



VNIVERSIDAD  
D SALAMANCA



Junta de  
Castilla y León  
Consejería de Educación

## Curso de Formación en Ayuda y Mediación entre Iguales



Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

Imagen creada por Sebastian López



- **DINÁMICA DE GRUPO: Unión global.**



# ¿De qué vamos a *H*ablar?

- **BLOQUE I. EL CONFLICTO**
- **BLOQUE II. LA COMUNICACIÓN EFICAZ**
- **BLOQUE III: EXPERIMENTAR LA MEDIACIÓN**





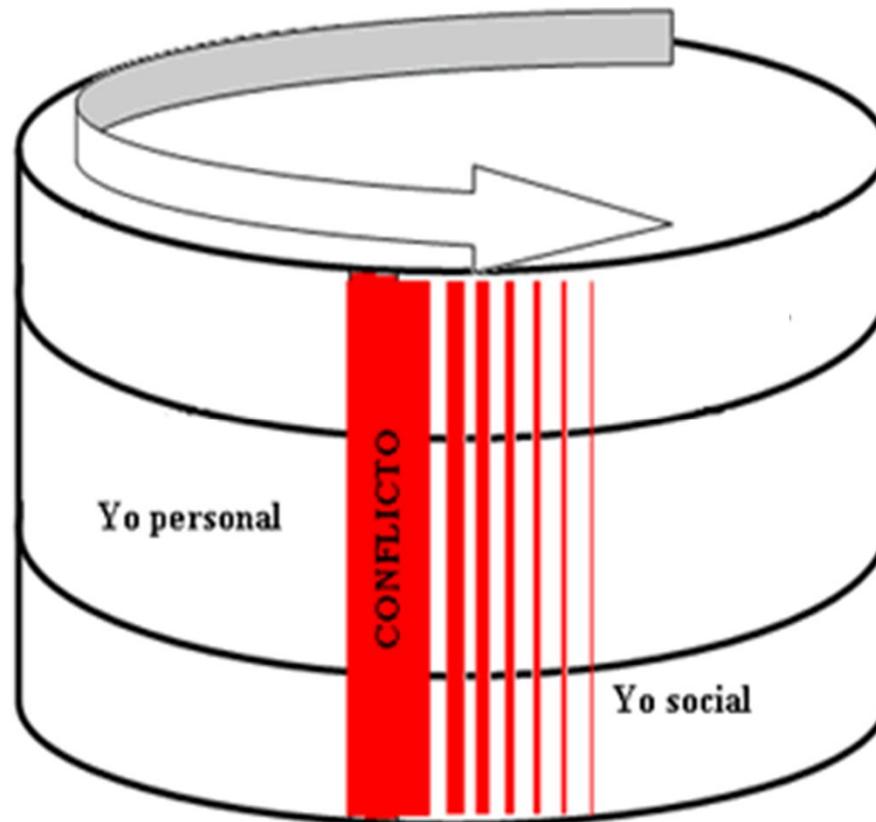
# BLOQUE I. EL CONFLICTO



# BLOQUE I. EL CONFLICTO

**Aprendizaje de conductas preactivas o preventivas:**

- \* HH.SS.
- \* Asertividad
- \* Empatía
- \* Detección de conflictos



**Aprendizaje de conductas reactivas o resolución de conflictos:**

- Estrategias y Recursos en:
- Mediación
  - Negociación

# Concepto CONFLICTO

- Forman parte de la vida diaria
- Son inevitables
- No son *Buenos* ni son *Malos*
- Podemos administrarlos de una forma constructiva



# Concepto **CONFLICTO**

- Un conflicto puede provocar **disfunciones** en la **convivencia** y **tensiones** en la **comunidad escolar**



Puede convertirse en un **desafío**, una oportunidad con alto **potencial educativo**

# Concepto CONFLICTO



- Afrontar los conflictos desde una perspectiva diferente y desarrollar una **Actitud Positiva**

# Definición CONFLICTO

- El conflicto es esencialmente un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor **positivo** en el cambio y en las relaciones, o **destructivo**, según la manera de regularlo" (Lederach, 1984)

# Prácticas

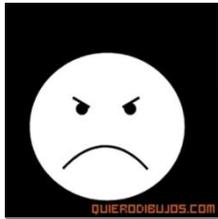


Actividad página 4 y página 5  
Un conflicto para empezar

...Pero ¿cómo *reaccionamos* ante el conflicto?



# Reacciones ante el Conflicto



## VISIÓN NEGATIVA

## VISIÓN POSITIVA



No queremos tener conflicto. Lo vemos como algo destructivo

Es la oportunidad para cambiar la situación cuando algo no funciona

Se confunden persona y problema. Empeora la relación

Se separan persona y problema. La relación se mantiene

No se habla directamente del problema

Se habla directamente del problema

Se eluden los problemas

Se resuelven los problemas

Las opiniones propias son las únicas válidas

Se cuestionan las propias opiniones

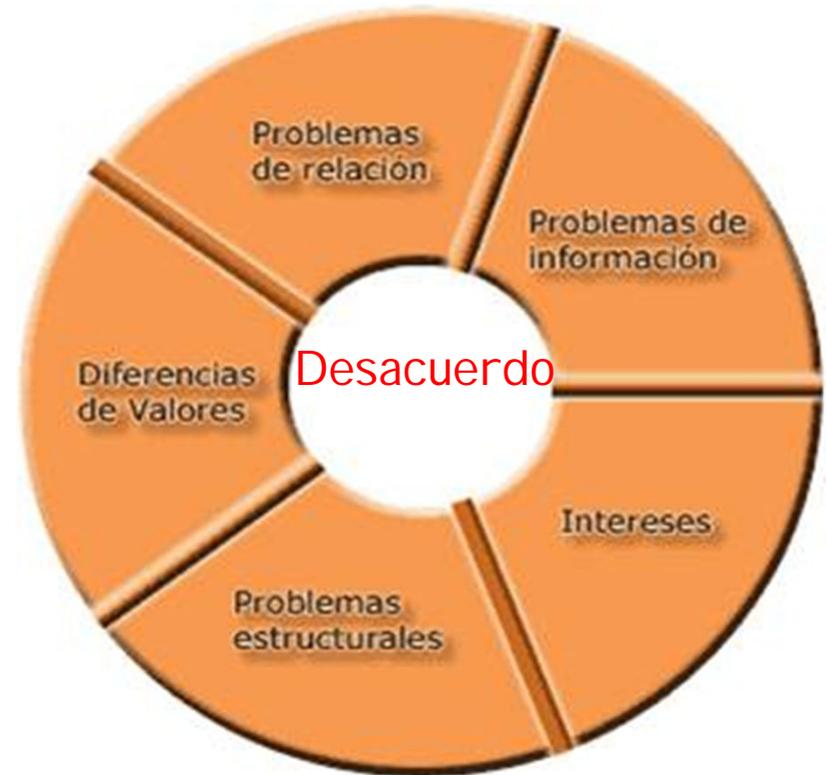
# Formas de **A**frontar el Conflicto

- El análisis del conflicto se puede dividir en las siguientes partes:

- 
- Origen
  - El conflicto
  - Acomodación del conflicto
  - Solución del conflicto

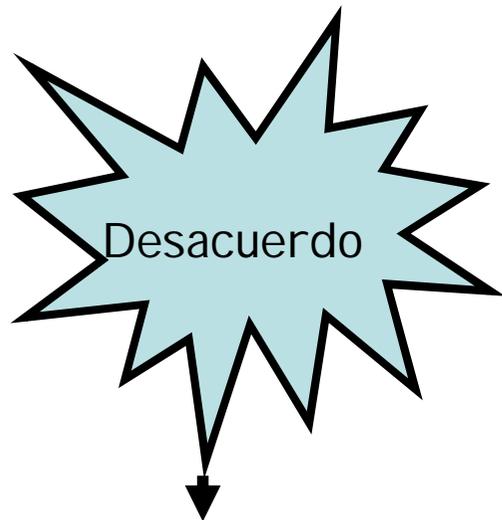
# Formas de **A**frontar el Conflicto *Partes*

1<sup>a</sup>.Origen



# Formas de **A**frontar el Conflicto

*Partes*



2. Conflicto →

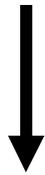


Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

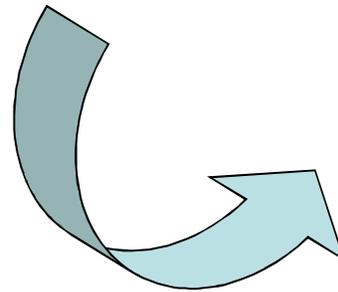
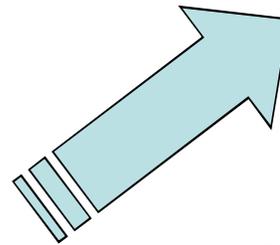
{ Situación de  
enfrentamiento }

# Formas de **A**frontar el Conflicto *Partes*

## 3. Acomodación del conflicto



Sentimiento de **no** saber  
**QUÉ hacer**



# Formas de **A**frontar el Conflicto *Partes*

## 4. Solución del conflicto



Parámetros

Intentar volver a ser amigos.....

.....Perpetuación del conflicto

¿Cuáles son **los Elementos** para la solución en ***P*ositivo** del Conflicto?



# Elementos para la solución en **Positivo** del Conflicto

1. Conocer el **origen**, los elementos del proceso, los intereses y las necesidades (Iceberg del conflicto)
2. Proporcionar estrategias para la mejorar las **habilidades sociales**
3. Buscar la **solución al conflicto** concreto, interesarse por la persona

# Enfoques para la solución en **Positivo** del **Conflicto**



# Enfoques para la solución en Positivo del Conflicto

|                                     | <b>B. Consigue lo que quiere</b> | <b>B. No consigue lo que quiere</b> |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>A. Consigue lo que quiere</b>    | GANAR-<br>GANAR                  | GANAR-<br>PERDER                    |
| <b>A. No consigue lo que quiere</b> | PERDER-<br>GANAR                 | PERDER-<br>PERDER                   |

# Enfoques para la solución en Positivo del Conflicto

|               |  |
|---------------|--|
| GANAR-GANAR   | Se tienen en cuenta las metas a conseguir y las relaciones de amistad entre los implicados |
| GANAR-PERDER  | La meta prevalece sobre las relaciones   |
| PERDER-GANAR  | La meta prevalece sobre las relaciones   |
| PERDER-PERDER | Las relaciones predominan sobre las metas que se quieren conseguir                         |

# Actitudes ante el conflicto y estrategias de resolución



# Actitudes ante la conflicto y estrategias de resolución

- Los enfoques que se mantengan van a *condicionar* nuestras actitudes y estrategias de resolución



## Con respecto a las actitudes

**Factores** determinantes de la actitud ante el conflicto

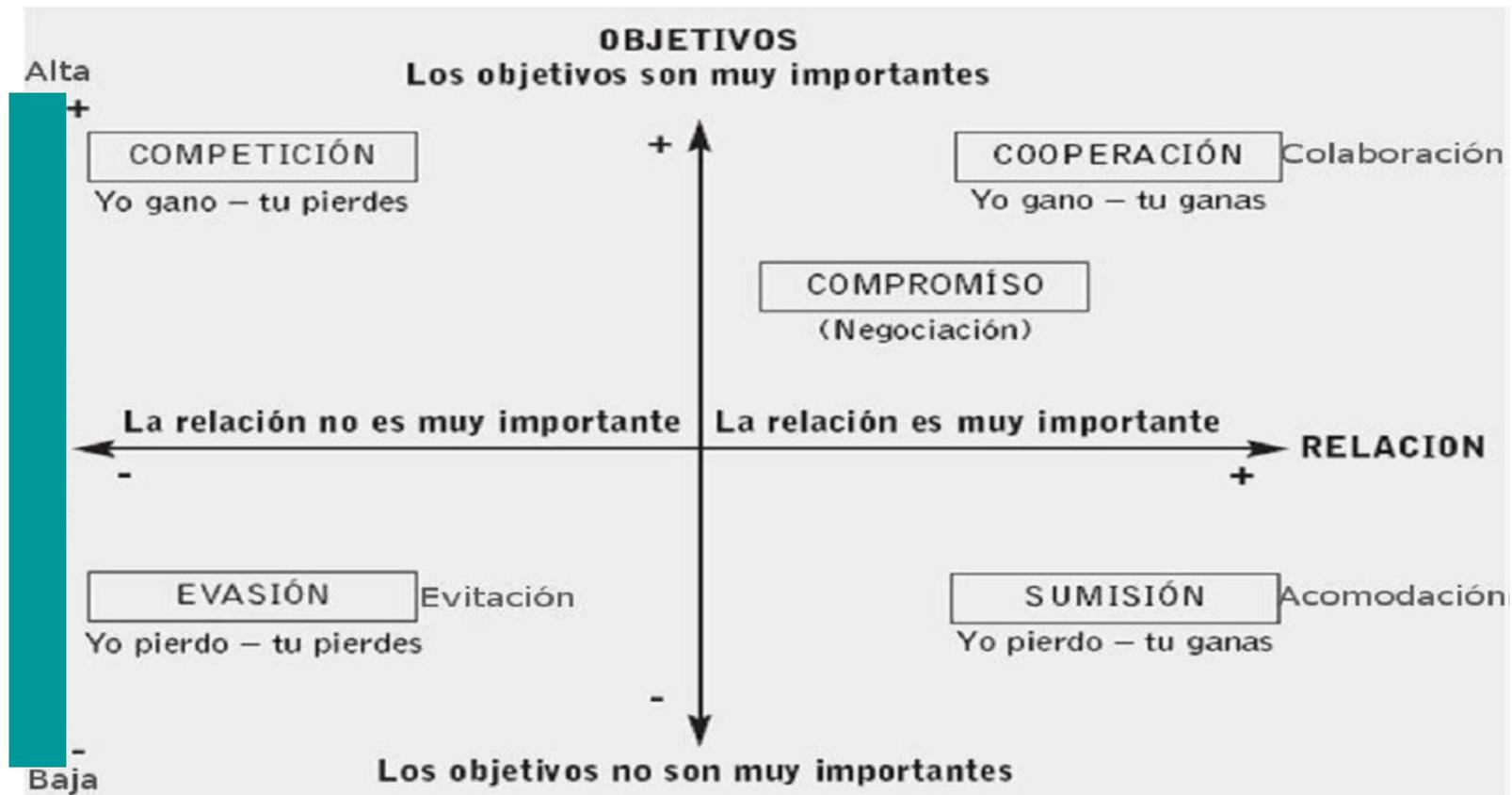
Los **objetivos** que deseamos conseguir

Nuestra **relación** con la otra persona

Dependiendo de la importancia que demos a cada uno de los elementos, nuestra actitud se acercará más a unas formas de afrontamiento que a otras.

# Actitudes ante el conflicto y estrategias de resolución

Con respecto a las actitudes



# Actitudes ante la conflicto y estrategias de resolución

## Con respecto a las estrategias de resolución

- **EVITACION:** No aflora el conflicto. Se acalla o se mantiene una actitud de sometimiento.
- **ELIMINACION:** Retiro o abandono de una parte.
- **OPRESION:** División en mayorías y minorías. Tensiones.
- **CONSENTIMIENTO:** Las minorías se acomodan.
- **ALIANZA:** Se congela el conflicto llegando a un acuerdo temporal en función de objetivos comunes.
- **NEGOCIACION INFORMAL:** Ambas partes ganan y pierden, más o menos en un 50%.
- **CONSENSO:** Ambas partes ganan en un 100%, supone buscar una solución nueva.
- **ARBITRAJE:** Decisión de un árbitro acordado por ambas partes.
- **MEDIACION** Una tercera persona *neutral* facilita la comunicación entre las partes, no soluciona el problema, ni propone la solución.

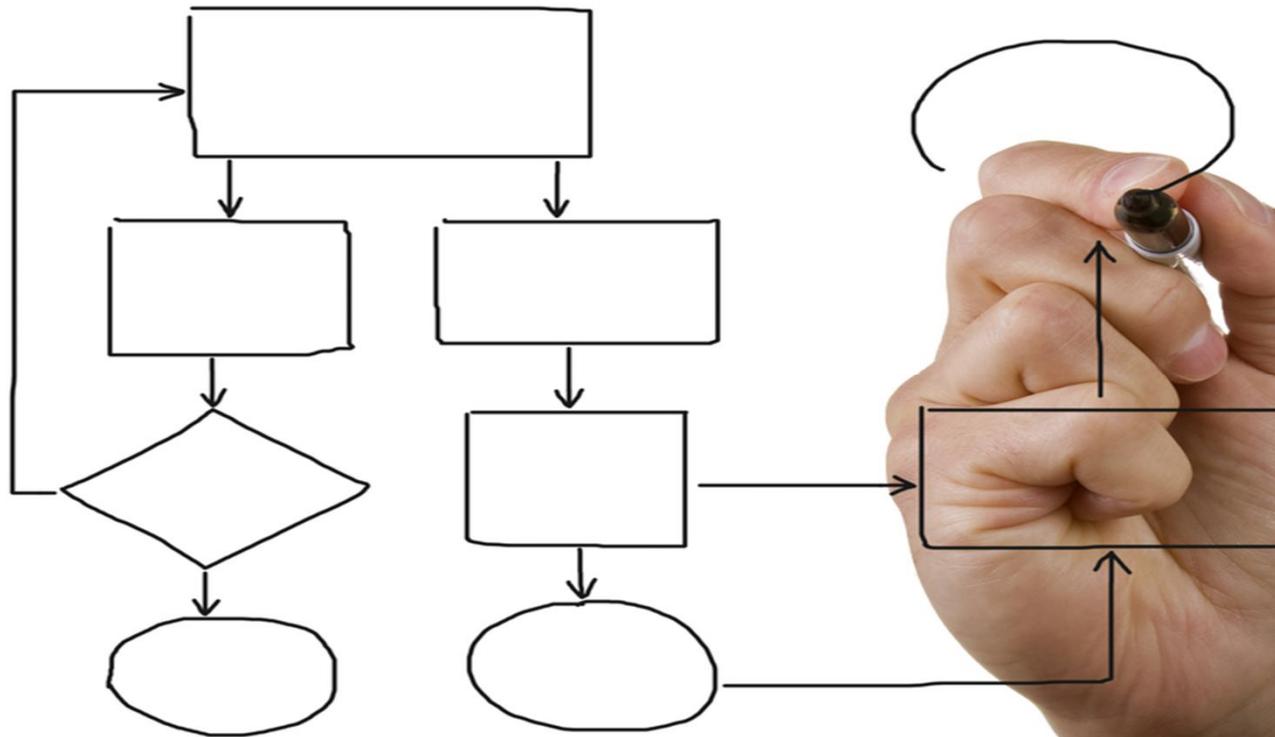
# Prácticas



Práctica **página 6**: Aproximaciones al conflicto

Práctica **página 6**: Posibles soluciones al conflicto

# Entonces...¿Cómo analizar el Conflicto?



# Análisis del Conflicto

## 1. Conocer:



- el origen,
- los elementos del proceso,
- los intereses y las necesidades



NEGOCIABLE

Conducta: Posiciones

NO NEGOCIABLE

**Necesidades:** ¿Qué necesita cada persona? Elementos identitarios, emocionales, espirituales...(bienestar, seguridad, aceptación)

**Intereses:** ¿Qué quiere conseguir cada persona?  
¿Cuáles son sus motivos?

# Análisis del conflicto

- Para solucionar un conflicto es fundamental entender y diferenciar todos los elementos
- Hay tres **aspectos** clave en toda relación problemática:

- Las personas implicadas
- El proceso seguido
- El problema

# Análisis del conflicto. **Las personas implicadas**

## ➤ 1. Elementos relacionados con las **personas**.

- Los protagonistas, principales y secundarios
- El poder o capacidad de influencia de las personas en el conflicto
- Las percepciones del problema: forma personal de interpretar el conflicto, sus causas y explicaciones
- Los intereses y necesidades
- Los valores y principios. Son elementos culturales e ideológicos que justifican y argumentan los comportamientos

# Análisis del conflicto.



Lectura: Torrego, J.C. (2001). *Mediación en instituciones Educativas*. Narcea, S.A. Ediciones. Madrid, pp: 39-40

# Análisis del conflicto.

## 2. Elementos relacionados con el proceso.

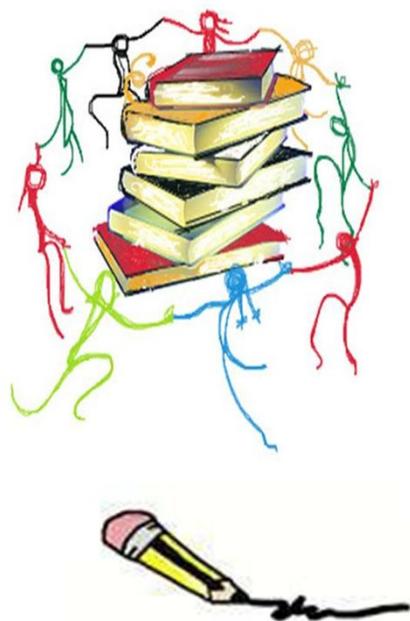
- 
- *La dinámica* del conflicto: historia que ha llevado al conflicto
  - *La relación y la comunicación*: ambas pueden facilitar o perjudicar el proceso
  - *Los estilos de afrontamiento del conflicto*: las actitudes

# Análisis del conflicto.

## 3. Elementos relacionados el **problema**.

- 
- Datos objetivos: hechos ocurridos
  - Aclarar los intereses específicos y las necesidades básicas de cada persona
  - Identificar los principios y valores comunes
  - Tipo de conflicto: de valores, de relación, de información...

# Análisis del conflicto.



Lectura 2: Cornelius, H. y Faire, S. (1998). *Tu ganas/Yo gano*. Gaia Ediciones. Madrid

Práctica **página 7**: ELEMENTOS PARA UN ANÁLISIS DEL CONFLICTO

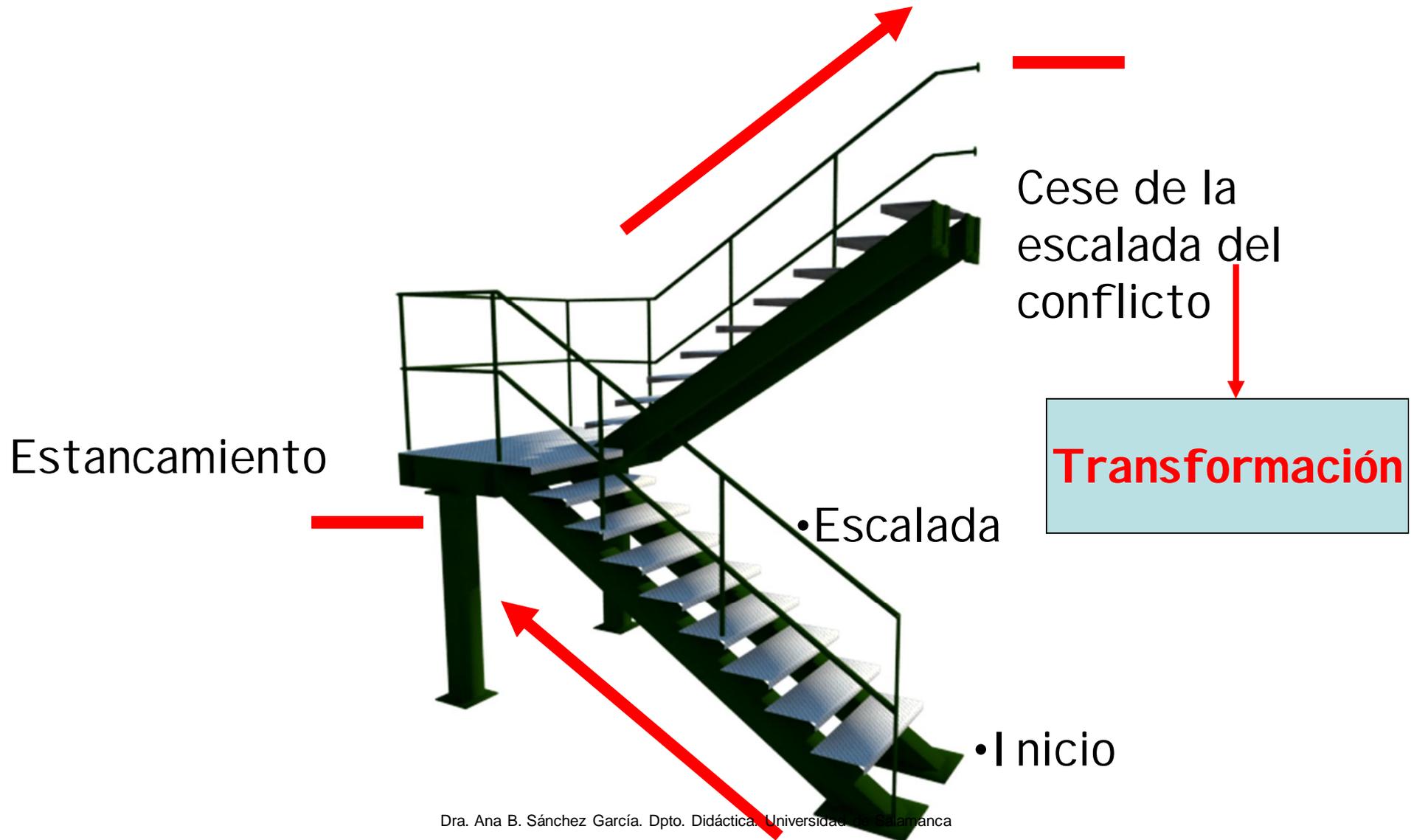
**“El Mapa del Conflicto”**

# Fases de los conflictos

- Inicio
- Escalada
- Estancamiento
- Cese de la escalada del conflicto
- Transformación



# Fases de los conflictos



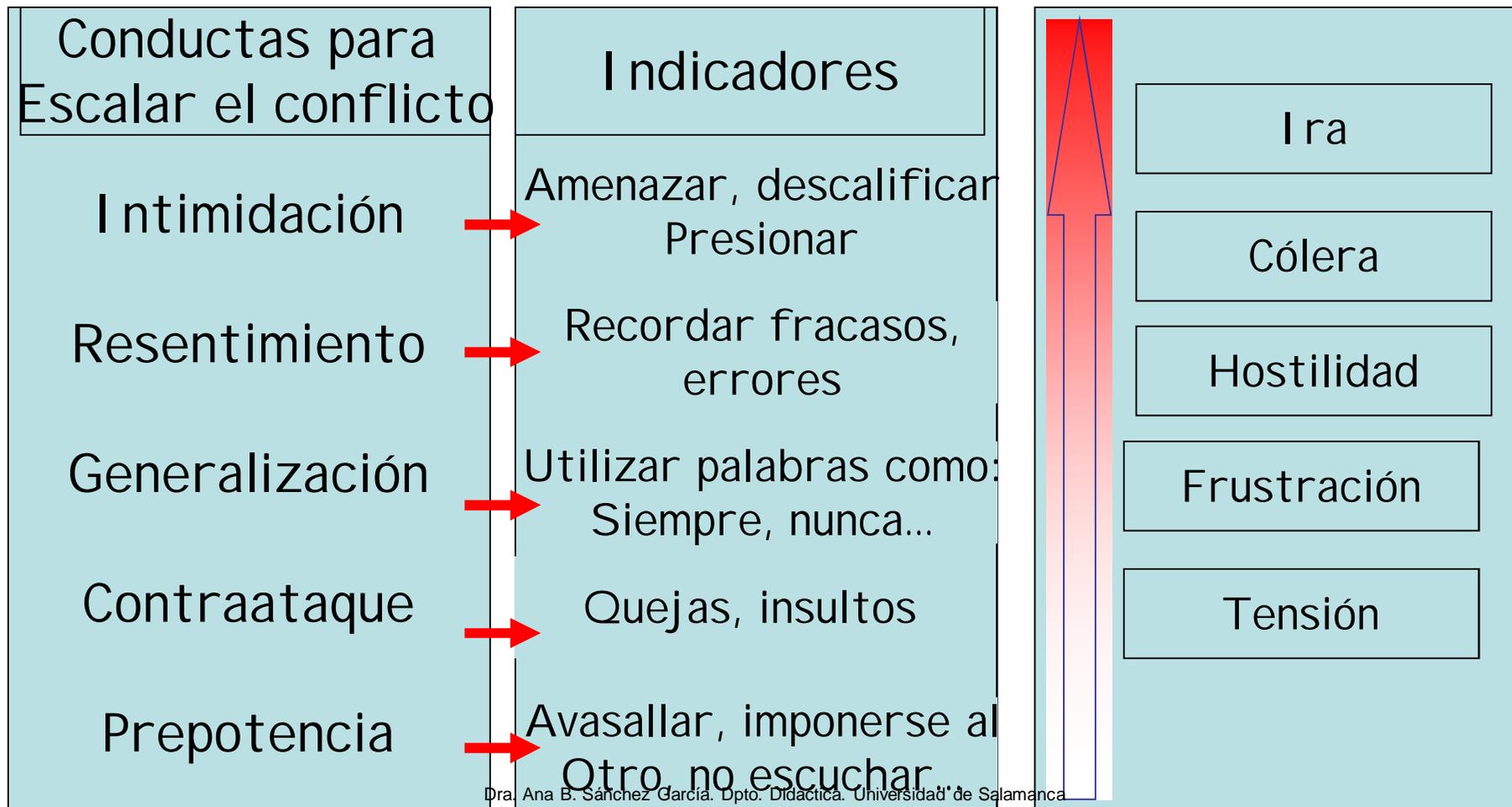
# Conductas que producen escalada en el conflicto

- **Escalada:** mecanismo de acción-reacción

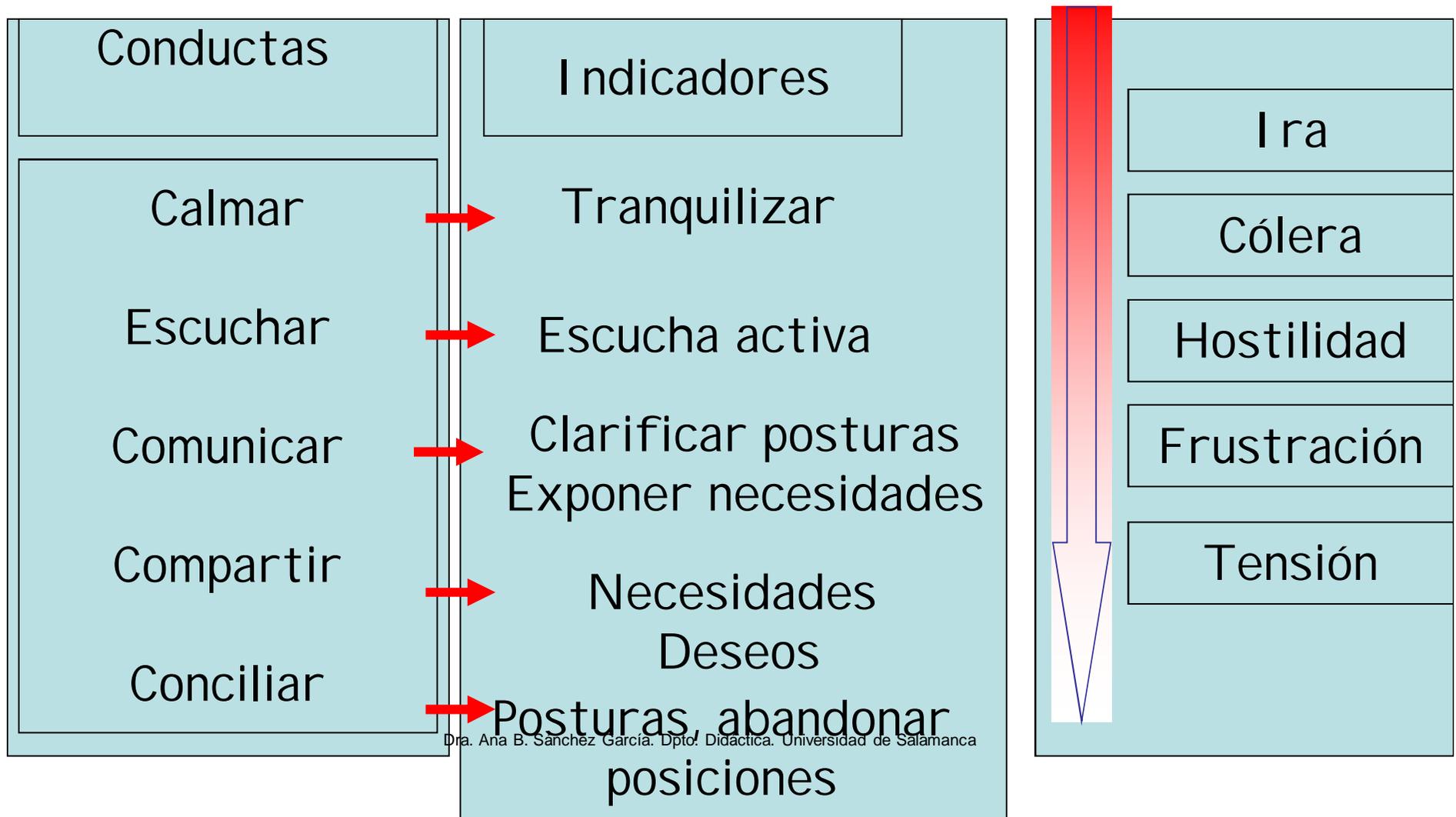
- Intimidación
- Resentimiento
- Generalización
- Contraataque
- Arrogancia



# Escalada del conflicto



# Desescalar el conflicto



# Proceso de **intervención** para la resolución de un conflicto

- **Fases**

Facilitar y mejorar  
La comunicación

Clarificar el origen

Trabajar sobre los  
Problemas  
concretos

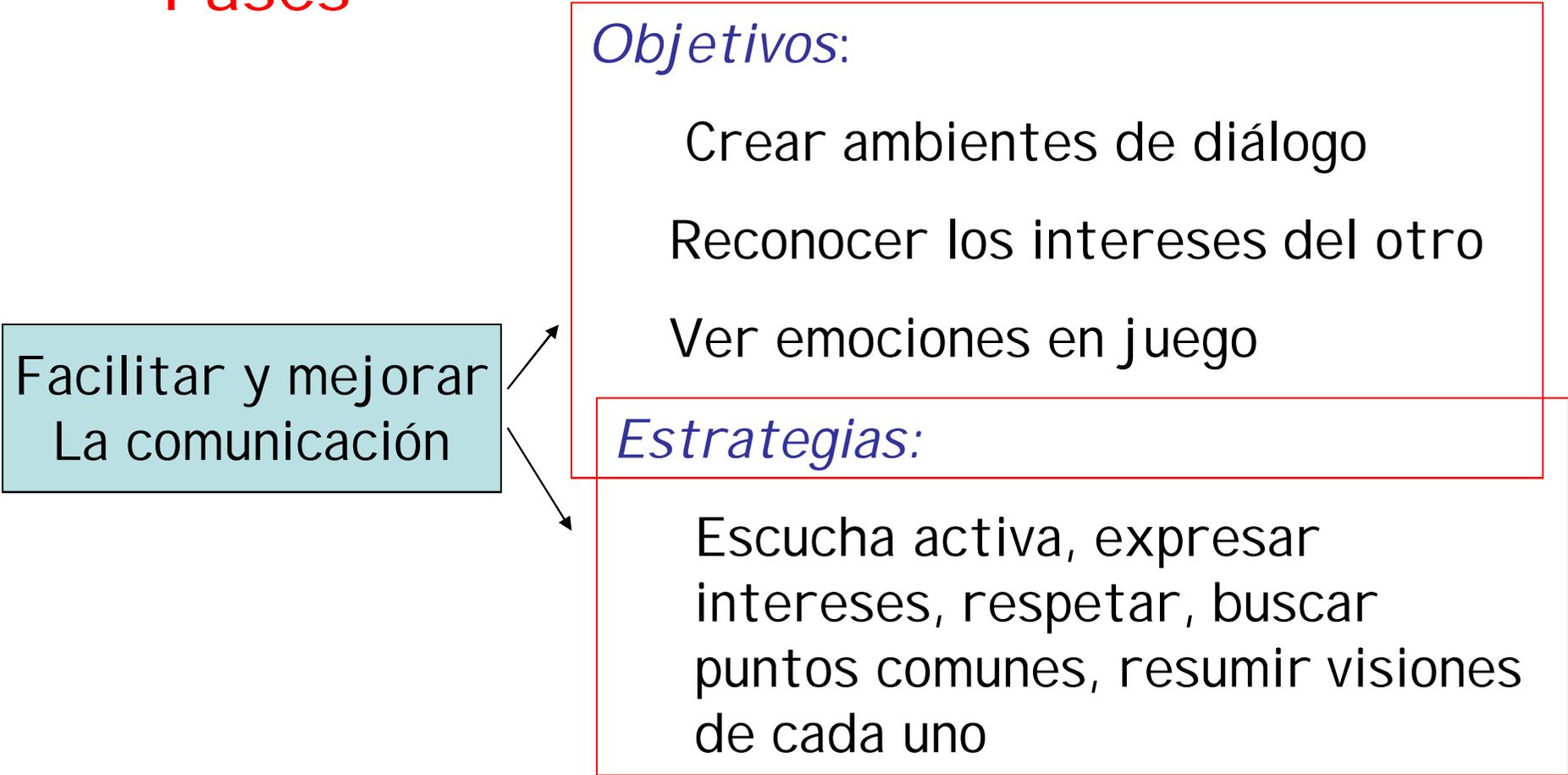
Centrarse en  
las alternativas

Evaluar estrategias  
Y proceso

# Proceso de **intervención** para la resolución de un conflicto

- **Fases**

Facilitar y mejorar  
La comunicación



## *Objetivos:*

Crear ambientes de diálogo

Reconocer los intereses del otro

Ver emociones en juego

## *Estrategias:*

Escucha activa, expresar intereses, respetar, buscar puntos comunes, resumir visiones de cada uno

# Proceso de **intervención** para la resolución de un conflicto

- **Fases**

Clarificar el origen,  
Estructura, y  
magnitud

*Objetivos:*

Identificar estructura del  
conflicto

Controlar elementos subjetivos

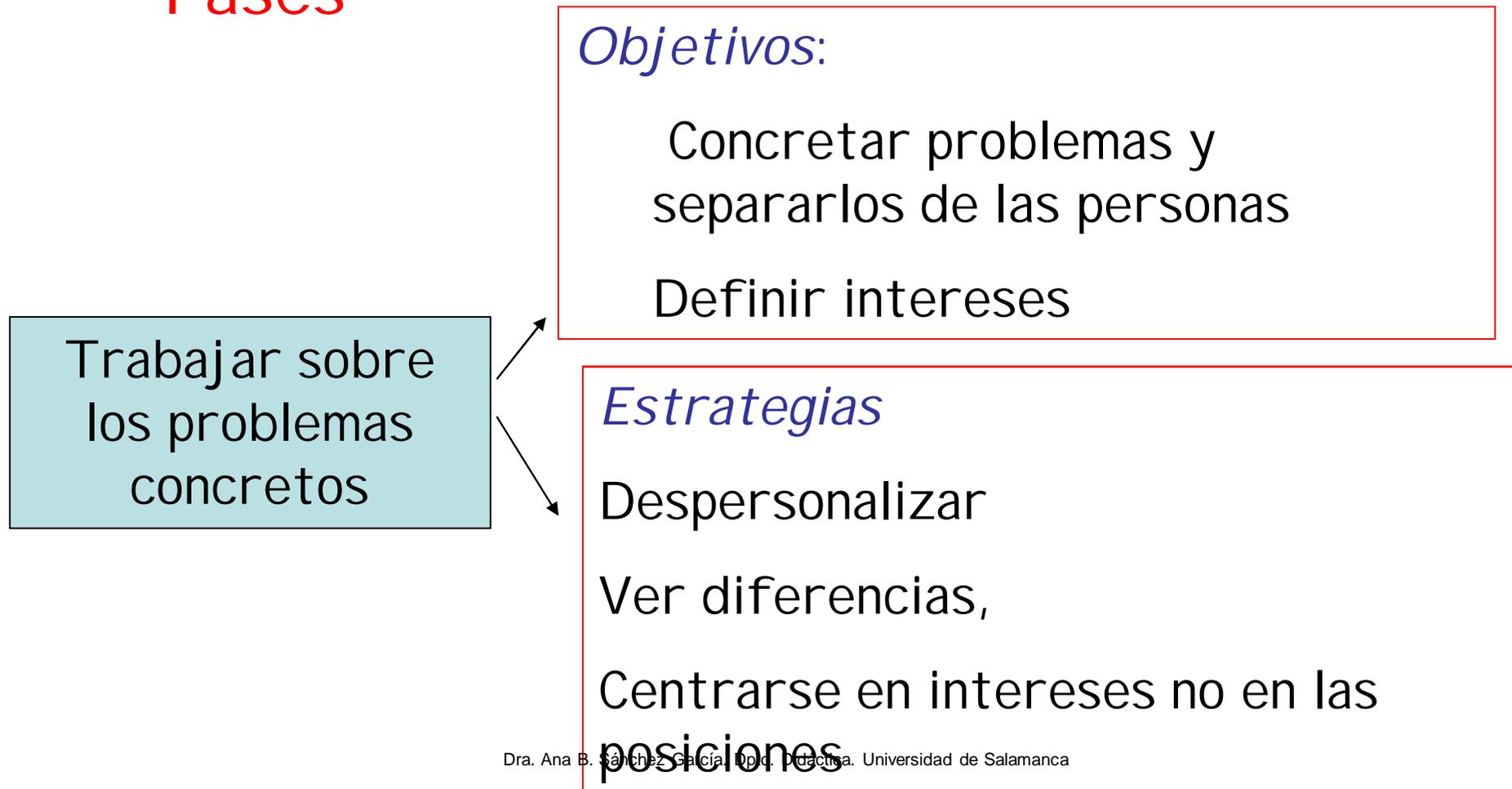
*Estrategias*

Contrastar ambas visiones

Analizar el conflicto globalmente

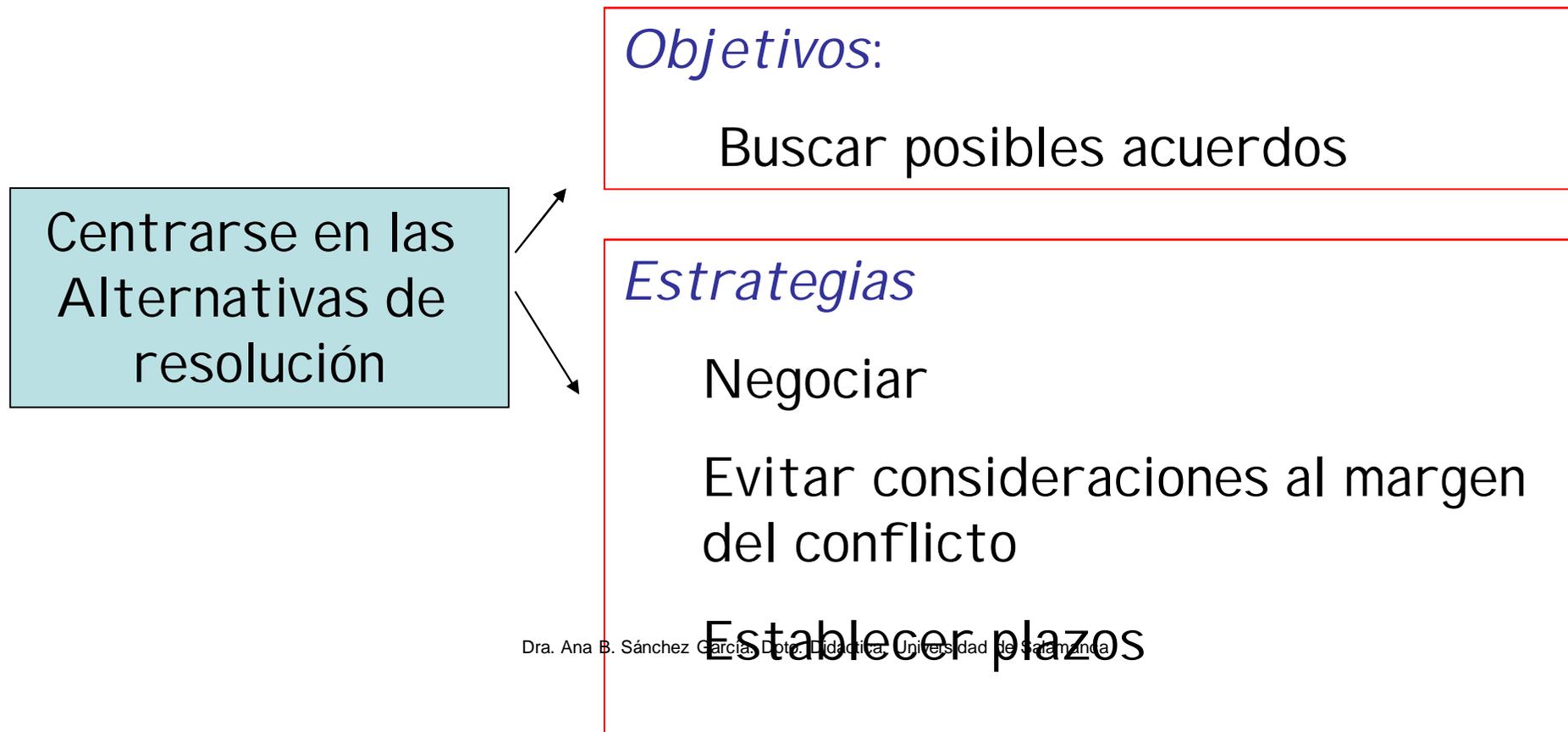
# Proceso de **intervención** para la resolución de un conflicto

- **Fases**



# Proceso de **intervención** para la resolución de un conflicto

- **Fases**



# Proceso de **intervención** para la resolución de un conflicto

- **Fases**

Evaluar estrategias,  
Procesos y  
resultados

```
graph LR; A[Evaluar estrategias, Procesos y resultados] --> B[Objetivos: Analizar y reflexionar sobre lo realizado]; A --> C[Estrategias: Tipo de acuerdo, Tipo de estrategia utilizada, Verificación del cumplimiento];
```

## *Objetivos:*

Analizar y reflexionar sobre lo realizado

## *Estrategias*

Tipo de acuerdo

Tipo de estrategia utilizada

Verificación del cumplimiento

# La mediación como estrategia de resolución de conflictos

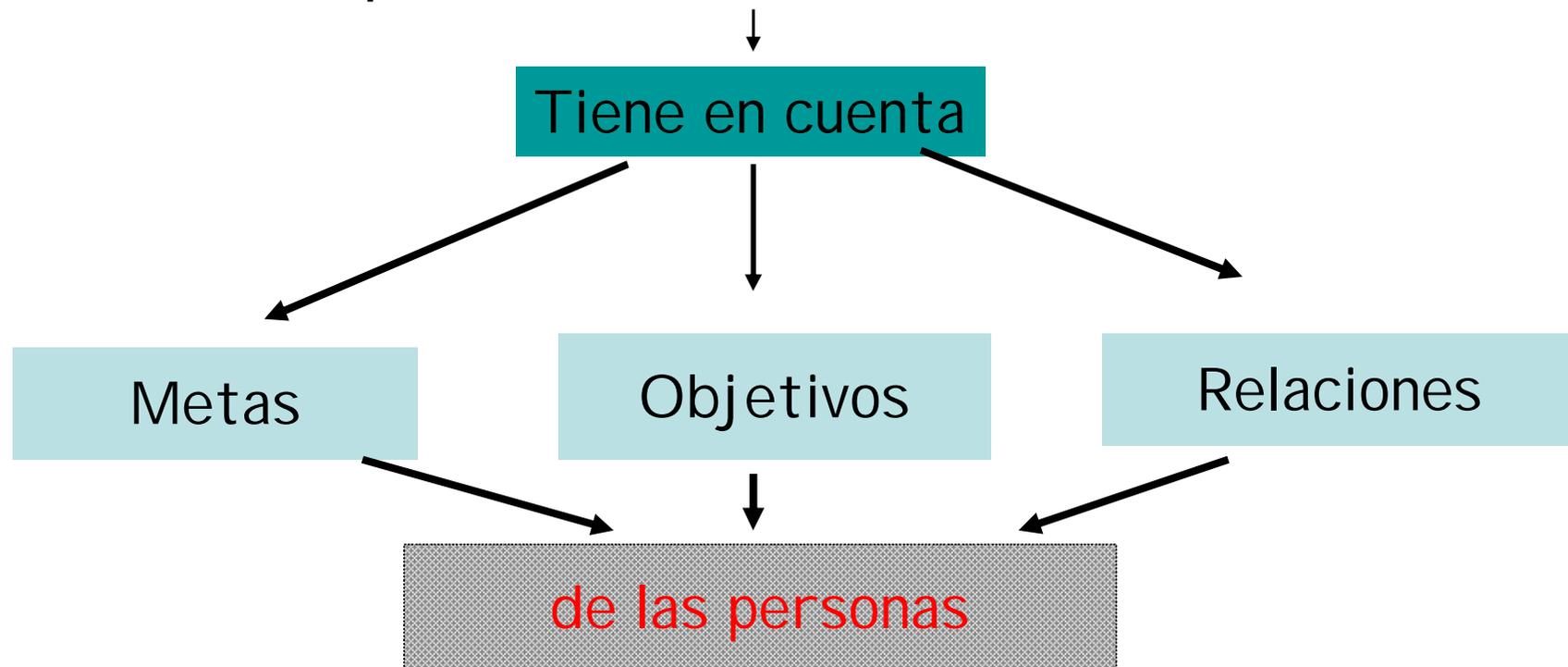


# La **M**ediación como estrategia de resolución de conflictos

- Implica un proceso de resolución con la participación de un **tercero neutral**, en donde la toma de decisiones es de absoluta responsabilidad de las partes que están en conflicto

# La **M**ediación como estrategia de resolución de conflictos

Utiliza el enfoque de resolución **GANAR-GANAR**



# Modelos de Mediación

- Tres escuelas:

- Escuela tradicional-lineal de Harvard

- ACUERDO

- La escuela circular -narrativa

- LA INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

- La escuela transformativa

- LAS RELACIONES - LAS PERSONAS

# Definición de mediación

- Múltiples definiciones

“Es una estrategia de **resolución pacífica**, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una **tercera parte neutral** (algún miembro del Equipo Mediador) hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa”

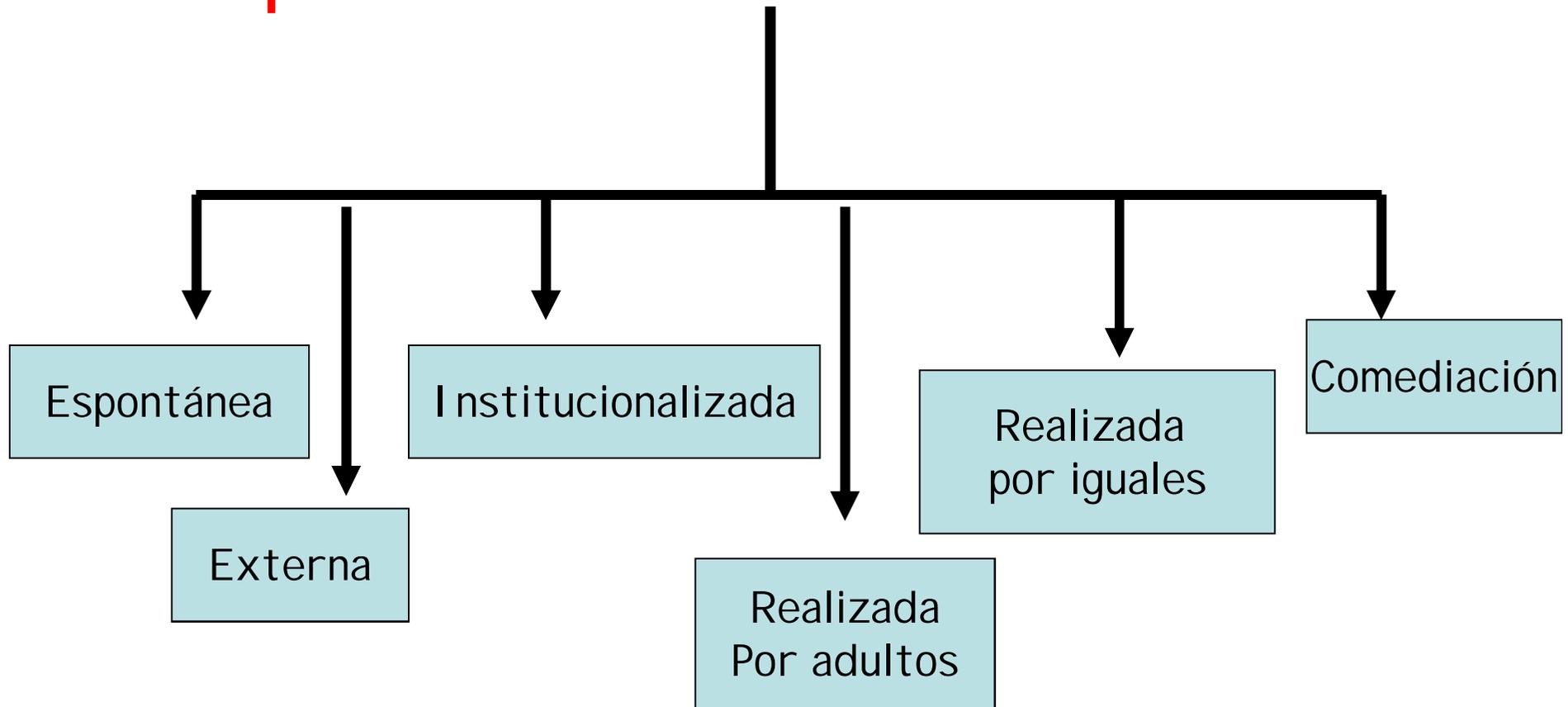
<http://www.youtube.com/watch?v=M29IVbp7EaI>

# Consecuencias de la introducción de un programa de mediación en el contexto escolar

- Facilita un ambiente distendido
- Favorece la preocupación por los demás
- Busca estrategias para solucionar problemas de forma no violenta
- Mejora habilidades sociales
- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad
- Los conflictos tienden a disminuir
- Favorece la responsabilidad del alumno
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios

(Uranga, 1998)

# Tipos de mediación escolar

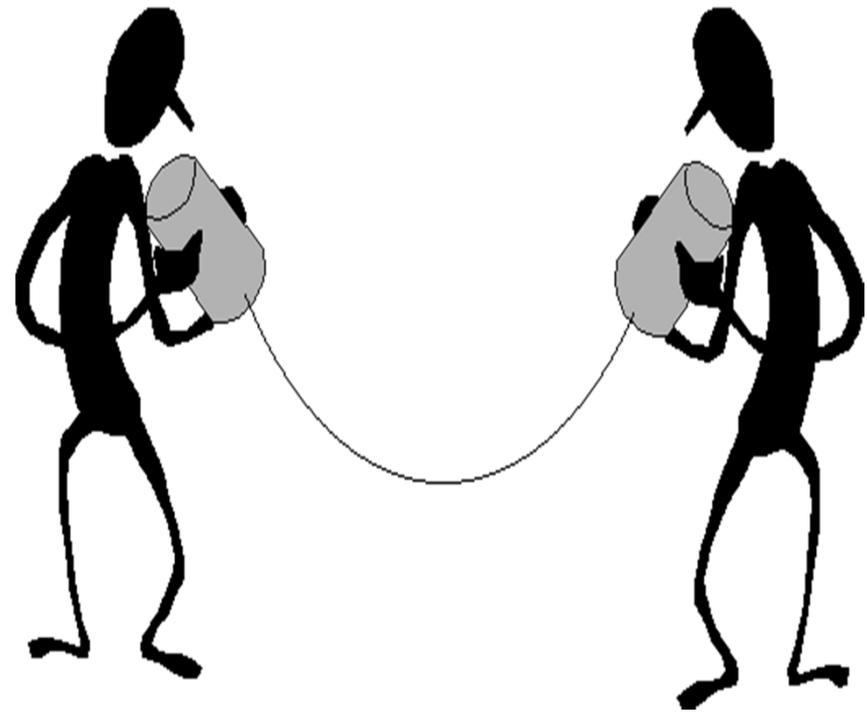


# BLOQUE II. LA COMUNICACIÓN EFICAZ

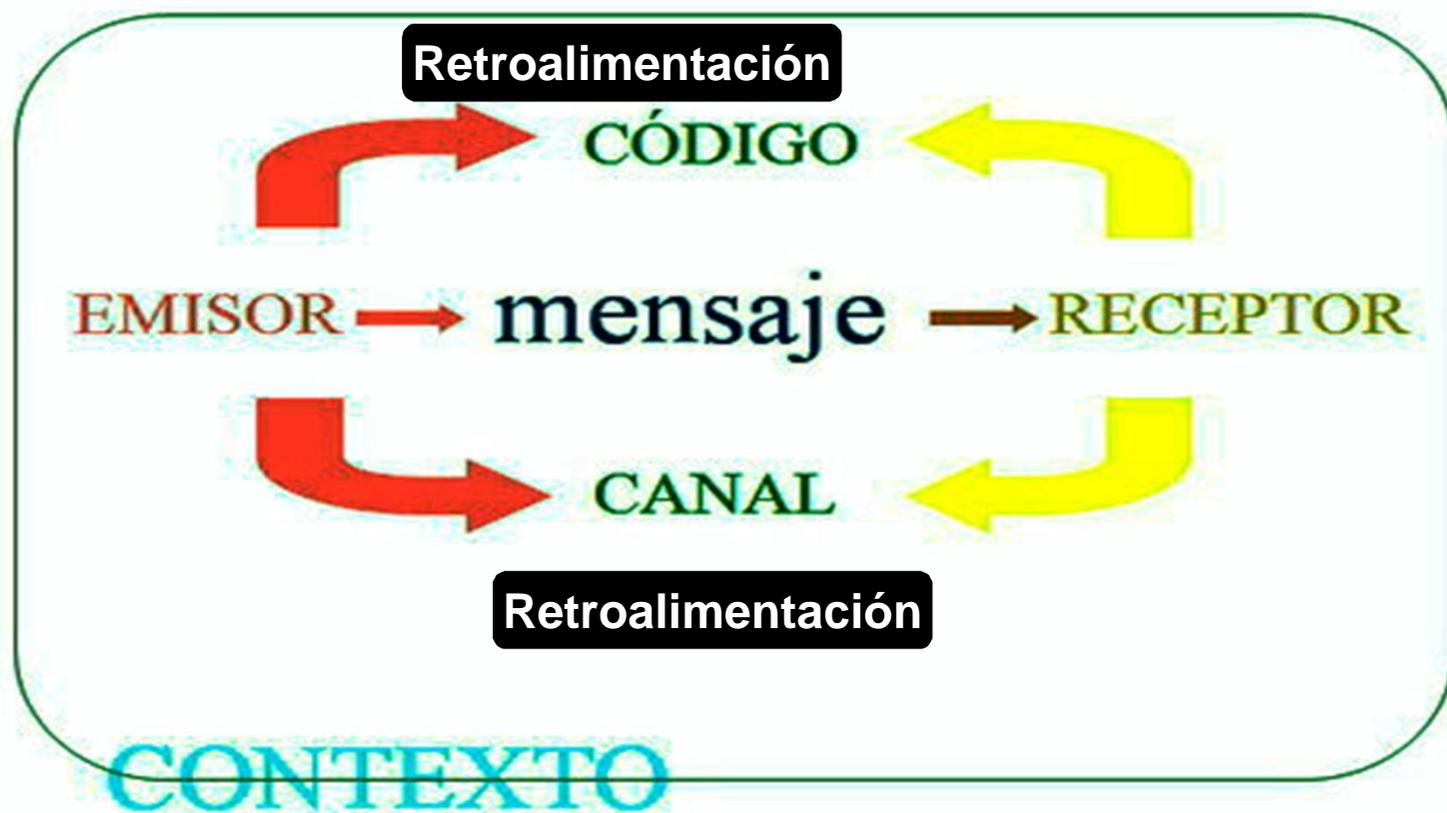


# LA COMUNICACIÓN

- Es un proceso mediante el cual *Dos personas se ponen en Contacto bilateral*



# LA COMUNICACIÓN



**LA COMUNICACIÓN**

# Estilos de Comunicación



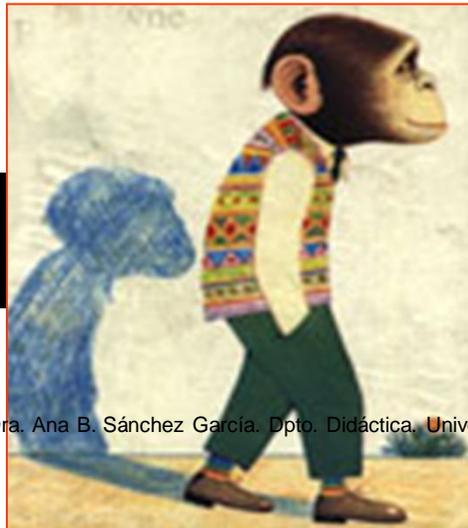
**Agresivo**



**Asertivo**



**Sumiso**



# Estilos de comunicación

- **Agresivo:** Prima el **OBJETIVO** por encima de la **RELACION**
- **Sumiso:** Prima la **RELACION** por encima del **OBJETIVO**
- **Asertivo:** objetivo y relación son igualmente importantes

Pasivo-Inhibido

Asertivo

Agresivo

## CARACTERÍSTICAS

-No resuelve sus problemas

-Se siente deprimido

-Se hace daño a sí mismo

-Imagena pobre de sí mismo

-Se siente sin control

-Pierde oportunidades de relación con los demás

-Resuelve sus problemas

-Se siente a gusto con los demás

-Se siente satisfecho

-Relajado

-Con control

-Es bueno con él y con los demás

-No resuelve los problemas

-Se siente culpable

-Hace daño a los demás

-Imagena pobre de sí mismo

-Se siente solo

-Pierde oportunidades de relacionarse

-Se siente enfadado

....Y, ¿**Tú** cómo eres?  
**Agresivo, Pasivo o**  
**Asertivo**



# Prácticas

Dinámica grupo  
grande-

La transmisión de mensajes





# **Actitudes** que **facilitan** la comunicación



- Elegir adecuadamente el lugar
- Escoger el momento oportuno
- Practicar la escucha activa
- No hacer reproches
- Ser empáticos
- Realizar preguntas abiertas
- No interrumpir el discurso del otro
- Utilizar mensajes "yo"
- Utilizar el mismo código de comunicación
- Ser asertivos
- Recompensar la información que nos dé nuestro interlocutor

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS



Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

# Reglas de oro de la comunicación: "saber hablar"



- **Adecuar** la intervención al interlocutor
- **Utilizar** volumen de voz y tono adecuado
- **Fijarse** en los gestos del interlocutor
- **Establecer** contacto ocular
- **Ser** amable y sonriente
- **Mantener** postura y distancia correcta



# Reglas de oro de la comunicación: "saber escuchar"



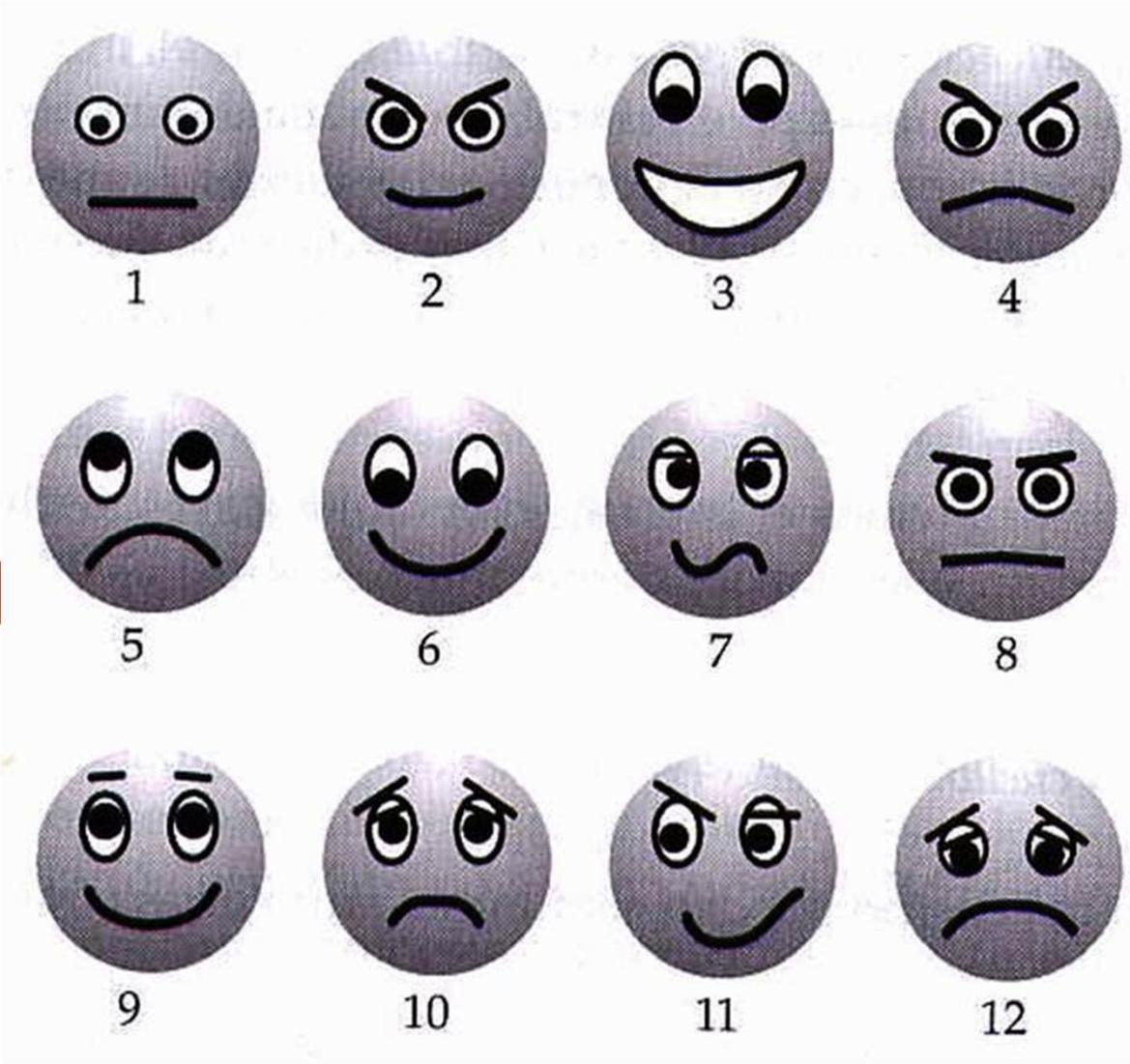
- **Escuchar** las ideas y no los datos
- **Conceder** a nuestro interlocutor el tiempo suficiente para expresarse
- **Concentrarse** en el discurso
- **No adelantar** conclusiones
- **Escuchar** con optimismo
- **No adoptar** posturas negativas
- **No tomar** partido antes de escuchar lo que nos tenga que decir
- **Utilizar** la empatía
- **Hacer preguntas** para pedir aclaraciones
- **Tomar notas** para fijar la atención



# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS

- La escucha activa
- Los mensajes "yo"
- La asertividad
- La empatía
- Las habilidades de comunicación no verbales

Expresar los sentimientos



# Solucionar problemas



# Ponerse en el lugar del otro



# ComunicArte



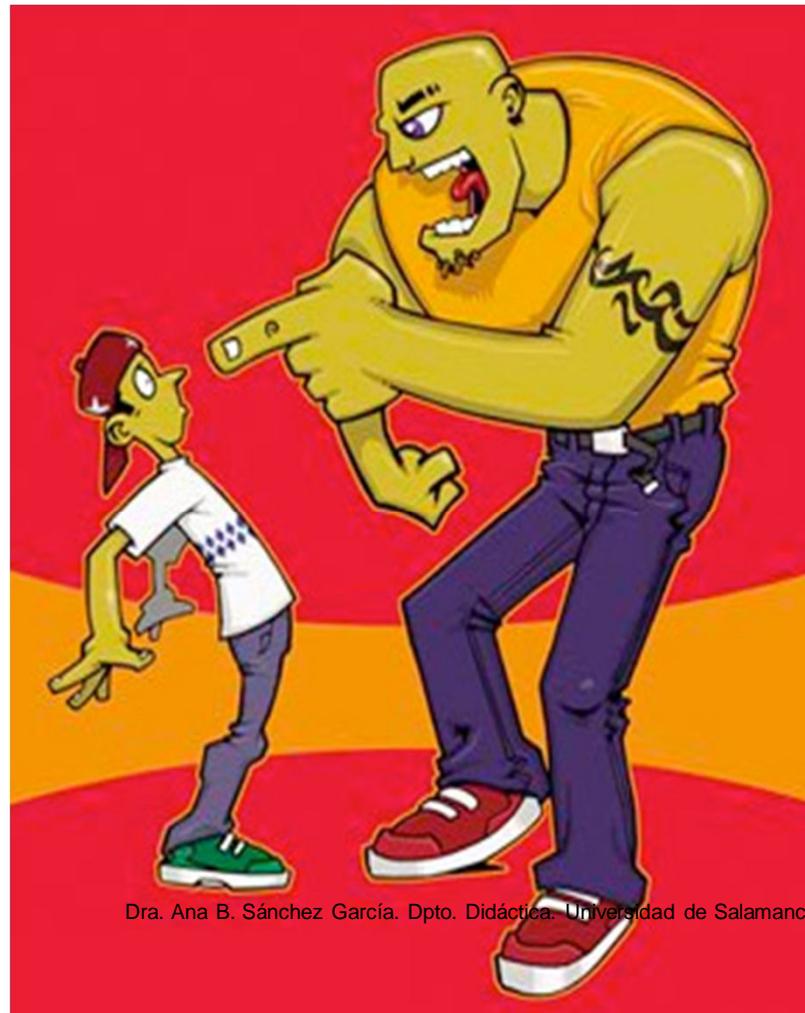
Saber decir

**NO**

# Saber conversar



# Defender nuestros derechos





# Quejarnos



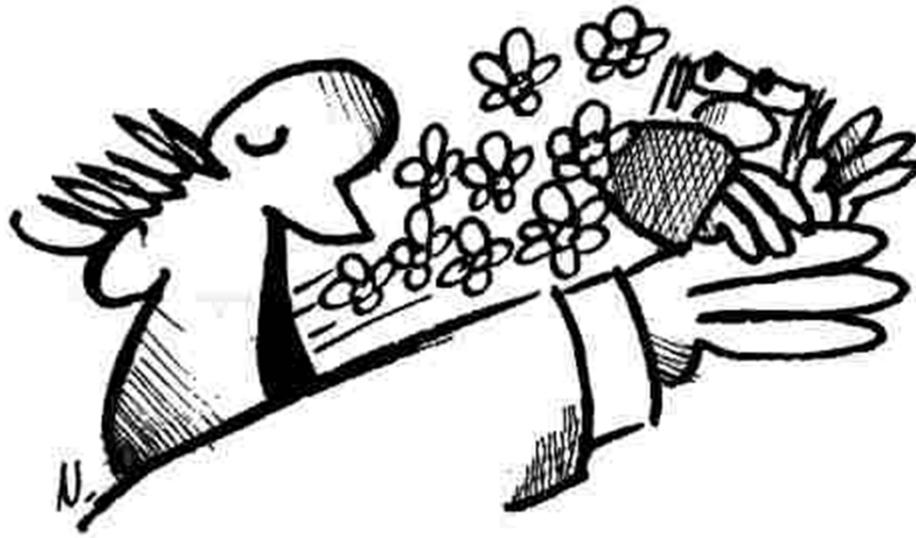


# Pedir y hacer favores

# Participar en grupo



# Saber elogiar y recibir elogios



# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS

→ La escucha activa

Los mensajes "yo"

La asertividad

La empatía

Las habilidades de  
Comunicación no verbales

# La **e**scucha **a**ctiva

- **Esforzarse** por comprender a la persona que se está expresando, y además que esto **se note**
- **Habilidad del receptor** de notable influencia en el emisor (feedback)
- La escucha activa hace que **sintonicemos** con la otra persona



# La **e**scucha **a**ctiva: ¿para qué sirve?

- Para que la persona *comprenda* lo que siente la otra
- Para que *escuchemos* los sentimientos que nos transmiten
- Para *facilitar* la comunicación
- Para *entender* mejor el conflicto
- No **cerramos** la comunicación la **abrimos**

<http://www.youtube.com/watch?v=yEPYV74EFKk>

# ¿Cómo se **e**scucha de forma **a**ctiva?

- No cambiamos el tema cuando uno habla
- No valoramos, ni juzgamos, ni animamos, ni aconsejamos
- No estamos pensando en cómo rebatir lo que el otro nos dice
- Exploramos los sentimientos además de los hechos
- Observamos el lenguaje corporal
- Hacemos preguntas abiertas
- Parafraseamos puntos principales para ayudar a quién habla

# La **e**scucha **a**ctiva



• Errores:

<http://www.youtube.com/watch?v=DdNo5zDZx60>

# ¿Cómo utilizamos esta habilidad?

## TÉCNICAS

- Mostrar interés
- Clarificar
- Parafrasear
- Reflejar
- Resumir

Tabla de la página  
10

# ¿Cómo utilizamos esta habilidad?

## TECNICAS: Mostrar interés

- **Finalidad:**

- Conseguir que la persona se sienta escuchada
- Favorecer que hable y cuente desde su yo

- **Forma:**

- No mostrar acuerdo ni desacuerdo
- Utilizar palabras neutras

- **Ejemplos:**

- Lenguaje corporal de asentimiento
- ¿Puedes contarme más sobre esto?

# ¿Cómo utilizamos esta habilidad?

- **TECNICAS: Clarificar**
- **Finalidad:**
  - Aclarar lo dicho
  - Obtener más información
  - Ayudada a ver otros puntos de vista
- **Forma:**
  - Hacer preguntas
  - Pedir aclaraciones sobre algo que no se ha entendido
- **Ejemplos:**
  - ¿Y tú qué hiciste en ese momento?
  - ¿Desde cuando tenéis este conflicto?

# ¿Cómo utilizamos esta habilidad?

- **TECNICAS: Parafrasear**
- **Finalidad:**
  - Demostrar que estamos comprendiendo el mensaje
- **Forma:**
  - Se repiten ideas y elementos importantes demostrando que se han entendido
- **Ejemplos:**
  - Entonces para ti el problema es que...
  - Entonces, lo que me estás diciendo es...

# ¿Cómo utilizamos esta habilidad?

- **TECNICAS: Reflejar**
- **Finalidad:**
  - Mostrar que se entienden los sentimiento
  - Ayudar a que el otro sea más consciente de lo que siente
- **Forma:**
  - Reflejar los sentimientos del que habla
- **Ejemplos:**
  - Te molesta que continuamente te llame por ese mote...
  - Te duele que no te crean
  - Te incomoda cuando te insisten tanto

# ¿Cómo utilizamos esta habilidad?

- **TECNICAS: Resumir**
- **Finalidad:**
  - Revisar y reflexionar sobre el progreso que ha habido
  - Agrupar hechos e ideas más importantes
- **Forma:**
  - Repetir hechos, ideas o sentimientos importantes
- **Ejemplos:**
  - Entonces, sí, he entendido bien
  - Se te ha acusado sin motivo
  - Te sientes muy ofendido
  - Quieres que se sepa toda la verdad...

# Prácticas

- **Practica página 11-** Escucha activa. Analizamos una historia.
  - Recurso: tabla de la página 10
- **Página 11-** Dinámica de grupos. Parafrasear



# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS

La escucha activa

→ Los mensajes "yo"

La asertividad

La empatía

Las habilidades de  
Comunicación no verbales

# Los mensajes "yo"



- Habilidad muy útil en la resolución de problemas
- Se emplea para
  - expresar nuestras necesidades y problemas
  - Cuando deseamos expresar sentimientos
  - Cuando deseamos sugerir cambios

# Los mensajes "yo"

## ¿Para qué sirven?

- Definen el origen personal de :
  - Los sentimiento: "yo me siento mal"
  - Las opiniones: "opino que"
  - Los deseo y preferencias: "me gustaría que"
- Es un mensaje respetuoso que expresa sentimientos, opiniones y deseos *sin* evaluar o reprochar a los demás
- Facilita la expresión de las diferencias y del desacuerdo

# Los mensajes "yo"

## En primera persona (Mensajes yo)

Algo me causa un problema y lo cuento

**Desde mi:** lo que siento, lo que me afecta y lo que necesito o deseo

MEJORA LA  
INFORMACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN

## En segunda persona

Algo me causa un problema y le digo a la otra persona como es ella

PRODUCE UNA  
ESCALADA DEL  
CONFLICTO CON  
CONTÍNUAS REPLICAS

# Los mensajes "Tú"

- Algo me ha molestado a mi y le digo a Lola como es ella (*mensaje "Tú"*).
  - Este tipo de mensajes **produce** como **reacción** un insulto de similares características

*Lola me quita el bocadillo" y "Lola es una ladrona o una imbécil que me quita el bocadillo"*

# Los mensajes "yo"

- ***Componentes:***

- 1. Describo la situación
- 2. Describo las consecuencias
- 3. Expreso sentimientos
- 4. Informo de mis Necesidades

¿Qué me afecta?

¿Por qué me afecta?

Sentimiento que me produce

Necesito que

# Los mensajes "yo"

- **Componentes:**

- **1. Describo la situación** o comportamiento que me molesta

- Ej: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9"

- **2. Describo las consecuencias** o efectos que dicho comportamiento suele tener sobre mi

- Ej: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 (*descripción*) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque...(*efectos*)"

# Los mensajes "yo"

- *Componentes:*

- **3. Expresar los sentimientos**

- Ej: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 (*descripción*) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque...(*efectos*), me sentí muy mal, muy deprimida (*expresa sentimientos*)

- **4. Necesidades: deseos**

- Ej: "Cuando llegaste anoche a las 11:30 y habías prometido venir a casa a las 9 (*descripción*) tuvimos que esperarte hasta muy tarde para cenar y además hubo una discusión con tu padre porque...(*efectos*), me sentí muy mal, muy deprimida (*expresa sentimientos*).  
Deseo que llegues antes (*necesidad*)

# Los mensajes "yo"

- *"Cuando llego a clase y veo estos papeles en el suelo (-----), me siento fatal (-----) porque para mí el orden es importante, además os lo he dicho muchas veces (-----). Necesito que la clase esté más limpia (\_\_\_\_\_)"*

# Prácticas

- Practica página 12: Me comunico con mensajes "Yo"
- Practica página 13:
  - Enlaza partes del mensaje "yo"
  - Formula un mensaje "Tú"

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS

La escucha activa

Los mensajes "yo"



La asertividad

La empatía

Las habilidades de  
Comunicación no verbales

# La **a**sertividad

- **Respeto** hacia la otra persona



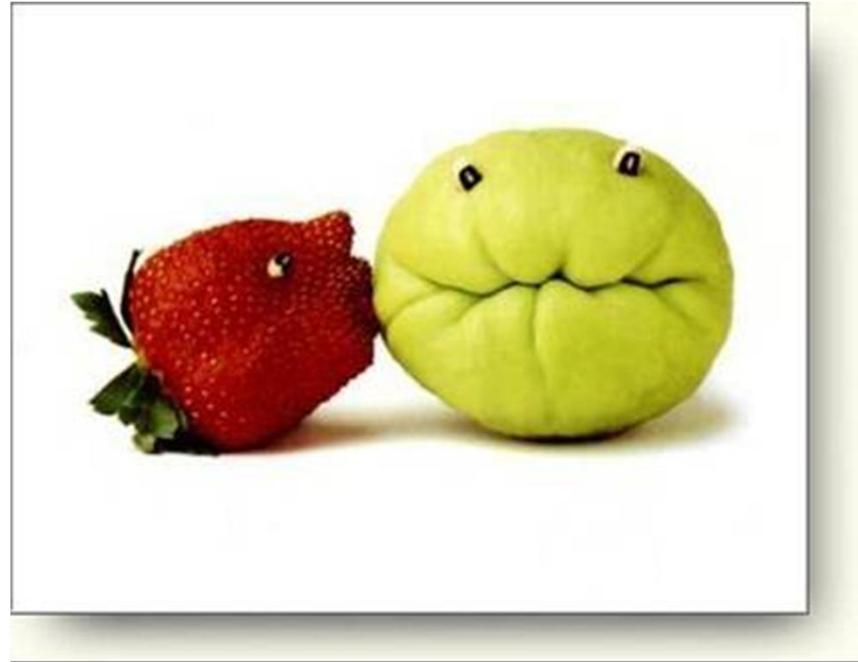
# La Asertividad

- **Exponer** mi punto de vista, mis sentimientos, mis ideas, **respetando** al otro sin provocar una **actitud defensiva**



# La **A**sertividad

- **Finalidad:**
  - Para **defender mi postura** sin imponerla
  - **Hacerme entender** con la persona que tiene un conflicto conmigo
  - Para **respetar los otros puntos de vista**



# La **A**sertividad

## **Técnicas:**

- Lenguaje positivo
- Autoafirmaciones
- Técnica del disco rayado
- La interrogación negativa
- La aserción negativa
- El aplazamiento Asertivo
- Preguntas asertivas



# La Asertividad

EJEMPLO

## El lenguaje positivo:

“No me has devuelto el libro que te dejé”

En lugar de:

“Eres un ladrón “

Has desordenado la habitación y te has ido sin ordenarla

En lugar de:

“Eres un auténtico desastre”

# La **A**sertividad

EJEMPLO

## *Las autoafirmaciones*

- “Tengo la impresión de que llevo el peso de la casa cuando cada noche tengo que hacer la cena después de trabajar”
- **En lugar de:** “estoy harta de cargar con todo”

# La **A**sertividad

## *El disco rayado*

- “No, gracias, pero, no”----- “No,  
gracias, pero, no”----- “No,  
gracias, pero, no”-----

# La **A**sertividad

## *La interrogación negativa*

- “Siempre estás cantando”-----¿Qué mal hay en cantar?
- “Estas botas no son de marca”-----¿Qué hay de malo en que las botas no sean de marca?

# La **A**sertividad

## *El banco de niebla*

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

# La **A**sertividad

## *La aserción negativa*

No llegas puntual---Es cierto, no llego puntual

# La Asertividad

## *Aplazamiento asertivo*

- Si el interlocutor insiste en el aplazamiento se debe de combinar con la técnica del disco rayado, repitiendo que no es el momento de solucionar el problema
  - (Ana). Estoy harta, has llegado tarde otra vez
  - (Luis) Quizás este no es el mejor momento para discutir, pues la clase ya ha empezado

# La **A**sertividad

**EJEMPLO**

## *La pregunta asertiva:*

(Ana): estoy harta has llegado tarde otra vez a clase

(Luis): ¿Qué ha sido lo que realmente te ha molestado?, ¿Qué te gustaría que hiciera para que no volviera a suceder?

# La **A**sertividad

## FUNDAMENTOS DE LA ASERTIVIDAD

- Respeto (Reconocimiento y Consideración)
- Aceptación incondicional
- Reconocimiento mutuo de DERECHOS
- **Valorarnos suficientemente.**
- **No enfadarnos** gratuitamente o por nimiedades.
- Evitar las **amenazas**.
- No pidamos **disculpas** protocolariamente, hagámoslo sólo cuando sea necesario.
- **Nunca ignoremos** a los demás.
- **Admitamos** nuestros errores y equivocaciones.

# La Asertividad

<http://www.youtube.com/watch?v=sp0DU7ePGSo>

RESUMEN

# ASERTIVIDAD



¿SOY ASERTIVO? Práctica página 13

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS

La escucha activa

Los mensajes "yo"

La asertividad

→ La empatía

Las habilidades de  
Comunicación no verbales

# LA EMPATÍA

- Ponerse en el lugar del **otro**



# LA EMPATÍA

- **No** significa estar de acuerdo con el otro
- **Significa** entenderlo a nivel emocional y ver el conflicto desde su punto de vista



# LA EMPATÍA

- Es la capacidad de **COMPARTIR** los sentimientos del otro, de comprender emocionalmente al otro, no sólo verbalmente



# LA EMPATÍA

- **Finalidad:**
  - Facilitar la comprensión del problema
  - Entender la experiencia vivida por la otra persona
  - Encontrar cauces de resolución de los problemas
  - Facilitar la posibilidad de llegar a un acuerdo
  - Igualar los niveles de comprensión de las partes

# LA EMPATÍA

## ¿Cómo podemos utilizarla?

Poniéndonos en la piel del otro

Manejando su lenguaje

Entendiendo su experiencia

Poniéndonos a su nivel de comprensión

# LA EMPATÍA

Dificultades:

- Descartar :
  - Generalizaciones
  - Selecciones
  - Distorsiones



Usuales en el lenguaje común

# LA EMPATÍA

## Dificultades:

### Generalizaciones

“Todo el mundo sabe que...” / ¿Todo el mundo?  
“Siempre pasa...” / ¿Siempre?  
“No puedo...” / ¿Qué te lo impide?  
“¡Deberías cambiar!” / ¿En qué sentido debería cambiar?

# LA EMPATÍA

Dificultades:

Selecciones

“Si vamos a continuar así, me voy/ ¿Continuar, cómo?  
“Ella me hace enfadar” / ¿De qué manera me hace enfadar?  
“Es demasiado tarde”/ ¿Tarde para qué?  
“Debería de hacer algo al respecto”/ ¿Qué deberías hacer?  
“Soy incapaz”/ ¿Incapaz de qué? ¿Incapaz para quién?

# Prácticas

- **Practica página 14: Empatía, "Los sentimientos y actitudes ante el conflicto"**

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN BÁSICAS

La escucha activa

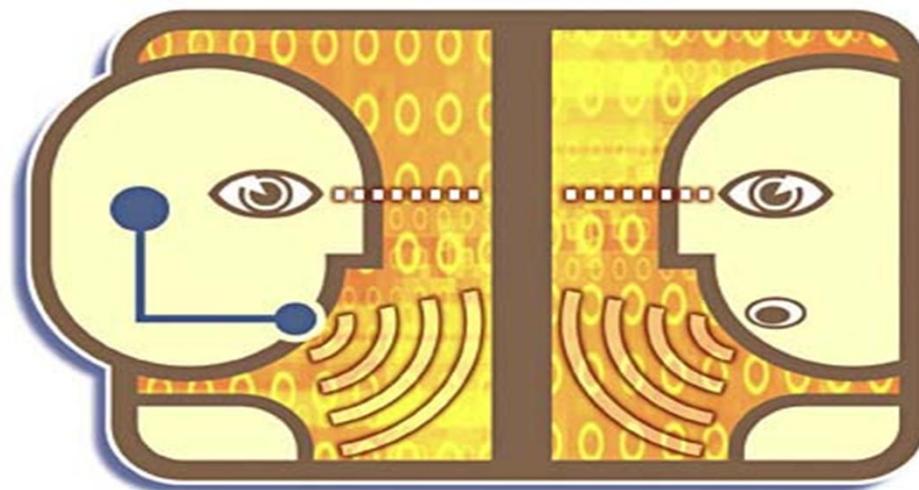
Los mensajes "yo"

La asertividad

La empatía

→ Las habilidades de  
Comunicación no verbales

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN NO VERBALES



Carlos Greene © 2002 cv greenestudio.com

Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

- <http://www.youtube.com/watch?v=izs9bxSj96Y>
- <http://www.youtube.com/watch?v=BC8Vn1E-CEM&feature=related>
- <http://www.youtube.com/watch?v=ijSh3-9nO0Q&feature=related>
- <http://www.youtube.com/watch?v=ijSh3-9nO0Q&feature=related>

# Comunicación no verbal

- “El gesto revela lo que el cerebro piensa” (Turchet, 2004)



<http://www.youtube.com/watch?v=Jj-a1gcgC1U&feature=related>

# COMUNICACIÓN **NO VERBAL**

- 65% de la comunicación es no verbal
- 28% está en el tono y otros aspectos paralelos (paralenguaje)
- **7%** se corresponde con las palabras



# COMUNICACIÓN **NO** VERBAL

- A través del canal verbal enviamos **información objetiva**
- A través del canal de comunicación no verbal enviamos nuestras **actitudes** y nuestros **sentimientos**
- Lo anterior es **importante a la hora de resolver conflictos**
- Disciplina que estudia la comunicación "**sinergología**"

# COMUNICACIÓN **NO VERBAL**

- **Finalidad:**

- Puede añadir al proceso comunicativo los matices siguientes:
  - **Repetir** lo que se está diciendo
  - **Contradecir** el mensaje verbal
  - **Sustituir** a las palabras
  - **Complementar** el mensaje verbal
  - **Acentuar** el mensaje verbal
  - **Regular** la interacción

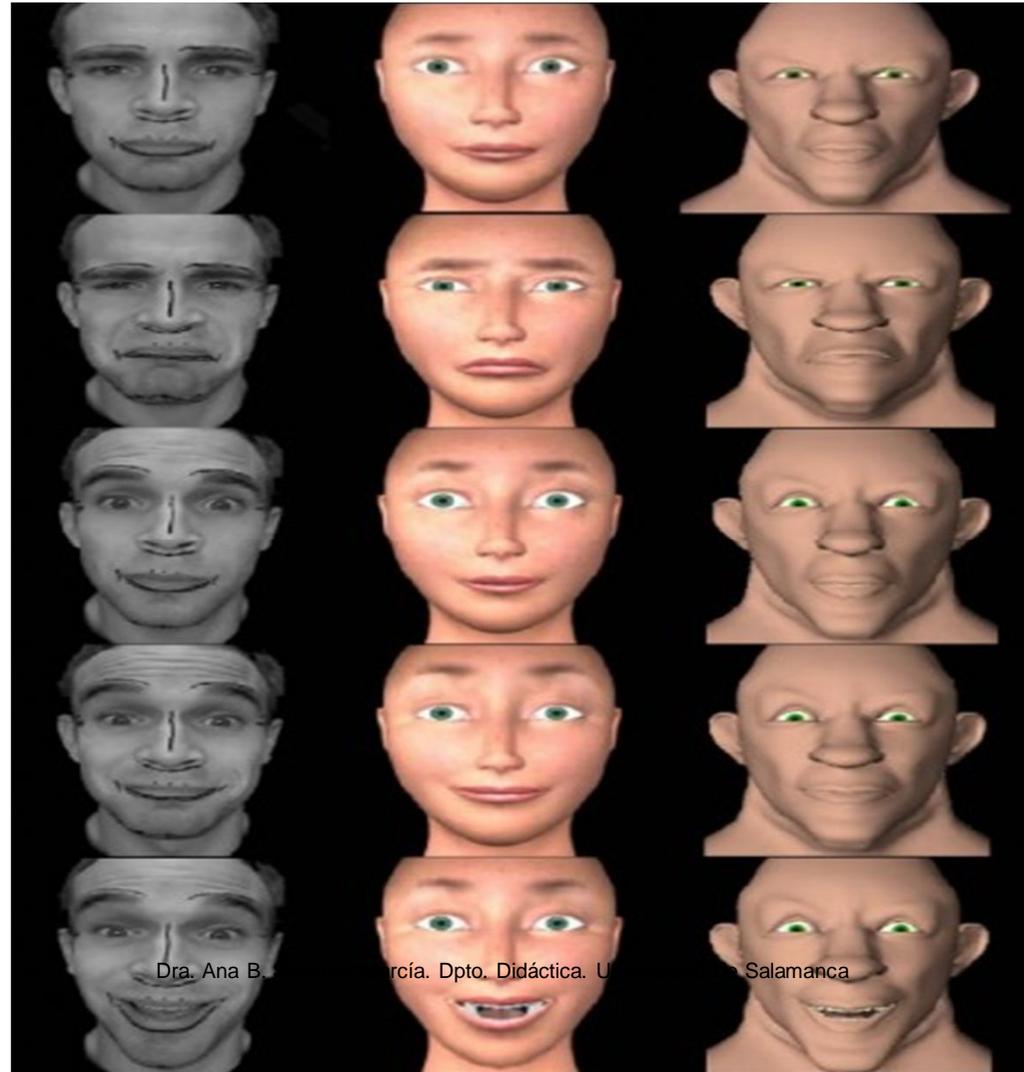
# COMUNICACIÓN **NO VERBAL**

- ¿Cómo podemos utilizarla?
  - Dar importancia a los **gestos** de las personas con las que nos comunicamos
  - Dar importancia a la **mirada**
  - Dar importancia a la **sonrisa**

# COMUNICACIÓN **NO VERBAL**: los gestos

- Se localizan principalmente en **manos** y, en menor grado, en la cabeza y en los pies.
- Se **clasifican** en:
  - *Emblemas*
  - *Ilustradores*
  - *Muestras de afecto*
  - *Reguladores*
  - *Adaptadores*

# La expresión facial



Dra. Ana B.

garcía. Dpto. Didáctica. U

Salamanca

# COMUNICACIÓN NO VERBAL:

## La expresión facial

- Refleja **expresiones emocionales** ( alegría, risa, miedo, nerviosismo...) a través de los movimientos de:
  - Boca,
  - Ojos
  - Cejas
  - Demás elementos neuromusculares del rostro

<http://www.youtube.com/watch?v=AeJ1aSdlrus&feature=related>

# La postura y la orientación corporal



# COMUNICACIÓN NO VERBAL:

## Postura y la orientación corporal

- Transmiten actitudes y sentimientos
- Comunican estados psicofisiológicos (ansiedad, cansancio...)
- <http://www.youtube.com/watch?v=xpLFmpPAgV0&feature=related>
- <http://www.youtube.com/watch?v=g0pw89nTh9s&feature=related>

# COMUNICACIÓN NO VERBAL: la postura y la orientación corporal

| POSTURA   | SIGNIFICADO                   |
|---|-------------------------------|
| Mantener una postura parecida a la del interlocutor | Acuerdo entre ambos           |
| Desplegar brazos y piernas                          | Distanciamiento               |
| Realizar una ligera inclinación hacia delante       | Atención al interlocutor      |
| Mantener un ligero retroceso                        | Rechazo al interlocutor       |
| Ponerse de lado respecto del interlocutor           | Actitud negativa              |
| Elevar hombros y expandir tórax                     | Dominio, orgullo              |
| Inclinarse hacia delante con actitud cabizbaja      | Depresión y abatimiento       |
| Posición asimétrica de las piernas                  | Relajación muscular           |
| Mantener tensa la musculatura                       | Ansiedad, emociones negativas |

# COMUNICACIÓN NO VERBAL: El contacto físico



# COMUNICACIÓN NO VERBAL: el contacto físico

Condicionado  
por el tipo  
de relación,  
cultura,  
costumbres  
sociales...

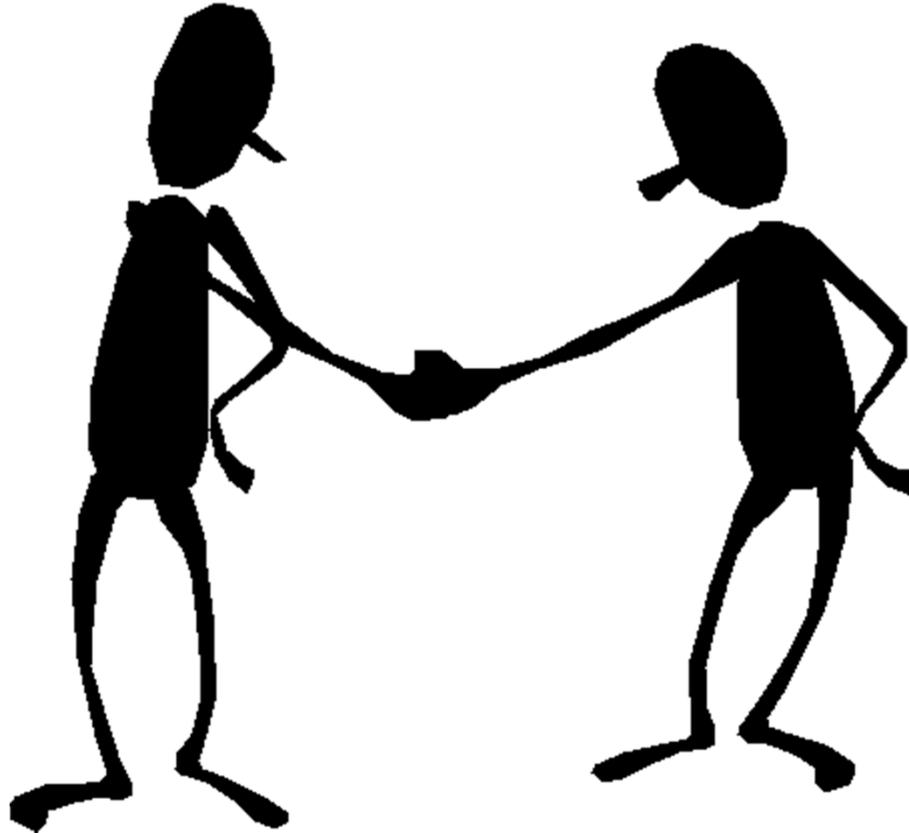
| TIPO                 | SIGNIFICADO                      |
|----------------------|----------------------------------|
| Apretón de manos     | Saludo,<br>despedida,<br>acuerdo |
| Dar un beso mejillas | Saludo,<br>despedida             |
| Abrazar              | Expresar cariño<br>y amistad     |

# COMUNICACIÓN NO VERBAL:

## otros

- La distancia proximidad (Burbuja personal)
- La apariencia personal
- El paralenguaje: registro de voz, control de la altura, ritmo, tempo, control de la articulación, control labial y vocalizaciones....

# Resumen: HABILIDADES SOCIALES



- **Práctica página 15:** dinámica de grupo, “el lenguaje corporal”
- **Práctica página 15.** “Las 12 típicas”
- Recurso. Tabla página 16

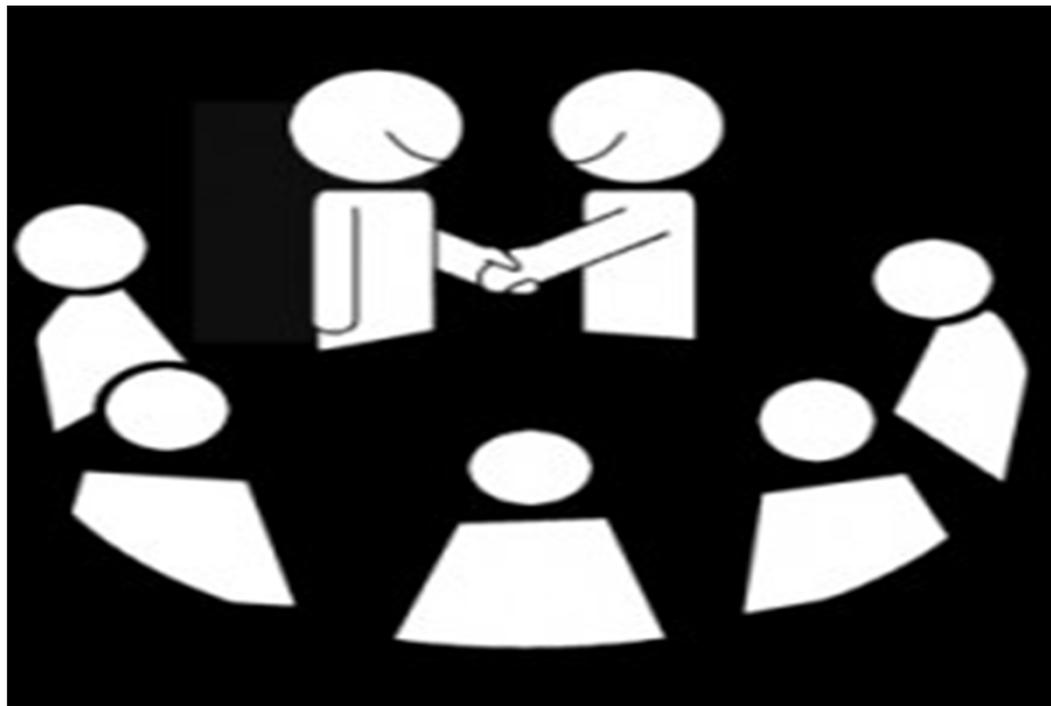
# MEDIACIÓN

Competencia social

Habilidades sociales

**ASERTIVIDAD**

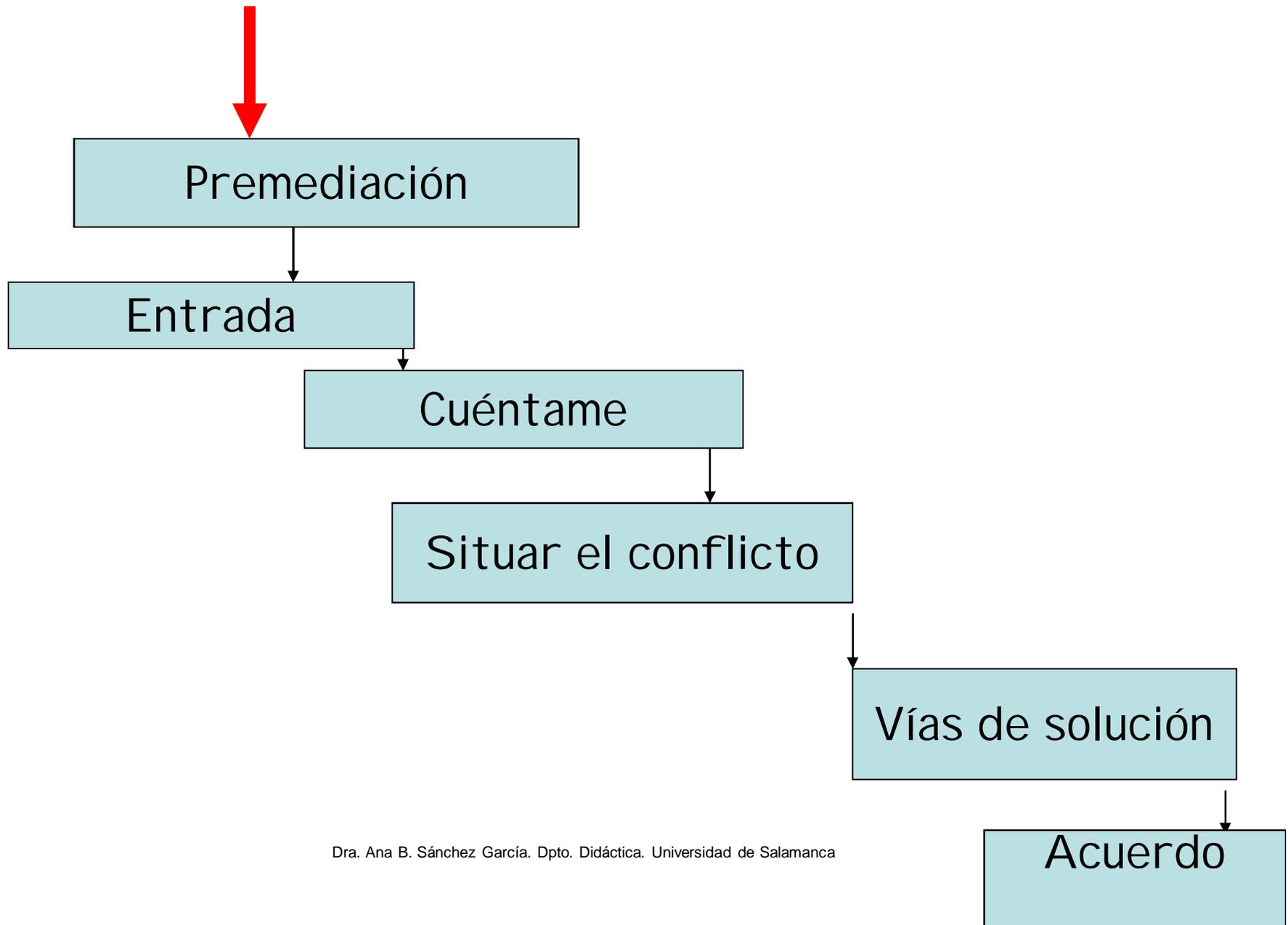
# Bloque III: Experimentar la mediación



# Prácticas

- Práctica **página 17**: Conozco los principios de la mediación
- Práctica **página 17**: Sé cuando mediar y cuando no

# Fases de la mediación escolar



# Fases de la mediación escolar



Premediación



Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo?  
buscar relaciones, los sentimientos y ver la intención de las partes por resolver el conflicto. Averiguar que pide cada parte y las posibles soluciones que plantean



**Modelo informe premediación pág. 20**

Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

# Fases de la mediación escolar

Entrada

Explicar el proceso y las normas.  
Crear clima de diálogo y de confianza  
Dar expectativas: es posible solucionarlo

**Modelo “Entrada” pág. 21**

Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

# Fases de la mediación escolar

```
graph TD; A[Fases de la mediación escolar] --> B[Cuéntame]; B --> C[Realizar escucha activa<br/>Mantener las normas de forma asertiva<br/>Empatizar sin tomar partido<br/>Controlar el lenguaje corporal]; C --> D[Modelo informe "Cuéntame" pág. 22];
```

Cuéntame

Realizar escucha activa  
Mantener las normas de forma asertiva  
Empatizar sin tomar partido  
Controlar el lenguaje corporal

**Modelo informe "Cuéntame" pág. 22**

Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

# Fases de la mediación escolar



Situar el conflicto



## **Escuchar activamente.**

Hacer preguntas abiertas

Repetir cosas que hemos escuchado para **aclarar**

Hablar sobre los sentimientos de cada parte

Buscar **empatía**

**Resumir** la historia del conflicto para aclararlo y estructurarlo

Pasar del yo/tú al nosotros. Todos colaboramos para la solución positiva



**Modelo “situar el conflicto” pág. 23**

Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

# Fases de la mediación escolar



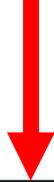
Buscar soluciones



Resaltar intereses comunes y cosas que han dicho ambas partes.  
Repetirlas como posibles soluciones.  
Tener paciencia.  
Realizar lluvia de ideas de posibles soluciones en caso de Estancamiento.



# Fases de la mediación escolar



El acuerdo



Analizar si puede realizarse y mantenerse.  
Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará para que sea entendible por ambas partes.  
Mantener la imparcialidad en el acuerdo  
Realizar el seguimiento del acuerdo

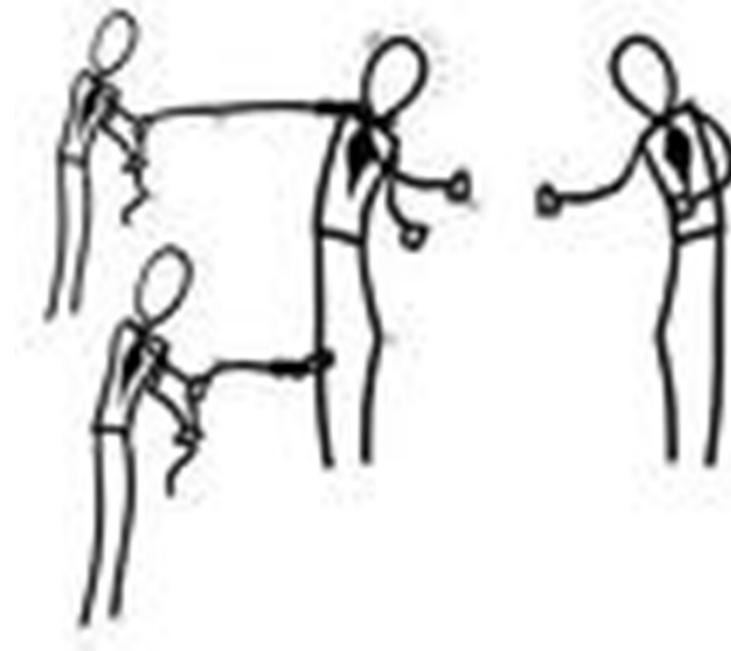


**Modelo “el acuerdo” pág. 25**

Dra. Ana B. Sánchez García. Dpto. Didáctica. Universidad de Salamanca

| PROTOCOLO DE REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN   |           |           |
|--|-----------|-----------|
| Fecha:   |           |           |
| <b>1. Presentación y Explicación del proceso</b>   |           |           |
|  |           |           |
| <b>2. Cuéntame: Cada una de las partes cuenta su visión del conflicto</b>  |           |           |
| PERSONA 1  | PERSONA 2 |           |
| <b>3. Situar el conflicto</b>  |           |           |
| Componentes  | PERSONA 1 | PERSONA 2 |
| <b>Relaciones, comunicación</b><br>-Poca/Mucha relación<br>-Confianza/Desconfianza<br>-Amistad/Hostilidad<br>-Huida/Enfrentamiento<br>-Calma/Emocionalidad |           |           |
| <b>Posiciones, sentimientos</b><br>-¿Qué posición tiene? ¿Cuáles son sus demandas? ¿Cuáles son sus sentimientos?   |           |           |
| <b>Intereses y necesidades</b><br>¿Qué y por qué le interesa resolver el conflicto?  |           |           |
| <b>Tipo e intensidad de la violencia mostrada en el conflicto</b>  |           |           |
| <b>¿Qué propone para resolver el conflicto?</b>  |           |           |
| <b>4. Buscar soluciones</b>  |           |           |
| Propuestas   | PERSONA 1 | PERSONA 2 |
|  |           |           |
| <b>5. Acuerdo</b>  |           |           |

# ENTRA EN LA MEDIACIÓN



- <http://www.youtube.com/watch?v=jDjkM2VuUfo&feature=related>
- <http://www.youtube.com/watch?v=hIBIAwzYidw&feature=related>

# Prácticas

- Práctica **página 18**: Cada intervención en su momento
- Práctica **página 19**: Mediando en conflictos
  - <http://www.youtube.com/watch?v=M29IVbp7EaI>
  - <http://www.youtube.com/watch?v=jDjkM2VuUfo&feature=related>
  - <http://www.youtube.com/watch?v=hIBIAwzYidw&feature=related>
- Mediando en un conflicto: **página 26**
- Comunico qué es la mediación: **página 29**
- El equipo de mediación: **Página 29**

