



**Convivencia, Resolución de Conflictos,
Prevención del Acoso Escolar
y Desarrollo de la Inteligencia Emocional
en la Comunidad Educativa**

Visión General del Proyecto



www.comoafrontarlosconflictos.com



ÍNDICE:

1.	Presentación:.....	2
2.	Necesidad de implementar el proyecto en el centro educativo	4
3.	Objetivos y resultados.....	5
PROGRAMAS DIRIGIDOS AL ALUMNADO		
4.	Programa de Prevención del Acoso y otras formas de Violencia y Conflicto Escolar (PAVyCE)	7
5.	Programa de Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar (AlyME)	10
6.	Programa de Competencias de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos (CPCyRC).....	12
PROGRAMAS DIRIGIDOS A PROFESORADO Y EQUIPO ESCOLAR		
7.	Programa de Liderazgo Educativo, Comunicación y Resolución de Conflictos (LECyRC) .	17
8.	Programa de Habilidades, Herramientas y Técnicas de Transformación de Conflictos y Mediación en el Aula (HHT-TCyM)	21
PROGRAMAS DIRIGIDOS A LAS FAMILIAS		
9.	Ciclo de Talleres para Familias (CTF):.....	31
EL PROYECTO		
10.	Necesidad del Proyecto Educativo en la Sociedad	35
11.	Nuestro Modelo Pedagógico	41
12.	Sobre Nosotros.....	61
13.	Experiencia del Equipo	63





1. Presentación



“¿Cómo afrontar los conflictos?” Proyecto de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos desarrollándose en centros escolares de enseñanza primaria, secundaria y formación profesional.

Actualmente se desarrolla en numerosos centros escolares trabajando de manera directa con cerca de 15.000 niños, niñas y adolescentes cada año. El proyecto centra su trabajo en el desarrollo e implantación de programas educativos propios, dirigidos a:

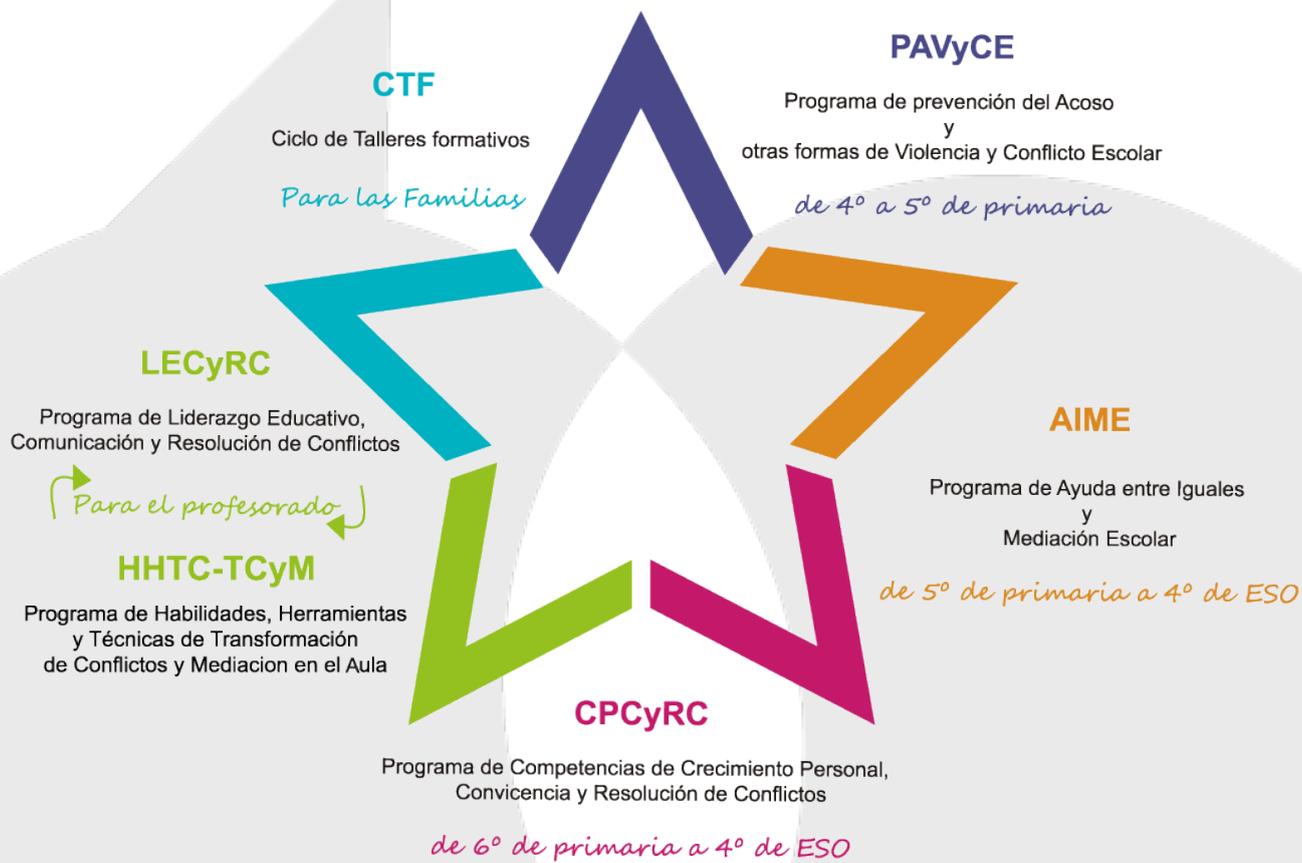
- Promover una Convivencia Escolar Saludable.
- Prevenir y Resolver Conflictos.
- Prevenir, Detectar e Intervenir ante situaciones de Acoso Escolar.
- Desarrollar competencias de Liderazgo en docentes y familias, facilitando la educación de los menores y fomentando el bienestar emocional de toda la Comunidad Educativa.
- Poner al alcance de educadores y familias habilidades herramientas y técnicas de Mejora de la Convivencia.
- Desarrollar en las nuevas generaciones las competencias socio-afectivas necesarias para un crecimiento personal pleno, un fortalecimiento de la propia estima, de su Inteligencia Emocional, de su Habilidad Social y capacidad para la resolución de problemas y conflictos.

El proyecto se compone de distintas acciones estratégicamente interrelacionadas, que desde distintas perspectivas y programas complementarios se desarrollan desde 4º de primaria hasta 4º de la ESO, así como acciones dirigidas a la formación de familia y el equipo escolar.





Estos programas son:



PAVyCE / Programa de Prevención del Acoso Escolar y otras Formas de Violencia y Conflicto Escolar.

AIME / Programa de Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar.

CPCyRC / Programa de Competencias de Crecimiento Personal Y Resolución de Conflictos.

LECyRC / Programa de Liderazgo Educativo, Comunicación y Resolución de Conflictos.

HHTC-TCyM / Programa de Habilidades, Herramientas y Técnicas de transformación de conflictos y Mediación en el Aula.

CTF / Ciclo de Talleres Formativos para las familias.





2. Necesidad de implementar el proyecto en el centro educativo

"Habilidades interpersonales y mercado de trabajo de hoy: los trabajos que requieren altos niveles de interacción social están creciendo".

"Las personas con fuertes habilidades interpersonales pueden hacer más que colaborar eficazmente. Son capaces de variar la forma en que actúan y lo que contribuyen, notan las fortalezas y debilidades de los demás en su grupo, y se adaptan".

Leah Shafer, Universidad de Harvard, departamento de Educación.

"Lo más importante en un trabajo es la capacidad de ponerse en los zapatos de alguien. En las escuelas, las aulas tienen que trabajar y reflejar la riqueza de las interacciones de la vida real. Los planes de estudios deberían integrar oportunidades para trabajar en colaboración y desarrollar las habilidades no cognitivas".

David Deming, economista y profesor asociado de educación y economía de la Universidad de Harvard.



"Las competencias para el empleo del futuro"

1. Toma de conciencia: Habilidad para determinar el significado más profundo o significación de lo que se está expresando.

2. Inteligencia Social: Posibilidad de conectarse a otros en un contexto profundo y manera directa, para detectar y estimular las reacciones e interacciones deseadas.





3. Objetivos y Resultados

Objetivo General

Poner en manos de los centros escolares un proyecto de larga trayectoria y eficacia contrastada, que representa una respuesta Integral a la Planificación de la Convivencia Escolar. Respuesta integral por contemplar en una única propuesta, la resolución de conflictos escolares, la prevención de situaciones de acoso escolar y el desarrollo de competencias socioafectivas en alumnado, educadores y familias.

Objetivos específicos:

De manera más específica el programa busca:

- Poner en marcha acciones de Convivencia y Resolución de Conflictos Escolares educando a las niñas, niños y adolescentes en los valores de la Convivencia Social para hacer del centro escolar un espacio de convivencia.
- Poner en marcha programas de detección y prevención de situaciones de acoso escolar que permiten identificar e intervenir de manera directa en los conflictos que se detectan.
- Poner en marcha programas de resolución de conflictos y ayuda entre iguales, que fomentan el desarrollo de valores y competencias socioafectivas, mejorar la convivencia y detectar situaciones problemáticas en el entorno escolar.
- Poner en marcha acciones educativas dirigidas al crecimiento personal, al desarrollo de la autoestima, la motivación y el empoderamiento personal, la inteligencia emocional, las habilidades sociales y de comunicación, así como la capacidad para la resolución de problemas y conflictos en el ámbito escolar.





- Aportar a la infancia y adolescencia recursos de aplicación en los conflictos y dificultades sociales que experimentan en el día a día de sus relaciones entre iguales.
- Poner al alcance de educadores y familias habilidades, técnicas y herramientas educativas fomentando el desarrollo de competencias de liderazgo educativo.

3.1. RESULTADOS DEL PROYECTO EDUCATIVO:

Como resultado de la implantación del proyecto muchos y muchas jóvenes, al acabar la Enseñanza Secundaria Obligatoria:

- Conocen cuáles son sus fortalezas y habilidades personales estando en predisposición a adquirir nuevas, y continuar reforzando su propia estima en el futuro.
- Toman consciencia de su responsabilidad en la creación de sus condiciones de vida aumentando su empoderamiento personal.
- Aprenden rutas para superar obstáculos, resolver problemas y alcanzar metas.
- Pueden reflexionar sobre su propósito en la vida, sobre la base de sus características y fortalezas personales siendo capaz de visualizar objetivos a corto y a largo plazo, motivarse y creer en sí mismos y mismas.
- Aprenden a sintonizar con sus propios sentimientos y con los sentimientos de los demás.
- Conocen cuales son los miedos y bloqueos que le frenan el crecimiento y aprenden a controlarlos.
- Aprenden a identificar y gestionar sus propias emociones. Aprenden rutas para relajarse y controlar su mente.
- Aprenden técnicas para resolver conflictos y comunicarse de forma asertiva con los demás.





4. Programa de Prevención del Acoso y otras formas de Violencia y Conflicto Escolar (PAVyCE)

Destinatarios: Alumnado de 2º y 3er ciclo de Educación Primaria, así como otras aulas con índices altos de conflictividad, o situaciones de acoso escolar evidentes.

Objetivos: El Programa de Prevención del Acoso Escolar se marca como objetivo general, prevenir situaciones de acoso y otras formas de violencia y conflicto en el centro escolar. Para ello actúa a tres niveles:

DETECTAR PARA PREVENIR

- ✓ Conocer el clima afectivo y social del aula en un momento determinado.
- ✓ Detectar factores de riesgo en las aulas respecto del acoso escolar.
- ✓ Detectar situaciones de acoso en una etapa temprana antes de que se dé una escalada de sus consecuencias personales y sociales.

FACILITAR PARA PREVENIR: Intervenir a través de las técnicas de la mediación y otras prácticas restaurativas en las dificultades de convivencia detectadas en el aula a través de:

- ✓ Empoderar al alumnado para que sea el mismo quien resuelve sus propias dificultades relacionales y de convivencia.
- ✓ Fomentar la comunicación y la expresión emocional entre compañeras y compañeros.
- ✓ Fomentar la propia reflexión al respecto de la solución de las problemáticas que afecta al propio alumnado.
- ✓ Generar la empatía necesaria entre compañeros y compañeras respecto de los conflictos y problemáticas de convivencia detectadas.



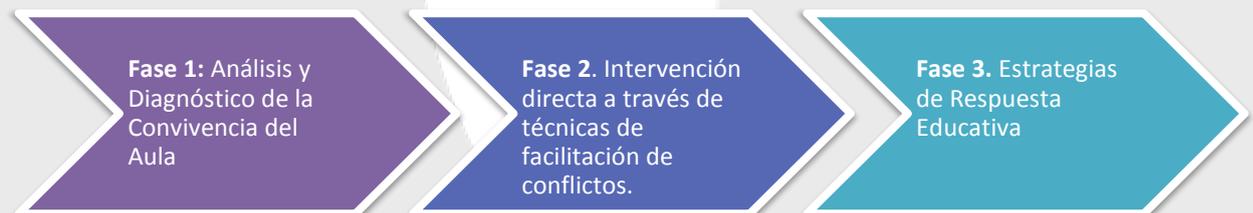


EDUCAR PARA PREVENIR

- ✓ Dar una respuesta educativa respecto de los factores de riesgo y situaciones conflictivas detectadas.
- ✓ Sensibilizar a los menores respecto de la problemática del acoso escolar, la violencia y la agresividad en general y en el contexto escolar.
- ✓ Educar a los menores sobre base las problemáticas sociales y factores de riesgo reales detectados en el aula.
- ✓ Trabajar en la cohesión del Grupo.
- ✓ Trabajar habilidades de Inteligencia Emocional, Comunicación y Resolución de Conflictos.

4.1. METODOLOGÍA:

Fases generales del Programa:



fase 1: Análisis Y Diagnóstico De la Convivencia del Aula

El Programa de Prevención del Acoso Escolar posibilita una evaluación sistemática a través de distintas pruebas sociométricas, entrevistas y dinámicas que se realizan como punto de partida inicial. La información obtenida es de gran valor para las funciones de tutoría, orientación y dirección en el centro escolar, y se presenta a través del “*Informe de Convivencia del Aula*”.



Fase 2. Intervención a través de técnicas de facilitación de conflictos

Tras los primeros acercamientos a la comprensión de la estructura de la convivencia con relación al acoso escolar y otras formas de violencia y conflictividad, se plantea la intervención directa con cada aula a través de la técnicas interpersonales de facilitación.

Respecto del análisis de los problemas de convivencia haremos una selección en base a las siguientes técnicas que nos permitirán crear un itinerario de trabajo:

Caja de herramientas: Técnicas de Transformación de Dificultades de Convivencia.

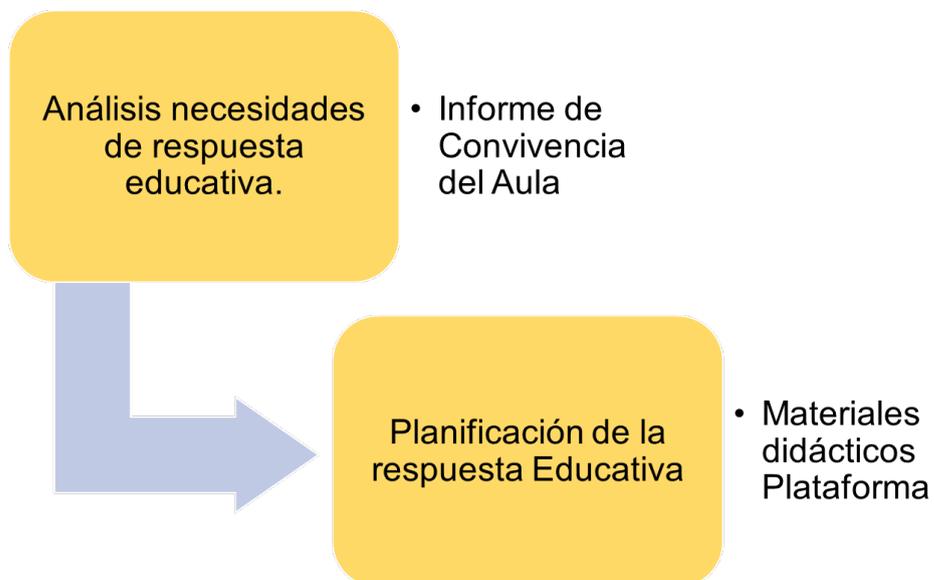




Fase 3. Estrategias de Respuesta Educativa

Una vez finalizado el trabajo de facilitación, llega el momento para la respuesta educativa, a través de dinámicas adaptadas a las necesidades de convivencia específicas del grupo-aula.

La metodología de la respuesta educativa consta de dos fases, una de análisis de las necesidades específicas de respuesta educativa en base al Informe de Convivencia del Aula, y otra de planificación de sesiones de tutoría en base a los materiales didácticos facilitados.





5. Programa de Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar (AlyME)

Destinatarios: Alumnado de 4º de primaria a 4º de la ESO.

Objetivo general

Es un programa de ayuda y transformación de conflictos entre iguales que tiene como objetivo mejorar la convivencia del centro, dando mayor protagonismo al alumnado en el abordaje de conflictos y otras situaciones emocionalmente intensas por las que atraviesan los menores en su proceso de desarrollo personal y social.

La transformación de la convivencia del centro se desarrolla a través de un equipo de alumnos y alumnas distribuidos en todas las aulas de 5º de primaria a 4º de la ESO. Estos son elegidos por sus compañeros y compañeras e irán rotando anualmente.

Objetivos específicos

Podríamos sintetizar algunos de los objetivos de este programa en:

- Mejorar el clima afectivo del centro.
- Desarrollar en el alumnado, así como en la comunidad educativa los valores de ciudadanía, y las competencias de convivencia a través de la responsabilidad compartida y la implicación en la mejora del clima afectivo de la comunidad.
- Favorecer la participación directa del alumnado en la resolución de conflictos y problemáticas del centro; fomentando su autonomía.

- Fomentar la colaboración, el conocimiento y búsqueda de soluciones en problemas personales e interpersonales en el ámbito escolar.
- Crear canales de comunicación y de conocimiento mutuo entre educadores y educadoras, otros trabajadores y alumnado, mejorando la autoestima de todos los y las participantes en el programa.
- Disminuir la conflictividad y, con ello, la aplicación de medidas sancionadoras.
- Mejorar la seguridad de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Reducir los casos de acoso entre alumnos o alumnas.

5.1. METODOLOGÍA

La metodología del programa está sujeta a una planificación de los distintos procesos que lo integran, generando una vertebración, sobre la que se asienta la intervención del programa de ayuda y mediación entre iguales y que permite mejorar los procesos de Aprendizaje, Intervención y Evaluación del programa.

Estos procesos son:

P1: Designación Responsable/s del programa

P2: Información equipo escolar, alumnado y familias.

P3: Elección del equipo de ayuda entre iguales Y Mediación Escolar

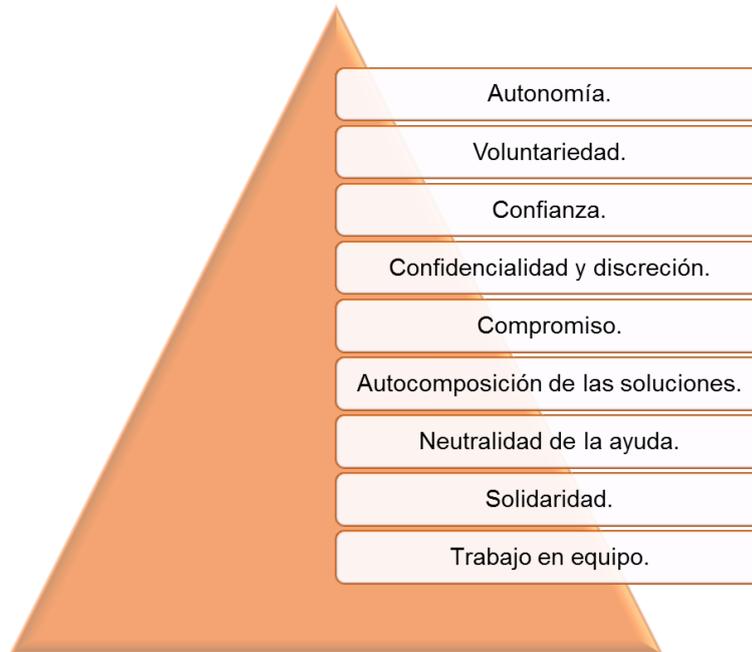
P4: Formación del equipo de ayuda entre iguales y Mediación y adulto/s responsables

P5: Implicación de orientación, adultos responsables y tutores en el desarrollo del programa

P6: Seguimiento del programa

P7: Evaluación y Cierre del Programa (AlyME)

Principios y Valores del Programa



Competencias implicadas en el programa

Los alumnos ayudantes y mediadores reciben una formación inicial de 10 horas centrada en el desarrollo de las siguientes competencias, que serán objeto de formación continua a lo largo del curso escolar.

De este modo se posibilita un desempeño eficiente en las situaciones de ayuda a compañeros y compañeras.





6. Programa de Competencias de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos (CPCYRC)

Destinatarios: Alumnado de 6º de primaria a 4º de la ESO.

Objetivo: Programa Educativo que se centra en un desarrollo progresivo y escalonado de las competencias intra e interpersonales de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos (CPCyRC).

Así los chicos y las chicas tras su paso por la Enseñanza Obligatoria son conscientes y han sido entrenados en las habilidades, técnicas y herramientas que les van a facilitar el afrontamiento de las dificultades socioafectivas que la vida plantea, así como el afrontamiento los momentos más difíciles de la convivencia, como son los conflictos interpersonales.

Competencias de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos (CPCyRC).





6.1. METODOLOGÍA:

Una de las características más importantes del programa (CPCyRC) es su enfoque “experiencial”, que huyendo de un formato en el que chicas y chicos son meros receptores de contenidos, le sitúa en el papel protagonista. Esto les permite experimentar lo que es un proceso cooperativo de resolución de conflictos, lo que implica el proceso interno de autoconocimiento y regulación de nuestras emociones, el practicar habilidades comunicativas y sociales, el comprender las distintas emociones que sufre una persona ante una situación de violencia física y psicológica y el introducirse en un mayor conocimiento de sí mismos.

El programa CPCyRC presenta un itinerario desde 6º de Primaria hasta 4º de la ESO, o 2º de FPB, permitiendo a través de sus distintas acciones una implicación personal y un amplio recorrido por las Competencias de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos.

Planteamiento competencial desde 6º de EP hasta 4º de la Eso o 2º de FPB

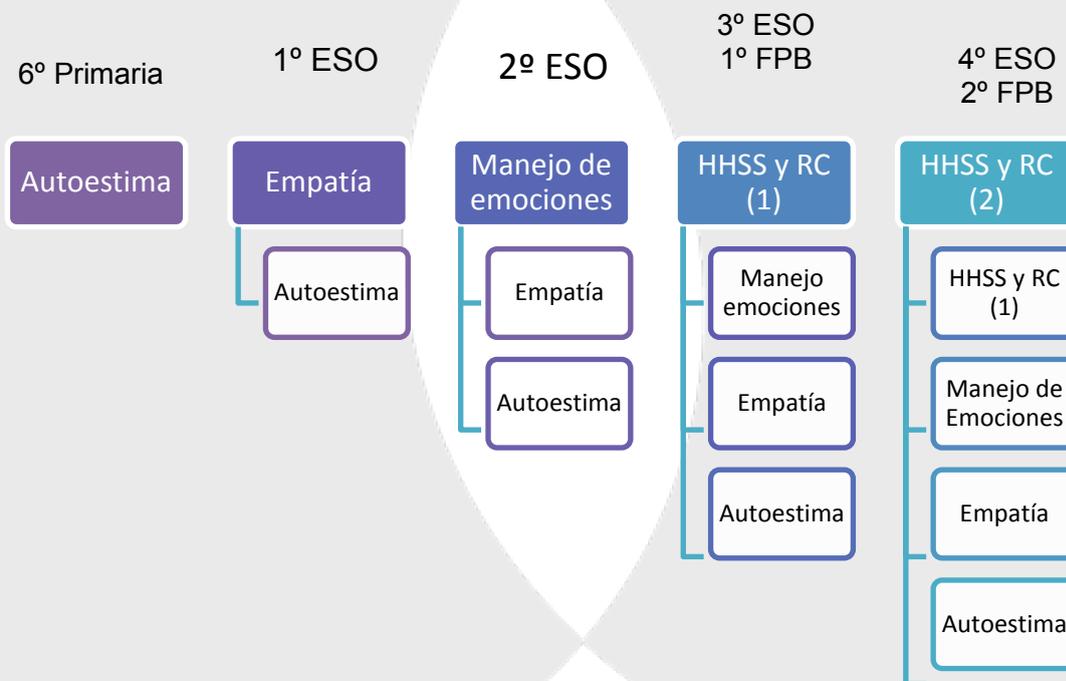




Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

El programa (CPCyRC), consciente de que el desarrollo de competencias es algo que requiere de entrenamientos progresivos en el tiempo, y no de un tratamiento anecdótico de las mismas, plantea en su diseño espacios para que el alumnado además de trabajar las competencias relativas al curso escolar en el que se encuentra, vuelva a incidir en las competencias anteriormente tratadas a través del siguiente planteamiento:

Implicación progresiva del desarrollo competencial





Evaluación Competencias (CPCyRC)

El Programa comienza con una auto evaluación del propio alumnado respecto de su nivel de desarrollo de las competencias respecto de la que va a trabajar ese curso escolar. Los cuestionarios, son en formato on line, son administrados por el profesorado, y están preparados para recibir automáticamente retroalimentación de las respuestas. De este modo, guiado por los y las docentes el alumnado puede extraer sus propias conclusiones personales.

Intervención de los profesionales: Desarrollo de competencias

Los profesionales intervienen con cada aula un total de 3 horas en cada aula, en función de los contenidos relativos a ese curso escolar. Las sesiones presenciales son inminentemente prácticas y se orientan a la interiorización de técnicas y al desarrollo de habilidades desde la experiencia del alumnado.

Las actividades prácticas y role play contextualizados en situaciones cotidianas que experimentan chicas y chicos suponen el contexto para la implicación personal con las competencias del programa.

Intervención de los docentes: Trabajo en tutorías

Para cumplir este objetivo, el programa pone a disposición de los tutores la plataforma on line (CPCyRC) para la planificación de sesiones de tutoría a tal efecto.

Esta plataforma incluye información a dos niveles:

1. Información para que las personas docentes tengan una visión conceptual general al respecto de las competencias que está trabajando su grupo.
2. Materiales para el trabajo con el alumnado en sesiones de tutoría (presentaciones videos, y actividades en relación con las competencias para dar una mayor profundidad al aprendizaje en el programa.



7. Programa de Liderazgo Educativo, Comunicación y Resolución de Conflictos (LECyRC)

Destinatarios: Personal docente y equipo escolar

Objetivos: El programa (LECyRC) plantea introducir a educadores en el desarrollo de las competencias socio-afectivas clave en el ejercicio de autoridad, con una doble finalidad: Facilitar la tarea educativa e introducir de manera transversal competencias emocionales, de convivencia y de resolución cooperativa de conflictos en las prácticas y dinámicas del centro escolar, y por lo tanto en la educación de las chicas y los chicos; fomentando así el bienestar emocional de toda la comunidad educativa.

De este modo, ayudamos a generar un mayor valor en el Programa Educativo del Centro, trabajando en consonancia con las políticas educativas más vanguardistas que sitúan competencia socio afectiva en el centro del aprendizaje y del desarrollo integral de la persona.

Definición de conceptos

Liderazgo: La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta en la consecución de metas y superación de dificultades. Desde esta idea nos adentraremos en un modelo de liderazgo participativo-transformativo; cuyos efectos en la educación son entre otros:

El fomento de la autoestima y el desarrollo de la personalidad, el desarrollo de la competencia social en los menores, mayores niveles de autonomía y responsabilidad, mayor desarrollo moral, mayor control de impulsos, mayor respeto a las normas, mayor persistencia en las tareas que emprenden y mayor probabilidad de éxito futuro en proyectos personales y profesionales.





Competencia: El término competencia está vinculado a la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia para realizar algo en específico de la mejor manera posible.

7.1. CONTENIDOS DEL PROGRAMA (LECYRC)

El Programa de Liderazgo Educativo, Comunicación y Resolución de Conflictos (LECyRC) plantea distintas capacidades y habilidades fundamentales en el ejercicio del liderazgo educativo.

Competencias emocionales:

- Comprender
- Regular
- Expresar emociones

Competencias para influir en el comportamiento:

- Empoderar
- Reforzar conductas
- Normas y límites

Competencias de resolución de conflictos:

- Análisis y Resolución de Conflictos

Competencias de Autoestima

- Reforzar autoestima
- Motivar para el logro
- Ayudar a pensar en positivo
- Enseñar a resolver problemas
- Ayudar a emplear un pensamiento lateral
- Ser resiliente

Competencias Comunicativas:

- Aprender para enseñar a escuchar
- Crecer para educar en Asertividad



7.2. METODOLOGÍA DEL PROGRAMA (LECYRC)

El programa consiste en 6 módulos desarrollados a razón de 12 horas de formación on line y 12,5 horas presenciales distribuidas en sesiones de 2 horas y media. El primero de los módulos da una visión de conjunto al concepto de liderazgo educativo, haciendo un repaso por las distintas competencias implicadas en el arte de educar. A través de los cinco siguientes módulos se comienza a profundizar en las competencias más relevantes en el ejercicio del liderazgo educativo.



Sesiones presenciales: La metodología de trabajo es en formato taller, a través de generar espacios de reflexión y role play que buscan facilitar un entrenamiento inicial respecto de las competencias educativas propuestas en el programa. Estos role play se contextualizan en situaciones de interacción con los menores respecto de las que se plantea trabajar.

Así mismo dentro de los objetivos de las sesiones presenciales se encuentra la propuesta de autoevaluación respecto de nuestro nivel de las distintas competencias educativas del programa. Esto permite a las personas participantes extraer conclusiones importantes para guiar su propio aprendizaje.

Plataforma e-learning: Los y las asistentes al programa educativo tendrán acceso a una plataforma de autoformación a través de la que completar su



aprendizaje. A través de esta plataforma accederán a materiales teóricos del módulo, a artículos, lecturas y videos relacionados con las temáticas propuestas y varias actividades dirigidas a completar su formación.

Las personas participantes tendrán acceso a una batería de actividades dirigidas a trabajar con los menores el desarrollo de las competencias socioafectivas propuestas que supondrá la culminación del proceso de aprendizaje propuesto en el programa (LECYRC).

7.3. CONTENIDO DEL PROGRAMA (LECYRC)

Módulo 1: Introducción al liderazgo educativo

Estilos educativos y sus posibles consecuencias

1. Estilo educativo autoritario
2. Estilo educativo sobre protector
3. Estilo educativo permisivo
4. Liderazgo Participativo-transformativo
5. Liderazgo Educativo.

Empoderamiento y Liderazgo Educativo

El refuerzo de las conductas

1. Los refuerzos positivos.
2. Los refuerzos negativos.
3. La extinción.

Normas y Convivencia Escolar

1. El aprendizaje de normas como contenido educativo.
2. Valores y Normas: Diferencias y relación entre ellos.
3. Normas concretas y normas abstractas.
4. Aprendizaje de normas en el aula.
5. Etapas en el proceso de aprendizaje de normas en el contexto escolar.
6. El papel del profesorado ante la efectividad de las normas.
7. Pautas para establecer normas y consecuencias a su incumplimiento.





Módulo 2: Competencias de Autoestima: Refuerzo de Autoestima, Automotivación, Pensamiento Positivo y Resiliencia

Autoestima, automotivación y pensamiento positivo

1. Introducción.
2. Competencia de Autoestima.
 - 2.1. ¿Cómo podemos mejorar nuestra autoestima?
 - 2.2. La autoestima del profesorado.
 - 2.3. La autoestima del alumnado.
3. Competencia: Automotivación y pensamiento positivo.
 - 3.1. Introducción a la motivación.
 - 3.2. Importancia de la motivación del alumnado.
 - 3.3. Automotivación, objetivos y visualización.
4. El pensamiento positivo.
 - 4.1. La importancia del pensamiento positivo.
 - 4.2. Pensamiento positivo y distorsiones cognitivas: Detectar pensamientos tóxicos.

Actitud resiliente en el profesorado

1. La mentalidad resiliente: El pensamiento positivo.
2. Resiliencia y las islas de competencia.
3. Fases y pasos de la conducta resiliente.
4. Algunas estrategias del profesor y la profesora resiliente.

Módulo 3: Saber trabajar con las emociones

1. A qué llamamos emociones.
2. La inteligencia emocional (IE).
3. La IE en la educación.
 - 3.1. Beneficios de la IE en la educación de los menores.
 - 3.2. Docencia y Competencias socioemocionales
4. La IE y la prevención de conductas de riesgo en la adolescencia
 - 4.1. La prevención del acoso escolar y la violencia



- 4.2. La prevención del consumo de drogas
5. El autoconocimiento emocional: Conocer nuestras emociones.
 - 5.1. Aprender a nombrar emociones.
 - 5.2. Desarrollar una consciencia emocional.
6. la autorregulación emocional: manejar nuestras propias emociones.
 - 6.1. Las distintas rutas de la autorregulación emocional.
 - 6.2. La regulación emocional en acción.
 - 6.3. Autorregulación: La calma y la reflexión en la actividad docente
 - 6.4. Combatir el estrés
7. La empatía: comprendiendo las emociones de los menores.
 - 7.1. Introducción a la empatía
 - 7.2. Docencia y empatía
 - 7.3. Empatía primaria y secundaria
8. la expresión de emociones.

Módulo 4: Competencias Comunicativas: Saber Escuchar y Saber comunicar

Escuchar Activamente

1. Introducción.
2. La Escucha Activa
3. La escucha Activa implica... REFLEJAR.
4. La escucha Activa también implica... PREGUNTAR.
5. Una visión de conjunto a la práctica de la Escucha Activa.

Más allá de la comunicación asertiva

1. Estilos comunicativos en nuestra relación con los menores.
2. El respeto mutuo, la asertividad en la práctica docente.
3. La relación con las familias.
4. Comunicando de manera eficaz: La forma de los mensajes asertivos.
5. Habilidades para hacer críticas y solicitar cambios de comportamiento.
6. Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque.
7. Los límites.



Módulo 5: Análisis y Resolución de Conflictos

Análisis de Conflictos Interpersonales

1. Introducción al conflicto.
 - 1.1. Definición de conflicto.
 - 1.2. Profundizando en la idea de conflicto.
 - 1.3. Aspectos positivos del conflicto.
 - 1.4. El triángulo del conflicto.
 - 1.5. El conflicto en el aula.
2. Análisis de conflictos interpartes.
 - 2.1. Introducción al análisis de conflictos.
 - 2.2. Personas.
 - 2.3. Proceso.
 - 2.4. Problema.

Técnicas cooperativas de Resolución de Conflictos en el aula

1. Estrategias y técnicas genéricas de Resolución de Conflictos.
2. Organización de un sistema de mediación y negociación.
3. La Negociación Colaborativa.
 - 3.1. ¿Qué es la negociación?
 - 3.2. La negociación puede ser: Por posiciones (Blanda o dura) y colaborativa.
 - 3.3. Las fases de la Negociación Colaborativa: «El método».
 - 3.3.1. FASE 1. NORMAS.
 - 3.3.2. FASE 2. PERSONAS: Separa a las personas del problema.
 - 3.3.3. FASE 3. INTERESES.
 - 3.3.4. FASE 4. OPCIONES.





8. Programa de Habilidades, Herramientas y Técnicas de Transformación de Conflictos y Mediación en el Aula (HHT-TCyM)

Destinatarios: Personal docente y equipo escolar

Objetivos:

El programa (HHT-TCyM) pone al alcance del equipo escolar las habilidades, herramientas y técnicas del facilitador de conflictos profesional contextualizadas en las situaciones de conflicto y agresión que se producen en el aula. De este modo se busca empoderar al equipo docente respecto de la autogestión de las dificultades de convivencia que se producen en su grupo; tanto como una respuesta a la conflictividad real como con un enfoque preventivo.

Como objetivos específicos del programa se plantean los siguientes:

- ✓ Interiorizar los enfoques y estrategias de Transformación de Conflictos generales y contextualizadas en la convivencia del aula.
- ✓ Interiorizar las principales técnicas de A.D.R. (Alternative dispute Resolution) presentando los distintos enfoques de Mediación, así como las principales técnicas de la Justicia Restaurativa.
- ✓ Adquirir herramientas para el Análisis y Diagnóstico de conflictos interpartes, así como otras situaciones de violencia y agresión en el contexto escolar.
- ✓ Comenzar el desarrollo de las competencias intrapersonales y de comunicación interpersonal generales, como paso previo a enmarcarlas dentro de los distintos procesos de Transformación de Conflictos en el contexto escolar.





- ✓ Interiorizar las distintas fases implícitas en los procesos de Transformación de Conflictos desarrollando las técnicas relacionales de las fases iniciales.
- ✓ Interiorizar los principales enfoques de negociación, haciendo hincapié en la negociación colaborativa.
- ✓ Iniciar la fase de entrenamiento de la persona facilitadora a través de situaciones reales de conflicto en las que los participantes tienen que poner en práctica las distintas competencias trabajadas a través de distintos procesos de transformación de conflictos.

Definición de conceptos

El A.D.R.: El A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) o resolución alternativa de conflictos, engloba un conjunto de técnicas y procedimientos que como su propio nombre expone, buscan una vía alternativa a los procedimientos y resoluciones tradicionales que, por su naturaleza, en ocasiones no son deseados por ninguna de las partes confrontadas; ya que tienden a ser resueltas a través de un esquema adversarial a través del que se generan ganadores y perdedores. De este conjunto de métodos destacamos la Mediación, por su utilidad y eficacia.

La Mediación: La Mediación es un proceso voluntario y semi estructurado de Transformación de Conflictos basado en la comunicación y la negociación, a través del cual las partes se reúnen con un tercero neutral para mediante un clima de cooperación y respeto mutuo, tratar de resolver conflictos.

Tiene su origen en EEUU a finales de los años 60 y hoy es un procedimiento de gran auge en Europa, recomendado por la UE como una de las herramientas más relevantes de pacificación social, destacando en ámbitos como el familiar, el escolar, el empresarial, o en las situaciones víctima-victimario.





Pero además de esta dimensión formal, la Mediación va más allá, al aportar herramientas sumamente importantes para el día a día de muchos profesionales que como las personas docentes se ven en la necesidad de afrontar las dificultades que implica n las relaciones sociales, los procesos de apoyo, negociación o la transformación de conflictos, como parte de sus competencias profesionales.

Las Prácticas Restaurativas

Frente al incremento de la violencia en los centros educativos se presentan distintas propuestas de solución, la más inmediata son los llamados a incrementar la represión para controlar la violencia: Hacer más duros los reglamentos disciplinarios, o entrar la policía a las aulas, pero desde otra perspectiva se viene experimentando en varios países una visión que se plantea un abordaje más integral, en el cual sin que se suspendan los procedimientos disciplinarios y las medidas correctivas que se necesiten, se priorice una visión de restauración del daño y de aprovechamiento del conflicto para construir una nueva cultura de convivencia y un ambiente armónico en el conjunto del centro educativo.

Las prácticas restaurativas surgen del desarrollo de la Justicia restaurativa, la cual es una corriente del Derecho desarrollada en los últimos años a nivel mundial, la cual enfatiza que, frente a una agresión, lo más importante es reparar el daño, a través de procesos cooperativos en los que participen todas las personas involucradas.

Tradicionalmente se ha considerado que el daño se repara mediante el castigo a quien ha ofendido, sin embargo en la realidad el asunto es más complejo, cuando una persona ofende a otra no hay una sola persona afectada, son muchas las que se afectan, empezando por quien ofendió, quien probablemente tiene mucho odio o rencor, el cual no se resuelve agrediendo, al contrario le sigue haciendo más daño, pero también se afectan las personas cercanas (amigas, familiares) de las personas que se agraden y la comunidad en que participan.



**Contenidos del programa (HHT-TCyM): las competencias de
transformación de conflictos planteadas en el programa**

**Herramientas de Análisis de
Conflictos**

Análisis de conflictos
interpersonales.

Análisis de situaciones de
Violencia y Agresión en el
contexto del aula.

**Estrategias y Enfoques de
Transformación de Conflictos
en el aula**

Estrategias Organizativas

Establecimiento de Límites
La asamblea del aula

Normas para la
Convivencia

La Mediación y la Negociación

Fases y técnica tendentes a
la mejora de la relación.

Fases y técnicas tendentes a
la negociación cooperativa.

**Habilidades de
Comunicación Emocional
en la Transformación de
Conflictos**

La inteligencia emocional
(IE) en la práctica docente

Las Competencias de la IE
en la Transformación de
Conflictos

**Prácticas
Restaurativas**

Filosofía de las
Prácticas
Restaurativas

Principales
Prácticas restaurativas



Contenidos del Programa (HHT-TCyM)

Módulo. 1: Introducción a la Transformación de Conflictos en el Aula

La convivencia escolar y sus dificultades

1. Introducción a la convivencia escolar.
2. Nudos o dificultades de convivencia escolar
3. El papel del equipo docente ante las dificultades de convivencia escolar.

Consideraciones generales respecto de la convivencia: Creando el contexto.

1. Actitudes que fomentan la transformación positiva de la convivencia.
2. Mejorar el clima de la clase.
3. Mantener una relación empática con los alumnos y alumnas.
4. Estrategias de tipo organizativo.
5. Algunas estrategias ante conductas disruptivas en el aula.

Estrategias y Estilos de Transformación de Conflictos en el Aula

1. Estrategias de Transformación de Conflictos en el aula.
 - 1.1. Estrategias basadas en los derechos de las partes: Las Normas de Convivencia.
 - 1.2. Estrategias basadas en el poder: El establecimiento de los límites.
 - 1.3. Estrategias basadas en los intereses y necesidades de las partes: Las técnicas cooperativas de transformación de conflictos.
2. Los estilos de afrontar los conflictos
 - 2.1. Definiendo los estilos de afrontar los conflictos.
 - 2.2. Cuando es más relevante usar cada uno de los estilos de afrontamiento de conflictos.

Módulo. 2: Análisis de Conflictos y otras situaciones de Agresión y Violencia Escolar

El análisis del aula como grupo social

1. Los roles de grupo
2. El análisis sociométrico del aula



Análisis de conflictos interpersonales

1. Introducción al conflicto.
2. Análisis de conflictos interpartes.
 - 2.1. Introducción al análisis de conflictos.
 - 2.2. Personas.
 - 2.3. Proceso.
 - 2.4. Problema.

El acoso escolar

1. Comprendiendo el acoso escolar
2. El acoso escolar un problema del grupo.
3. La dimensión comunitaria del acoso.
4. Cómo detectar el problema: factores de riesgo e indicadores.
5. El ciberbullying.

Módulo. 3: Habilidades de Comunicación Emocional en la Transformación de Conflictos

Trabajar con las emociones y sentimientos en los conflictos

1. Importancia de la comunicación emocional en los conflictos
2. Necesidad de regular mis propias reacciones emocionales en los conflictos
3. Necesidad de expresión emocional de las partes en conflicto
4. La regulación de emociones en los conflictos

La escucha activa en la transformación de conflictos

1. Introducción a la Escucha Activa.
2. Escucha Activa y Comunicación No Verbal (CNV).
3. La Escucha Activa y el Feedback.
4. La Escucha Activa y la pregunta.

La comunicación asertiva en la transformación de conflictos

1. Estilos comunicativos en el aula.





2. La forma de los mensajes asertivos.
3. El Lenguaje Yo: La expresión asertiva de sentimientos en los conflictos.
4. Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque de nuestro interlocutor.

Módulo. 4: La Negociación Colaborativa

1. Introducción a la Negociación
2. El Docente y la Negociación
3. La Negociación puede ser: por posiciones (blanda o dura) y colaborativa.
4. Negociación Distributiva y Negociación Integrativa.
5. Las fases de la Negociación Colaborativa: «el método».
6. La Conducta del negociador

Módulo. 5: Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación

1. Introducción a la Mediación.
2. La Mediación Escolar.
3. Principios de la Mediación.
4. La Persona Mediadora
5. Escuelas o modelos de Mediación.
6. Fases del proceso de Mediación.
7. Habilidades, herramientas y técnicas de Mediación.

Módulo. 6: Prácticas Restaurativas y otras técnicas de transformación de conflictos en aula

1. Justicia Restaurativa, Sistema de Justicia Penal y Delito.
2. Las Prácticas Restaurativas en el ámbito Escolar.
3. Principales Técnicas Restaurativas
4. Otras técnicas de Transformación de Conflictos en el aula.





METODOLOGÍA DEL PROGRAMA (HHT-TCYM)

El programa consiste en 6 módulos desarrollados a razón de 12 horas de formación on line y 12,5 horas presenciales distribuidas en sesiones de 2 horas y media. El primero de los módulos da una visión de conjunto a las distintas estrategias y enfoques de Transformación de Conflictos escolares. A través de los cinco siguientes módulos se comienza a profundizar en las competencias más relevantes de la persona facilitadora contextualizadas en los conflictos que se producen en la convivencia escolar, culminando un proceso formativo que posibilita una intervención eficiente de la persona docente en la conflictividad del aula.

Niveles de la Metodología



Sesiones presenciales:

Las sesiones presenciales se orientan a la interiorización de técnicas y al desarrollo de Competencias de transformación de conflictos.

La metodología de trabajo es en formato taller, a través de generar espacios de reflexión y role play que buscan facilitar un entrenamiento real respecto de las distintas competencias de Transformación de Conflictos que se producen en un aula.





Los alumnos y alumnas tienen la oportunidad de conocer y poner en práctica las técnicas que las personas facilitadoras utilizamos en las diferentes técnicas de facilitación, comprendiendo en qué fases del proceso son más útiles atendiendo al objetivo con el cual se utilizan, así como el efecto que su uso tiene en las partes.

El programa posibilita que el alumnado adquiera fluidez al trabajar estas habilidades, herramientas y técnicas de manera aislada como paso previo a su participación en los role play de Mediación, Negociación y otros procesos restaurativos que suponen la integración de las distintas competencias trabajadas en las sesiones presenciales previas.

Los role play y simulaciones de situaciones de conflicto contextualizados en el ámbito escolar, suponen la culminación del desarrollo de las competencias de Mediación y a través de ellos los alumnos y alumnas podrán experimentar la realidad del proceso bajo la supervisión de personas facilitadoras profesionales.

Plataforma e-learning:

Los y las asistentes al programa educativo tendrán acceso a una plataforma de autoformación a través de la que completar su aprendizaje. A través de esta plataforma accederán a los materiales conceptuales del módulo, a artículos, lecturas y videos relacionados con las temáticas propuestas y varias actividades dirigidas a completar su formación.

Así mismo tendrán acceso a una batería de actividades a través de las que completar la formación y herramientas de trabajo respecto de la Transformación de Conflictos en el Aula.





9. Ciclo de Talleres para Familias (CTF):

Destinatarios

El programa presenta un ciclo de talleres sobre educación para las familias del alumnado. Respecto de las familias participantes es de destacar, que cualquiera que sea la edad de nuestros hijos e hijas se va a obtener un beneficio del aprendizaje propuesto, siendo la participación en el programa especialmente interesante cuando menor edad tengan nuestros hijos e hijas.

Objetivos

El programa toma ideas de la psicología de los grupos, de la inteligencia emocional y de la comunicación, planteando distintas competencias que nos hacen más fácil la tarea educativa, dirigiendo nuestros esfuerzos hacia: El fomento de la autoestima y el desarrollo de la personalidad, el desarrollo de la competencia social en los menores, favoreciendo mayores niveles de autonomía y responsabilidad, mayor desarrollo moral, mayor control de impulsos, mayor respeto a las normas, mayor persistencia en las tareas que emprenden, mayor probabilidad de éxito futuro en proyectos personales y profesionales. En definitiva, fomentar una mejor integración social, minimizando la probabilidad de las conductas de riesgo, como el acoso escolar propias de este momento evolutivo.

Metodología

El programa se compone de 5 sesiones de 2 horas cada una.

Las sesiones presenciales tienen formato taller, incluyendo la presentación de conceptos, la generación de espacios de reflexión y role play que buscan crear contextos similares a los que las familias tienen que hacer frente en su día a día de la relación con los menores.





Contenidos

TALLER 1. PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR Y OTRAS SITUACIONES DE RIESGO (2 horas)

El acoso escolar

- ✓ Visión psicosocial del acoso escolar
- ✓ Protocolo de actuación de los centros escolares ante el acoso escolar
- ✓ Cómo detectar el problema: factores de riesgo e indicadores.
- ✓ Como actuar como padres de: víctima, agresor, observador.
- ✓ Visión legal del acoso escolar

El cyberbullying:

- ✓ El cyberbullying y otras formas de acoso en red,
- ✓ Factores de riesgo e indicadores.
- ✓ Acciones de protección ante el cyberbullying.

El papel de la familia ante el acoso escolar

Actitudes adecuadas e inadecuadas

TALLER 2. ESTILOS EDUCATIVOS EMPODERAMIENTO Y REFUERZO DE LA AUTOESTIMA (2 horas)

- ✓ Estilos educativos y sus consecuencias
- ✓ Auto concepto y Autoestima.
- ✓ El refuerzo de la autoestima
- ✓ Auto motivación
- ✓ pensamiento positivo.
- ✓ Aplicación de técnicas de refuerzo de Autoestima, pensamiento positivo y resolución de problemas.





TALLER 3. EL PAPEL DE LA FAMILIA EN LA EDUCACIÓN EMOCIONAL (2 horas)

- ✓ Conocer nuestras propias emociones: Autoconocimiento emocional.
- ✓ Manejar nuestras propias emociones: Autorregulación emocional.
- ✓ Expresar nuestras emociones: ventilación emocional.
- ✓ Empatía: Detectar y sintonizar con las emociones y sentimientos de los demás.
- ✓ Aplicación de técnicas de desarrollo de la inteligencia emocional.

TALLER 4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA (2 horas)

La Escucha Activa en la familia:

- ✓ Como proceso vertebrador de la comunicación familiar.
- ✓ Como proceso de exploración y comprensión.
- ✓ Cómo proceso terapéutico.
- ✓ Aplicación de técnicas de Escucha Activa.

La Comunicación Asertiva en familia:

- ✓ Estilos comunicativos en la familia y riesgos derivados de ellos.
- ✓ La comunicación asertiva.
- ✓ Aplicación de técnicas y habilidades asertivas





TALLER 5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA FAMILIA (2 horas)

- ✓ Comprendiendo el conflicto familiar
- ✓ Afrontando el conflicto familiar
- ✓ Herramientas y técnicas de afrontamiento de conflictos familiares.





10. NECESIDAD DEL PROGRAMA

Contexto social actual

Estilos educativos de hoy y la baja tolerancia a la frustración.

Tal vez anteriormente asociábamos conductas disruptivas y de riesgo en los menores respecto de estilos educativos más autoritarios que generaban o bien frustración y deseo de trasgredir las normas, o bien un retraining con las consecuentes consecuencias en el desarrollo del menor. Hoy en días son los modelos más permisivos y o sobreprotectores los que generan grandes problemas de tolerancia a la frustración, de falta de capacidad de esfuerzo, y tendencia hacia conductas de riesgo como el consumo de alcohol y drogas.

Existe mucha bibliografía que vinculan las relaciones extremadamente afectivas y fusionadas como factor de riesgo en el desarrollo de la violencia familiar y otras conductas de riesgo. La conducta agresiva se explica como un intento primitivo de alejamiento en una relación en la que la educación (límites, normas) se sacrifican para mantener el afecto (Pereira y Bertino, 2009).

El tiempo es oro, o la falta de tiempo para educar.

Hoy en día el mercado laboral, además de la inclusión en este entorno de ambos miembros de la pareja lo cual ya genera limitaciones respecto el tiempo disponible para educar, requiere de nosotros mayores niveles de dedicación a un mismo nivel de salario, lo cual genera mayores niveles de estrés y así mismo disminuye el tiempo disponible para la educación de nuestros hijos e hijas.

Las familias vivimos sin tiempo: salimos tarde de la oficina, nos reclaman continuamente por el móvil, tenemos que responder a un sinfín de e-mails diarios, reuniones... Y al llegar a casa, deberes, hijos, cena. Tras acostar a los pequeños todavía hay un sinfín de cosas que hacer.





Desgraciadamente así es la vida cotidiana de muchas mujeres y hombres; cada vez inmersos en mayores niveles de estrés. No hay tiempo para más; y ya no solo el ocio, también la convivencia se ve afectada. Las relaciones cada vez tienden a ser más superficiales y se dedica menos tiempo a las personas, la familia y a la resolución de conflictos: “Esto es lo que hay”, “no puedo perder tiempo”, “me encantaría quedar, pero estoy muy ocupado” ...

Este contexto resulta difícil para la Educación con mayúsculas; la educación que se vincula con el desarrollo personal y de valores de nuestros hijos e hijas.

Según la Organización Mundial de la Salud alrededor de 2,3 millones de personas en nuestro país (un 5,9% de la población) padece **trastornos relacionados con la ansiedad y el estrés. Otras fuentes establecen que este afecta a 1 de cada 3 personas en Europa.*

Ninis o crisis económica.

Cada vez más padres y madres viven preocupados porque sus hijos e hijas no hacen nada con su vida: no estudian, no trabajan. Bien es cierto que en este sentido hay muchos factores que afectan a esta situación como los modelos educativos que no han fomentado la capacidad de esfuerzo, de motivación y de manejo de mis emociones ante situaciones difíciles o de superación entre otros. Pero también es cierto que la crisis económica no solo afecta a los adultos, sino que también a las nuevas generaciones por contraste por su propio futuro. La OCDE, analiza cuantos chicos y chicas ni estudian ni trabajan concluyendo que la crisis y el elevado desempleo impulsan las cifras en el sur de Europa. España es uno de los países de la OCDE, con más jóvenes sin estudiar ni trabajar. El 22,7% de quienes tienen entre 15 y 29 años son ninis, solo hay tres países todos de la ribera mediterránea, con un porcentaje superior: Turquía, Grecia e Italia.



Ante estas dificultades actuales y ante la incertidumbre que genera el futuro, la educación de nuestros hijos tendente a su Empoderamiento Personal, cobra una mayor importancia y necesidad.

Cuando las personas se empoderan pueden superar sus limitaciones y déficits, por la fuerza de la motivación personal y de creer en uno mismo. Es decir, pueden por ejemplo superar un examen de matemáticas, aunque no tengan las mejores aptitudes para ello.

La sociedad de la inmediatez y de las respuestas mágicas.

Esta carencia de tiempo unida a la sociedad del consumo inmediato hace que deleguemos hacia un gran entramado de oferta de servicios y productos, nuestras necesidades habituales, entre ellas la educación de nuestros hijos. Ej. Si me encuentro mal el psicólogo o el psiquiatra me ayudará, si tengo un conflicto el abogado lo solucionará por mí, si necesito educar a mis hijos e hijas, se encargarán de ello en el centro escolar.

En este contexto de las respuestas rápidas surgen algunas ideas creativas como la de una escuela de Canadá Des Cédres en Laval, provincia de Quebec que usa bici-pupitres en niños con déficit de atención.

Queremos respuestas mágicas, y rápidas y en general la sociedad deja muy poco espacio a nuestro desarrollo personal, nuestra estima personal, el manejo de nuestras emociones, nuestras habilidades sociales, etc.

No obstante, es bien conocido por diversos estudios, los beneficios de la educación socio afectiva en los menores:

- Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales: La IE va a jugar un papel elemental en el establecimiento, mantenimiento, y calidad de las



relaciones interpersonales. (Brackett et al., 2006; Extremera y Fernández – Berrocal, 2004; Lopes, Salovey, Cote, Beers, 2005).

- Inteligencia emocional y bienestar psicológico: Alumnado con mayores niveles de IE muestran un menor número de síntomas físicos, menos ansiedad social, y depresión mayor utilización de estrategias de afrontamiento activo de problemas y menos rumiación.
- Inteligencia emocional y rendimiento académico: Las personas con escasas habilidades emocionales es más probable que experimenten estrés y dificultades emocionales durante los estudios. En este sentido la IE podría actuar como moderador de los efectos de las habilidades cognitivas sobre el rendimiento académico. (Fernández – Berrocal, Extremera y Ramos 2003; Gil-Olarte, palomera y Brackett, 2006; Pérez y Castejón, 2007; Petrides, Frederickson y Furnham, 2004).
- Inteligencia emocional y aparición de conductas disruptivas: Alumnado con bajos niveles de IE presenten mayores niveles de impulsividad y peores habilidades interpersonales y sociales, lo cual favorece la aparición de comportamientos antisociales. (Extremera y Fernández – Berrocal, 2002; 2004; Mestre Guil, Lopes, Salovey y Gil-Olarte 2006; Petrides et al., 2004).

Así mismo, los adolescentes con un mayor repertorio de competencias afectivas basadas en la comprensión, manejo y regulación de sus propias emociones no necesitan utilizar otro tipo de reguladores externos (tabaco, alcohol, drogas ilegales); para reparar los estados de ánimo negativos provocados por la variedad de eventos vitales y acontecimientos estresantes a los que se exponen en esas edades. (Ruiz - Aranda, Fernández – Berrocal, Cabello y Extremera, 2006).



Educación o actividades extraescolares.

Por otro lado, parece que hemos derivado nuestras competencias educativas como madres y padres hacía un interminable abanico de actividades escolares, que nos alejan nuevamente del pasar tiempo educando a nuestros hijos e hijas, y nos hacen pasar de ser madres y padres a manager de nuestros hijos e hijas. Es normal que en una sociedad como la nuestra competitiva y consumista como la nuestra uno quiere sacar el máximo potencial de sus hijos.

Sirva el ejemplo de Joseph Jackson cuando a golpe de látigo creó los célebres Jackson Five, hasta que sus hijos acabaron despidiéndole de sus funciones de manager. Es cierto que por ejemplo el de los Jackson five, y otros son ejemplos extremos, en unos campos, el deporte y el espectáculo, donde se valora el talento precoz. Sin embargo, en la competitiva sociedad del siglo XXI, donde se mezclan la incerteza laboral con un consumismo desaforado, cada vez son más los progenitores que invierten en la formación de sus hijos como si de un producto se tratara. Muchas veces y como resultado de esto, podemos encontrar a niños y niñas cargados de conocimiento, pero faltos de límites, empatía, de capacidad de asumir frustración o de habilidades sociales.

Analfabetismo socioafectivo.

La sociedad estamos desconectando de nuestras emociones, y ya no es que no dediquemos tiempo a educar desde una perspectiva socioafectiva a nuestros hijos e hijas; sino que como también nosotros hemos perdido contacto con nuestras emociones, no sabemos el qué y el cómo tenemos que educar en este ámbito.

También parece digno de reflexión, como pasamos años y años educándonos a través de absorber conocimiento del entorno, que en algunos casos pueden quedarse rápidamente obsoletos, y vernos estudiando teorías superadas o discutidas en el campo de las ciencias. Y como los chicos y chicas llegan a la



madurez sin apenas saber cómo funcionan ellos mismos por dentro, y como extraer de sí mismos todo su potencial personal y social.

Revelador es también la sorpresa y entusiasmo de chicos y chicas al descubrir en nuestro proyecto educativo que tienen una autoestima, y al aprender rutas para reforzarlas, al aprender a distinguir lo que sienten en cada momento, al aprender a manejar sus emociones o al aprender a relacionarse socialmente de una manera asertiva.

La convivencia Hoy:

Si pensamos en nosotros como sociedad, podríamos reconocernos en ocasiones como envidiosos e individualistas. Podríamos vernos buscando aspectos negativos de nuestros vecinos, para justificar la inseguridad que nos produce que tengan una mejor situación económica que nosotros. Podemos vernos en ocasiones no queriéndonos relacionar, por sentirnos diferentes; esto es “el ellos y el nosotros”, tan imperante en nuestra sociedad; sin darnos cuenta de que junto a ellos formo una sociedad, una comunidad que es una de las grandes esencias de nuestra naturaleza como seres sociales.

Educamos a los chicos y chicas en empatía, creyendo que en ellos están ciertos problemas como el acoso escolar, lo cual es correcto y alentador y nos genera ilusión al pensar que las nuevas generaciones pueden ser mejores que nosotros en este sentido, pero no porque tengamos mucho que enseñarles los adultos, sino porque cada vez más personas caemos en la cuenta de la necesidad de aprendizaje respecto de estas competencias de convivencia y de resolución de conflictos.



11. Nuestro modelo pedagógico

De dónde venimos

Nuestra actividad profesional comenzó en la Mediación, ayudando a las partes de un conflicto no sólo a negociar, sino también a comunicarse, a derrumbar las barreras de las percepciones equivocadas respecto los motivos del otro. Por tanto, también a mejorar la relación existente entre ellas, además de a encontrar una solución a su disputa. No debemos perder de vista el que la mediación es un proceso resolutorio, que afronta el tratamiento de los conflictos interpartes a través de un enfoque colaborativo, o como es bien conocido en la cultura popular norteamericana, un enfoque win-win (ganar-ganar).

Este enfoque colaborativo nos lleva a la sociedad a disponer de estrategias de resolución de disputas menos adversariales y coercitivas. De este modo iríamos despojándonos de actitudes tan primitivas y enraizadas en nuestra psique como son el ataque, el sometimiento o la huida ante situaciones que contemplamos como una amenaza. Este enfoque colaborativo se nos presenta como una oportunidad para la evolución de los seres humanos. Puesto que de ser interiorizado podríamos abandonar del paradigma de que es necesario desplegar comportamientos violentos para conseguir nuestros objetivos. Esto a su vez nos encaminaría hacia una sociedad más pacífica y eficiente en términos sociales.

Una de las cosas que nos llevó a comenzar esta línea de trabajo, que inicialmente buscó llevar los paradigmas y competencias de la mediación a la educación en la convivencia, fue precisamente, el componente educativo que la mediación lleva implícito. Ya que la mediación guía a las partes de un conflicto a través de un proceso cooperativo para la transformación positiva de sus diferencias. Iniciativas pioneras en el campo de la mediación vecinal voluntaria



en los Estados Unidos, ya hacían énfasis en este componente educativo de la mediación, al entender que los participantes en este proceso no sólo resolvían su conflicto, sino que además se dotaban de competencias resolutivas que les acompañarían ante futuras situaciones similares. El paradigma de la mediación nos parecía excesivamente valioso, como para depositarlo exclusivamente en las manos de las personas mediadoras, y decidimos hacerlo llegar a la sociedad a través de planteamientos educativos.

Con esta idea en mente, Empezamos a adentrarnos teóricamente en las tripas de la Resolución de Conflictos para conocer que competencias personales e interpersonales, hacían posible un resultado eficiente en la transformación de conflictos, poniendo la atención en los comportamientos que aprendían las partes implicadas en el mismo.

Así, diferenciándonos de otros planteamientos en el campo de las Habilidades Sociales, nos centramos en el Conflicto por ser el momento más difícil de la convivencia. Ese momento en que vemos frustrados nuestros deseos ante la existencia de la otra persona, y en el que existe en nosotros una predisposición hacia la agresión. La idea de la existencia del otro nos lleva a pensar en la idea de convivencia, convivencia que se ve deteriorada por un tratamiento negligente de los conflictos.

Por otro lado, la idea de conflicto se relaciona con la idea de agresión, y esta con la de la violencia, y por tanto aprendiendo a resolver nuestros conflictos, podremos ayudar a disipar la violencia.

Pero también es cierto que la violencia tiene más que ver con comportamientos aprendidos que con deseos frustrados, y por lo tanto hemos entendido que la educación en la convivencia necesitaba además del desarrollo de otras competencias distintas.



Entendimos que tanto para resolver nuestros conflictos positivamente con los demás como para convivir necesitamos convertirnos en personas asertivas que entiendan al otro como parte de sí mismos, plasmándolo en la comunicación a través de las habilidades comunicativas y técnicas asertivas. Esto nos llevó casi automáticamente a pensar en la autoestima, y en que es fundamental para construirmos como personas asertivas, competencia por tanto fundamental en la educación en la convivencia.

Muchas veces sin necesidad de que exista un conflicto, por ejemplo, por una baja tolerancia a la frustración, nos vemos avocados a la agresión que es puesta en acción a través de la emoción de la ira. Una ira que es necesario regular para evitar los comportamientos violentos que no suponen sino un deterioro de la convivencia. En este sentido adoptamos de la Inteligencia Emocional competencias básicas dirigidas a conocer, regular y expresar emociones por entenderlas fundamentales dentro del planteamiento educativo.

La violencia como comportamiento aprendido y por tanto menos reactivo que la agresión, sigue otros patrones diferentes y como apuntan los neurólogos la mejor herramienta de prevención es educar en empatía, que es otra de las competencias fundamentales de la inteligencia emocional, y que por su importancia y diferente tratamiento hemos decidido aislarla del resto.

Con el paso del tiempo hemos ido adaptando nuestros esfuerzos a las nuevas necesidades que en el ámbito de la conflictología han venido presentando los centros escolares dando respuestas al acoso escolar, por razón de género o respecto del colectivo LGTBI entre otras formas de discriminación. Así mismo hemos abordado la conflictividad en redes sociales.





Todo ello desde planteamientos educativos, preventivos y de intervención directa. Otro aspecto fundamental que hemos comprendido a lo largo de los años es que por ser los conflictos los momentos más difíciles de las relaciones sociales, educar en el conflicto es educar en definitiva para el Crecimiento Personal.

A dónde vamos

En estos más de 10 años de trabajo directo con cerca de 4.000 niños, niñas y adolescentes en centros escolares cada año, nos hemos propuesto dar respuesta a esta pregunta:

“¿Qué competencias debemos ayudar a desarrollar en las nuevas generaciones para que aprendan a convivir dejando de lado la violencia y los comportamientos agresivos, que fomenten su integración positiva en la sociedad, y que a su vez posibiliten el desarrollo de todo su potencial personal, y que en definitiva les permita el ser felices?”

Para dar respuesta a esta pregunta, estamos convencidos del enfoque basado en competencias, dado que nos llevan a dirigir el proceso de aprendizaje, hacia el desarrollo de nuevas habilidades personales e interpersonales. Es decir, queremos que se aprenda a “hacer algo nuevo”, algo que forme parte de nuestro conjunto de capacidades para afrontar situaciones sociales y de convivencia. Esta descomposición del planteamiento educativo en distintas competencias nos va a permitir, además, identificar las necesidades concretas del alumnado, como paso previo al proceso educativo, así como a adaptar las herramientas didácticas hacia el desarrollo de esas nuevas destrezas, o competencias.



Las competencias de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos

Las competencias que plantea este proyecto suponen la base pedagógica de cada uno de los programas que lo componen.

El término competencia está vinculado a la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia necesaria para realizar algo en específico de la mejor manera posible. La idea de competencia, ya nos habla de que hay una serie de paradigmas, actitudes y conductas en las que la persona ha de lograr un buen nivel de aprendizaje para una convivencia en armonía y un desarrollo personal pleno.

El desarrollo de estas competencias requiere, en primer lugar, de la interiorización de unos nuevos valores, habilidades y técnicas, que una vez comprendidos deben ser puestos en práctica. Primero dentro de estos programas educativos y después en las interacciones cotidianas (en el círculo social, en el centro escolar, con la familia, etc.), como vía en la que reforzar su aprendizaje.

Por ello, y de cara a trascender el valor educativo de los distintos programas del proyecto, debemos incidir en la necesidad de extender sus aprendizajes más allá de sus fronteras hacia la experimentación personal del día a día. Más aún cuando lo que tratamos de aprender va a implicar un cambio en el modo en que entender la vida, nuestras relaciones sociales y a nosotros mismos como personas.



En definitiva, el desarrollo de las competencias está relacionado con adquirir conocimiento, pero también con adquirir “*metaconocimiento*”. Es decir, ese conocimiento hecho experiencia, que nos permite avanzar en el proceso de aprendizaje y por lo tanto en el desarrollo de estas competencias.

Las diversas competencias, suponen contextos interrelacionados. Abordar una competencia impacta necesariamente sobre las demás, ya que tanto el proceso de socialización del adolescente se desarrolla en dimensiones permeables y transversales.

Esto facilita que logros alcanzados en una competencia tengan repercusiones sobre otra. Permite que los destinatarios y las destinatarias trasladen estrategias exitosas de un aspecto a otro, así, por ejemplo, la utilización de un estilo asertivo de comunicación facilita un abordaje cooperativo de los conflictos.

La idea del “*círculo del aprendizaje*” nos ayuda a entender las distintas etapas presentes en todo proceso de aprendizaje.

El círculo de la evolución del aprendizaje plantea que antes de comenzar a aprender las personas vivimos en un estado, en el que uno no sabe que no sabe (**Inconscientemente incompetente**).

Después cuando uno comienza adentrarse en un tema nuevo, se va dando cuenta de que hay muchas cosas que no sabe hacer y comienza a ser consciente de que necesita aprenderlas (**Conscientemente incompetente**). Por ejemplo, en el caso de la educación, comenzamos a darnos cuenta de que necesitamos aprender sobre comunicación, sobre motivación, sobre inteligencia emocional... Cosas que ahora que las conozco me doy cuenta de que necesito aprender de ellas. Entonces uno empieza a leer, a prepararse, a poner en práctica estas distintas competencias que ha ido aprendiendo, y es cuando “uno sabe que

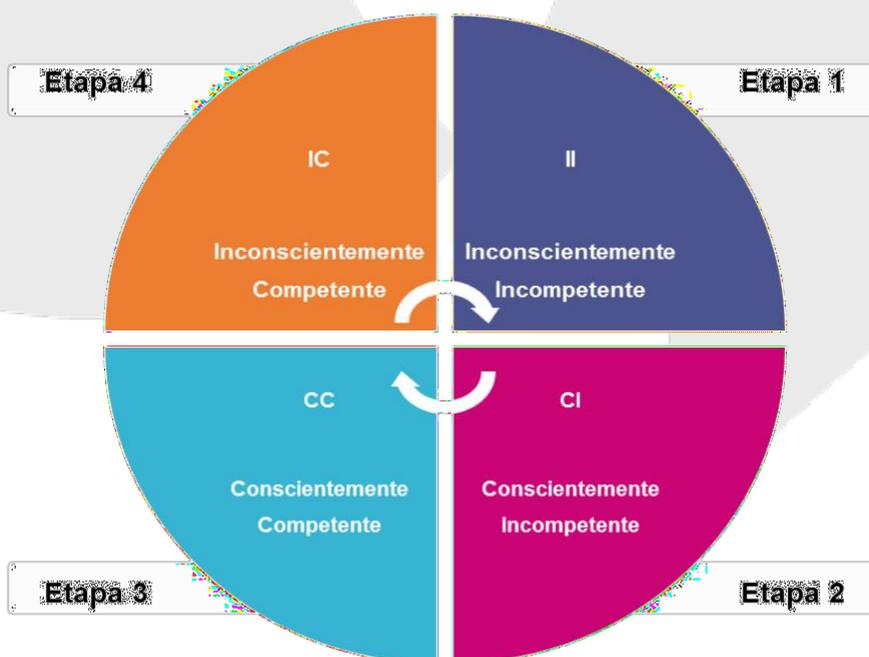


sabe”, porque ha leído, porque ha reflexionado, porque ha practicado y porque se siente seguro para poner en práctica lo que ha aprendido cuando sea preciso hacerse **(competentemente consciente)**.

Y hay un tercer estadio de aprendizaje en que uno comienza a ser **(inconscientemente competente)** Esto es como cuando conducimos un coche, u otras cosas que se han convertido en rutinarias, y que hacemos de manera automática porque comienza a formar parte de nosotros de una manera más profunda tras haberlo realizado cientos de veces.

Las competencias sociales y emocionales no se aprenden una vez y ya está como pudiera ocurrir con otros asuntos, tal vez, más técnicos. Estos están sometidos a un proceso de mejora continua a lo largo de toda nuestra vida. Parece más realista concebirlo como un camino y una manera en que vivir que como un punto al que llegar. Un camino en el que no hay respuestas mágicas, ni resultados inmediatos.

El Círculo de la evolución del aprendizaje



Competencias generales del proyecto: “¿Cómo afrontar los conflictos?”



Dentro del área denominada Autoestima el proyecto incluye competencias que tienen que ver con el refuerzo de la propia autoestima, como es el conocer los aspectos positivos personales, el motivarse hacia el logro y la superación de problemas, el pensamiento positivo y el mindfulness, competencias todas ellas que ayudan a alcanzar nuestros objetivos, sentirnos bien con nosotros mismos y por lo tanto fortalecer nuestra estima personal.





Así mismo, la autoestima representa una competencia fundamental en la convivencia; dado que el sentirnos a gusto con nosotros mismos es fundamental para relacionarnos asertivamente con los demás, y, por lo tanto, para resolver cooperativamente nuestros conflictos. Conocer vías con las que podemos trabajar para reforzarla ayudará a sentirse mejor consigo mismos y mismas y a resolver las crisis típicas de esta etapa del desarrollo.

Así mismo, niveles equilibrados de autoestima está estrechamente relacionado con los éxitos que alcanzamos en la vida, que nos hacen ver que somos capaces, ayudándonos a sentirnos bien con nosotros y nosotras mismas. Desde esta perspectiva la automotivación de niñas, niños y adolescentes para superar sus retos y plantearse objetivos a corto y medio plazo tiene un lugar destacado en este proyecto. En nuestro planteamiento el mindfulness juega un papel fundamental en la mejora de la concentración, la atención y la memoria aspectos también fundamentales en la superación de retos y consecución de metas personales.

Por su parte la competencia de resolución de problemas implica la capacidad de identificar y analizar situaciones problemáticas cuyo método de solución no resulta obvio de manera inmediata. Incluye también la disposición a involucrarnos en dichas situaciones con el fin de lograr nuestro pleno potencial. Desde esta perspectiva cobra gran importancia la competencia de emplear un pensamiento lateral para buscar soluciones creativas a los problemas que parecen no tenerla desde una concepción lineal.

Así mismo debemos de ser conscientes de que el tipo de pensamiento que mantenemos ante los retos de la vida es como el timón que guía nuestro comportamiento.



Así, si pensamos que no somos capaces de algo nunca lo conseguiremos, dado que las principales limitaciones en la vida son las que nos ponemos nosotros mismos, con pensamientos del tipo “¡No soy capaz!” o “¡Esto es imposible!”; pensamientos que son habituales entre los y las pre y adolescentes, especialmente cuando se encuentran ante situaciones problemáticas.

Área de manejo de emociones propias

Dentro de esta área encontramos competencias de la Inteligencia Emocional y el Mindfulness, como son el autoconocimiento, la autorregulación y la expresión emocional.

El área está dirigida al desarrollo de las competencias de autoconocimiento, regulación y expresión de nuestras emociones, como vía en la que manejar situaciones emocionalmente intensas como las emociones de la familia del miedo y de la ira. Desde esta perspectiva la capacidad de manejar nuestras propias emociones es fundamental para la superación de crisis y situaciones personales, para la prevención de conductas de riesgo, y para la prevención de conductas agresivas surgidas a partir de la frustración, el dolor y el miedo.

El autoconocimiento emocional nos lleva a comprender el concepto de emoción identificando las distintas emociones que todos y cada uno de nosotros sentimos en las distintas situaciones de la vida. Es importante comprender la relación de éstas con nuestra cognición, la cual está influenciada por nuestras experiencias pasadas. La emoción se identifica a través de cambios fisiológicos en nuestro cuerpo que el alumnado aprende a identificar a través del programa, y que dirigen nuestro comportamiento. Resulta fundamental ser consciente de este proceso, que va desde la interpretación de una situación concreta hasta el comportamiento.



Este autoconocimiento de las emociones que sentimos en cada momento es un requisito indispensable para aprender a regularlas. Se presta especial atención dentro de esta área a la emoción de la ira, entendiéndola como un mecanismo de ajuste ante situaciones que nos generan frustración, relacionándose con emociones primarias de la familia del dolor, o también como una reacción defensiva, relacionándose con emociones más primarias de la familia del miedo.

Una vez que el alumnado es capaz de reconocer las emociones que siente en cada momento, nos adentraremos en las distintas vías de que disponemos para regular los sentimientos, especialmente los de sensación desagradable y de alta intensidad, que guardan tanta relación con los conflictos y con la superación de retos personales y situaciones difíciles. Desde esta perspectiva el alumnado aprende rutas en que ser capaz de regular la emoción y superar el verse empujado por su determinismo hacia comportamientos de huida y agresión.

Una vez reconocida y regulada la emoción que estamos sintiendo el alumnado se adentra en el campo de la expresión asertiva de la emoción, aprendiendo a responsabilizarnos de las emociones que sentimos y a expresarlas sin culpar de ellas a los demás, facilitando tanto la ventilación de nuestras emociones, como el que los demás estén dispuestos a escuchar y comprender cómo nos estamos sintiendo. Desde esta perspectiva la ventilación o expresión emocional es uno de los aspectos clave del bienestar emocional.

El mindfulness por su parte viene a complementar esta área emocional facilitando rutas que permiten al alumnado una menor reactividad emocional, un mayor reconocimiento de sus propios cambios cognitivos y emocionales, y ser capaz de alcanzar mayores niveles de calma y paz.



En este sentido, distintos estudios han evidenciado que la práctica de mindfulness en la infancia y la adolescencia ayuda entre otros aspectos a:

- ✓ Reducir el estrés, la ansiedad, los síntomas de depresión, la reactividad, los problemas de conducta y la tendencia a distraerse.
- ✓ Mejorar la concentración, la atención, la memoria de trabajo, la capacidad de darse cuenta o ser consciente, la capacidad de manejar las emociones, el autocontrol, la empatía y la comprensión hacia los demás, la autoestima, el rendimiento académico y el sueño.



Área de Empatía

La empatía es una de las competencias fundamentales de la Inteligencia Emocional y está en la base del establecimiento de unas buenas relaciones sociales.

La empatía representa una competencia fundamental en la convivencia, y resulta clave en el desarrollo de una personalidad asertiva.

Es, así mismo, una competencia especialmente relevante a la hora de resolver nuestros conflictos colaborativamente; ya que implica entender el punto de vista y emociones de los demás, aspecto crucial en técnicas de resolución cooperativa de conflictos como la negociación integrativa y la mediación.

Además de todo lo expuesto al respecto de la importancia de la empatía, el motivo principal que nos llevó a aislar esta competencia del resto es su vinculación con la prevención de la violencia en todos sus ámbitos, contextos y dimensiones.

En este sentido educar en empatía resulta, según los últimos descubrimientos neurológicos es la mejor manera de prevenir la violencia que se ejerce de forma voluntaria, e instrumental.



De todos es sabido que el fomento de la empatía actúa como inhibidor de la violencia, pero quizá sea no sólo por una cuestión social sino también biológica a la vista de los últimos descubrimientos neurológicos llevados a cabo en la Universidad de Valencia (UV) que apuntan que la estimulación de los circuitos neuronales de un sentido hace que disminuya su actuación en el otro. Así, un cerebro más empático es más difícil que actúe de forma violenta, por lo menos de manera habitual. Así la educación en empatía es el un camino importante de la educación para la paz, la disminución del conflicto y de los actos beligerantes.

El área de empatía distingue entre dos niveles fundamentales de ésta como es la empatía primaria y la empatía secundaria en el desarrollo de competencias. Desde la empatía primaria el alumnado aprende a identificar el estado emocional de las personas con las que interactúa a través de la Comunicación No Verbal (expresiones faciales, lenguaje corporal y componente paraverbal).

A través del desarrollo de la empatía secundaria el alumnado aprende a sintonizar con la experiencia subjetiva de las personas que en uno y otro contexto sufren violencia como son la violencia de género, el racismo, o la violencia escolar entre otras.

El programa se dirige a la sensibilización al respecto del acoso escolar desde una perspectiva emocional educando al respecto de las conductas de violencia directa e indirecta asociadas al bullying y respecto a los distintos sentimientos generados por los distintos tipos de violencia en el contexto de los centros educativos.





Área de Habilidades Sociales y Asertividad

El área de Habilidades Sociales y Asertividad incluye competencias fundamentales como la Escucha Activa y otras más complejas como el trabajo en equipo. También incluye las bases para comunicarnos de un modo asertivo mejorando de este modo nuestras relaciones, el modo en que afrontamos los conflictos, y la capacidad para conseguir nuestros objetivos en la interacción social.

Descubrir la escucha activa por el alumnado, implica abrirse al desarrollo de la competencia comunicativa, al ser esta, la actitud básica la cual estructura todo proceso de interacción. Supone la competencia básica en la exploración de un problema y supone una herramienta fundamental de apoyo emocional y de resolución de conflictos.

El trabajo en equipo supone una competencia fundamental hoy en día a nivel socio laboral suponiendo la habilidad para integrarse y trabajar efectivamente en equipo, estableciendo relaciones de colaboración y cooperación, participando activamente y potenciando las fortalezas de cada integrante para la obtención de una meta común. Dentro de esta competencia cobra gran importancia las técnicas de dirección de equipos de personas y las técnicas creativas en los equipos de personas.

En el caso de La asertividad, ésta representa una competencia fundamental en la convivencia y en la resolución de conflictos, ya que implica entre otras capacidades el defender hábilmente nuestras opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos, sin atacar a los demás para hacerlo. Representa una concepción madura de ver en el mundo que se plasma en el desarrollo de técnicas comunicativas que facilitan la expresión personal y el logro de objetivos expresando puntos de vista, solicitando cambios de conducta, expresar descontentos y quejas, o ser capaz de marcar límites entre otras habilidades importantes de la asertividad desarrolladas por el alumnado dentro del proyecto.





Área de Resolución de Conflictos

En las relaciones entre personas los conflictos son algo frecuente y natural, incluso con aquellos que mejor nos llevamos, o con quienes más queremos.

Es por esto por lo que consideramos que aprender qué es un conflicto, cuáles son las percepciones que tiene cada parte en disputa, cuáles son los motivos y necesidades que están detrás de las posturas iniciales, y los estilos que utilizamos para afrontarlos, con sus respectivas consecuencias, son básicos en el desarrollo de la competencia de “Resolución de Conflictos”.

El área de Resolución de Conflictos se divide en tres competencias fundamentales como son la capacidad analítica de comprender conflictos sociales, la capacidad de negociar y resolver mis propios conflictos desde una perspectiva colaborativa, y la capacidad de intervenir en conflictos sociales ayudando a los demás a resolver sus conflictos desde esta perspectiva colaborativa.

La competencia análisis de conflictos aporta una visión estratégica al permitir comprender los distintos elementos de la estructura de un conflicto y establecer una línea de actuación en consonancia con esa realidad conflictual. Los conflictos interpersonales siguen una misma estructura básica que podemos tomar como referencia para su análisis y diagnóstico. Esta estructura está formada por tres elementos como son las personas el proceso y el problema, elementos que chicas y chicos aprenden a analizar como vía en que realizar un diagnóstico respecto de un conflicto social.

Por su parte la negociación es una técnica de resolución de conflictos, en la que las partes resuelven un conflicto, o tratan de llegar a un acuerdo sin la ayuda de una tercera persona neutral. Existe abundante bibliografía, que analiza esta técnica y nos da pautas estratégicas para una eficiente negociación.





No debemos pensar únicamente en la negociación como algo que hacen los profesionales del conflicto, los gerentes de las empresas, o los dirigentes políticos; ya que la negociación se encuentra inmersa en todos los devenires cotidianos. Todos estamos llamados a negociar en cuanto que necesitamos a los demás para satisfacer nuestros objetivos del día a día. Negociamos con nuestra pareja el lugar al que iremos de vacaciones, con nuestros compañeros y nuestros superiores las fechas de estas, o cuando somos más jóvenes la hora de llegada a casa los sábados por la noche.

A pesar de que negociamos habitualmente un sinnúmero de asuntos, no solemos hacerlo bien. En general cedemos, o competimos y en el mejor de los casos, llegamos a una solución de compromiso, aceptando que ambos debemos ceder en algo para solucionar el conflicto. En este sentido la competencia de negociación puede mejorar el modo en que el alumnado se relaciona con los demás, abandonando actitudes competitivas, que no hacen sino deteriorar la calidad de las relaciones sociales y situarles en un esquema resolutivo de tipo ganar-perder.

La competencia de mediación se dirige a aprender a ayudar a los demás a resolver sus conflictos desde una óptica cooperativa, fomentando la convivencia en la sociedad.

Parte de las habilidades, técnicas y herramientas que empleamos los mediadores profesionales para ayudar a las partes a transitar desde una situación de conflicto a una de consenso generando un aprendizaje al respecto de los distintos enfoques, y de las distintas fases del proceso de mediación.



Valores clave del programa educativo

Educación en valores significa extender el alcance de la educación, de manera que no se limite al desarrollo de habilidades y competencias en las diferentes materias o áreas específicas de aprendizaje. Significa que las chicas y chicos participando en los distintos programas que contienen este proyecto desarrollan una visión ética a la par de las habilidades técnicas y herramientas que ponen en práctica e interiorizan.

Sin perjuicio de otros valores más específicos que se desarrollan en los diferentes programas del proyecto, el equipo de “¿Cómo afrontar los conflictos?” trabaja especialmente desde los siguientes valores que traslada al alumnado de manera transversal en sus distintas actuaciones directas.

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------|
| ✓ Optimismo | ✓ Empatía | ✓ Perdón |
| ✓ Paciencia | ✓ Tolerancia | ✓ Conciliación |
| ✓ Esfuerzo y Perseverancia | ✓ Respeto | ✓ Reparación |
| ✓ Confianza | ✓ Amabilidad | |
| ✓ Humildad | ✓ Gratitude | |
| ✓ Honestidad y sinceridad | ✓ Solidaridad | |
| | ✓ Comunicación y Dialogo | |



➤ **Responsabilidad:** La responsabilidad es algo que se aprende. Como cuando a niños y a niñas se enseña cómo ordenar sus juguetes después de jugar, su habitación o cómo y cuándo alimentar al perro. Una persona que tiene un gran sentido de la responsabilidad no necesita mucha insistencia para hacer las cosas que tiene que hacer.

Toda persona que busca un crecimiento personal requiere de responsabilidad e implicación personal para con sus objetivos, es por eso por lo que el proyecto entiende fundamental este valor.

➤ **El optimismo:** Es muy importante aprender a vivir la vida con entusiasmo y optimismo, buscando la perspectiva positiva de las cosas a pesar de los obstáculos que nos presenta la vida. Debemos huir de un excesivo pensamiento negativo y pensar en cómo mejorar o avanzar. Una persona optimista es menos insegura, sabrá convivir con el aburrimiento y la apatía, tendrá menos posibilidades de sufrir ansiedad o depresión, vivirá sin estrés, y, por consiguiente, será más tranquila y relajada.

➤ **La paciencia:** Es importante cultivar la paciencia y aprender a esperar para disfrutar de aquello que queremos; huyendo del «lo quiero aquí y ahora». Esto nos ayuda a controlar y canalizar nuestra impulsividad mostrando una actitud paciente y serena frente a la vida.

➤ **El esfuerzo y perseverancia:** Valores necesarios en la sociedad actual en la que abunda la inmediatez y el esfuerzo mínimo. Todo aquello que queremos conseguir requiere de un esfuerzo para superar las dificultades que nos encontramos en el camino.





- **Confianza:** Sin duda es uno de los valores más importantes que podemos desarrollar. Necesitamos confianza en nosotros mismos y en las personas que nos rodean para poder crecer, para poder evolucionar, para poder desarrollarnos. La confianza es la base en el establecimiento de cualquier relación positiva y duradera y por tanto en la convivencia y en la resolución de nuestros conflictos.

- **La humildad:** Es necesario aprender que no somos superiores a nada ni a nadie, en ningún sentido, a pesar de mostrar seguridad en las competencias que vamos desarrollando en la vida. Vivir con una actitud humilde nos permite conocernos mejor, valorar nuestras fortalezas e intentar mejorar nuestras debilidades.

- **La empatía:** Implica aprender a ponernos en el lugar de los demás y entender cómo piensan y sienten. La empatía es un valor fundamental para la convivencia en cualquier sistema social e implica la predisposición a sintonizar con la experiencia de las demás personas.

- **Tolerancia:** La tolerancia guarda relación con la aceptación de aquellas personas, situaciones o cosas que se alejan de lo que cada persona posee o considera dentro de sus creencias. El espíritu de tolerancia es el arte de ser feliz en compañía de otros. La convivencia pasa necesariamente por la tolerancia a la diversidad.

- **Respeto:** Respeto es la actitud y la acción de las personas, de no dañarse a sí mismo, a sus semejantes ni a su entorno. Aquí cobra gran importancia el respeto a la diversidad respetando las diferencias y las limitaciones individuales de las personas. El respeto también tiene que ver con el respeto al bien común, objetos, mobiliario, etc.



- **Honestidad, sinceridad:** Ser honesto es ser real y auténtico. La honestidad es algo que se da en todas las relaciones sociales duraderas. La honestidad de los demás se puede conseguir, mostrando comprensión y respeto cuando alguien nos habla de sus preocupaciones, sus fallos, errores y malas acciones. Si no lo conseguimos y nos enfadamos cuando nos dicen lo que ha sucedido, la persona la próxima vez que tenga algo que decir probablemente lo ocultará.

- **Amabilidad:** La amabilidad se funda en el respeto, el afecto y benevolencia en nuestra forma de relacionarnos con los demás. La amabilidad es esencial para la convivencia en sociedad. Diariamente en nuestra vida estamos obligados a interactuar con distintos tipos de personas, y la armonía de nuestro entorno social en gran medida viene determinada por el nivel de amabilidad sobre el cual hayamos fundado esas relaciones.

- **La gratitud:** Es importante y valioso mostrar gratitud. La gratitud no se trata solo de dar las gracias, sino que implica un sentimiento profundo en nuestro interior de aprecio a lo que alguien hace por nosotros, o las condiciones de nuestra vida. Investigaciones relacionan el desarrollo del valor de la gratitud con el bienestar emocional de quien lo desarrolla.

- **Solidaridad:** La solidaridad implica una actitud de compartir y de colaboración con otros, especialmente con quienes lo necesitan. Implica afecto, implica comprensión a quien se maltrata y a quien sufre. A pesar de que es importante de manera general en la convivencia, lo es especialmente respecto de las personas implicadas en conductas de victimización.

- **Comunicación y Diálogo:** La comunicación es tanto un arte como una ciencia. La falta de comunicación se relaciona con malentendidos y conflictos en los grupos. Cuando las personas sienten que pueden hablar abiertamente se fortalecen las relaciones sociales. Es la clave de la convivencia.



- **Perdón:** Perdonar a personas que te han hecho mal es una decisión importante que se debe tomar. Debemos tener en cuenta que todos somos humanos y de vez en cuando cometemos errores, o hacemos cosas que hacen daño a los demás. El perdón es un valor fundamental en la convivencia y en la transformación de conflictos.
- **Conciliación:** Conciliar hace referencia al acto de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien y estar en paz, lo cual es clave en la convivencia y supone la transformación positiva de los conflictos.
- **Reparación:** hace referencia a la realización de acciones compensatorias o restaurativas por parte de las personas que han cometido un daño contra las personas o bienes de su entorno como vía en que afrontar la transformación de las situaciones de conflicto y violencia.



12. Sobre nosotros

Presentación

El equipo lo integramos un equipo de personas que desde finales de los años 80 empezamos a gestar una idea innovadora al comprender que existen más vías para el tratamiento de los conflictos que las que nos ofrecen los paradigmas y sistemas tradicionales.

Esto nos hizo interiorizar la importancia que tiene en pleno siglo XXI, el abandonar pautas de comportamiento ante los conflictos tan arraigados en las personas, y que no aportan beneficio alguno ni para el sistema social en conflicto, ni para las personas en particular. Sobre todo, cuando vamos a tener la necesidad de relacionarnos en el largo plazo, como ocurre en la familia, en el centro escolar, en la comunidad de vecinos, o en las relaciones de trabajo.

Desde entonces nos comprometimos con la misión de ayudar a la sociedad a desarrollar actitudes y comportamientos colaborativos a la hora de tratar sus conflictos en los diferentes estadios de relación de la persona: "La Familia; La Escuela; El Trabajo y la Comunidad", transmitiendo la idea de que esta vía es más beneficiosa no sólo para la sociedad en general, sino para la persona como entidad individual, en la medida en que formamos parte de ella y es en ella en la que tendremos que obtener nuestros éxitos personales, así como profesionales.

Este compromiso con la mejora de la convivencia nos lleva a través de nuestra implicación personal con la innovación y la mejora continua a desarrollar nuevas formas de hacer frente a las situaciones de conflicto y violencia entre otras problemáticas sociales. Problemáticas sociales y conflictos que abordamos desde distintas perspectivas complementarias:



- Prevención, Sensibilización y Educación.
- Formación, centrada en el Crecimiento y en el Desarrollo de habilidades Sociales Emocionales y para la Resolución de Conflictos.
- Análisis y Diagnóstico de Conflictos Sociales.
- Intervención como mediadores profesionales en distintos ámbitos como el escolar, familiar, social y de las organizaciones públicas y privadas.

Durante este tiempo, una parte fundamental de nuestra labor se ha centrado en el trabajo directo con infancia y adolescencia en centros escolares, por la oportunidad que esto nos ha brindado de trabajar por el cambio social a través de la educación de las nuevas generaciones.

Educación que gira respecto de las competencias de crecimiento personal, convivencia y resolución de conflictos que posibilitan actuar ante situaciones de riesgo y desprendernos de comportamientos adversariales, agresivos y violentos, por desgracia tan instauradas hoy en día en nuestra manera de pensar, sentir y actuar.





13. EXPERIENCIA DEL EQUIPO

La Experiencia del equipo gira fundamentalmente en torno a cuatro áreas de trabajo como son Programas Educativos en Centros Escolares; Programas de Formación a Profesionales; Intervención Directa como Mediadores de Conflictos; así como Publicaciones de Libros Estudios y otros Materiales.

Programas Educativos en centros Escolares

El programa *¿Cómo afrontar los conflictos?*, es el programa de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos con mayor implantación en nuestro entorno desarrollándose en más de 40 centros escolares de enseñanza primaria y secundaria actualmente.

Centros de Implantación del Proyecto Educativo: *¿Cómo afrontar los conflictos?:*

- CPI Antonio Trueba IPI (primaria y secundaria)
- Artxandako Trueba Ikastetxea (primaria y secundaria)
- CPI Eretza Berri IPI (primaria y secundaria)
- IES Arrasate BHI
- Arrasate Herri Eskola
- IES Arrigorriaga BHI
- IES Barrutialde
- Azkorri Ikastetxea (primaria y secundaria)
- Berrio -Otxoa Ikastetxea (primaria y secundaria)
- IES Julio Caro Baroja BHI
- Avellaneda Ikastetxea (primaria y secundaria)
- Burdinibarra BHI
- IES Markina
- Maristas Zalla



Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

- IES Mimetiz
- Kirikiño Ikastola
- Itzio BHI
- Mogel Isasi BHI
- Murgia BHI
- Itxaropena Ikastola
- Jado Ikastetxea
- IES Astrabudua
- Ignacio Aldekoa
- CIP Erandio
- Goikolanda
- IES Erandio
- Alzaga Ikastola
- IES Mimetiz
- IES Txurdinaga Behekoa
- IES Ángela Figuera
- IES Derio.
- IES Fadura.
- San Pelayo (Ermua).
- IES Ongarai (Ermua).
- PCPI (Ermua).
- Ikastola Anaitasuna
- Aixerrota
- Ander Deuna Ikastola
- IES Ibaizabal
- Gurutzeta LHLI
- IES Sopela
- Kurtzebarri LHLI
- IES Elgoibar
- Zuazola Larrañaga BHI



- Ikasbidea Ikastola
- Centro Sagrado Corazón
- San Pedro Regalado Menesianos Valladolid
- Centro San José
- María Madre Politecnos

Para la implantación y puesta en marcha de nuestro Proyecto Educativo venimos con tanto con la colaboración de las siguientes entidades e Instituciones Públicas con quien hemos venido trabajando de manera conjunta:

- Gobierno vasco (Dirección de Derechos Humanos).
- Gobierno Vasco (Lehendakaritza).
- Ayuntamiento de Erandio.
- Ayuntamiento de Basauri.
- Ayuntamiento de Aretxaba
- Mancomunidad del Txorierri.
- Ayuntamiento de Zalla.
- Ayuntamiento de Ermua.
- Ayuntamiento de Güeñes.
- Ayuntamiento de Arrasate.
- Ayuntamiento de Ordizia
- Universidad de Deusto: facultad de Trabajo Social.

Experiencia en otros ámbitos de Convivencia Mediación y Resolución de Conflictos.

Intervención como mediadores de Conflictos

Destaca la experiencia del equipo en el ámbito de la Mediación Privada. Estando el equipo homologado por el Ministerio de Justicia para el ejercicio de la Mediación profesional.



El equipo desarrolla su labor de mediación privada en los ámbitos civil, mercantil, vecinal, escolar y familiar. Destacando en el ámbito Escolar la intervención en situaciones de acoso escolar; y en el ámbito familiar la resolución de Conflictos con adolescentes implicados.

Formación de Profesionales en el ámbito de la Mediación de Conflictos

Cabe destacar también el trabajo del equipo como formador en la Universidad de Deusto en la asignatura de mediación en Entornos Empresariales de la facultad de Empresariales, así como diversas colaboraciones en la facultad de Trabajo Social en la Universidad de Deusto.

Dentro de la experiencia en la capacitación de mediadores profesionales destaca así mismo la formación en herramientas, habilidades y técnicas de resolución de conflictos a trabajadores municipales en ayuntamientos, como educadores, policías municipales, etc, así como la capacitación de mediadores homologados por el Ministerio de Justicia en múltiples colegios profesionales.

Todos los cursos que se muestran a continuación han sido diseñados, coordinados e impartidos por el equipo y están debidamente inscritos en el Registro de la Propiedad Intelectual.

- Universidad de Deusto (Año: 2011-Actualidad).
- Universidad de Cádiz (2018)
- Pontificia Universidad católica de Ecuador (2018)
- Instituto de Reintegración Social de Euskadi IRSE (Año 2018).
- Asociación Siete Estrellas, Zazpi Izarrak (2018).
- Colegio Vasco Navarro de Arquitectos (2018).
- Colegio de Abogados de Soria (2017-2018)
- Colegio de Administradores de Fincas de Gipuzkoa (2017)
- Colegio de Administradores de Fincas de Alava (2017)





- Ilustre Colegio de Abogados de Almería (2016-Actualidad).
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Cáceres (2016).
- Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Cáceres (2015).
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Euskadi (2015).
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Aragón (2015).
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Navarra (2015).
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de La Rioja (2015).
- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Cantabria (2015).
- Colegio de Arquitectos Técnicos y Aparejadores de Bizkaia (2015).
- Colegio de Arquitectos Técnicos y Aparejadores de Álava (2015).
- Colegio de Economistas de Cádiz (2015-Actualidad).
- Colegio de Administradores de Fincas de Navarra (2015).
- Muy Ilustre Colegio de Abogados de Pamplona (2014).
- Colegio de Procuradores de Bizkaia (2014).
- Colegio de administradores de Fincas de Bizkaia (2014).
- Consejo Vasco de Economistas (2014).
- Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa (Años 2013-2014).
- Ilustre Colegio de Abogados de Álava (Años 2013-2014).
- Ayuntamiento de Ordizia (Año: 2012).
- Instituto IES Erandio (Años 2011-2012).
- Lurgintza, Sociedad Cooperativa (Año: 2011).
- Ados Jarri, Asociación de Mediación familiar (Año: 2010-2017).
- Lorra, Sociedad Cooperativa (Año: 2010).
- Grupo Noray Bio (2010).
- Instituto IES Astrabudua (Año: 2009).
- Ayuntamiento de Barakaldo (Año: 2008).
- Ayuntamiento de Mungia (año: 2008).
- Hobetuz (Fundación Vasca para la Formación Profesional Continua) (Año: 2008).
- Ayuntamiento de Erandio (Año: 2007).



- Ayuntamiento de Basauri (2002).
- Ayuntamiento de Arrigorriaga (2002).
- Procesos formativos propios dirigidos a profesionales liberales (Año: 2000-Actualidad).

Publicaciones y Creación de Sitios Web de mediación y resolución de Conflictos.

Nuestro equipo destaca así mismo en la Publicación de libros, trabajos y proyectos de Investigación en el ámbito de la Resolución de Conflictos y la Mediación de entre los que destacamos:

- Programa de Prevención de Conflictos y Convivencia Organizacional. BI-459-18 (2018).
- Programa TV: Dentro del Bullying y otras problemáticas en el centro escolar. BI-458-18 (2018).
- Libro: ¿Cómo mediar en asuntos civiles y mercantiles? Editado por Gomylex con ISBN: 978-84-15176-24-4. (2013).
- Libro: ¿Cómo afrontar los conflictos? Editado por Gomylex, con ISBN: 9788493697662. (2009).
- Revista: “Egingo dugu lan Elkarrekin? La Mediación Comunitaria una respuesta Integral”. N° Depósito Legal: BI-316-09. (2009).
- Proyecto de Investigación: “Un modelo de Estructura organizacional para empresas de los sectores Innovación, Investigación y TIC Guipuzcoanas”. Universidad de Deusto y Diputación de Gipuzkoa (2011).

Numerosos artículos y videos en los sitios web impulsados por el equipo

- www.comoafrontarlosconflictos.com
- www.bitarbask.org
- www.garrebil.com
- www.mediacionenasuntoscivilymercantiles.com
- [LinkedIn: Mediación y Gestión de Conflictos:
https://www.linkedin.com/groups/4600794](https://www.linkedin.com/groups/4600794)