



PROGRAMA PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA.

ACTIVIDADES PARA EL ENTRENAMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Autor: Leandro Oseguera Lomeña.

Estos materiales sólo buscan ofertar una propuesta inicial para aprender y entrenarse en algunas estrategias de resolución de conflicto, necesitada forzosamente de ampliación y enriquecimiento.

Hemos estructurado el documento en varias secciones.

- I. Una [introducción](#) y un documento de [asesoramiento para profesores](#). Con procesos, estrategias, consejos...
- II. Una actividad de [evaluación inicial del clima de convivencia](#).
- III. Una serie de [actividades previas y de preparación](#).
- IV. Unas [actividades para el entrenamiento](#) en las diferentes estrategias de resolución de conflictos.

Puede utilizarse como programa complementario de los procesos de [aprendizaje de la democracia](#) en la clase y como instrumento para encontrar estrategias para [resolver los conflictos del grupo](#).

INTRODUCCIÓN.

La resolución de conflictos dentro de un grupo es una de las actividades más compleja y arriesgada que el animador del grupo debe llevar a cabo.

De hecho, en algunos casos es más rentable, por ser más sencillo, cómodo y menos generador de nuevos riesgos, el uso de estrategias indirectas o el uso de técnicas de actuación directa sobre los implicados en el conflicto de forma aislada del resto del grupo. Como ejemplo de estrategias indirectas podríamos señalar las actividades de mejora de la comunicación, participación y cooperación grupal (ver programa de integración grupal), como modelos de actuaciones directas sobre los implicados se pueden utilizar el “método Pikas” o “el círculo de amigos”, por ejemplo.

Hay que considerar, también, que un conflicto o enfrentamiento personal entre miembros de un grupo presentado ante el grupo se convierte en un problema grupal en el que todos se creen con derecho a opinión e intervención, por lo que no siempre es aconsejable permitir la vivencia de un antagonismo parcial (entre miembros) ante todo el grupo, en esos casos es más prudente intentar resolver el conflicto entre los directamente afectados, o bien, pidiendo la colaboración de otros miembros para que con su apoyo se facilite su resolución.

No obstante todas las precauciones antedichas en ocasiones es preciso contar de antemano con algunos recursos adecuados, por lo que proponemos las siguientes actividades dirigidas al aprendizaje de estrategias para resolver conflictos.

Para proceder al aprendizaje de estas estrategias aconsejamos que antes de iniciarlas se proceda como primera tarea a realizar actividades de dinámica de grupos dirigidas a:

- aumentar la cohesión y cooperación grupal,
- el poder de referencia del animador o profesor, y
- la formación por parte de los miembros del grupo de una actitud de aceptación y colaboración con este tipo de actividades que, de forma más o menos grata, pretende hacerles reflexionar sobre su funcionamiento y dinámica con la intención de mejorarlo como grupo, tarea de reflexión no siempre aceptada o compartida.

Para posteriormente, aprovechando unas situaciones inventadas, de las que en este documento presentamos unos ejemplos, se ejercitarán algunas de las estrategias de resolución de conflictos que se proponen. Evidentemente las actividades y estrategias pueden ser modificadas tanto como se quiera.

Sólo se pasará a realizar las actividades finales (sobre situaciones reales vividas por el grupo) en caso de haber conseguido un funcionamiento cohesionado y cooperativo en el grupo, una actitud de tolerancia y aceptación del otro, y un deseo de participación no generadora de nuevos conflictos en la mayoría de miembros de la clase.

Siempre que el conflicto se circunscriba a un número reducido de alumnos es más aconsejable actuar directamente sobre los implicados, siendo conveniente hacerlo fuera del grupo - clase, y sobre los alumnos espectadores, en caso de que con su conducta refuercen la incidencia del conflicto.

ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. DOCUMENTO DE ASESORAMIENTO AL PROFESORADO.

REGLAS DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

REGLAS PREVIAS: Requisitos previos a toda resolución de conflictos son:

- a) Solo se intentará resolverlo de forma directa si su continuación producirá mayores pérdidas que posibles riesgos pueda suponer el intentar solucionarlo.
- b) Deben existir un mínimo de intereses comunes, de puntos de encuentro.
- c) Antes de negociar se debe debatir las condiciones, medios y procesos, después de lo cual, se iniciará un turno de generalidades, quejas y resentimientos, que permitirá a cada grupo o persona reafirmar de forma inapelable la imposibilidad de ceder en sus principios.
- d) Mantener durante todo el proceso las siguientes creencias: En la disponibilidad de una solución, en la conveniencia de dicha solución, en la preeminencia de la cooperación frente a la confrontación, en el valor y legitimidad (inapelables) de todas las propuestas, opiniones o sentimientos, en que todos los presentes son dignos de confianza y estima, en que hay que ceder para pretender que el otro también ceda.

PRIMERA REGLA.

Aceptar el conflicto como útil, no mostrar angustia, desesperanza ante él, mostrarse convencido de que si todos colaboran puede resolverse.

SEGUNDA REGLA.

Dedicar toda la atención al problema, no a la confrontación entre personas u opiniones. Evitar el comportamiento orientado hacia ellos mismos, el consenso será más probable si las valoraciones personales sobre el otro o sobre su conducta son poco expresadas, lo importante es llegar a un acuerdo no demostrar la validez de los criterios personales.

TERCERA REGLA.

Centrarse en elementos modificables, en los próximos, en los concretos. Cuando la solución del conflicto se centra en el éxito se tiende a conseguir un máximo de colaboración, si se centra en la afiliación (opiniones y sentimientos personales) se produce un máximo de actitudes defensivas y si se centra en el poder (demostrar quién es el que más poder tiene) se tiende al aniquilamiento de la postura contraria.

Buscar hechos concretos y específicos para resolver el problema. Rehuir las interpretaciones. Ser descriptivo de hechos, en vez de juzgar y valorar. Ser específico y no general. Huir de opiniones sobre el "por qué", o sobre el "quién" es el culpable.

Valorar los motivos por los que dar y recibir información. ¿Lo que se va a decir sirve para resolver el conflicto o es una opinión personal?, ¿es una manifestación de resentimiento?, ¿una crítica poco constructiva?, etc. La información que se proporcione ha de ser comprobable por otras personas presentes, se referirá a hechos y no criticará a personas.

Para mover voluntades, aproximar posturas, se ofrecerán alternativas concretas, pero formuladas de forma que parezca dejar intactos los valores o actitudes subyacentes.

CUARTA REGLA.

Buscar de forma conjunta la solución a partir de las propuestas presentadas, agotar la búsqueda de alternativas antes de evaluarlas. El rango de propuestas a considerar en un análisis pormenorizado debe ser reducido (aprovechar la posibilidad de síntesis entre algunas) y aceptable (rechazar rápidamente las irrealizables), evaluadas tanto en términos de calidad como de aceptabilidad (Una decisión efectiva es el producto de la calidad por el nivel de aceptación del que dispone).

Evitar votar, o promediar. Pues ello impide una amplia aceptación de la propuesta elegida es preferible iniciar un proceso de cambio con menos exigencias iniciales a obligar a votar para optar por un cambio con graves implicaciones.

QUINTA REGLA.

Asegurarse que la propuesta aceptada es una síntesis de propuestas de diferente origen, que incluye aspectos propuestos por varios miembros del grupo y que queda claramente recogida por escrito, señalándose los compromisos adquiridos.

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES INTEGRADAS CARA A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

a) Revisión y ajuste de las condiciones de negociación. Enumeración de los puntos en litigio, de la historia de concesiones pasadas, establecimiento de los límites y condiciones de la negociación.

b) Revisión y ajuste de las percepciones y de las actitudes. Análisis del conflicto subyacente (sobreentendidos, actitudes previas, falsas creencias, estructura de poder, líneas de comunicación, sentimientos ineficaces, necesidades psicológicas individuales, como son la seguridad, la afirmación personal, la necesidad de éxito, etc.), se realiza de forma intuitiva a partir de las manifestaciones del contrario. Es una actividad que se mantiene durante todo el proceso.

c) Definición del problema como meta, no como obstáculo o solución.

d) Identificación de las metas de las facciones. Partiendo de la conjunción entre la meta del problema y las metas particulares, definir objetivos alcanzables, legítimos, ventajosos para todos.

e) Búsqueda de soluciones. Elaboración de propuestas y alternativas. Estudio y valoración de las implicaciones de cada alternativa: Ventajas, inconvenientes, contingencias a prever, comportamientos implicados en el cambio. Las concesiones se expresarán en condicional (solo si la otra parte hace una concesión).

f) Búsqueda del consenso en la toma de decisión. (Ver proceso de toma de decisiones)

g) Planificación de las fases, tareas, personas, tiempos, etc. necesarios para acometer el cambio. Previsión de reforzadores o consecuencias (no de castigos). Toma de decisión sobre el proceso de seguimiento y valoración de los acuerdos alcanzados.

h) Redactado y registro del acuerdo.

¿CÓMO INFLUIR Y CONVENCER?

- En la medida en que respondas a las necesidades (comprensión, aprecio, satisfacción y realización personal), esperanzas y deseos de los demás, aceptarán tus propuestas.
- Apela a los más profundos anhelos de la naturaleza humana: haz que se guste a sí mismo y guste de tu compañía, sé cortés y amable; haz que se sienta importante, muéstrale aprecio, acéptalo tal cuál es; no critiques y refuérzale positivamente, muéstrate agradecido por lo que te está aportando; recuerda ocasiones, hechos positivos o felices.
- Elimina los conflictos y la irritación en las relaciones; no valores, demuestra que comprendes al otro; sé tolerante y comprensivo con sus gustos y manías. Evita los gestos, actitudes, comportamientos que provoquen perturbación.
- Critica solo el hecho y sus causas nunca a la persona, sugiere de inmediato una alternativa de solución y muéstrate dispuesto a colaborar en ella.
- Primero escucha y después escucha (no hables más de un 30-35%), demuestra que estás atendiendo (asiente, pregunta, demuéstrole que has comprendido; no interrumpas, ni te sientas molesto si te interrumpen; muestra interés por lo que te explican).
- Para convencer hay que hablar a las emociones y sentimientos del otro, no solo a su inteligencia, habla con suavidad, con paciencia, con tono persuasivo, mira a los ojos.
- Justifica la opinión o la acción por los motivos del otro, no por los tuyos; utiliza ejemplos, aporta testimonios, explica hechos acompañados de emociones.
- Nunca comuniqués o digas algo que puedas preguntar al otro; no hagas preguntas desagradables (no preguntes las razones de una conducta, no hagas preguntas que puedan dejarle en evidencia, evita las cuestiones provocadoras), haz preguntas sencillas, abiertas y siempre de respuesta positiva (lo que deseas es conseguir el asentimiento de la otra persona).
- Pide lo que deseas de forma concreta, usa el por favor y muéstrate seguro y confiado de lograrlo (no utilices expresiones de duda o que demuestren inseguridad); pídelo como una ayuda o un consejo; no muestres enojo ante las negativas.
- Muéstrate receptivo ante quejas y críticas (acéptalas como una manifestación digna de consideración).
- Busca momentos apropiados para hacer tus peticiones; habla de las ventajas y beneficios de la conducta pedida. Usa la persuasión. Presenta argumentos a favor de tus propuestas y demuestra interés por el beneficio común. Usa la acomodación. Posterga cuestiones espinosas, acepta propuestas contrarias, pero acompáñalas de una contrapuesta.
- Considera que la resistencia del otro a tu petición puede ser un factor positivo. Para vencer su resistencia: no digas nunca lo que tiene que hacer, pide lo que tú necesitas; no le obligues a justificar su resistencia pero anímale a que te explique sus motivos; no le digas que está equivocado, exagera las consecuencias de su resistencia (sin hacerle sentirse culpable).
- Identifica y ordena las metas de los otros y las tuyas propias. Trata de buscar coincidencias y semejanzas. Resalta las metas comunes y opiniones o posturas compartidas.
- Acepta todas las metas de la otra facción que no supongan dejación de objetivos propios o riesgos no controlables para ti o para tu postura.
- Reconoce la ayuda recibida por la otra parte, o en su caso la mínima muestra positiva de colaboración.

MENSAJES QUE FACILITAN LA NEGOCIACIÓN.

1) Las declaraciones de deseo. (Me agradaría que hicieras esto, desearía que me digas como te sientes, pero no me gusta que me grites, o te muestres sarcástico) Facilita la satisfacción y la consecución de las metas. Riesgos: Centrarse en lo afectivo y olvidar lo pragmático.

2) Las declaraciones de sentimientos. (Cuando hiciste eso, me sentí...) Proporciona información sobre sentimientos, permite el reajuste de actuaciones, y comunica percepciones, sentimientos y no suposiciones. Riesgos. Idem 1, mostrar debilidad ante el otro, dándole un punto de apoyo a sus críticas o ataques.

3) Las declaraciones de agrado o desagrado. (Me gusta que hagas, de esta situación no me gusta, ...) Informa sobre los gustos personales, facilita la aparición de comportamientos satisfactorios. Riesgos: Informar al otro sobre nuestros puntos débiles.

4) Las impresiones. (Comunicar lo que se ha oído o entendido, esperando una confirmación o matización sobre lo entendido. Quieres decir que..., parece que esto te molesta, me da la sensación que estamos mostrando un comportamiento de tal tipo). Disminuye la tensión, da tiempo para pensar o aclarar situaciones, permite la confirmación sobre la interpretación del mensaje. Riesgos: Introducir elementos que descentren el diálogo.

5) Las impresiones sobre los sentimientos que la otra persona parece mostrar. Permiten mostrar la comprensión de los estados de ánimo del otro, confirmarlos o matizarlos, además de las ventajas dichas en el punto 4. Riesgos: Herir la susceptibilidad del otro.

1,2,3,4,5 bis) Cuantificar (mucho, poco, ligeramente, moderadamente, menos que, etc.) deseos, impresiones, sentimientos. Favorece la negociación, evita discusiones inútiles y susceptibilidades. Riesgos: Impide cambios posteriores de lo expresado.

6) Las preguntas abiertas. (Permiten una flexibilidad sobre el contenido de la respuesta). Sirven para iniciar una conversación, se las puede reforzar con el acompañamiento de impresiones o declaraciones. Riesgos: Perder el hilo del tema, hacer surgir nuevos temas de controversia. Buenas al inicio del debate, posteriormente perturbadoras.

7) Las preguntas cerradas. (Son preguntas directas que piden una información específica) Clarifican información, establecen el marco, las pautas, las informaciones básicas del debate. Riesgos: Producir el bloqueo de la comunicación en el otro, bien por no disponer de una idea completa o clara sobre el tema preguntado, o bien, por no querer comunicar algo valorado como íntimo.

8) Mostrar un acuerdo parcial con un argumento o crítica. Evita la discusión prolija sobre aspectos poco relevantes, informa a la otra persona de que ha sido entendida, facilita el que no vuelva a centrarse el debate sobre el argumento o crítica aceptada. Riesgo: El otro puede querer seguir sintiéndose aceptado y, por tanto, reitera una y otra vez su opinión al respecto.

9) Pedir una crítica mas específica. Centra el tema, el otro sujeto ve admitidas sus opiniones y tiende a valorarlo positivamente al entender que es un mensaje de interés por sus opiniones. Permite el desahogo emocional. Riesgos: El otro puede creer que su crítica no es aceptada y que, como medio de refutación, se le pide una mayor aclaración para mostrarle las incongruencias internas de su postura.

10) Presentación de opciones o alternativas y elección (o establecimiento de una jerarquía) entre ellas. Favorece la valoración de diferentes alternativas, facilita la aparición de actitudes de negociación productiva. Riesgos: Si el tema no está maduro crea confusión, desvirtúa el debate, cierra la posible manifestación de nuevas opiniones o posturas.

11) Ofrecimiento de negociación. (Se ofrece ceder en algo a cambio de algo, pero sin acompañamiento de amenazas) Permite romper momentos de máxima tensión, centra el debate sobre comportamientos específicos, evitando la controversia alrededor de ideas, sentimientos, deseos, ... Riesgos: El otro puede entender que se le ofrece la negociación como un medio de evitar su presencia o de dejar de dialogar con él.

12) La confidencia personal. (Declaración íntima no acompañada de petición de disculpas) Favorece el conocimiento mutuo, aumenta la confianza, retira la atención de lo externo o de menor interés. Riesgos: Idem 1,2,3,4.

13) La charla sobre sucesos externos no personales. Incrementa la familiaridad (es propia de la etapa inicial), evita entrar en discusiones fuertes. Riesgos: Descentra el debate.

14) Mencionar conductas y observaciones específicas. (respuesta espejo, volver a decir con otras palabras lo que el otro acaba de hacer o que se cree que el otro desea comunicar). Incrementa la empatía, favorece la confidencia personal, refuerza el discurso del otro al sentirse escuchado y comprendido. Riesgos: Herir susceptibilidades.

15) Expresar sentimientos encadenados positivos y negativos explicando su procedencia. (Tu comportamiento me hace sentir ..., pero al mismo tiempo considero que ..., te agradezco que ...) Permite comunicar al otro los aspectos negativos de su comportamiento, sin que ello le lleve al callejón sin salida de no aceptación total, favorece el cambio de actitudes o comportamientos no favorecedores del diálogo. Riesgos: Favorecer que el otro se centre sobre los aspectos negativos criticados y no sobre la petición subyacente evidente.

16) Pedir el parecer o opinión ante lo que se acaba de decir o hacer. (¿Qué crees tú?, ¿cómo te sientes ante...?, ¿piensas qué es positivo?) Anima al otro a expresar opiniones o sentimientos, favorece la aparición de nuevas informaciones, impide la divagación. Riesgos: Descentralizar el debate.

17) Enviar mensajes no verbales que expresen aceptación, comprensión, convencimiento en las propias opiniones, etc. (Posturas, miradas, gestos, expresiones faciales, etc.) Favorecen la confianza mutua, clarifican actitudes, reafirman declaraciones. Riesgos: Interpretación errónea del mensaje por parte del otro.

18) Declaraciones del tipo "eres bueno, has hecho esto bien, esto tuyo me ha gustado. Reconocen los aspectos positivos del otro, disminuyen el enfrentamiento y la tensión, incrementan la confianza del otro, favorecen la comunicación íntima. Riesgos: Poder dar pie al otro a pensar que se le hace una alabanza hipócrita no realmente sentida.

19) Preguntas o declaraciones de clarificación sobre lo hasta el momento hablado, sobre las conclusiones a las que se ha llegado. Centran el debate, resumen acuerdos, clarifican posturas, evitan volver a la discusión de temas ya debatidos. Riesgos: Volver a hacer surgir temas ya debatidos pero no suficientemente asumidos.

20) Declaraciones de intenciones. (comunicar decisiones no negociables) Evita debates inútiles, permite al otro conocer nuestras intenciones. Riesgos: Crear barreras al diálogo y la negociación, cierran puertas y posibilidades para la toma de acuerdos.

MENSAJES QUE OBSTRUYEN LA NEGOCIACIÓN.

1) Cortes de conversación. Crea barreras, produce tensión y hostilidad. Puede ser necesario para evitar divagaciones demasiado extensas.

2) Declaraciones extensas, incomprensibles. Impide el frecuente intercambio de comunicaciones, descentraliza el debate, produce aburrimiento. Pueden ser necesarias para impedir la aparición de nuevos temas que compliquen la toma de acuerdos, al cansar al auditorio se puede facilitar una toma de decisión consensuada.

3) Preguntas y declaraciones de reproche. Desvían la conversación, crean hostilidad. Favorecen el descrédito de algunas críticas o de un interlocutor.

4) Divagar sobre generalizaciones, hacer surgir asuntos paralelos o concomitantes. Idem 2.

5) Declaraciones del tipo "deberías..." Idem 3. Pueden favorecer la aparición de sentimientos ocultos.

6) Extenderse en la defensa propia (no en la defensa de la opinión sustentada). Da pie al otro para pensar que nos sentimos culpables, desvirtúa la discusión, culpa (por extensión) a los demás de la situación. Puede hacer desaparecer la sustentación de una crítica reiterada.

7) Los sarcasmos. (Expresar hostilidad mediante comentarios humorísticos o ironías). Provoca el ataque y la defensa, la hostilidad y la falta de confianza. No es útil en ningún caso.

8) Dar ordenes. (Indicar a otra persona que haga algo bajo el supuesto de que no hay posible alternativa). Crea hostilidad, impide la aparición de alternativas, suscita la lucha de poder. No es positiva en ningún caso para favorecer la negociación, aunque pueda ser necesario su uso por razones de funcionalidad y eficacia.

9) Manifestar incongruencia entre el mensaje verbal y el no verbal. Crea recelos, dificulta la confianza y la intimidad. No positivo en ningún caso.

10) Proferir amenazas. Rompen la comunicación. Utilizadas no como una amenaza, sino como una advertencia sobre los límites que no se está dispuesto a traspasar pueden servir para definir esos límites. En ese caso conviene hacerlo como una declaración de hechos o intenciones y no como advertencia de castigos o males mayores.

11) Expresar insatisfacción a través de terceros. (Aprovechar una oportunidad para expresar una insatisfacción por un comportamiento anterior en la persona objeto de comentario o referido a una persona ajena a la negociación actual). No da oportunidades de cambio de comportamiento, crea resentimientos. No aconsejable en ningún caso.

12) Cambios intencionados en tema de conversación. Impiden la finalización de un asunto objeto de debate, crean confusión, dificultan la satisfacción del grupo. Solo necesarios en los casos en los que entre el tema anterior y el traído a colación en ese momento haya una relación tal que el llegar a acuerdos por separado sea más perjudicial que no llegar a ninguno .

13) Disputas sobre diferentes versiones de sucesos pasados. Crea resentimiento, desvirtúa el diálogo, produce desconfianzas inútiles. Solo aconsejable en caso de que la tergiversación actual del suceso pueda implicar llegar a tomar decisiones equivocadas, en ese caso es necesario huir de matizaciones o precisiones intrascendentes.

14) Disculparse o autoinculparse innecesariamente (falsa humildad). Distrae del tema central, crea en el otro la necesidad de disculparse también, favorece la aparición de esquemas ataque - disculpa que impiden el debate concreto del asunto.

15) Crear charlas paralelas (entre dos o más) al diálogo central. Distrae, confunde, evita la concreción y clarificación de ideas. Útil para negociar brevemente un punto concreto.

16) Suponer en vez de comprobar. Los malentendidos no fundamentados (sin comprobación) dificultan el llegar a puntos de coincidencia. No utilizar en ningún caso.

17) Crear la sensación de resentimientos ocultos. Desfavorable para el clima de confianza, dificulta la intimidad. No usar nunca.

18) Dar consejos. Impide la continuación del diálogo, crea recelos. No usar nunca. Solo utilizar de ser pedidos, presentarlos como una posibilidad de comportamiento, como una alternativa, nunca como una solución definitiva.

19) Indefinición o imprecisión de las opiniones vertidas. Dificulta la comprensión. Huir de su utilización por motivos de miedo, vergüenza o desconfianza

20) Hablar por otra persona. Impide el derecho a la propia opinión de esta tercera persona, muestra que no se confía en él o que él no sabe hacerlo suficientemente bien. Es preferible pedirle su opinión al respecto. Solo utilizable en ausencia de esta tercera persona y siempre dejando de manifiesto la necesidad de consultarle en el momento que se presente.

TECNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Todas las técnicas expuestas en este documento son intercambiables y complementarias. Lo mejor es aplicarlas adecuándolas a las características y circunstancias de la clase. En muchos casos el papel de mediador del profesor será necesario como soporte y apoyo al proceso de resolución.

Antes de enfrentarse a los conflictos reales, si se puede se debe empezar por conflictos generales y ficticios, de poca implicación afectiva personal y de fácil consenso, evitando la identificación del conflicto con miembros del grupo.

La solución a las situaciones conflictivas pueden provenir de un diálogo y una negociación, o de una reestructuración de la situación inicial, de un compromiso de actuación que deje de lado el conflicto esperando que la colaboración en otras actividades facilite la solución del conflicto, o de otros muchos tipos de solución, las que presentamos aquí se inclinan por dirigir la búsqueda de la solución a través de un proceso de negociación, por eso en la introducción se han desarrollado varios apartados referidos a este tema.

EL MEDIADOR DE LA NEGOCIACIÓN.

A veces es conveniente contar para la negociación con un mediador que no necesariamente ha de ser un profesor, puede ser un compañero; pero siempre que se cumplan unos requisitos mínimos, entre ellos:

- El mediador ha de ser aceptado como tal, y, por tanto, deben respetarse sus intervenciones como instrumentos útiles para la resolución del conflicto.

- El mediador ha de caracterizarse por una objetividad máxima, nunca tomará partido, aunque personalmente crea que una de las partes tiene razón.

- Ha de ser paciente, tolerante, y buen comunicador. Su función de crear un clima y generar situaciones de aproximación entre las personas afectadas por el conflicto debe ser prioritaria, por encima de sus valoraciones personales.

LA NEGOCIACIÓN EN LOS CUATRO PASOS.

1. Colocarse en actitud de escucha activa y respetuosa, en disposición y con deseo de negociar.

2. Describir a la otra persona tus sentimientos con mensajes "yo", es decir expresar el sentimiento que te produce el comportamiento del otro y evitar interpretarlo o juzgarlo, lo que representaría un mensaje "tú", (Ejemplo de mensajes "yo": me siento ..., desearía ..., estaría dispuesto a ...; en contra de, mensajes "tú": eres..., haces ..., debes..., etc.).

3. Comunicar a la otra persona que comprendes y aceptas sus sentimientos, resumiéndolos y explicando como te hacen sentir. Describir el conflicto como metas a conseguir, aclarando lo que se desea y espera conseguir sin resaltar situaciones de enfrentamiento o queja.

4. Establecer por consenso un proyecto de actuación en el que nadie pierda. Se trata de negociar una tercera alternativa sin vencidos, ni vencedores. Dicha alternativa intentará la aproximación de las metas (requerimientos) a partir de la colaboración de las dos partes.

Lo mas importante es conseguir el consenso, aunque sea en pequeños apartados concretos y parciales, iniciándose con ellos la colaboración y solución del conflicto.

TU DICES / YO DIGO.

Cada uno de los participantes al iniciar su discurso y antes de explicar su posición debe resumir a plena satisfacción la intervención del anterior (se permiten pequeños comentarios por parte del otro para mejorar o matizar el resumen).

En el momento en que los participantes den muestras de haber tenido la oportunidad de expresar todos sus sentimientos y opiniones, y de haber sido escuchadas por el otro, se debe comenzar un proceso de negociación sin perdedores, en el que las dos partes identifiquen parte de las razones que les han llevado a ese conflicto y se pongan de acuerdo en iniciar alguna actuación para evitar que esas razones se vuelvan a producir.

ESTRATEGIA DE LAS 3 R. (RESENTIMIENTO, REQUERIMIENTO, RECONOCIMIENTO)

Una de las partes explica lo que le hace sentirse ofendido, molesto, resentido (debe usar los mensajes "yo", y es aconsejable comenzar manifestando una alabanza sobre el otro), la otra parte escucha sin interrumpir. Se cambian los papeles y la segunda parte explica su resentimiento.

La primera parte dice su petición, su requerimiento, lo que el otro puede hacer para evitar o disminuir el resentimiento. Se vuelven a cambiar los papeles. Es preciso evitar la reiteración continua de nuevos resentimientos no acompañados de peticiones concretas de actuación.

La primera parte explica que requerimientos de la otra parte estaría, en su caso, dispuesta a asumir (no debe poner condiciones). Se cambian los papeles. Este es el punto más importante, hay que conseguir una mínima por pequeño que sea aceptación de modificación de conducta o actuación por ambas partes.

Por ultimo se establece una negociación sin perdedor. Ver paso cuarto en la estrategia anterior.

INVERSION DE ROLES.

Para conflictos entre dos personas, cada una actuará durante un tiempo representando el comportamiento del otro, durante la actuación no puede haber interrupciones o comentarios, al terminar cada uno describe sus sentimientos y experiencias.

REUNION INTERGRUPOS.

Se puede utilizar esta técnica entre subgrupos. Cada uno responderá por separado las siguientes cuestiones (asegurarse de que no se oigan o influyan):

- a) Como describen el conflicto (expresado como metas) en su grupo.
- b) Como creen que el otro grupo va a describir el conflicto.
- c) Rasgos que según ellos tienen en común y que les diferencian.

Después se reunirán los dos subgrupos y leerán por turnos sus opiniones, no se puede discutir, pero si se pueden pedir aclaraciones o más explicaciones (¿Por qué decís eso? ¿Cómo os sentís? ¿Qué queréis decir con esas afirmaciones? Pero nunca: ¡eso no es verdad!, vosotros también sois..., etc.).

Se vuelven a separar y contestan a estas preguntas:

- a) ¿Qué diferencias hay entre cómo vemos el conflicto y cómo lo ven los del otro grupo, qué semejanzas hay?.
- b) ¿Qué factores o comportamientos han podido causar esas diferencias?, ¿qué ha ocurrido para que el otro grupo vea de forma diferente el conflicto?
- c) ¿Qué estaríamos dispuestos a hacer nosotros para suavizar y disminuir el conflicto? ¿qué le pediríamos a los del otro grupo que ellos hicieran?

Se repite el paso de lectura en común y a continuación se mezclan los grupos entre sí y con otros compañeros (esto último es importante) y se utiliza una estrategia de búsqueda de consenso (La de los cuatro pasos, por ejemplo).

SOLUCION DE CONFLICTOS PERSONALES.

Los conflictos personales suelen surgir ante una disyuntiva del tipo apetencia - aversión, en la que optemos por lo que optemos obtendremos aspectos positivos (apetecibles) y negativos (aversivos). Según esta teoría se puede seguir el siguiente proceso de solución de conflictos personales.

Primer paso: a) Definir y delimitar el conflicto (tipo, causas) b) señalar las metas a conseguir, c) las dificultades e impedimentos que se esperan encontrar, d) analizar lo realizado hasta el momento.

Segundo paso: a) Sugerir algunas soluciones parciales o/y totales, b) analizar en cada solución sus pros y contras; dificultades, consecuencias y posibles apoyos.

Tercer paso: a) Seleccionar una solución, b) planificar su ejecución y c) comprometerse con honradez, sinceridad y animo tanto en la decisión tomada como en su revisión a la vista de los resultados que se vayan obteniendo, para ello conviene utilizar una fichas de seguimiento apropiadas.

ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SUS EFECTOS.

Según su nivel de atención por las relaciones grupales o por las metas personales.

a) Centrado en las relaciones con dejación de las metas.

Se considera que los conflictos solo sirven para apartar y dividir el grupo. Lo mas importante es el grupo, por lo tanto el conflicto se ha de resolver sin causar un daño irreparable al grupo. Las necesidades y deseos de los miembros han de ser considerados aunque suponga una dejación o retraso en la consecución de las metas.

La negociación, la tolerancia, la cordialidad son actitudes preeminentes. Las metas, aunque puedan estar claras y explícitas, han de ser flexibles al objeto de poderlas supeditar a las exigencias de cohesión e integración grupal.

Son grupos estables y de escasa eficacia, grupos lúdicos, su líder suele surgir del mismo grupo y ser una persona popular.

b) Escasa preocupación por las relaciones, alto interés por las metas personales.

Los conflictos son algo natural e inevitable en todo grupo, lo importante es conseguir las metas, aunque el grupo se divida. La persuasión, la fuerza son herramientas aceptables que se espera que todos utilicen. Las metas están claras, aunque pueden no ser explícitas, la cohesión grupal es un medio de consecución de las mismas, nunca un fin en si misma.

Grupos eficaces poco estables, que funcionan bajo la autoridad de un director, grupos de trabajo.

c) Escasa preocupación por las relaciones y por las metas.

Las diferencias son algo natural de todo grupo, y derecho de todo individuo. La tolerancia, el “laissez-faire, laissez-vivre”, es la actitud propia en estos casos.

El líder es aquel que intenta resolver los conflictos sin generar problemas al grupo.

Grupos poco eficaces y poco cohesionados, el grupo se mantiene por un condicionante externo, las metas suelen estar impuestas.

d) Alto interés por las relaciones y por las metas.

El conflicto es aceptado como algo natural en todo grupo humano. En sí mismo ni es bueno, ni malo, pero si que es necesario elucidarlo y resolverlo, dentro del respeto a la individualidad de los miembros del grupo. De la solución de los conflictos habrá de derivarse un reforzamiento de las relaciones grupales. La búsqueda de recursos y procesos que permitan llegar a la solución del conflicto, reforzando, al mismo tiempo, las relaciones constituye la actitud base.

Grupos eficaces, entusiastas, participativos, cohesionados, con metas claras, explícitas y asumidas. Líder democrático, aceptado y respaldado por el grupo.

e) Preocupación por metas y relaciones moderada.

El conflicto es algo natural y nunca ha de dársele tal significación que haga peligrar las relaciones del grupo; pero, tampoco, las relaciones han de impedir la solución del conflicto.

Grupos de cohesión y eficacia equilibrada, tanto las metas como las relaciones pueden no estar claras o explícitas, pero ello no es un grave impedimento para el funcionamiento del grupo. La flexibilidad, la transacción son características en este caso Líder democrático, aceptado, pero no necesariamente respaldado (en todo) por el grupo.

<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DEL CLIMA DE CONVIVENCIA. MEDIMOS NUESTRO CLIMA DE CONVIVENCIA.</p>
--

*** OBJETIVO:**

- Analizar y valorar el clima de convivencia en el grupo.

*** MATERIALES:**

La encuesta para que los alumnos la respondan anónimamente.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN:**

Primer paso. Se reparten los cuestionarios y se pide a los alumnos que los contesten con el máximo de sinceridad y en la seguridad de que nadie va a identificar las valoraciones individuales de cada uno.

Segundo paso. En este momento aconsejamos realizar una de las actividades “previas”, de esta manera el profesor se puede llevar las encuestas y realizar un vaciado de las mismas fuera del aula, con tiempo y tranquilidad. En un segundo día se harán las actividades que se exponen a continuación y, si diera tiempo, otra de las actividades previas.

En un segundo día haced una asamblea de clase con la intención de comunicar las conclusiones recogidas con las encuestas e intentar llegar a decisiones que contribuyan a la mejora de la convivencia del grupo. Para ello se puede poner en la pizarra el diagrama propuesto y se rellena entre todos en un proceso de propuestas y debate abierto. Dejad que sean los alumnos los que cumplimenten la segunda y tercera columnas.

En el "Desde aquí" se escribirá la situación actual que deseamos mejorar (¡ojo! registrar situaciones, nunca personas), se utilizará la opinión recogida en las encuestas y las opiniones del alumnado.

El "Hasta allí" serán los objetivos o mejoras que deseamos conseguir. Es conveniente escribir conductas concretas, evitando las frases generales y los adjetivos del tipo “mejor, más grata, con más entusiasmo, con más participación, etc.

En "Nuestro compromiso será" escribiremos el comportamiento que valoramos necesario para la consecución del objetivo propuesto. En este caso conviene indicar no sólo actuaciones, sino también personas, medios, tiempos, lugares, fechas de revisión.

Dicho compromiso quedará escrito (y si es posible hasta firmado por los alumnos) y se expondrá en el tablón de clase, o se dará a custodiar al tutor y al delegado del curso.

DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL ALUMNADO		
“Desde aquí” Situación actual	“Hasta allí “ Objetivos	“Nuestro compromiso será”
...

Esta actividad se puede repetir al final del programa para valorar los progresos logrados.

ENCUESTA PARA MEDIR NUESTRO CLIMA DE CONVIVENCIA.

Contesta sinceramente, sin pensarlo mucho; se trata de poner lo que dirías a un amigo o amiga en una conversación informal. Por favor, no pongas nombres en ningún caso. Cuando lo termines se lo entregas a tu tutor o tutora para que pueda extraer algunas conclusiones.

- 1.- ¿Crees que el grupo esta satisfecho con su funcionamiento? _____
 ¿Hay enfrentamientos entre vosotros en clase? _____
 ¿Tenéis una comunicación franca y amistosa entre compañeros? _____
 ¿El ambiente en la clase favorece vuestro trabajo y aprendizaje? _____

- 2.- Mi grupo - clase se caracteriza por ser más bien. Subraya un adjetivo de cada par:

Cordial / Hostil.	Alegre / Triste.
Individualista / Cooperador.	Justo / Injusto.
Responsable / Poco responsable.	Muy trabajador / Poco trabajador.
Atento / Distraído.	Participativo / Pasivo.

- 3.- Danos tu valoración (entre 0 y 10) sobre la convivencia del grupo.

Falta una mayor cooperación entre nosotros (0) Todos solemos colaborar. (10)	
No hay suficiente respeto entre nosotros. (0) Respetamos mucho a los demás. (10)	
Con frecuencia hay peleas y conflictos. (0) Los conflictos son mínimos. (10)	
Los malos modos priman en nuestra relación. (0) Priman la cortesía y la amabilidad. (10)	

- 4.- Dale a cada pregunta referida a tu forma de ser una puntuación entre (0 y 10)

Yo, en esta clase, me relaciono bien con todos.	
Me siento apreciado por los compañeros.	
Me siento apoyado en mi trabajo por los compañeros	
Puedo trabajar a gusto.	
¿Cómo valoras tu preocupación por respetar las normas de convivencia?	
¿Y tu responsabilidad en tu trabajo?	
Tu interés porque el grupo vaya bien y la clase funcione y esté ordenada.	
Tu actitud de ayuda ante los demás, ante sus dificultades y defectos.	
Tu esfuerzo de cooperación para con el grupo.	

- 5.- Contesta brevemente a esta tabla

Me gustaría que en clase fuéramos más...	Y evitáramos ser tan...

ACTIVIDADES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. EL RUMOR.

*** OBJETIVO:**

- Analizar las dificultades de la comunicación y la formación de malentendidos.

*** MATERIALES:**

El siguiente cuento para leer en clase.

Historia del granjero.

Un granjero al sur de Alicante colocó un tejado de chapa delgada sobre su granero. Poco después un viento huracanado se lo llevó, después de tres días de búsqueda, lo encontró a veinte kilómetros de su casa, doblado y deformado de tal forma que era imposible volverlo a utilizar como techo.

El médico del pueblo le dijo que la Compañía de coches SIAT le pagaría un buen precio por él como chatarra. Así que decidió enviar el tejado para ver cuanto podía sacar por él, lo metió en una caja y lo mando.

Pasadas doce semanas, el granjero recibió una carta que decía: "No sabemos que chocó contra su coche pero lo tendremos arreglado para el quince del próximo mes. Rogamos que nos envíe un cheque por 867.000 pt por el coste de la reparación de su coche.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN:**

Primer paso. Se piden cinco voluntarios que saldrán de la clase para no poder oír la historia, cuando se lee por primera vez.

Segundo paso. Se hace pasar al primero y se le lee la historia del granjero. El no podrá tomar notas, pero sus compañeros de la clase si pueden y deben tomarlas.

Tercer paso. Se hace pasar al segundo voluntario, que escuchará la historia de labios del primero. Los compañeros en la clase tomarán nota de todo lo que se le olvida o deforma.

Cuarto paso. Se hace pasar al tercero, al que le contará la historia el segundo. Se repite el proceso con el cuarto y quinto compañero.

Ultimo paso. Se comentan las deformaciones y olvidos sucesivos que han ido produciéndose. Se puede terminar con un comentario en contra de los "Me han dicho que Fulano dijo que Mengano había comentado, que tú...", se trata de criticar el rumor como actividad social.

Nota: Adaptado de BRUNET y NEGRO. Tutoría en grupo.

<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ABANICO DE DESEOS Y AMBICIONES.</p>
--

*** OBJETIVOS:**

- Desarrollar actitudes positivas entre los miembros del grupo.
- Reconocer algunos de sus deseos o ambiciones, tomar conciencia de sus apetencias y rechazos personales.
- Descubrir que la mayoría de esos deseos implican conductas de esfuerzo personal y, a muchas veces, de colaboración social.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN:**

Primer paso. Se escribe en la pizarra previamente un listado de posibles deseos o ambiciones que se supone que el alumnado tiene para su vida futura. . Conviene intentar que el inicio de la actividad sea ordenado, puede iniciarla el profesor e invitar primero a un alumno que se espere que lo vaya hacer bien.

Invitándose, a continuación, a los alumnos a que salgan de uno en uno a la pizarra y señalen al lado de cada deseo con un más o un menos (+/-) su apetencia o rechazo por ese deseo concreto. Se pedirá a los alumnos que procuren no señalar más de tres deseos positivos y tres negativos. Pero se les avisará que pueden agregar nuevos deseos

Segundo paso.

Se realiza un debate sobre los deseos más seleccionados y sobre las razones de su elección. Su objeto debe ser descubrir las implicaciones de esfuerzo y trabajo que cada deseo lleva consigo y la proyección social (colaboración social) que cada deseo pueda suponer.

PROPUESTA DE POSIBLES DESEOS A ESCRIBIR EN LA PIZARRA (por el profesor).

- | | |
|---|---|
| Tener un buen trabajo. | Formar una familia que sea feliz. |
| Poseer el coche más rápido del mercado. | Tener salud. |
| Mantener un grupo de buenos amigos. | Contribuir al progreso de la humanidad. |
| Hacerme con dinero, aunque sea estafando. | Ser más listo que mis compañeros. |
| Ganar un premio al mejor en tu trabajo. | Ser un personaje de fama. |
| Vivir sólo en una isla. | Viajar por todo el mundo. |
| Ganar más que mis amigos. | Vivir en una gran casa. |
| Vestir con elegancia. | Tener don de gentes. |

<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. PUESTA A PUNTO DE NUESTRO MOTOR GRUPAL.</p>
--

*** OBJETIVOS:**

- Desarrollar actitudes positivas entre los miembros del grupo.
- Promover la participación y la implicación de los alumnos en la vida del grupo.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN:**

Primer paso. Se escribe en el centro de la pizarra, encerradas dentro de un cuadrado, las palabras “cohesión, participación” y se les explica a los alumnos que ese cuadrado representa el máximo de cohesión y participación ordenada que se puede dar en un grupo. Después se dibuja un cuadrado concéntrico con el primero lo suficientemente amplio para que todos los alumnos puedan escribir sus nombres en él, pero no tan grande que no deje espacio fuera de él para que algún alumno pueda poner su nombre fuera de este segundo cuadro, que señala el límite mínimo de cohesión y participación en el grupo.

Se invita a los alumnos a que por orden, sin que pueda haber valoraciones o comentarios sobre lo que cada uno de ellos haya apuntado en la pizarra, ponga su nombre en la pizarra representando la posición en que lo sitúa su opinión sobre su nivel de cohesión y participación con el grupo. Si se siente muy identificado con el grupo y participa a gusto en todas sus actividades escribirá su nombre muy cerca del cuadrado central, si por el contrario considera que está excluido del grupo y no se siente identificado con él lo escribirá alejado del cuadrado central o incluso fuera del segundo cuadrado más amplio.

Segundo paso. Cada alumno por orden volverá a salir a la pizarra y podrá unir con flechas su nombre con el de otros dos compañeros o compañeras con los que desearía establecer un mayor contacto, conocer mejor. No se trata de unir con nombres de amigos, sino con nombres de otros compañeros con los que todavía no se tiene una relación fuerte y con los se desea iniciar una relación de amistad o ampliar los contactos ya iniciados, es decir, profundizar en un mayor conocimiento y confianza mutua. Rogarles que no unan sus nombres con los de otras personas que ya conozcan bien, con los que tengan una relación fluida.

Tercer paso. Se les pide que hagan una entrevista a una de las personas con las que unieron su nombre, en ella tienen que informar de ellos mismos y averiguar cinco cosas sobre esa persona que antes no conocían: preguntarles sobre sus gustos, sus deseos, su forma de opinar o ver las cosas, sus experiencias... (Avisarles de que lo que se trate en las entrevistas quedará en el ámbito de lo privado, no habrá porque informar de ello al resto de compañeros)

Cuarto paso. Invitar a los alumnos que lo deseen a cambiar su nombre en la pizarra acercándolo o escribiéndolo más lejos de lo que estaba si así lo desean, según sea su impresión sobre su nivel de cohesión y sobre su deseo de participación actual en el grupo.

Sugerirles la posibilidad, a aquel alumno que lo desee, de expresar en una breve frase su opinión sobre el grupo, no sobre una o más personas del grupo, es decir, no se pueden dar nombres de personas. A ser posible que esa valoración la exprese en forma de petición o deseo antes que de crítica: ¿Qué le pediría al grupo, cómo le gustaría que fuera el grupo?

Quinto paso. Valorar entre todos la actividad. Haciendo hincapié en si ha habido un aumento de la cohesión grupal y del deseo de participar.

ACTIVIDADES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. COLABORAMOS HACIENDO OPERACIONES.

* OBJETIVOS:

- Favorecer la colaboración entre compañeros.
- Estimular la búsqueda de soluciones a partir de la colaboración a los conflictos.

* PROCESO DE REALIZACIÓN:

Primer paso. A cada alumno se le da una tarjeta (un folio) en la que en letras grandes hay escrito al azar un número de 0 a 9 y los signos de operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación, división, varias tarjetas repetidas con signos de operaciones). Cada alumno se la ha de colocar en el pecho o sujetar sobre él, de forma que todos los compañeros la puedan ver con facilidad.

Segundo paso. El profesor pone en la pizarra un número de más de dos dígitos. Los alumnos intentarán formar combinando los números que cada uno tiene para formar otros números y utilizando las operaciones aritméticas llegar a calcular el número de la pizarra.

Las reglas del juego son: 1. Para hallar el número de la pizarra han de intervenir un mínimo de dos operaciones. 2. Se trata de conseguir que en la formación de los números y las operaciones para calcular la cifra de la pizarra intervengan el máximo de alumnos. 3. Se gana el juego (lo gana toda la clase) cuando todos los alumnos son capaces de intervenir con su número o operación en el cálculo de la cantidad propuesta en la pizarra.

Los alumnos pueden primero realizar los cálculos sobre un papel, para posteriormente informar al resto de sus cálculos. Para comprobar que los cálculos son correctos se puede ir haciendo salir a los alumnos para formar, usando su tarjeta, las operaciones precisas, o bien, ir poniendo en la pizarra las propuestas de cálculo de los alumnos e ir comprobando cuantos alumnos tendrían que utilizar sus tarjetas para completar el cálculo.

Tercer paso. Resaltar las conductas que se han producido de colaboración, y el hecho de que la solución final (en la que todos tenían que colaborar para formar los cálculos) sólo se ha encontrado tras un proceso de aproximaciones sucesivas. En definitiva, un problema, un conflicto se resuelve mejor si todos colaboramos y tenemos la paciencia y perseverancia necesaria para intentarlo una y otra vez hasta encontrar la solución final.

Nota: Adaptado de Seminario de educación para la paz. Asociación por Derechos Humanos. (1995) La alternativa del juego II. Juegos y dinámicas de educación para la paz. Edt. Los libros de la catarata. Madrid. Pág. 212

<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. MANTENEMOS LA COLABORACIÓN.</p>

*** OBJETIVOS:**

- Favorecer el encuentro, la reafirmación personal y la colaboración.
- Conseguir que el grupo supere la presión de agentes externos y siga colaborando.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN:**

Primer paso. Se sitúa al grupo en círculo, seleccionando previamente a cuatro compañeros que situados en las esquinas y sin poder desplazarse de ellas, utilizando sólo su palabra van a intentar convencer a los participantes en el grupo para que abandonen el juego.

Segundo paso. Los participantes en el círculo dispondrán de un objeto que lanzarán a un compañero diciendo al mismo tiempo algo positivo del compañero al que le lanza el objeto. No se puede volver a repetir el lanzamiento a una misma persona a la que ya se le envió anteriormente.

(Si el objeto a lanzar es un ovillo de lana, se puede crear una red de relaciones, una telaraña que represente los nexos de unión en el grupo)

Mientras los cuatro “hostigadores verbales” podrán decir lo que deseen (excepción de insultos o groserías) para conseguir que algún compañero abandone el juego y pase a ayudarlo a conseguir romper el juego. Los que sientan en grupo deben ser fuertes en su decisión de jugar y de resistir la presión de los hostigadores.

Cuarto paso. Diez antes de finalizar la sesión o cuando el círculo se haya roto por completo se suspende el juego. Es frecuente que algunos alumnos soporten durante mucho tiempo la presión, y que otros abandonen después de unos minutos. Comentar los sentimientos y emociones que cada uno ha sentido y los efectos y consecuencias de la presión de los demás sobre cada personal. Tratar de que relacionen las situaciones vividas en el juego con las que se pueden encontrar en la vida real.

Nota: Adaptado de Seminario de educación para la paz. Asociación por Derechos Humanos. (1995) La alternativa del juego II. Juegos y dinámicas de educación para la paz. Edt. Los libros de la catarata. Madrid. Págs.75 y 218.

ACTIVIDADES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

SÍ / NO y GOLPECITOS (dos juegos).

* OBJETIVOS:

- Hacer tomar conciencia a los alumnos de la importancia de las actitudes y “poses” que se adoptan en una discusión entre compañeros.

* PROCESO DE REALIZACIÓN:

Primer paso. (Primer juego. Sí / No)

Os quiero proponer un juego que os va a divertir al tiempo que os servirá para expresar sentimientos de alegría, tristeza, ira, pesadumbre... (Se puede hacer primero con una pareja de alumnos que sean participativos, espontáneos y participativos como forma de motivar)

Se les pide a los alumnos que se pongan cara a cara a un compañero. Uno de los compañeros sólo podrá utilizar la palabra “Sí”, el otro sólo podrá utilizar la palabra “No”, deben dialogar entre ellos con esas palabras intentando expresar con el tono y el timbre que les dan a esas palabras y los gestos que las acompañan los sentimientos que se les va a ir sugiriendo en la siguiente historia.

“Dos amigos se encuentran después de varios años sin verse. Así pues expresan con vuestros “sí” y “no” sorpresa y alegría al verlo. Inmediatamente empiezan a dialogar de sus cosas, expresan con vuestros “sí y no” un diálogo normal; pero pronto el del sí hace una pregunta no deseada y el del no muestra sorpresa y cierta irritación. El del “sí” intenta quitar importancia a su pregunta; pero el “no” no se conforma y sigue mostrando su rabia ante el “sí”, lo que provoca el enfado de éste y el inicio de sus manifestaciones de ira. (Normalmente no es necesario seguir con las insinuaciones, pues desde este punto los dos compañeros se ponen a gritarse con sus “sí y no” sin escucharse en absoluto)

Segundo paso. (Segundo juego: Golpecitos)

Os quiero proponer otro juego parecido al anterior, pero algo más arriesgado, si no sabéis controlar vuestros “golpecitos” podéis llegar a enfadaros y provocaros daño. El juego consiste en daros “golpecitos” con la punta de los dedos. Los dos cerraréis los ojos y daréis golpes suaves y evitando hacer daño en el brazo del compañero.

“Enlazad vuestros brazos de forma que la mano de cada uno descansa sobre el brazo del compañero. Y seguid esta historia: Dos serpientes se encontraron en el desierto, al principio se acercaron con miedo y tantearon sus cuerpos para conocerse mejor, poco a poco a medida que cogieron confianza quisieron demostrar la una a la otra lo poderosa que era, así que comenzaron por darse golpes suaves y cariñosos, como diciendo: Aquí estoy, mira que joven y sana soy. Evidentemente como ninguna quería reconocer que la otra era más fuerte que ella cada vez sus golpes eran más fuertes y rápidos. Pero pronto se dieron cuenta que de seguir por ese camino en vez de hacerse amigas se iban a enemistar para siempre, y en el desierto se está tan sólo, a todos nos gusta tener un amigo y no estar abandonados en medio de la nada. Así que decidieron mostrarse amistosas y suavizaron sus golpes, convirtiéndolos en cariñosas caricias, en saludos de aprecio y amistad eterna. Abrid los ojos”

Tercer paso. Valorar entre todos la actividad. ¿Cómo se han sentido? ¿Se han percatado que muchas veces es el tono el que dirige la discusión y no las palabras que se dicen?.

ACTIVIDADES PREVIAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS. NOS PREPARAMOS PARA ESCUCCHAR.

*** OBJETIVO:**

- Realizar una práctica previa que supone el uso de la “escucha activa”, de “producción y emisión de mensajes yo” y de “respuestas espejo”.

*** PROCESO DE REALIZACION:**

Primer paso. Explicar los conceptos previos de la actividad.

ESCUCHA ACTIVA: Es aquella que hace que el que habla se sienta en todo momento escuchado y atendido. Para ello se utiliza la mirada (mirar a la cara del que habla), los gestos, las palabras o frases, las preguntas (con las que se solicita alguna información más amplia), pero nunca las interrupciones para contar algo personal o que no vayan al tema tratado por el que habla o los movimientos y gestos de aburrimiento, cansancio o huida.

EMISIÓN DE MENSAJES YO. Un mensaje yo es el que intenta explicar una situación desde la perspectiva del que habla, sin utilizar la segunda personal, sin culpabilizar ni juzgar la conducta ajena. Sólo explica emociones, sentimientos opiniones propias. Ejm: Me sentí, me pareció que quería, entendí que hacía, yo deseaba, me encontré, etc.

RESPUESTAS ESPEJO. Son las respuestas por las que el que escucha muestra que ha comprendido lo que ha sido narrado, que ha comprendido hechos y sentimientos. Pero que en ningún caso aporta juicios, valoraciones o consejos. Se limita a expresar como un espejo lo que ha escuchado de forma resumida.

Segundo paso. Se pide a los alumnos que se sienten por parejas. Cada pareja tendrá que contarse una anécdota o historia personal.

Primero la cuenta uno. Procurando utilizar los “mensajes yo”. Es decir ha de intentar explicar cómo se sintió, cómo se comportó; pero ha de huir de culpabilizar, criticar o juzgar la conducta ajena. Mientras el que escucha tendrá que dar muestras de “escucha activa”. Después el que la escuchó volverá a contarla tratando de hacerlo en forma de “respuesta espejo” ha de demostrar que ha comprendido los hechos narrados y las emociones personales implicadas. Por último se cambian los papeles y el que contó pasa a escuchar.

Tercer paso. Se les pide que comenten y valoren la experiencia:

¿Cómo se sintieron al darse cuenta que eran escuchados y atendidos?

¿Les fue difícil evitar los “mensajes tú” y utilizar los “mensajes yo”, qué resultado tienen este tipo de mensaje, cuáles son sus ventajas...? (Los “mensajes yo” facilitan la comprensión y aceptación del que habla, dan una mayor precisión a los deseos, necesidades y sentimientos expresados, evitan el enfado del que escucha, propician la colaboración y el diálogo, soslayan la proyección de culpas y la emisión de juicios de valor sobre otros, ...)

¿Cómo funcionaron las respuestas espejo, son útiles, cuándo y para qué? (las respuestas espejo son útiles para hacer que el que habla se explique mejor y se sienta comprendido, aceptado y reconocido en sus emociones y deseos íntimos, aunque ello no suponga la aprobación de su conducta o de sus deseos)

**ACTIVIDADES DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.
ACTIVIDADES DE ENTRENAMIENTO.**

*** OBJETIVO:**

- Ejercitarse durante varias sesiones en la resolución de conflictos.

*** PROCESO DE REALIZACION:**

Modelo de realización aconsejado: 1) Exposición del caso, seguida de análisis y comentarios, 2) Elaboración de una alternativa de solución (utilizar una de las técnicas descritas), 3) Dramatizaron. Unos alumnos representan una propuesta de actuación, que se comentará, ¿qué comportamientos podrían haber facilitado la solución?. Evitar las críticas.

Se deben reforzar las actitudes de diálogo y respeto entre los alumnos, evitando los enfrentamientos y las actitudes agresivas, no se trata de crear nuevos conflictos.

Informar de que se trata de una actividad lúdica y que el buen humor y el respeto mutuo son esenciales, lo importante es comprobar conductas y procesos sin importar si la actividad ha quedado o no a plena satisfacción.

UN CASO PARA COMENTAR.

- Marila quiere irse de vacaciones a Italia con su tía, su padre le promete que si aprueba el curso (que no le será difícil, solo ha suspendido 1 en las dos evaluaciones anteriores) él le dará la mitad del dinero, pero que la otra mitad se la tiene que conseguir ella.

Marila ha ahorrado en lo que va de curso 40.000 pt, gracias a que los viernes de 4 a 9 h. y sábados de 9 a 2 y de 5 a 9 h. ayuda a su tío. Para final de verano habrá conseguido el dinero necesario; pero pronto le surge el dilema, el grupo de amigos con el que salía los domingos ha empezado a salir también los viernes y sábados, lo que le impediría trabajar con su tío; pero, claro, piensa que si sólo sale los domingos con ellos se perderá la diversión y sobre todo dejará de estar con su chico.

CASOS PARA COMENTAR Y REPRESENTAR. (Fase 1ª)

Todos los casos que se presenten en esta fase deben ser ficticios, no permitiendo una fácil relación entre un alumno y el caso en cuestión, en una segunda fase se podrán casos inspirados en las situaciones vividas dentro del grupo - clase.

Pedir a los alumnos que se inventen otros casos similares que hayan vivido o no. También se representarán en la clase. Puede ser de interés para conseguir sugerencias de casos el pedir a los alumnos después de cada caso representado si os pueden decir algún otro ejemplo similar e irlo apuntando para al final utilizarlo para ampliar el número de situaciones a representar.

1. Un compañero precisa que otro le preste un material de clase que él no ha traído. ¿Cómo se lo pediría si el compañero a quién se lo tiene que pedir no es amigo suyo?, suponiendo que no se lo prestara ¿cómo reaccionaría?. En situaciones similares en vuestra vida real ¿reaccionáis como habéis explicado aquí?

Representar la situación haciendo entre dos alumnos de la clase, actuar vuestra representación como actuaríais en una situación real.

2. La madre de Fidel le pide que el viernes le ayude a pintar el pasillo de la casa. Fidel pensaba salir con sus amigos. ¿Cómo solucionaría esta situación Fidel? ¿Os ha ocurrido alguna vez una situación similar? ¿Cómo la habéis resuelto?

Representar la situación. El alumno que haga de Fidel debe negociar con el compañero que haga de madre para que en ese momento le deje salir con los compañeros.

3. Un grupo de compañeros tiene que hacer un trabajo en común, pero, como en muchos grupos, hay un compañero que sólo se dedica a gastar bromas, otro que nunca trae nada hecho. ¿Qué pueden hacer para modificar estas actitudes? ¿Cómo lo harían?

Representarlo intentando utilizar la técnica de las “3 R”

4. Una chica quiere vestir según sus gustos, pero sus padres opinan que esos gustos son poco aceptables, que le hacen parecer lo que no es, que resultan un gasto excesivo, etc.

Representarlo utilizando la técnica del cambio de roles. Primero una persona hará de hija o hijo y la otra de padre o madre, después se cambian los papeles y la que hizo de hija hará de madre.

5. Un amigo te invita a beber alcohol en la “discoteca” tu no quieres hacerlo, pero él insiste. ¿Cómo conseguirías convencerle? ¿Os ha ocurrido alguna vez una situación similar? ¿Cómo la habéis resuelto?

Representar como resolveríais vosotros este caso.

6. Un amigo os ha invitado a una fiesta, pero no ha invitado a vuestro mejor amigo o amiga y precisamente habíais quedado con él o ella para ir al cine ese día.

Intentad usar en la representación la técnica de “tú dices / yo digo”

7. Un compañero os propone que juntos compréis un juego de ordenador y que lo tengáis en semanas alternas cada uno en su casa.

Representar este caso usando la técnica de negociación en cuatro pasos.

CASOS PARA COMENTAR Y REPRESENTAR. (2ª fase)

Se trata de buscar situaciones frecuentes en la vida actual recogiendo fotos de prensa en la que se observen conflictos entre personas. Los alumnos deben comentar sobre esos conflictos desde una doble perspectiva: 1. Realizar una valoración general del conflicto, proponiendo diferentes alternativas de solución y 2. La más interesante, sentir el conflicto como vivido personalmente, como si fueran los protagonistas de la fotografía mostrada.

El objetivo de la actividad no es, en este caso, elaborar conclusiones generales sino, más bien, hacer vivir a los alumnos sentimientos, emociones de forma vicaria y hacerles tomar postura ante situaciones conflictivas.

El primer paso podría ser analizar el conflicto como ajeno a los alumnos, alejado de su experiencia personal, buscando sus razones, precisando los motivos que hacen que estalle en un momento u otro, las posibles alternativas de solución... Para a continuación plantearles que se dividan en dos grupos, cada grupo debe tomar parte por una de las partes del conflicto e intentar analizarlo desde ese punto de vista, ellos son los sujetos de la situación mostrada. Deben terminar proponiendo una estrategia de solución y intentar representarla.

CASOS PARA COMENTAR Y REPRESENTAR. (2ª fase)

Si queda tiempo, se considera de interés, e incluso se puede utilizar como alternativa a otros casos anteriores.

A los alumnos se les piden que escuchen este cuento y que vayan escribiendo en un papel los sentimientos y opiniones que se le van provocando.

“Quiero que escuchéis este cuento como si realmente os estuviera pasando a vosotros, como si un próximo día os pasarán las cosas que se describen en el cuento.

El sábado al volver a casa tarde por la noche en una calleja solitaria y oscura os encontráis por sorpresa con un compañero del instituto que os la tiene jurada. Ha prometido que os pille os va a hacer picadillo. La historia viene de antiguo y ya son varias las discusiones que habéis tenido, insultos, mentiras, gritos ya sólo os queda pegaros.

Este mal compañero, llamémosle así, por llamarlo de alguna forma, lleva un palo en una mano y después de insultaros repetidas veces, con las peores palabras que podáis imaginar, se acerca a vosotros a pegaros, pues vosotros tampoco os habéis quedado cortos en los insultos. Paremos un poco y escribir en una hoja: ¿Cuáles son vuestros sentimientos y emociones? ¿Cómo reaccionaríais en esa situación?

Ya habéis terminado de escribir, bien, pues continuemos. Por desgracia para él cuando va a daros un golpe con el palo en la cabeza tropieza y se cae al suelo, momento que aprovecháis para coger vosotros el palo caído al suelo. Volved a escribir sobre vuestros sentimientos y reacciones en esta segunda ocasión.

Ya tenéis el palo en la mano y seguís insultándoos... (pausa en la lectura) en ese momento sale los vecinos ante los gritos y comienzan a recriminarte por tener un palo y amenazar a un pobre chico caído con él. Comenta de nuevos tus sentimientos y reacciones.

CASOS PARA COMENTAR Y REPRESENTAR. (3ª fase)

Se trata de buscar situaciones frecuentes en nuestras aulas para que los alumnos reflexionen sobre ellas. Lo más oportuno sería cambiar las que aquí se presentan por otras situaciones que hayan sido vividas dentro del aula, pero procurando que no se identifique a los alumnos que la vivieron.

1. A Carl las compañeras le insisten para que se vaya con ellas y no entré en la clase de matemáticas. Carl quiere ir a clase. ¿Cómo lo hará?

Representar en clase el caso.

2. A José le han pedido su trabajo de plástica para volverlo a presentar a la profesora, le dicen que como son clases diferentes la profesora ni se va a dar cuenta. José no desea prestar su trabajo. ¿Qué haría? ¿Qué pasaría si eres tú el que lo pides y otro el que te lo niega?

Representar en clase el caso.

3. Os han pedido un libro, pero quien lo ha pedido ya os devolvió otro con algunos desperfectos. ¿Le prestaréis ahora el que os pide? ¿Has devuelto alguna vez algo prestado en peor estado que cuando te lo dejaron? ¿Cómo reaccionó la persona que te lo prestó?

Representar en clase el caso, procurar utilizar una de las técnicas propuestas.

4. En el examen han cogido a dos compañeros copiando. A uno de ellos el otro le quitó la hoja de su examen sin su permiso; pero ahora no quiere decir nada al profesor y prefiere que os suspendan a los dos a que le castiguen sólo a él?

Representar en clase el caso, procurar utilizar una de las técnicas propuestas.

5. Dos amigos se han peleado por un asunto sin importancia; pero ninguno de los dos quiere ser el primero en reconocer que el motivo de la pelea no era importante para él o ella.

Representar en clase el caso, procurar utilizar una de las técnicas propuestas.

6. Ana comenta a una amiga que está harta de Philip, pues dice que siempre se mete con él ridiculizándola ante los compañeros. ¿Qué podría hacer Ana?.

Representar en clase el caso, procurar utilizar una de las técnicas propuestas.

Para hacer más atractivas las representaciones de los casos se puede hacer que los actores que hayan de hacerlos las repitan pero teniendo que asumir un estereotipo de conducta determinado: gritón, grosero, simpático, pacificador...

ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

PERSONALIDADES NUEVAS.

Nota previa: Sólo realizar con grupos maduros y siempre con precaución. Es recomendable haber hecho previamente ejercicios similares, es decir, haber explicado la estrategia del “Cambio de roles” y haberla practicado con casos simulados algo menos complicados.

*** OBJETIVO.**

- Hacer ensayar a los alumnos nuevas conductas, nuevos roles, para a partir de dicho ensayo poder examinar las ventajas e inconvenientes de dichas conductas.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN.**

Primer paso. Presentación y explicación de la actividad:

- Se prepara a los alumnos en una actitud de participación tolerante, informándoles del riesgo de generar nuevos enfrentamientos con esta actividad, por lo tanto sólo se podrá hacer si todos aceptamos las normas de funcionamiento y lo hacemos con una actitud tolerante y con buen humor.

- Se les explica que es natural que en toda relación humana se produzca algún disgusto, enfado..., y que eso no tiene porque ser malo si no permitimos que nos impida colaborar.

Segundo paso. Se les explica a los alumnos que vamos a realizar un debate, pero que en él cada uno de los participantes va a tener una personalidad inventada. El juego consiste en un que grupo “A” hará el debate siguiendo las instrucciones que a cada uno de los personajes se le dará en una hoja que sólo ellos podrán ver, el grupo “B” debe descubrir cuáles son las conductas típicas de ese personaje, y elegir cuál es la personalidad de cada uno de los participantes en el debate.

A los miembros del grupo “A” se les dará una hoja en la que estarán todos los personajes que participan en el debate y en ella se le anotará que personaje le corresponde.

La distribución de alumnos - personalidades se puede hacer por sorteo, o bien, lo que es mejor, hacerla de forma que se haga coincidir a cada alumno las conductas que nos gustaría que tuviera para permitirle ensayar y comprobar el funcionamiento de un nuevo rol, es aconsejable atribuirle una conducta contraria a la que suele mostrar.

En el debate puede haber menos alumnos que personalidades propuestas, simplemente no se asignan todas las personalidades propuestas a los alumnos, e incluso se puede repetir la misma personalidad en dos o más alumnos.

Esta actividad conviene realizarla en dos sesiones para dar tiempo a todos los alumnos a ser actores (Grupo “A” en la 1ª sesión y “B” en la 2ª) y observadores. Para la segunda sesión hay que cambiar la relación entre nombres de los personajes y las personalidades para que no sean idénticas a las del primer debate y permitan de esa forma al grupo de observadores poder realizar la actividad de descubrir a quién le ha tocado cada personalidad.

Tercer paso. Se organiza la clase para el debate. Los alumnos que hayamos elegido para el debate formarán un círculo en el centro de la clase y pondrán en un folio escrito con letras grandes el nombre de su personaje, el resto de alumnos se situará fuera de este círculo con una hoja y un lápiz que le permita tomar notas de lo que observa.

El tema del debate debe ser propuesto por el profesor. Lo más recomendable es elegir un tema sencillo, que provoque inmediatas opiniones en el alumnado, aunque pueda parecer no demasiado trascendente (un hecho de actualidad, un tema propio de la edad, un debate a partir de unas fotos, noticia de prensa, o artículo, etc.)

Se escribe en la pizarra en una columna el nombre de los personajes (se puede poner al lado el nombre del alumno al que le ha correspondido, pero no la personalidad que le toca representar) y en una segunda columna las personalidades de los participantes (deben estar en diferente orden de colocación los nombres de los personajes y las personalidades). Explicándoles a los observadores que en su folio deben escribir uniendo el nombre de cada personaje con su personalidad, quién consiga aproximarse más será el ganador. También se les puede facilitar una fotocopia de la lista de personalidades, pero en ella se habrá borrado el nombre del personaje, que será lo que habrán de escribir los observadores.

Si al copiar en la pizarra la lista de personalidades los alumnos piden aclaraciones es conveniente detenerse un momento explicándoles cada una de ellas y poniéndoles ejemplos de actuaciones que le son propias.

A los alumnos que harán el debate se les entrega una hoja en la que tendrán escrito el nombre de su personaje, la personalidad tipo que le corresponde y las conductas que le caracterizan. (Ver la hoja final para los detalles sobre los personajes, conviene fotocopiar y entregar a los alumnos que debaten señalándoles a cada uno cuál es su personaje).

Cuarto paso. Durante unos quince minutos les dejamos que realicen el debate.

Quinto paso. Se da por terminado el debate esté donde esté, y se pasa a comprobar si los observadores han descubierto las personalidades de nuestros personajes. Debemos intentar que con todos ellos se razone por qué se le otorga esa personalidad.

¡Ojo!, insistid a los alumnos que se trata de personajes, es decir no ha sido Pedro, el alumno, quién ha dicho o hecho, sino Luna, el personaje quién lo ha hecho, se trata de evitar la identificación de las actuaciones sobre un alumno concreto, que sólo ha sido un actor.

Sexto paso. Una vez identificadas las personalidades (ya los personajes, ni quién los represento importan) pasamos a valorar las ventajas e inconvenientes que para el trabajo en grupo, y la relación entre compañeros tiene cada una de las personalidades representadas.

Séptimo paso. Le preguntamos a los alumnos que han sido actores del debate que nos expliquen cómo se sintieron al tener otra personalidad, si les gustó, y si les gustaría aproximarse en su conducta a ella (en qué sí, en qué no, y por qué)

Octavo paso. Invitamos a todos los alumnos a imitar esas conductas que hemos señalado como favorecedoras del trabajo en grupo y de la relación entre compañeros, destacando las ventajas e inconvenientes que se pueden derivar de cada tipo de personalidad.

Noveno paso (fuera del aula). Si se considera oportuno, se puede buscar una ocasión reservada para hablar particularmente con alguno de los actores (alumnos que presenten mayores necesidades de atención por presentar algún tipo de conflicto en la clase o con los compañeros) y analizar en mayor profundidad la actividad para hacerle reflexionar sobre su conducta, los efectos que ésta tiene y las ventajas que tendría el cambiarla. Asegurándole que, en definitiva, ya ha probado como funciona y ha comprobado que no es tan difícil de tenerla.

PERSONALIDADES NUEVAS.

PERSONAJE	PERSONALIDAD	CONDUCTAS QUE LE SON PROPIAS.
Luna.	Animador de la actividad.	Anima al grupo, le incita a trabajar, es cordial y simpático, suele alentar a que todos participantes y opinen, a que se extraigan conclusiones.
Marte.	Presentador de opiniones	Presenta sus opiniones o recoge las de los demás aportando una síntesis de todo lo dicho.
Mercurio.	Gracioso	Aporta ocurrencias graciosas, chistes, bromas, es simpático y muestra un buen humor dulce, gracioso, no ofensivo, ni hiriente.
Saturno.	Armonizador	Evita enfrentamientos, aproxima posturas, concilia opiniones, media en los conflictos.
Venus.	Presentador de dudas y dificultades	Pone de manifiesto todos los aspectos negativos del grupo, todas las dificultades que tiene, todas las dudas que surgen en el trabajo.
Júpiter.	Dominante	Intenta llevar siempre la voz cantante, quiere dirigir la participación, las conclusiones a las que se llegue deben ser las que él ha propuesto.
Urano	Burlón.	Ridiculiza a los demás y a sus opiniones, su humor no es dulce y llega a ser ofensivo y molesto, aunque pueda provocar la risa
Neptuno	Pasivo.	No participa, es reservado, no aporta nada, se dedica a pensar o trabajar en lo suyo.
Plutón.	Bloqueador.	Rechaza todas las ideas que se propongan, adopta una actitud negativa ante el trabajo, se niega a colaborar
Io.	Registrador.	Se dedica a tomar nota de los acuerdos, se ofrece a llevar registro de las intervenciones.
Phobos	Regulador de normas y procesos.	Se preocupa del turno de palabras, de que haya respeto entre todos, de que el debate se desarrolle con orden y respeto.
Deimos	Comentarista - evaluador.	Continuamente está haciendo comentarios sobre lo realizado o acordado, hace valoraciones de lo dicho o de la marcha del debate.
Ganímedes	Generador de dinámicas de trabajo.	Ofrece, sin imponerlas a la fuerza, alternativas para organizar el trabajo, y para la resolución de las dificultades que tiene el grupo.
Calixto	Distractor del trabajo.	Con sus intervenciones (extrañas al debate) y sus comentarios introduce elementos que desvían o dificultan la marcha del trabajo.

ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

ALABANZA Y CONFRONTACIÓN.

Nota previa: Sólo realizar con grupos maduros y siempre con precaución. Es recomendable haber hecho previamente ejercicios similares con casos simulados, es decir, haber explicado la estrategia de las “Tres R (Resentimiento, requerimiento, reconocimiento)” y haberla practicado con casos simulados.

*** OBJETIVO.**

- Hacer conscientes a los alumnos de sus conductas de confrontación y opresión para con los compañeros.

*** PROCESO DE REALIZACIÓN.**

Primer paso. Presentación y explicación de la actividad:

- Se prepara a los alumnos, informándoles del riesgo de generar nuevos enfrentamientos con esta actividad, por lo tanto sólo se podrá hacer si todos aceptamos las normas de funcionamiento y lo hacemos con una actitud tolerante y con buen humor.

- Se les explica que es natural que en toda relación humana haya algún resto de resentimiento (dolor, disgusto, resquemor, queja, decepción), y que eso no tiene porque ser malo si no dejamos que se nos anquilese en nuestros ánimos y nos haga más difícil la relación, nos impida colaborar.

Segundo paso. Se les dice a los alumnos que vamos a establecer un “turno de sinceridad” para poder explicar nuestros resentimientos con respecto a un compañero, en dicho turno cada alumno podrá expresarse sin que nadie le pueda interrumpir, pero en todo caso ha de guardar el máximo respeto y cuidado en el lenguaje, evitando los insultos, y las palabras y frases que puedan resultar ofensivas.

La regla será la siguiente: Cada alumno es libre de expresar su resentimiento, pero antes de hacerlo, debe decirle al compañero dos alabanzas o reconocimientos de méritos, después de lo cual le podrá explicar su resentimiento con la siguiente fórmula:

Me molesta cada vez que me haces, dices ...,

Me duele que seas, hagas, digas,... ;

Yo me sentí (explotado, avergonzado, ofendido, maltratado, agredido,...) el día que me hiciste, dijiste...

Tal vez, sería apropiado poner algún ejemplo:

“Pedro le dice a Juana, eres simpática y generosa; pero me siendo dolido cada vez que te aprovechas de mi material de tecnología para tus trabajos.”

La expresión de los resentimientos puede hacerse en público o en privado, en el segundo caso el que desea expresar algo debe pedir al compañero afectado que se preste a hacerlo, buscándose un lugar y ocasión para hacerlo, sería oportuno que también asistiera el profesor o un mediador, si lo aceptan los alumnos intervinientes.

Tercer paso. El alumno al que otro se ha dirigido explicándole su resentimiento, puede, después de haber agradecido las alabanzas y de haber hecho otra por lo menos al compañero que se dirigió a él, contestar de tres formas: con una petición de perdón, con una manifestación de intención de que no volverlo a hacer, o con una expresión de resentimientos propios dirigidos al alumno que inicio la tanda.

Continuando con el ejemplo anterior, Juana podría decir: Gracias por reconocer que soy generosa, la verdad es que tú además de generoso eres bastante amable; aunque creo que el que me haya aprovechado de tu material en estos últimos días no es para sentirte explotado, por el contrario la que se siente explorada soy yo porque el otro día te copiaste de mi proyecto de tecnología para hacer el tuyo.

Cuarto paso. El primer alumno si desea contestar al compañero, ha de empezar manifestando que está dispuesto a hacer para evitar de nuevo una situación parecida, y a continuación preguntarle al compañero que estaría él dispuesto a hacer en el mismo sentido.

Siguiendo con el ejemplo: Pedro puede decir: Es verdad que me inspiré en algunas de tus ideas, pero yo no te quite nada que te hubiera costado dinero, por lo que te rogaría que de alguna manera me compensarás por parte del material utilizado, y Juana puede contestarle: está bien el próximo día prometo devolverte el material que te cogí prestado.

Quinto paso. Se repite el ejercicio con otros compañeros. No se debe permitir que dos o más compañeros pasen un tiempo excesivo como únicos protagonistas, si no aproximan sus posturas en la primera o segunda vuelta (a tal vez en una tercera) se les invitará a que fuera de la clase, en privado, y contando con un mediador (otro compañero o el profesor) sigan intentando negociar sobre sus resentimiento y peticiones de colaboración, en este último caso es imprescindible buscar una ocasión próxima en el tiempo para poder realizar ese proceso de mediación.

Sexto paso. Se reservan unos minutos finales, si no todos los alumnos han tenido ocasión de expresar sus resentimientos se puede continuar en una sesión próxima, para pedirles que expresen sus sentimientos a lo largo de la actividad, valoren sus resultados y hagan consideraciones sobre un proceso de negociación caracterizado por la libertad de expresión, la tolerancia hacía el contrario, la sinceridad, y la disposición a negociar y colaborar.