los estados emocionales negativos y por tanto, favorecer la comunicación.
- Reforzar y “compartir” los estados emocionales positivos.



¿Cómo nos ayudan la escucha activa y la empatía en la gestión de conflictos?

Nos ayuda a entender la postura, los intereses, las motivaciones y los sentimientos de la otra parte!!!

Pautas que nos ayudan a una escucha hacia un diálogo empático y efectivo:

- Si te he entendido bien....
- Quieres decir que te sientes....
- “Te comprendo...”
- “Ya me pongo en tu lugar...”
- “Te noto un poco...”



ASERTIVIDAD

La **asertividad** es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad.

Una **persona asertiva** sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social.



Respuestas ante los conflictos

Estilos de comunicación

1. **ESTILO PASIVO:** Pueden provocar sentimientos de insuficiencia, depresión e incompetencia.
2. **ESTILO AGRESIVO:** Este estilo es desaprobado por los demás, lo que provoca humillación, la baja autoestima y una actitud a la defensiva por parte del receptor.
3. **ESTILO ASERTIVO:** expresas lo que quieres y deseas de un modo directo, honesto y en un modo adecuado que claramente indica lo que tú deseas de la otra persona pero mostrando respeto por ella.



Diferentes maneras de responder ante la pregunta:

¿MAMÁ, HOY VOY A LLEGAR A LA UNA, EN LUGAR DE LAS 12 , QUE HAY UNA FIESTA EN CASA DE PEDRO? (Tú no quieres que llegue más tarde, ni siquiera quieres que vaya a esa fiesta pues sabes de fuentes fiables que Pedro tiene un grupo de amigos que consumen mucho alcohol, incluso drogas)

- ▶ **Respuesta pasiva:** A ver, bueno... Vale... pero llámame si pasa algo.
- ▶ **Respuesta agresiva:** ¡No me da la gana de que llegues tan tarde y si me protestas es que ni vas a la fiesta porque no me gusta un pelo esa gente que se junta con Pedro!
- ▶ **RESPUESTA ASERTIVA:** Lo siento cariño, yo entiendo que te hace ilusión estar hasta más tarde por tratarse de una fiesta pero aún te quedan fiestas por disfrutar, los chicos que estarán en la fiesta son mayores y siento miedo porque pueden surgir situaciones en las que no sepas cómo salir. Te pediría que tuvieras un poco de paciencia y vamos viendo entre las dos cómo flexibilizar los horarios poco a poco.



Causas de la falta de asertividad

- Nadie nos enseñó como comunicarnos de manera asertiva y no sabemos los beneficios que esta forma de comunicar tiene.
- Falta de empatía que nos haga ver la importancia de comunicarnos teniendo en cuenta a los demás.
- Falta de confianza y seguridad en uno mismo.
-



ENTRENAMIENTO ASERTIVO

• Como cualquier otra habilidad humana, la asertividad es susceptible de aprenderse, entrenarse y mejorarse. Esto se consigue mediante las Técnicas denominadas Entrenamiento Asertivo

1º Identificar los **estilos básicos** de la conducta interpersonal: Estilo agresivo, pasivo y agresivo.

2º Identificar las **situaciones** en las cuales queremos ser más asertivos. Se trata de identificar en qué situaciones fallamos, y cómo deberíamos actuar en un futuro

3º **Describir las situaciones problemáticas:** quién, cuándo, qué y cómo interviene en esa escena, identificando nuestros pensamientos negativos y el objetivo que queremos conseguir.

4º Escribir un **guión para el cambio** de nuestra conducta.

5º Desarrollo de **lenguaje corporal** adecuado

6º Aprender a **identificar y evitar las manipulaciones** de los demás.



UTILIZAR MENSAJES YO PARA SER ASERTIVOS

- ▶1- Describir brevemente la situación o comportamiento que te disgusta o molesta. Describe y no juzgues. Ej.: Llego a casa tarde y cansada y os encuentro jugando a la play y las habitaciones sin recoger...
- ▶2- Describir las consecuencias o efectos que dicho comportamiento o sentimiento tiene sobre ti (... esto ocasiona que me tenga que poner a recoger lo que vosotros no habéis recogido para que podáis cenar y acostaros a la hora que corresponde)
- ▶3- Expresar los sentimientos que ese comportamiento te causa (Esto me hace sentir triste y que no pensáis en mi y en lo cansada que vengo)
- ▶4- Dile lo que quieres que haga, sugiere y pide cambios (...me encantaría que antes de poneros a jugar, recogierais todo)
- ▶5.- Haz notar que tú también te vas a esforzar para que todo vaya bien (yo prometo no enfadarme porque estéis jugando, si todo está en su lugar)
- ▶6.- Expresa tu agradecimiento por escucharte (Os agradezco el esfuerzo...)



Mensaje YO+ lenguaje corporal

- Mantener contacto ocular con el interlocutor.
- Mantener una posición erguida del cuerpo.
- Hablar de forma clara, audible y firme.
- No hablar en tono de lamentación.
- Para dar mayor énfasis a las palabras, utilizar los gestos y las expresiones del rostro



Situaciones para entrenar la asertividad:

- ▶ Llegas a casa tarde y cansad@, después de una dura jornada de trabajo y tu pareja aún no ha hecho la cena, los niños están viendo la tv y las habitaciones desordenadas.
- ▶ Tu hijo, que siempre ha sacado buenas notas, llega a casa con las del primer trimestre de este curso y lleva tres suspensos.
- ▶ Estás deseando que llegue el fin de semana para descansar y tu pareja te dice que ha organizado una comida con los amigos en tu casa, sin decírtelo antes.



RECUERDA!!

Etapas para la Resolución de Conflictos

- ✓ **Reconocer** la existencia de una tensión (ver el problema o conflicto).
- ✓ **Dialogar** entre las partes en conflicto para definir exactamente cuál es el problema.
ESCUCHA ACTIVA-EMPATÍA-ASERTIVIDAD
- ✓ **Proponer soluciones alternativas** en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco. Esta etapa es muy importante y hay que darle un buen tiempo, ya que una buena solución no siempre es la primera que surge... PARA QUÉ (nos lleva a nuevas soluciones)
- ✓ **Lograr un acuerdo concreto** y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.



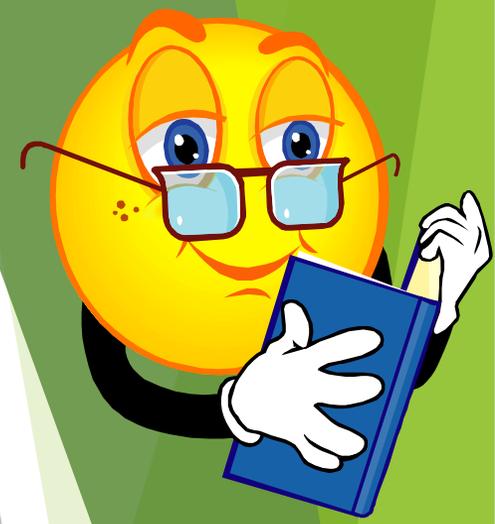


**HA SIDO UN PLACER
COMPARTIR CON VOSOTRAS**

eugenia.gallardo@mediarex.es

Tlf: 687587004

www.mediarex.es



Centro Extremeño de Mediación
en conflictos y Psicología

