



Capítulo 7

Estrategias didácticas para trabajar las habilidades sociales en el contexto escolar

Paula Gómez

LA AUTOESTIMA

A la hora de abordar los diferentes aspectos que se hayan implicados en la prevención de la violencia en las aulas, se hace fundamental partir del desarrollo de una buena autoestima, para que sirva de pilar en el que se apoye el posterior desarrollo de las habilidades sociales necesarias para la resolución de conflictos.

¿QUÉ ES LA AUTOESTIMA?

El término autoestima es complejo de analizar, es curioso, incluso, que el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española no lo defina.

Lo más fácil es empezar diciendo que todos y todas tenemos momentos en que nos sentimos fatal y expresamos que tenemos nuestra autoestima por los suelos mientras que, en otras ocasiones nos sentimos plétóricos y capaces de todo.

Pero el concepto de autoestima que quiero definir en este apartado es mucho más amplio que unos cuantos momentos en los que nos sentimos mejor o peor. Quiero hablar de esa actitud que desarrollamos todos y todas y que nos ayuda a enfrentarnos a todos los acontecimientos que nos van ocurriendo a lo largo de nuestra vida.

Esa actitud está muy relacionada con el autoconcepto, pero... ¿qué significa este término?

El autoconcepto comprende las percepciones, sentimientos, imágenes, autoatribuciones y juicios de valor referentes a nosotros/as mismos/as. Todo esto se construye en relación con los otros/as y con el entorno en el que estamos integrados.

De manera sencilla se puede decir que es la imagen que cada uno/a adquiere de sí mismo/a.

¿Cuándo se comienza a desarrollar el autoconcepto?

Es a partir de las primeras experiencias que interiorizamos como nuestras y diferentes de nuestro entorno y de los otros/as, cuando se comienza a desarrollar el autoconcepto: "Soy niño" "Soy niña", "Soy simpático", "Soy malo", "Me siento culpable", "Me siento bien", "Los otros me admiran" "Los otros me odian". La niñez tiene como cometido principal el desarrollo de la identidad. Esta identidad será revisada en la adolescencia para incluir los cambios físicos y psíquicos que se dan en esta etapa. A partir de este periodo estará construida la identidad positiva o negativa aunque el autoconcepto se siga desarrollando durante toda la vida.

Autoconcepto y autoestima están íntimamente ligados pero hay algo que les diferencia, veamos que es:

El autoconcepto se refiere al conjunto de percepciones, actitudes y sentimientos que tenemos sobre nosotros/as mismos/as mientras que, la autoestima tiene que ver con la valoración que hacemos de nuestras capacidades y logros.

En general los dos términos se relacionan con la imagen que tenemos de nosotros mismos, pero mientras que autoconcepto es lo que vamos acumulando en nuestra cabeza, la autoestima es el valor que damos a todo ese conjunto de cosas que nos hemos echado a nuestra espalda.

Ahora prueba con este ejercicio

Imagínate que te dan la capacidad de convertirte en un objeto. ¿Con qué objeto que reúna todas las características que tu posees te identificarías?

Si vendieras ese objeto en el mercado, cuánto pedirías por él en el mercado. A la hora de hacer el cálculo ten en cuenta el coste real que ese objeto tiene en el mercado.....

La respuesta a la primera pregunta se expresa en términos de autoconcepto y la respuesta a la segunda en términos de autoestima.

Por ejemplo: puedes identificarte con un jarrón serio, clásico, que se puede mover a todas partes o por el contrario con un jarrón divertido, social, que elige dónde quiere estar, etc.

Y el precio que das al jarrón puede variar de 200 pesetas a 2.000.000 de pesetas en función de que ese jarrón sea de barro o sea un tipo de jarrón muy valorado en el mercado.

Si pruebas a realizar este ejercicio hazlo en términos reales, no sirve lo que queramos ser o lo que nos gustaría, sino como vemos en este momento.

La autoestima puede ser alta- media-baja o positiva-negativa, también se expresa en términos de tener autoestima o no tener autoestima.

La autoestima positiva o alta expresa, manifiesta o denota en diferentes formas que uno es “lo suficientemente bueno” o “lo suficientemente capaz”.

Si nuestra autoestima es alta, estaremos más dispuestos a establecer relaciones positivas con los demás y a rechazar las relaciones que nos pueden hacer daño.

La baja autoestima implica insatisfacción, rechazo o desprecio por el sí mismo, significa que todos aquellos sentimientos, conocimientos, etc que se han ido consiguiendo no son bastante válidos en comparación con los de otros/as.

La baja autoestima busca la seguridad de lo conocido y poco exigente o por el contrario busca lo demasiado exigente.

Haciendo un pequeño resumen se puede decir que la autoestima:

1. Es una evaluación que cada persona efectúa y mantiene de sí mismo/a e indica en qué medida el individuo se cree capaz, importante, digno y con éxito.

2. Es la actitud favorable o desfavorable que el individuo tiene hacia sí mismo.

Esta actitud que desarrollamos nos da un sistema de filtro que nos ayuda a ordenar y valorar todas nuestras experiencias, dentro de nuestro yo personal.

3. Se genera a partir de:

— La observación propia que nos hacemos a nosotros/as mismos/as.

— La asimilación e interacción de la imagen y opinión que los demás tienen de nosotros/as y nos proyectan.

Esto es como un círculo difícil de romper lo uno lleva a lo otro y lo otro a lo uno. Mostrar desprecio por nosotros/as mismos/as va a llevar a que los demás lo sientan y alimenten el que nosotros/as nos desprecie-mos un poquito más.

La autoestima positiva o negativa se forma en el seno de la familia. Este contexto pondrá obstáculos al crecimiento de la misma si:

1. Le transmiten que no es “suficiente”

2. Le castigan por expresar sentimientos “inaceptables”

3. Le ridiculizan o le humillan

4. Le hacen sentir que sus pensamientos o sentimientos no tienen valor o importancia.

5. Le sobreprotegen

6. Le educan sin normas o con normas contradictorias, confusas, indiscutibles y opresivas.
7. Le estimulan a dudar de sus pensamientos.
8. Le enseñan a negar lo real, como si eso nunca hubiera ocurrido
9. Le aterrizan con violencia física o con amenazas, inculcando temor permanente
10. Le tratan al niño como un objeto sexual
11. Le enseñan a que es malo, indigno o pecador por que ha nacido así y esto no puede cambiar

Haber pasado por vivencias de este tipo nos puede conducir a adquirir un déficit o desventaja en términos de no suficiencia, vergüenza o culpa, desconfianza en nosotros/as mismos/as. El autoconcepto que se está desarrollando es negativo y, de adultos/as sentiremos que nos falta algo pero no sabremos como remediar esta ausencia.

El mayor indicador de la autoestima es: **El yo puedo**

Las personas con una buena autoestima alta no se ven impulsados a mostrarse superiores a los demás, no buscan probar su valor, sencillamente se alegran de ser como son y no de ser mejores que otras personas.

¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN PARA LA AUTOESTIMA?

Después de todo este apartado para intentar definir este término tan confuso decir que la Educación para la Autoestima es sencillamente llevar a cabo una práctica educativa que facilite que niños/as y jóvenes adquieran el valor y la importancia que como personas se merecen.

Pero recuerda que para educar para la autoestima tienes que empezar por ti mismo o por el contrario no consigui-

rías transmitir a los demás ese respeto por su propia dignidad, estarías emitiendo mensajes contradictorios “ Que se aprendan a querer sin sentir que tú eres lo suficiente importante para transmitir este mensaje porque en realidad no te lo crees”.

Para educar la autoestima tenemos que enseñar a:

1. Cuidar la manera de cómo hablamos de nosotros/as mismos/as: no desvalorizarnos y hablar con mensajes yo para pedir lo que queremos y lo que necesitamos
2. Hacernos regalos en todos los sentidos de la palabra
3. Cuidar nuestro cuerpo
4. Respetar nuestros sentimientos

¿Podrías aportar más ejemplos?

¿POR QUÉ TENEMOS QUE EDUCAR LA AUTOESTIMA?

- Porque muchas de las desventajas que encuentran las personas por pertenencia a determinado colectivo pueden tener cierta base en una falta de autoestima producida por la discriminación vivida.
- Porque no hace falta pertenecer a un colectivo determinado para tener una autoestima baja. Podemos poseer mucho dinero, pertenecer a la alta burguesía, ser hijos/as de ingenieros y despreciarnos por múltiples motivos.
- Porque está prácticamente demostrado que no queremos facilita no querer ni respetar a los demás. La tolerancia y el respeto pasa por la adquisición de una buena autoestima

- Porque no tener autoestima es sinónimo de ausencia de habilidades e instrumentos para afrontar las diferentes situaciones que nos ofrece la vida.
- Porque la violencia estructural, instrumental y expresiva se ceba con aquellos que tienen una baja autoestima.
- Porque aquellos/as que tienen una baja autoestima utilizan la violencia expresiva e instrumental frecuentemente.

¿PARA QUÉ EDUCAR LA AUTOESTIMA?

- Para ser más y mejores personas
- Para conocer nuestros derechos y reivindicarlos cuando la injusticia se ceba con nosotros/as
- Para desarrollar el espíritu crítico
- Para percibir que somos importantes en nuestra sociedad.
- Para superar cualquier tipo de desventaja siendo conscientes de que somos capaces de hacerlo y que nos merecemos algo mejor
- Para ser conscientes de que somos capaces de elegir aquello que nos enriquece personalmente

Sencillamente porque trabajar la autoestima es bueno en cualquier momento y en cualquier caso

¿CUÁNDO HACERLO?

La autoestima es algo que se trabaja en grupo o de manera individual, cualquier momento es bueno para realizar un trabajo de este tipo, teniendo en cuenta de que si se trabaja en grupo es importante que el grupo esté lo suficientemente cohesionado como para practicar los ejercicios que la autoestima requiere. Debe existir conocimiento,

confianza, distensión o lo que se llama un buen ambiente de grupo.

Por otra parte este estilo educativo requiere todo su valor en el apoyo o refuerzo individual. ¿Te has dado cuenta de que todavía no se había hablado de cómo trabajar este tipo de medida?, evidentemente se ha hecho con toda la intención que se quería llegar a este apartado para recoger todas aquellas situaciones individuales que no nos dejan dormir “chavales demasiado agresivos”, “chicas demasiado tímidas”, “aquella niña que huele mal y que nadie sabe cómo decirselo”.

¿Serías capaz de poner más ejemplos?

¿CÓMO TRABAJAR LA AUTOESTIMA?

1. Debemos aprender a trabajarla individualmente y en nuestro equipo, debemos practicarla y sobre todo tener cuidado con los mensajes que ofertamos a los niños/as y que pueden poner en peligro esta adquisición.
2. Cuando detectamos que nuestros grupos están lo suficientemente cohesionados para trabajar este tema, siempre será un buen momento para hacer una intervención grupal para todos/as a través de dinámicas, habilidades.
3. Cuando detectamos que determinados niños/as son rechazados por su carácter, su actitud, su timidez, su falta de habilidades para relacionarse, su falta de higiene, su aislamiento, su agresividad, impulsividad. Entonces es el momento de trabajar a través del refuerzo o apoyo individual.

Todos los instrumentos que te ofrecemos te pueden ayudar a educar para la autoestima sea de manera grupal o individual. Sigue leyendo y empieza a practicar este estilo educativo

EJERCICIOS DE AUTOESTIMA

• *Juego de Presentación:*

En círculo los miembros del grupo se presentarán al tiempo que dicen una cualidad de ellos/as mismos/as.

• *Juego de Conocimiento:*

En parejas, cada persona tiene un tiempo individual para pensar sobre las cualidades del compañero/a que le ha tocado. Después se lo manifiestan mutuamente y finalmente, lo harán en gran grupo.

• *En gran círculo:*

Cada persona tiene unos momentos para pensar sobre dos cualidades que tiene. Una vez pasado el tiempo, cada persona dirá en voz alta:

“Me siento satisfecho de ser.....”

- El/la animador/a llevará el objeto más bonito del mundo en una caja, cada persona del grupo se irá acercando a la mesa de manera individual, mirará lo que hay dentro de la caja y, sin decir lo que ha visto, responderá si esto es lo más bonito del mundo.

Dentro de la caja habrá un espejo, el/la animador/a irá observando la reacción de los miembros del grupo.

• *En gran grupo:*

Cada persona llevará pegado en la espalda un papel, el resto del grupo tendrá que escribir un piropo para cada uno/a de sus compañeros/as.

Cada persona tendrá que tener tantos piropos como compañeros/as tiene.

Una vez que el juego ha terminado cada persona leerá su listado de piropos.

- En círculo cada persona deberá pasar una madeja de lana a uno de sus compañeros/as expresando algo positivo que han sentido hacia el otro/a. Al final todo el grupo estará unido y liado gracias a la madeja.

Es importante que todos/as reciban la madeja, el hecho de que alguna persona no la recibiera podría denotar rechazo del grupo. Hay que manejar esta situación con mucho cuidado para no herir más los sentimientos; por ejemplo, si se percibe esto, el monitor/a cogerá la madeja y se lanzará a esta persona. O si se percibe un claro rechazo hacia alguien se invitará al grupo a escribir algo para cada uno/a de sus compañeros/as y luego se pasará la madeja.

- Se entregará a los miembros del grupo tarjetones donde esté escrito:

— Me gusta de mí....

— No me gusta de mí...

— Me gustaría.....

— Y para ello creo que:

Puedo cambiar No puedo cambiar/ Tengo que aceptar

• *De aquí a 10 años:*

Cada persona del grupo tiene que pensar cómo se ve de aquí a 20 años. Después de dar un tiempo se hará una puesta en común. El monitor/a deberá observar si los chavales/as se sobrevaloran, se desvaloran o tienen unas expectativas que pueden ser reales.

Para desarrollar la autoestima es muy importante que los/as compañeros/as actúen como espejos, ampliando, rectificando, complementando la imagen que cada per-

sona del grupo da de sí mismo. Esto ayuda a alimentar el autoconcepto.

• **“SOY ASÍ”**

Objetivo:

- Potenciar el autoconocimiento y autoaceptación de sí mismo. Reforzar la imagen positiva de sí mismo en los diferentes contextos: familia, escuela,...y en su caso posibilitar cambios, mejoras en el propio autoconocimiento.

Duración: 50 minutos

- 20 minutos. Cómo me veo y me ven.
- 30 minutos. Modelad/pequeño grupo.

Desarrollo:

El/la monitor/a propone a los/as alumnos/as la realización de una redacción sobre los aspectos que configuren su persona y su entorno como son: cualidades, defectos, características físicas, Etc. De manera concreta se especifica que la redacción debe de tratar las siguientes cuestiones:

- Las cosas buenas que los otros ven en mí.
- Las cosas no tan buenas o malas que los otros ven en mí.
- Los aspectos de mi personalidad que gustan a mi profesorado.
- Los aspectos de mi personalidad que disgustan a mi profesorado.
- Los tres defectos principales que mi familia ve en mí.
- Las tres virtudes más patentes que mi familia ve en mí.

- Las tres cualidades más importantes en mí mismo.

- Los tres defectos más importantes en mí mismo.

Una vez realizada individualmente la tarea de análisis, comentar en parejas la propia autopercepción y ver si ésta coincide con la percepción que tiene el compañero/a, resaltando lo positivo.

Luego desarrollar una puesta en común a partir de la actividad realizada juntándose los/as alumnos/as en grupos de 4. El alumno/a lee su redacción y el grupo comenta su grado de acuerdo con ella.

Por último el monitor/a realizará un modelado de las repuestas: guía la puesta en común de los grupos, escucha las autodescripciones de cada alumno/a, y analiza con ellos/as si estas percepciones son positivas y realistas. Los/as alumnos/as discuten y reflexionan sobre la percepción que tiene cada uno/a sobre sí mismo/a, aportando información a sus compañeros/as entorno si ha sido realista y positivo lo manifestado por cada uno/a de ellos/as.

Inmaculada Surada García. “Cómo mejorar el autoconcepto. Programa de intervención para la mejora de habilidades socio personales en alumnos de secundaria”. Editorial CCS 2001

LA AUTOESTIMA Y LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Como se deduce de los comentarios efectuados sobre la autoestima y su importancia en la personalidad del alumnado, una autoestima negativa o excesivamente elevada plantea problemas diversos. Algunos de ellos no se abordarán en este momento ya que el adolescente que los sufre puede no ser conflictivo con sus compañeros/as o el profesorado (pueden ser aquellos estudiantes que no se notan en el aula, invisibles, que nunca plantean problemas)

situación, no obstante, que no ha de ocultar la importancia de la problemática que tiene planteada.

Autoestimas negativas pueden provocar conflictos relacionados con el aprendizaje escolar, con el profesorado, con los compañeros/as o consigo mismo/a y pueden llevar a conductas agresivas negativas. Así, un adolescente con poca autoestima puede establecerse unos objetivos, unas acciones o unas maneras de ser sin tener presente la realidad, sus propias características o las aportaciones de los demás, a los cuales se adapta para sentirse seguro y equilibrado. Su autoestima pasa por estar en la línea establecida (criticar cualquier cosa con la intención de ser crítico aunque no se base en nada objetivo, negar cualquier aportación a trabajos determinados por considerar que la propuesta es siempre incorrecta) aunque con ello no se cuestione lo que hace ni analice si las acciones o propuestas de los demás aportan ventajas para incorporar a la situación propia.

Otra situación, usual en la adolescencia, consiste en llevar a término acciones que pide el grupo al cual uno quiere pertenecer o pertenece. Una autoestima baja puede ser la causa de dichas acciones, aunque sean conflictivas de cara a los demás, ya que proporcionan seguridad personal al sentirse miembro de dicho grupo. Otro ejemplo claro lo tenemos en el adolescente que quiere ser centro de atención de los demás ya que con ello consigue la seguridad personal que le hace falta en su autoestima baja. Dicha atención la puede querer conseguir de la manera que sea aunque para ello tenga que mostrar conductas agresivas o disonantes de cara a sus compañeros/as o el profesorado.

Puede haber también conflictos ocasionados por alumnos/as que no poseen autoestima baja pero que no valoran a sus compañeros/as ni las particularidades y

características que tienen, despreciándolos por no tener niveles de capacidades o intereses como los propios. En esta situación, la autoestima puede ser la causa si está basada en una visión egocéntrica personal que provoca la valoración excesiva de las propias características y no contempla la de los demás.

Los conflictos ocasionados por la autoestima pueden provenir de ámbitos diferentes. Así una familia puede pedir demasiado académicamente a su hijo, esto no alcanza los objetivos familiares, caer en la creencia de que no es suficientemente competente y, a partir de aquí, desarrollar conductas conflictivas que le reafirmarán en la creencia de que no es un buen estudiante. Actuaciones, expectativas o demandas del profesorado hacia el adolescente no adaptadas a sus características y necesidades pueden provocar situaciones parecidas. El grupo en el que se encuentra el adolescente también puede ser la causa. Se ha visto cómo puede influir en la autoestima del adolescente y cómo puede provocar conductas conflictivas tanto para adaptarse a lo que el grupo piensa sobre él, como para ser miembro del grupo o sentirse valorado por él. Finalmente, la causa puede ser el propio adolescente que se marca objetivos demasiado alejados de sus posibilidades o que no conoce suficientemente sus características.

LAS HABILIDADES SOCIALES

Existen muchas definiciones para explicar el concepto de habilidades sociales, pero todas ellas contienen el siguiente común denominador:

“HABILIDADES SOCIALES COMO UN CONJUNTO DE COMPORTAMIENTOS EFICACES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES”.

Son las conductas que manifiestas en situaciones de relación con otras personas, en la que expresas tus sentimientos, actitudes, tus deseos u opiniones, tus derechos;

respetando el derecho que tienen también los demás a expresar lo mismo.

Estas conductas son aprendidas. Facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de conflictos.

En muchas ocasiones nos “cortamos al hablar”, no sabemos pedir un favor, nos cuesta ir solos a realizar actividades sencillas, no podemos comunicar lo que sentimos, no sabemos resolver situaciones con los amigos, con la familia, etc. Todas estas dificultades subyacen a la carencia de habilidades sociales. Podríamos añadir muchas otras, todas aquellas que tengan que ver con las relaciones difíciles con los/as otros/as.

La habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. Además, el grado de eficacia mostrado por una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en que se encuentre. La conducta considerada apropiada en una situación puede ser, obviamente inapropiada en otra. Esto suele ocurrir en muchos de los actos considerados delictivos. El individuo trae también a la situación sus propias actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción.

Por consiguiente como ya se ha dicho al principio, la conducta socialmente habilidosa debería definirse, para algunos autores, en términos de la eficacia de su función en una situación. No obstante, tanto el conte-

nido como las consecuencias de las conductas interpersonales deberían tenerse en cuenta en cualquier definición de habilidad social.

No hay datos definitivos sobre cómo y cuándo se aprenden las habilidades sociales, pero la niñez es sin duda un período crítico. Las primeras experiencias de aprendizaje podrían interactuar con predisposiciones biológicas para determinar ciertos patrones relativamente consistentes de funcionamiento social en, por lo menos algunos jóvenes y en, al menos, una parte significativa de su infancia. (Morrison, 1990).

Belleck y Morrison (1982) piensan que la explicación más aceptable para el temprano aprendizaje de la conducta social la ofrece la teoría del aprendizaje social. El factor más crítico parece ser el modelado. Los niños/as observan a sus padres interactuando con ellos así como con otras personas y aprenden su estilo. Tanto las conductas verbales (por ejemplo, temas de conversación, hacer preguntas, etc.) como la comunicación no verbal (por ejemplo sonrisas, entonación de la voz, etc) pueden aprenderse de esta manera. La enseñanza directa (es decir, la instrucción) es otro vehículo importante para el aprendizaje. Dichos como: “di lo siento”, “no hables con la boca llena”, modelan la conducta social. La pesada carga del funcionamiento social defectuoso en la edad adulta (o la fortuna de una habilidad social apropiada) no depende enteramente de los padres “los iguales son importantes modelos y fuentes de reforzamiento, especialmente durante la adolescencia. Las costumbres sociales, modas y estilos de vestir, y el lenguaje, cambian durante la vida de una persona, por tanto, se tiene que continuar aprendiendo con el fin de seguir siendo socialmente habilidoso” (Belleck y Morrison, 1982).

Vicente E. Caballo. "Manual de evaluación y entrenamiento de las HHSS". Editorial Siglo Veintiuno- 1997

HABILIDADES SOCIALES PARA TRABAJAR EN EL AULA

1. ESCUCHAR
2. EMPATIZAR Y MOSTRAR INTERÉS
3. SER POSITIVO Y RECOMPENSANTE
4. ENVIAR MENSAJES YO O EN PRIMERA PERSONA
5. HACER FRENTE A OBSTÁCULOS: ACUERDO PARCIAL O DISCO RAYADO
6. AYUDAR A PENSAR Y HACER PREGUNTAS
7. HACER REÍR
8. DEFENDER LOS DERECHOS PROPIOS
9. RECIBIR CRÍTICAS
10. ESTRUCTURAR

1. ESCUCHAR

¿QUÉ ES?

Consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando y, además, que esto sea evidente para ellas.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque hace posible una buena comunicación, ya que la otra persona, al percibir que se la escucha, se siente aceptada, se crea un clima de confianza, de tranquilidad y relajación que favorece un estado de ánimo positivo y el intercambio personal se convierte en más veraz y eficaz.

¿CÓMO ACTUAR?

- Prestar interés a lo que nos dice nuestro interlocutor, a través de gestos y la postura del cuerpo (contacto visual, movimientos de asentimiento con la cabeza, etc).
- Identificar el momento en el que nuestro interlocutor desea que hablemos e intervengamos.
- Utilizar palabras o sonidos para demostrar contacto: escuchamos activamente cuando hacemos preguntas ajustadas sobre lo que nos dicen los interlocutores, pedimos aclaraciones y sintetizamos lo comentado por los interlocutores con nuestras propias palabras "si no lo he entendido mal" y también cuando utilizamos interjecciones que transmiten asentimiento y receptividad.
- No se escucha activamente cuando: se interrumpe sistemáticamente, se juzga de forma precipitada, se ofrecen ayudas o soluciones prematuras, se cuentan la propia historia o se ridiculizan las intervenciones de los interlocutores.

PARAFRASEAR

Consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por el que habla. Sirve para comprobar que se ha entendido lo que el/la otro/a ha dicho y permite constatar que el significado que el emisor ha dado a su mensaje es el mismo que el que ha entendido el receptor. "Entonces, para ti el problema es una tontería". "Entonces, lo que me estás diciendo es...."

REFLEJAR

Es la escucha activa en su sentido estricto. Consiste en decir con tus propias palabras los sentimientos existentes bajo lo que el otro ha expresado. Ayuda a que el que habla

se clarifique en sus sentimientos. “Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase”. “Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo”.

EJERCICIO PRÁCTICO

“EL TRASPLANTE DE CORAZÓN”

Objetivo:

- Practicar las técnicas de parafraseo y reflejos

Duración: 35 minutos

- 5 minutos de presentación del juego (Instrucciones)
- 15 minutos de desarrollo del debate
- 15 minutos de puesta en común en gran grupo

Desarrollo:

Informamos a los participantes que vamos a trabajar sobre las técnicas de parafraseo y de reflejo de la escucha activa.

Pedimos diez voluntarios/as que van a estar en el centro del aula; nueve se van a entrenar en estas técnicas y la décima actuará en calidad de árbitro. El resto serán observadores/as.

Las nueve personas tendrán la oportunidad de expresar sus ideas sobre un tema que vamos a plantearles para llegar a un acuerdo, con la única condición de que antes de hablar deben parafrasear y reflejar las ideas y sentimientos de la persona que ha hablado anteriormente.

El que hace de árbitro debe asegurarse que nadie habla sin haber parafraseado o reflejado a la persona anterior. En caso de que no se cumplan las normas debe parar el juego y pedir que se respeten las normas.

Los observadores/as toman notas sobre las intervenciones que hacen las personas del círculo.

Distribuimos las copias del documento “El Trasplante de corazón”. El formador/a lee el documento en alto para que los observadores/as sepan de qué va la discusión. Se pide a los nueve participantes que lo lean, tomen una decisión y la defiendan en el debate siguiendo las instrucciones.

El juego se interrumpe a los 15 minutos aunque los participantes no hayan llegado a ningún acuerdo. El árbitro debe animar a que hablen cada una de las nueve personas del grupo.

Evaluación:

Observadores. Les preguntamos:

- ¿Podéis poner algunos ejemplos de las frases que han salido?
- ¿Consideráis que han parafraseado y reflejado correctamente?

Participantes:

- ¿Te has sentido comprendido por los demás en tu postura?
- ¿Te ha gustado que te reflejaran y te parafrasearan?
- ¿Cómo te sentías cuando lo hacías tú con otra persona?

Todo el grupo:

- ¿Parafrasear y reflejar ha ayudado o ha entorpecido la discusión?
- ¿Qué es lo que más te cuesta de parafrasear y reflejar?

“EL TRASPLANTE DE CORAZÓN”

Eres cirujano de un gran hospital. Perteneces a una comisión que debe tomar una importante decisión. Tenéis siete paciente en espera urgente de un trasplante de corazón. Ahora mismo solo tenéis un donante. Todos los pacientes podrían recibir el corazón. ¿Qué pacientes consideras que debería recibir el corazón?. ¿Por qué?. La comisión tiene que llegar a un acuerdo antes de 15 minutos.

Pacientes:

- Una famosa neurocirujana en la cima de carrera de 31 años. No tiene hijos
- Una niña de 12 años. Estudia música
- Un profesor de 40 años. Tiene dos hijos
- Una chica joven de 15 años embarazada. Soltera y sin hijos
- Un sacerdote de 35 años
- Un joven de 17 años. Es camarero y mantiene a sus padres con sus ingresos
- Una mujer científica a punto de descubrir la vacuna del SIDA. No tiene hijos y es lesbiana.

Juan Carlos Torrego (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para el formador de mediadores.

2. EMPATIZAR Y MOSTRAR INTERÉS

¿QUÉ ES?

Consiste en entender los motivos y los sentimientos de los otros. Se trata de mostrar que nos damos cuenta de los sentimientos, necesidades y opiniones de nuestros interlocutores, haciendo explícita nuestra aceptación global de

las personas, mostrando sintonía con ellas. Sin embargo, empatizar no implica que hagamos nuestra, es decir, que coincidamos y estemos de acuerdo con la posición, la conducta o la opinión de las personas con las que entablamos conversación.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque se crea un ambiente positivo de comunicación al percibir la otra persona que nos estamos dando cuenta de algo tan importante como son sus sentimientos, necesidades y opiniones

¿CÓMO ACTUAR?

- Demostrar interés por el otro
- Prestar atención
- Mantener el contacto visual
- Expresión facial adecuada a los sentimientos que comunica con el interlocutor
- Utilizar expresiones tales como “me hago cargo”, “entiendo como te sientes”, etc.

EJERCICIO PRÁCTICO

“TE HA TOCADO”

Objetivos:

- Vivenciar los comportamientos, hábitos y valores que se adquieren por el hecho de tener una cultura determinada.
- Analizar los sentimientos de las personas que por diferentes razones se tienen que desplazar a una cultura totalmente diferente a la suya.
- Exteriorizar los sentimientos y reacciones que se experimentan tanto desde el punto de vista del integrado/a como del integrador.

Duración: 1 hora

- 10 Minutos de presentación del juego (Instrucciones)
- 30 Minutos de desarrollo de las rondas del juego (4 Rondas)
- 20 Minutos de puesta en común en gran grupo

Recursos:

- Una tarjeta de instrucciones para cada grupo y cuatro sobres
- Plantillas de cubos de 8 cm x 8 cm
- Dos tubos de pegamento
- 5 tijeras
- Pinturas o rotuladores de colores (dos paquetes)
- Folios de colores y bolígrafos
- Revistas o periódicos viejos
- Una baraja de cartas

Desarrollo:

- Instrucciones generales

Se tiene que dividir a los participantes en cuatro grupos, en cada grupo existirá un coordinador/a.

Este coordinador/a recibirá un sobre con instrucciones sobre el comportamiento de su grupo. Ningún otro grupo debe conocer estas instrucciones.

El coordinador/a tiene la función de velar por el respeto de las normas en su grupo, para ello impondrá castigos o recompensas de cada situación, además estará atento a la admisión de nuevos miembros en el grupo.

• Cómo Jugar

Cada grupo tiene que conseguir su objetivo al finalizar cada una de las cuatro rondas en las que se divide el juego.

El objetivo de cada grupo vendrá dado en las instrucciones de cada grupo y estará en posesión del coordinador/a del grupo al igual que las pautas de comportamiento.

Cada ronda tendrá una duración de 5 minutos, en ellas cada grupo tiene que conseguir su objetivo realizando distintas tareas. Al terminar cada ronda y dependiendo de las normas de cada grupo, una persona debe salir de su grupo e integrarse en otro grupo diferente no pudiendo en ningún caso regresar a su grupo de origen. Cada grupo puede admitir como máximo a un participante. Es función del coordinador/a que esto se respete. El intercambio de personas entre ronda y ronda no puede ser superior a dos minutos.

El formador/a dará inicio a cada ronda al grito de la palabra "ya".

Si en algún caso, una persona no logra integrarse en ningún grupo deberá deambular hasta la siguiente ronda.

Evaluación:

Se podrá llevar a cabo este juego si contamos con un grupo de 25 personas como mínimo y un máximo de 40.

Se recomienda a partir de los 14 años.

Al finalizar las cuatro rondas se hará una puesta en común, a través de la cual se debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- Cada coordinador/a explica las normas y objetivo de su grupo y debe expresar como ha asimilado su grupo estas normas:

- ¿Las ha cumplido?
- ¿En qué grado?
- Los miembros de cada grupo expresarán sus sentimientos al desarrollar su rol:
- ¿Han estado cómodos?
- ¿Se han sentido integrados?
- ¿Se han sentido importantes?
- ¿Cuál era el motivo por el que debía salir una persona de su grupo?
- ¿Qué valores subyacen a esta decisión?
- Las personas que han tenido que emigrar deben explicar los motivos y cómo se sintieron:
- Al abandonar el país
- Al intentar introducirse en otro grupo
- Al convivir con ese grupo
- ¿Qué reacciones han vivido en los diferentes grupos?
- El formador/a plasmará en un cuadro de doble entrada los diferentes sentimientos o reacciones que han percibido los emigrantes con respecto a los grupos donde se han integrado.
- El formador/a expresará su opinión sobre el desarrollo del juego, las dificultades que observó en los grupos, el comportamiento de los/as coordinadores/as.
- Se intentará analizar qué valores subyacen en cada una de las culturas, qué cultura representa la nuestra, extraer los sentimientos de rechazo que se generan en nuestra sociedad hacia las distintas culturas que intentan entrar en nuestro país y los sentimientos que

se generan en las personas que intentan encontrar una vida digna entre nosotros/as.

Tarjeta de instrucciones

GRUPO A

Dos tercios de vuestro grupo debe pegar cubos con las plantillas que se os han dado. Mientras el otro tercio deberá colorearlos y decorarlos de manera que queden lo más bonitos posibles. Al terminar cada ronda el coordinador/a elegirá a la persona que haya decorado el cubo de la manera más original, esta persona irá al grupo B con dicho cubo y lo intercambiará por algún producto que este grupo realice. Para que el grupo pueda empezar la siguiente ronda, el coordinador/a elegirá a la persona que más rápidamente ha pegado cubos y lo pondrá a decorar cubos. Dentro de este grupo las personas que tienen los ojos muy claros no valen mucho, la persona de vuestro grupo que tenga los ojos más claros debe estar completamente rechazada, valen todas las formas posibles de rechazo...no le daréis el material, no la ascenderéis a decorar cubos e incluso las personas que vengan de otros grupos si tienen los ojos más oscuros que ella valdrán más. A no ser que la persona que venga del grupo D tenga los ojos más claros que ella, esta persona no podrá salir de su rol. Si la persona que viene del grupo D tiene los ojos más claros entonces esta persona ocupará su papel y así sucesivamente. Así mismo, al terminar cada ronda vendrá una persona del grupo D pidiendo que la acojáis en vuestro grupo, esta persona sólo podrá pegar cubos dentro de vuestro grupo al menos hasta que finalice la ronda y durante la misma no debéis darle ningún tipo de instrucción, no debéis hacerle mucho caso...debe aprender por sí mismo/a, recordar que si tiene los ojos más claros que...entonces ocupará el lugar de la persona rechazada y ésta podrá comenzar a pegar las plantillas. Vuestro objetivo es construir cubos.

GRUPO B

Vuestra tarea es realizar barcos de papel y estáis muy orgullosos por ello, creéis que es una actividad fundamental y por eso todos/a debéis aprender. Cada miembro del grupo debe realizar un barco y después, se elegirá a la persona que tenga el barco más bonito para viajar al grupo C y enseñarles a hacer barcos. Vuestro grupo es muy hospitalario, por eso admitiréis a las personas que vengan del grupo A, les escucharéis y les cambiaréis lo que os traiga por varios de vuestros barcos. Así mismo, le enseñaréis a hacer barcos y será uno más de vosotros/as. Elegiréis el barco más bonito entre todos/as, el coordinador/a será uno/a más de vuestro grupo, aunque, en caso de duda, él seleccionará el barco. Vuestro objetivo es hacer barcos y enseñar a otros/as a hacerlos.

GRUPO C

En vuestro grupo existirán dos grupitos diferenciados: “los Kely” y “los Palmer”, y vuestra tarea principal será jugar a las cartas, para ello durante cada ronda jugaréis una partida a un juego muy divertido. El juego se llevará a cabo de la manera siguiente: “Cada miembro de cada subgrupo hecha una carta y ganará la carta más alta; si dos personas de ambos grupos empatan, tendrán que desempatar y la carta más alta se llevará a todas las cartas de la mesa”. Cuando la ronda acabe, una de las personas del grupo que va perdiendo (la que tenga menos cartas) tiene que partir hacia el grupo D. Si en ese momento dado un subgrupo se queda sin cartas, entonces perderá a una persona que se irá al otro subgrupo y en éste no podrá jugar ni hablar durante toda la partida a no ser que su subgrupo gane una partida y, entonces, lo podrá recuperar; si intenta hablar, permanecerá un minuto mirando hacia el suelo y sin poder mirar a todas las personas del grupo. En

la siguiente ronda, la partida continuará de la misma manera, pero en este momento una de las personas del grupo B vendrá a vuestro grupo, a esta persona se le ofrecerán dos cartas, si salen pares irá con el grupo Kely y si salen impares irá con el grupo Palmer. El subgrupo que lo acoja debe explicarle de la mejor manera el juego y hacer que esta persona sea un miembro más. El coordinador/a tendrá la tarea de ver que se cumplen las normas y de echar a la persona que el grupo elija al grupo D. Vuestro objetivo es ganar cartas.

GRUPO D

En este grupo hay dos tercios varones y un tercio de mujeres (recordar que debéis asumir el rol que os toque). Los varones deben elaborar un cuento entre todos, pues este es vuestro medio de vida. Las mujeres no pueden hablar con los hombres ni mirarlas a la cara; si alguna de ellas incumple la norma debe permanecer 10 segundos mirando a la pared, incomunicada. Al terminar el cuento, los varones deben elegir a una persona (Hombre) para que abandone el cuento e intente vender el cuento a otros grupos, ya que este ingreso servirá para realizar otro cuento y sobrevivir. Personas de otros grupos vendrán para incorporarse al vuestro. Sólo podéis admitir a una persona, pero debe ser varón para que os ayude a elaborar el siguiente cuento. Si es mujer, debe aceptar vuestras normas sin decirle cuales son éstas ya que no os puede mirar a la cara y después de la ronda la debéis echar del grupo, porque bastante tenéis con vuestras mujeres. Vuestro objetivo es realizar un cuento bonito para así venderlo en otros grupos y obtener ingresos.

Maribel del Olmo a partir del juego BAFA FAFA Game. Material didáctico de Educación para la Paz. Cruz Roja Juventud. 1.999

3. SER POSITIVO Y RECOMPENSANTE

¿QUÉ ES?

Consiste en motivar a los demás a través del uso de incentivos que sabemos que resultan agradables a las personas.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque aumenta la autoestima, la apertura, y la motivación de la otra persona y le hace sentirse bien, todo lo cual favorece un mejor clima de comunicación interpersonal.

¿CÓMO ACTUAR?

- Observar a las personas y fijarse en algo que resulte positivo de ellas
- Buscar el momento más adecuado para ser positivo
- Expresar lo que nos gusta de las personas sin exagerar y explicando de modo concreto la razón que justifica esa valoración
- Transmitir agrado a las personas cuando éstas expresan algo positivo agradable
- Evitar ser presuntuoso

EJERCICIO PRÁCTICO

“FÁBULA DEL HOMBRE, LA SERPIENTE Y LA RANA”

“Un pescador dominguero estaba mirando por la borda de su barca, y vio una serpiente que llevaba una rana entre los dientes. Al pescador le dio pena la rana y alargó la mano, libró a la rana de las mandíbulas de la serpiente sin hacerle daño a esta, y la dejó en libertad. Pero entonces le dio lástima la serpiente, que también tendría hambre, y como no llevaba nada de comer, sacó una botella de aguardiente y derramó unas gotas en la boca de la serpiente. Esta

se largó muy satisfecha, la rana también estaba contenta y el hombre quedó muy satisfecho de sus buenas acciones. Pero al rato, cuando más tranquilo estaba, oyó golpes en el costado de su barca y se asomó otra vez a mirar, y cuál no sería su asombro al ver que era la misma serpiente...con dos ranas entre los dientes”-

- ¿Qué lecciones importantes contiene esta fábula? Esta fábula nos puede servir de gran utilidad para reflexionar acerca de la habilidad de ser recompensante.

1. Un comportamiento se aprende a menudo al margen o con independencia de los deseos de las personas. La condición fundamental es que dicho comportamiento vaya seguido de consecuencias que resulten recompensantes. La serpiente repitió la conducta de cazar ranas, al margen de los deseos e intenciones del pescador, porque cuando cazó una, experimentó una consecuencia muy recompensante: saboreó las gotitas de aguardiente que le dio el pescador.

2. Son precisamente estas consecuencias, y no los deseos ni los grandes sermones o consejos, las que impactan poderosamente el comportamiento. Es por ello que inadvertidamente podemos recompensar comportamientos que no deseamos. El pescador liberó a la rana de las fauces de la serpiente y deseaba que esta no cazara más. Sin embargo, no sólo no lo logró sino que, por el contrario, el comportamiento de cazar ranas de la serpiente se fortaleció. El pescador, al administrar las gotitas de aguardiente a la serpiente después de que esta cazó la rana, recompensó inadvertidamente esta conducta.

Miguel Costa Cabanillas. Ernesto López Méndez.

Manual para el educador social 1. Habilidades de Comunicación en la relación de ayuda. Ministerio de Asuntos Sociales. Dirección General del Menor y la Familia. 1996

4. ENVIAR MENSAJES YO O EN PRIMERA PERSONA

¿QUÉ ES?

Consiste en expresar los sentimientos personales ante lo que el otro hace o dice. Supone proporcionar información precisa a nuestro interlocutor sobre el efecto que nos produce su conducta. Por ejemplo: “yo me siento molesto cuando no me escuchas”.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque proporciona información a la otra persona sobre cómo te afecta lo que hace, en un marco de comunicación muy respetuoso, lo que le permite disponer de datos y de motivación para, si es necesario, cambiar su actitud, lo que resulta imprescindible para evitar escaladas en los conflictos.

¿CÓMO ACTUAR?

- Describir brevemente la situación y/o comportamiento que nos afecta
- Expresar con claridad los sentimientos que produce en uno el comportamiento de las otras personas
- Justificar la razón por la que te afecta esa situación
- Expresar lo más claramente posible la reclamación que haces a la otra persona

EJERCICIO PRÁCTICO

“YOYÓ”

Objetivo:

- Practicar la construcción de mensajes en primera persona

Duración: 10-15 minutos

Desarrollo:

Se entrega a cada participante una copia de la ficha. Cada participante lo rellena individualmente. Se forman grupos de 4 personas. Se leen las respuestas que se han escrito y se comentan dentro del grupo.

“YOYÓ: SITUACIONES”

Completa los siguientes mensajes en primera persona:

1. Estás en una fiesta. Tu amigo ha bebido demasiado. Insiste en llevarte a casa en su coche.

Cuando tú.....

Me siento.....

Porque.....

2. Has oído que uno de tus compañeros/as de clase va diciendo por ahí que has sacado buena nota en matemáticas porque has copiado en el examen.

Cuando tú.....

Me siento.....

Porque.....

3. Cuando vas a salir de casa, pasas por la cocina para recoger el bocadillo que te preparó tu madre para el recreo y te das cuenta de que se lo está comiendo tu hermana.

Cuando tú.....

Me siento.....

Porque.....

4. Son las 13:35 h. Y entras en tu última clase. Los alumnos/as no parecen dispuestos a callarse y necesitas silencio para comenzar.

Cuando tú.....

Me siento.....

Porque.....

Juan Carlos Torrego. "Mediación de Conflictos en instituciones educativas". Manual para la formación de mediadores. Editorial Narcea 2000

**5. HACER FRENTE A OBSTÁCULOS:
ACUERDO PARCIAL O DISCO RAYADO**

¿QUÉ ES?

Consiste en escuchar activamente al otro, manifestando que se conocen sus sentimientos en relación con una

situación de conflicto para, a continuación, hacer saber los nuestros utilizando un mensaje "Yo".

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque se centra en la eficacia de la comunicación al evitar de un modo respetuoso que el diálogo no alcance los objetivos propuestos porque la otra persona pone objeciones a nuestra reclamación, se sale del tema o simplemente no quiere seguir nuestra recomendación.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque se centra en la eficacia de la comunicación al evitar de un modo respetuoso que el diálogo no alcance los objetivos propuestos porque la otra persona pone objeciones a nuestra reclamación, se sale del tema o simplemente no quiere seguir nuestra recomendación.

¿CÓMO ACTUAR?

- Después de hacer saber a la otra persona nuestros deseos y escuchar la objeción que se nos haga, debemos contestar en dos momentos
- Hacemos saber a la otra persona que entendemos y conocemos sus sentimientos y los argumentos que los justifican, haciéndolos explícitos si es posible.
- A continuación, reiteramos amablemente nuestro deseo. Por ejemplo: "es verdad lo que dices pero no obstante sigo deseando....."
- Con la finalidad de buscar soluciones, también podemos poner palabras a aquello que preocupa e impide el desarrollo adecuado de la comunicación. Por ejemplo: "podemos tratarlo en otro momento si te sientes incómodo ahora".

EJERCICIO PRÁCTICO

“LLEGUEMOS A UN ACUERDO”

Objetivos:

- Valorar la importancia de mantener nuestras convicciones cuando éstas son justas
- Desarrollar en manejo de la técnica de acuerdo parcial como posible alternativa en la resolución de conflictos

Duración: 1 hora

- 15 minutos: explicación de la técnica
- 30 minutos: rol-playing
- 15 minutos: discusión grupal

Desarrollo:

En un primer momento se comenta en qué consiste esta técnica, en qué situaciones es recomendable utilizarla. Se pone un ejemplo de la misma para facilitar su comprensión.

“Un amigo se encuentra enfadado contigo porque han ido hablando mal de él y cree que tú has sido uno de ellos”.

- Tú: Noto que últimamente me evitas y me siento mal porque no sé lo que te ocurre.
- Él: Me han dicho que has ido diciendo por ahí cosas de mí que no son ciertas y me han ofendido
- Tú: Comprendo perfectamente que si te han dicho eso te sientes mal yo también me sentiría así en tu lugar, pero te aseguro que eso es incierto.
- Él: Pues a mí me han dicho que fuiste tú el que se lo contaste.

- Tú: Yo te aseguro que eso no es cierto.
- Él: Ahora no sé a quién creer.
- Tú: Te aseguro que eso no es cierto y yo no sería capaz de hacer algo así.

Se divide al grupo por parejas. Cada pareja tendrá que reflexionar sobre una situación en la cual es conveniente aplicar esta técnica y posteriormente ejemplificar cómo se aplicaría. A continuación pasarán a representarla por medio de la técnica de rol-playing.

Una vez hayan concluido los grupos se valorará las ventajas que posee esta habilidad.

6. AYUDAR A PENSAR Y HACER PREGUNTAS

¿QUÉ ES?

Consiste en provocar la reflexión y el pensamiento de nuestro interlocutor a través del uso de las preguntas.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque es una forma respetuosa de manifestar que estamos escuchando, y al mismo tiempo de favorecer la reflexión y de buscar una mejor comprensión de la situación que redundará en la mejora de las propuestas de solución a las posibles situaciones problemáticas que se pueden estar planteando.

¿CÓMO ACTUAR?

- Se formularán preguntas preferentemente abiertas, que invitan mejor a la reflexión, éstas pueden tener las siguientes características:
- Que requieran alguna pequeña explicación adicional, en lugar de una respuesta escueta.
- Que sean fundamentalmente exploratorias

- Que den la posibilidad al interlocutor de pensar sobre el contenido de la respuesta, es decir, que no sea ésta una respuesta obvia sino elaborada

Algunas sugerencias prácticas al respecto son: utilizar preguntas relacionadas con las circunstancias en las que se desarrolla la cuestión (¿qué, cuándo, dónde, quiénes, etc....?), con las consecuencias del comportamiento (¿qué pasaría si..., qué efecto tendría...?), con las razones del comportamiento (¿por qué, qué pretendes?), con la identificación de juicios morales o reglas de funcionamiento, (¿qué debería hacerse y por qué?), con cuestiones relacionadas con los sentimientos (¿cómo te sentiste tú, cómo crees que se sintió el otro?), con la clarificación de la situación y de las posibles contradicciones que pudieran suscitarse (no entiendo lo que me dices, ¿podrías aclarar esto último?). Hacer una sola pregunta cada vez, dar tiempo a responder, invitar a responder, escuchar atentamente cada respuesta y no cambiar bruscamente de tema.

EJERCICIO PRÁCTICO

“¿CÓMO ME SIENTO?”

Objetivos:

- Provocar la reflexión de los participantes por medio de la realización de preguntas abiertas.
- Valorar la importancia de realizar este tipo de preguntas en determinadas situaciones de la vida cotidiana para llegar a esclarecer un conflicto.
- Desarrollar la empatía.

Duración: 1 hora

- 10 minutos de presentación de la dinámica
- 5 minutos de preparación por parte de los alumnos/as

- 30 minutos de desarrollo de las rondas del juego (6 rondas).
- 15 minutos de reflexión con todo el grupo acerca de la importancia de realizar preguntas.

Desarrollo:

Se informa al grupo que vamos a trabajar sobre la técnica de ayudar a pensar y hacer preguntas. Se pedirá la participación de 6 voluntarios/as, a cada uno/a de los/as cuales se les dará una tarjeta en la que haya anotado un conflicto por el que ese alumno/a debe imaginarse qué está pasando. A continuación uno de los/as voluntarios/as se pondrá en pie ante la clase y ésta mediante la realización de preguntas abiertas deberá averiguar de qué situación se trata. El papel del monitor/a aquí será el de verificar que cada alumno/a puede realizar al menos una pregunta y estas se formulan ordenadamente. Habrá que hacer explícita la inadecuación de realizar preguntas como ¿qué te ocurre?, o ¿qué es exactamente lo que te pasa? Y si la realización de preguntas del tipo ¿cómo te sientes?, ¿qué debería hacerse y por qué?, ¿qué pasaría si yo ahora....?, ¿qué personas están implicadas?

Conflictos:

1. Crees no tener amigos y que nadie te valora, te sientes aislado, sólo e incomprendido
2. Crees que te han acusado injustamente de algo, en este caso, de cogerle un libro a un compañero/a de clase.
3. Te acaban de retirar la bebida que estabas tomando sin haberla terminado. El camarero no se ha dado cuenta.
4. Has recibido la evaluación del trimestre y has sus-



pendido más de las que esperabas. Te sientes fatal y no sabes como contárselo a tus padres.

5. Tus padres no te dejan llegar más tarde de las nueve de la noche el sábado, y tú querías ir a una fiesta a la que iban a ir tus amigos/as. Crees que te tratan como a un niño/a y no sabes que excusa poner a tus amigos/as.
6. Tienes que pedir disculpas a una persona a la que crees has ofendido. Esa persona es muy querida por ti y no quieres perder su amistad, pero te da vergüenza reconocer tu error.

7. HACER REÍR

¿QUÉ ES?

Consiste en desarrollar la ironía no hiriente y el sentido del humor como actitud para hacer frente a las situaciones conflictivas.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Porque el sentido del humor amortigua el estrés, mejora el desarrollo intelectual al favorecer la descentración cognitiva y la creatividad, permite mantener distancia frente a los problemas, evita tomar demasiado en serio las cuestiones problemáticas, lo que ayuda a abordarlas más desapasionadamente, y sobre todo, porque permite pasarlo bien, lo cual es sin duda uno de los mejores refuerzos positivos a la comunicación interpersonal.

¿CÓMO ACTUAR?

- Haciendo comentarios de buen humor (manejo de chistes).
- Exagerando provocativamente y disparatadamente una situación.
- Haciendo sugerencias sorprendentes y paradójicas.

Una sugerencia especialmente importante para el manejo de esta habilidad consiste en utilizarla con mesura y siempre contar con la seguridad de que no será malinterpretada, pues en tal caso puede resultar contraproducente.

EJERCICIO PRÁCTICO

“HACER REÍR”

Objetivo:

- Desarrollar el sentido del humor crítico como estrategia para abordar situaciones conflictivas.

Duración: 30 minutos

Desarrollo:

Se divide a los alumnos/as en grupos de 3 personas. A cada grupo se les reparte una viñeta sobre la que deberán reflexionar, anotando a qué tipo de conflictos se hace referencia, qué les parece la manera de abordarlo por parte del autor y cuáles creen que son las ventajas de aplicar el sentido del humor no hiriente en conflictos cotidianos que pueden haberles ocurrido.

Posteriormente un portavoz de cada grupo será el encargado de transmitir a toda la clase las conclusiones a las que han llegado.

8. DEFENDER LOS PROPIOS DERECHOS

¿QUÉ ES?

Consiste en tener conciencia de nuestros derechos, saber cuándo han sido violados, y aprender a comunicar a los demás que están infringiendo nuestros derechos.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

A veces los demás no son conscientes de que están lesionando nuestros derechos y es necesario hacerles saber, de un modo adecuado, que nos están tratando injustamente.

¿CÓMO ACTUAR?

- Tener claro que tienes ese derecho y que te lo han lesionado.
- A pesar de que te sientas herido o molesto por la situación de injusticia, debes expresar objetivamente, es decir, de forma clara y directa, el problema a la persona y no buscar aliados a través del cotilleo y la crítica negativa.
- Exponer el problema sin agredir, ironizar, irritarse ni levantar la voz.
- Exponer los sentimientos que te produce la situación.
- Ser positivo y dar alternativas y pistas para solucionar el problema.
- Mostrar interés sincero por que la relación se conserve.
- No dar muestras de rencor ni de venganza.
- Pedir cortésmente al otro, y apelando al buen funcionamiento futuro de la relación, que tenga cuidado para evitar que se repita la situación.

EJERCICIO PRÁCTICO

“DEFENDER LOS PROPIOS DERECHOS”

Objetivo:

Exponer la capacidad de ser asertivo como estrategia necesaria a la hora de defender nuestros derechos.

Duración: 70 minutos

- 5 minutos: entrega de la ficha sobre Ventajas e Inconvenientes
- 20 minutos: explicación sobre en qué consiste ser asertivo
- 30 minutos: poner solución a situaciones que implique defender nuestros derechos
- 15 minutos: reflexión sobre la importancia de defender nuestros derechos

Desarrollo:

Comenzamos la tarea haciendo el monitor/a entrega de la ficha sobre *Ventajas e Inconvenientes de defender nuestros derechos*. A continuación se pasa a explicar la importancia de ser asertivo.

Una de las ideas básicas de la enseñanza de HHSS consiste en que aprendáis a observar la diferencia entre el comportamiento social pasivo, agresivo y asertivo. Pasaremos a poner un ejemplo:

“Estás en la tienda favorita de tu novia buscándoles un regalo. Uno de los dependientes se acerca a ti.

- Dependiente: si no vas a comprar nada, tendrás que irte

- Tú: estoy buscando un regalo. Si encuentras algo que me guste, lo compraré

- Dependiente: entonces, de acuerdo. Pero siempre que compres algo”

Es una respuesta **asertiva** porque:

1. Has defendido tu derecho de comprar sin que el dependiente se enfurezca contigo

2. Ahora, probablemente el dependiente te será de más ayuda

“Dependiente: si no vas a comprar nada, tendrás que irte

Tú: sólo estoy mirando

Dependiente: ¿vas a comprar algo o no?

Tú: quizá”

Es una respuesta **pasiva** porque:

1. Sólo has defendido a medias tu derecho a comprar
2. Puede que el dependiente, aún así, te pida que te vayas

“Dependiente: si no vas a comprar nada, tendrías que irte

Tú: ¡inténtalo!. Sé que no puedes obligarme a que me vaya

Dependiente: lo siento, si no tienes idea de comprar algo tendrás que irte

Tú: ¿quién querría comprar en este almacén de poca monta?”

Es una respuesta **agresiva** porque:

1. Has hecho que el dependiente se enfade, y has explicado el motivo por el cual estás allí
2. Dada tu mala actitud, es posible que te pidan que te vayas

A continuación se abre un minidebate sobre las 3 situaciones: Ventajas e Inconvenientes de cada una, cuál nos soluciona mejor la situación. Se puede construir un cuadro en la pizarra con las respuestas dadas.

Explicación: **“Ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofende, pero que al mismo tiempo te permita expresarte. También significa defender tus propios derechos.”** Cuando alguien actúa de forma pasiva no se expresa a sí mismo. Deja que los demás le manden y le digan lo que tiene que hacer y generalmente no defiende sus propios derechos. Por regla general, sus necesidades, opiniones o sentimientos son ignorados y puede que los otros/as adolescentes se aprovechen de él/ella.

En el otro extremo se encuentran los agresivos. Critican a los demás y los humillan. Sólo se preocupan por conseguir lo que ellos desean y cuando ellos quieren. Rara vez se preocupan por los sentimientos de los demás y, generalmente tienen muy pocos amigos de verdad.

Ahora vamos a dividirnos en grupos de 4 personas y trataremos de solucionar de una manera asertiva, defendiendo nuestros derechos en las siguientes situaciones:

- Alguien te pidió que le prestases un disco hace bastante tiempo y aun no te lo ha devuelto. Tú ya se lo has reclamado una vez
- Está haciendo cola en el cine y alguien se cuela delante de ti.
- Eres profesor/a de 2º de la ESO y un/a alumno/a no deja de molestar al resto de la clase haciéndose el gracioso. (Tener en cuenta que aquí a demás de defender tus derechos también defiendes los de toda la clase.)
- A ti y a un/a compañero/a os ha tocado realizar juntos un trabajo de literatura. Él no hace nada

Para finalizar ponemos en común las respuestas de cada grupo, y que piensen una situación en la que deberían

haber defendido sus derechos.

- ¿Por qué no lo hiciste?
- ¿Qué podrías haber dicho?
- ¿Cuál sería la mejor forma de solucionar el problema o de ser asertivo en cada caso?
- ¿Qué cosas buenas podemos sacar de defender nuestros derechos?

Material: fotocopias, encerado, tizas, folios y bolígrafos

FICHA: DEFENDER LOS PROPIOS DERECHOS “VENTAJAS E INCONVENIENTES”

Ventajas: defender nuestros propios derechos hace que los demás sepan:

- Que pensais que han violado vuestros derechos o que se han aprovechado de vosotros
- Que creéis que habéis sido tratados injustamente
- Que os defenderéis si es necesario
- Cuáles son vuestros límites, es decir, cómo queréis que os traten y qué cosas no aguantaréis
- Que os defendisteis, por lo que os podéis sentir seguros y orgullosos/as de vosotros/as mismos/as.

Inconvenientes: al no defender vuestros propios derechos:

- Permitís y, posiblemente alentáis a los demás para que se aprovechen de vosotros/as.
- Puede que perdáis cosas que por derecho son vuestras.

- Puede que seáis tratados injustamente por los demás y os pierden el respeto.
- Permitís que los demás se aprovechan de vosotros/as y os traten injustamente, lo cual puede hacer que perderéis confianza y respeto a vosotros mismos.

Larry Michelson, Don p. Sugai et col. "Las habilidades sociales en la infancia" Editorial Martínez Roca, 1987

9. RECIBIR CRÍTICAS

¿QUÉ ES?

Consiste en una disposición psicológica caracterizada por una actitud positiva para aceptar que los demás nos comuniquen algún aspecto relativo a nuestra conducta, sin que ello deteriore nuestra relación con ellos/as.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Nos ayuda a conocernos mejor y por lo tanto a mejorar nuestro comportamiento social.

¿CÓMO ACTUAR?

- Escuchar la queja sin interrumpir.
- No dar excesivas explicaciones.
- Pensar si el otro tiene razón en lo que nos dice.
- Si se está de acuerdo, darle la razón y pedir disculpas siempre que sea posible.
- Intentar buscar la solución para que no vuelva a suceder.

EJERCICIO PRÁCTICO

“SOY COMO SOY”

Objetivos:

- Conocernos mejor
- Desarrollar una actitud positiva para aceptar que los demás nos comuniquen algún aspecto relativo a nuestra conducta partiendo de una visión crítica de nosotros/as mismos/as.

Duración: 40 minutos

Desarrollo:

Comenzar exponiendo la importancia de aprender a recibir críticas en nuestra relación con las demás personas. Comentar la manera de actuar ante una situación que nos exija aplicar el manejo de la crítica.

A continuación se reparte un folio a cada alumno/a. En el mismo deberá anotar dos aspectos positivos de su persona y dos que él/ella considere más negativo. Al lado de los negativos plasmar las posibles alternativas de cambio que cree pueden tener esos aspectos.

Por último cada alumno/a comentará ante la clase lo anotado... La clase deberá mostrar una actitud tolerante ante cada uno de los ponentes

10. ESTRUCTURAR

¿QUÉ ES?

Son aquellos procedimientos orientados a mantener la dirección de una conversación y su progresión ordenada. En el caso de que seamos la persona que coordina la aplicación de una técnica, esta habilidad se utilizará para que se sigan las fases por las que dicha técnica debe discurrir.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Nos ayuda a ordenar la comunicación y a mantener la dirección de la misma cuando utilizemos técnicas de resolución de conflictos.

¿CÓMO ACTUAR?

- Primero, asegurarse de que se conoce el objetivo, la estructura interna y las fases de las técnicas que queremos desarrollar.
- Seguidamente, se trata de mantener la conversación dentro de los límites que marca la técnica con la que se esté trabajando, haciendo las intervenciones necesarias para mantener la dirección de la conversación, dentro del clima de cordialidad siempre imprescindible.