

GUÍA PARA ADOLESCENTES

A Y U D A a la
RESOLUCIÓN
PACÍFICA de
CONFLICTOS y
SENSIBILIZACIÓN
a la MEDIACIÓN
en centros escolares



unión de asociaciones familiares

Autoría y edición:

Unión de Asociaciones Familiares – UNAF
Programa de ayuda a la resolución pacífica de conflictos
y sensibilización a la mediación en centros escolares, Sandra Cabrera Martínez

Diseño e ilustraciones:

MMaggiorini, Taller de Creación Visual

Impresión:

Gráficas JMG, S.L.

Depósito Legal:

M-37776-2018

G U Í A P A R A A D O L E S C E N T E S

A Y U D A a la RESOLUCIÓN P A C Í F I C A de CONFLICTOS y SENSIBILIZACIÓN a la MEDIACIÓN en centros escolares

Autor: UNAF - Unión de Asociaciones Familiares





ÍNDICE

■	INTRODUCCIÓN	7
■	COMUNICACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA	8
■	EMPATÍA	12
■	CONFLICTO	18
■	MEDIACIÓN	22
■	BIBLIOGRAFÍA	27



INTRODUCCIÓN



Si te preguntan por lo que entiendes por adolescencia seguro que te vienen a la mente muchas ideas como: cambio, rebeldía, incomprensión, reivindicar, amistades, emociones, independencia, intimidad, discrepancias, intranquilidad, conflicto, libertad, diversión...

Debemos ver esta etapa no como algo malo y lleno de aspectos negativos, sino como una etapa evolutiva y de desarrollo. Es una etapa que se caracteriza por numerosos cambios y no sólo físicos, sino de relación con nuestros padres, madres, hermanos y hermanas, amistades... Si somos capaces de abordar la adolescencia siendo conscientes de que de ella podemos aprender muchas cosas positivas y que es la oportunidad de aprender para la vida adulta, la disfrutaremos aún más.

A través de esta guía, desde UNAF, nos gustaría mostraros la importancia que tiene la comunicación y la manera que tenemos de relacionarnos. El estilo de comunicación que empleemos es la base de cualquier relación. La empatía que mostremos o dejemos de mostrar va a influir en nuestra convivencia, en nuestra capacidad para resolver conflictos. Intentamos que tengáis una visión del conflicto no como algo negativo, sino como una oportunidad de cambio, de mejora. Tenemos una participación en todas aquellas soluciones que nos pueden afectar y en el camino hasta llegar a ellas. Si no somos capaces de buscar esas soluciones por nosotras y nosotros mismos es necesario y bueno buscar ayuda.

Esa ayuda no siempre tiene que venir de alguien externo que busque soluciones a nuestro conflicto, sino que nos puede guiar para que seamos nosotros y nosotras los que lleguemos a esa solución a través del diálogo y la comprensión de la mediación.

COMUNICACIÓN y ESCUCHA ACTIVA*



* La escucha activa no es sólo oír a la otra persona, sino estar totalmente concentrados en el mensaje que la otra persona intenta comunicar.



8

A la hora de relacionarnos con los compañeros y compañeros, docentes, padres, madres o amigos y amigas podemos emplear tres estilos de comunicación. Cada uno de ellos tiene una serie de características y consecuencias en nuestro día a día.

ESTILO AGRESIVO

Expresamos nuestras ideas, pensamientos, sentimientos, necesidades y opiniones de forma irrespetuosa.

A corto plazo podemos lograr nuestros objetivos, pero a costa de hacer daño a los demás.

¿Cómo se manifiesta el estilo agresivo? Se puede poner de manifiesto a través de la comunicación verbal y a través de la comunicación no verbal.

COMUNICACIÓN VERBAL

- Malas contestaciones
- Insultos
- Gritos
- Críticas destructivas

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Expresión de la cara y expresión corporal
- Mirada y gestos desafiantes
- Actitud amenazante
- Agresiones
- Actitud de desprecio

"La gente nunca recuerda lo que dijiste o hiciste, pero siempre va a recordar como los hiciste sentir".

Derek Humpries



Mantener un estilo de comunicación agresivo tiene una serie de consecuencias:

Conflictos interpersonales

Sentimiento de culpa

Sentimiento de frustración

Imagen negativa

Pérdida de oportunidades

Enfado y tensión

Sentimiento de soledad



Estilo pasivo

ESTILO PASIVO

Es un estilo de comunicación donde no nos expresamos, no manifestamos lo que realmente pensamos, sentimos u opinamos por miedo al “qué dirán”, por vergüenza o si las expresamos, lo hacemos con inseguridad y miedo. Damos más importancia a la opinión de los demás que a la nuestra. Dejamos que otras personas decidan por nosotros y nosotras qué hacer, aunque no estemos de acuerdo.

Corresponde al estilo “ver, oír y callar”.

¿Cómo se manifiesta el estilo pasivo? Se puede poner de manifiesto a través de comunicación verbal y a través de comunicación no verbal.

COMUNICACIÓN VERBAL

- Voz baja y temblorosa
- Inseguridad en lo que se dice: quizás, no sé, a lo mejor...

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Expresiones de la cara: timidez, miedo
- Evitar mirar a la otra persona, mirar hacia el suelo o hacia otro lado

“Mucha gente tiene miedo de reconocer lo que quiere, y por eso no lo consigue”.
Madonna



Mantener un estilo de comunicación pasivo tiene una serie de consecuencias:

Conflictos interpersonales

Pérdida de oportunidades

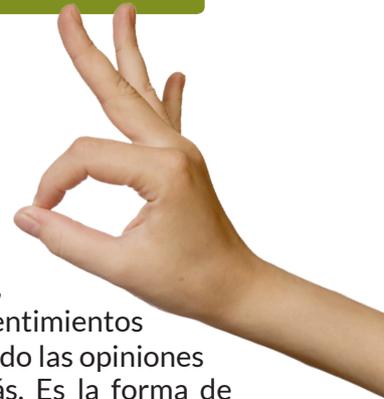
Tensión



Enfado

Frustración

Pérdida de confianza en uno mismo



ESTILO ASERTIVO

Expresamos nuestras ideas, pensamientos, opiniones y sentimientos teniendo en cuenta y respetando las opiniones y derechos de los y las demás. Es la forma de comunicación más eficaz. Somos capaces de expresar lo que deseamos y lo que sentimos sin herir al resto de personas.

¿Cómo se manifiesta el estilo asertivo? Se puede poner de manifiesto a través de comunicación verbal y a través de comunicación no verbal.

COMUNICACIÓN VERBAL

- Voz clara y firme
- Hablar en primera persona
- Pedir opinión sin dejar de expresar la nuestra

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Expresión tranquila y amable de la cara
- Mirada directa
- Gestos adecuados



Cuando hables procura que tus palabras sean mejores que el silencio

Kunal Nayar



Mantener un estilo de comunicación asertivo implica una serie de consecuencias:

Ser resolutivos y resolutivas

Satisfacción



La escucha activa es una habilidad que desarrolla la capacidad de empatía hacia los y las demás. Significa que escuchamos y atendemos la comunicación desde el punto de vista de quien habla. Escuchamos sentimientos, ideas y pensamientos.

Qué tenemos que evitar en la escucha activa:

- Evitar distracciones
- No interrumpir
- No juzgar
- No dar soluciones prematuras
- No rechazar lo que la otra persona está sintiendo con frases como “No te preocupes, eso no es nada”
- No adquirir protagonismo contando nuestra historia cuando son los otros quienes necesitan contar la suya

Variedad de oportunidades

Aprobación por parte de los demás

Cómo facilitar la Escucha Activa:

- **Disposición Psicológica:** Prepararnos para escuchar. Observar a la otra persona, lo que dice y sus sentimientos.
- Demostrar que le estamos escuchando, a través de comunicación verbal (“ya veo; ah; entiendo”...) y no verbal (asentir con la cabeza, contacto visual, gestos...).

11



EMPATÍA

A través de la empatía conseguimos comprender mejor a las personas, tener la capacidad de ponernos en la piel de los y las demás. Esta es la base de cualquier tipo de relación social. Es la habilidad de reconocer y respetar los sentimientos de las demás personas. Implica escuchar con atención cuando hablan y ser receptivos a sus necesidades.

En la adolescencia podemos fomentar la empatía de diferentes maneras:

■ **Conocer:** La adolescencia es una etapa donde nuestra red social es nuestro máximo apoyo. Conocer nuevas amigas y amigos es una oportunidad para descubrir diferentes maneras de pensar. Respetarlas, aunque no las compartamos, es una manera de mostrar empatía. Conocer realidades sociales

diferentes a las nuestras, conocer situaciones que están viviendo nuestros compañeros y compañeras y actuar atendiendo a sus necesidades, es otra manera de ponerla de manifiesto.

■ **Compartir:** Compartir experiencias vividas puede ayudar a que las demás personas también exterioricen aspectos propios que tenían guardados. Compartir nuestras vivencias y opiniones les puede ayudar a gestionar las suyas y que les sirva como ejemplo.

■ **Colaborar:** Vivir experiencias fuera de nuestra zona de confort, ayudando y colaborando con otros colectivos. Acercarnos a una realidad diferente y ver que nuestra colaboración sirve de ayuda para otras personas es, sin duda, una muy buena forma de empatizar, ya que abandonamos nuestro pensamiento propio para actuar teniendo en cuenta las necesidades del otro/a.



La gran habilidad del ser humano es que tiene el poder de la empatía, puede sentir una conexión misteriosa con los demás.

Meryl Streep.

¿Cómo me veo?

- Buen/a compañero/a
- Familiar
- Buen/a amigo/a
- Sincero/a
- Amable
- Me preocupan los problemas de los demás
- Con ganas de ayudar
- Con ganas de aprender
- Leal
- Trabajador

- Mal compañero/a
- Mal hijo/a
- Mal amigo/a
- Egoísta
- Desmotivado/a
- Rebelde
- Pasota



El cómo nos vemos está muy relacionado con el **autoconcepto** y la **autoestima**. El autoconcepto hace referencia al concepto que tenemos de nosotras y nosotros mismos. Este concepto lo vamos formando a lo largo de nuestra vida a través de la interpretación de nuestras emociones y de nuestra conducta. Una vez hemos formado nuestro autoconcepto, entonces

construimos nuestra autoestima. La autoestima es cómo nos sentimos con nosotros mismos. Esta visión personal está determinada por aspectos personales, familiares y sociales. La visión de nuestra persona va modificándose a lo largo de nuestra vida en función de las experiencias y las circunstancias que nos rodean.

14

¿Cómo me ve mi familia?

- Buen/a hijo/a
- Buen/a hermano/a
- Sincero/a
- Amable
- Alegre
- Atento/a
- Educado/a
- Exigente
- Sensato/a
- Prudente

- Intratable
- Inexpresivo/a
- Malhumorado/a
- Mentiroso/a
- Desordenado/a
- Insolente
- Egoísta
- Pasota
- Imprudente
- Confiado/a



Aunque creamos que la imagen que nuestros padres o madres tienen de nosotros y nosotras durante la adolescencia es negativa, no es así. Sin embargo, en ocasiones, a modo de defensa, decimos que nos es indiferente lo que opinen de nosotros y nosotras, y no es del todo cierto. Todas las personas queremos y necesitamos ser bien valoradas, en especial por nuestra madre o nuestro padre.

Con ciertos calificativos como confiado/a o inexpresivo/a ocurre que nuestros padres y madres los consideran como negativos, pero para nosotros/as no lo son.

¿Cómo me ven mis compañeras y compañeros?

- Buen compañero/a
- Buen amigo/a
- Sincero/a
- Amable
- Fiel
- Educado/a
- Me preocupan los problemas de los demás
- Atrevido/a
- Con ganas de aprender
- Extrovertido/a

- Chulo/a
- Prepotente
- Pelota
- Introverso/a
- Conflictivo/a



15

¿Cómo soy realmente?

- Buena persona
- Sincero/a
- Amable
- Me preocupan los problemas de los demás
- Fiel
- Simpático/a
- Ingenioso/a
- Honrado/a
- Sensato/a
- Con ganas de aprender
- Empático/a

- Malhumorado/a
- Insolente
- Miedoso/a
- Imprudente
- Egoísta



¿Cómo me gustaría que me vieran los y las demás?

- Buen compañero/a
- Buen hijo/a
- Buen amigo/a
- Sincero/a
- Amable
- Empático/a
- Alegre
- Atento/a
- Generoso/a
- Entusiasta
- Divertido/a
- Entrañable
- Fiel
- Honrado/a
- Extrovertido/a



16



Todas las personas queremos que nos vean de manera positiva. La imagen que transmitimos y la opinión que tienen de nosotras y nosotros en ocasiones, puede marcar nuestro comportamiento y nuestra forma de ser. A nadie nos gusta que nos vean de manera negativa,

aunque reconozcamos ciertos aspectos nuestros que no son de nuestro agrado. Cómo nos comportemos y la forma de actuar que tengamos ante una imagen negativa que otras personas tengan de nosotros y nosotras, puede hacer que esa impresión cambie.

*Si no puedes amarte a ti mismo,
¿Cómo podrás amar a alguien más?*

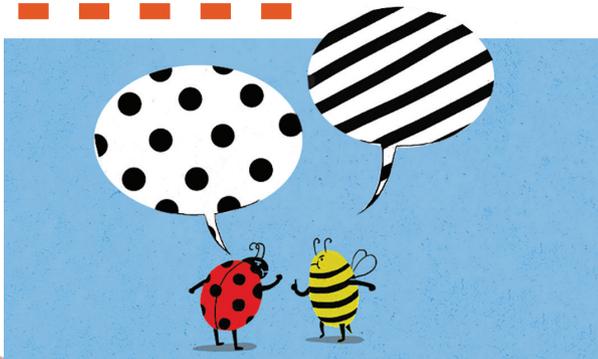
Rupaul

ADOLESCENCIA

Esa maravillosa etapa



CONFLICTO



Entendemos el conflicto como dos puntos de vista diferentes frente a una misma situación. Los conflictos nos rodean, están presentes y son parte de nosotros y nosotras.

De ellos podemos aprender, son una buena fuente de aprendizaje. Es una oportunidad para mejorar algo, de ahí que exista una visión positiva del conflicto.

18



Existen diferentes conflictos, dependiendo de su origen:

■ NORMAS DE CONVIVENCIA:

Responsabilidades, tareas, comportamientos en casa y en el centro escolar.



■ RENDIMIENTO ESCOLAR:

Desmotivación y falta de interés.



■ INTERPERSONALES:

Con los amigos y amigas, hermanos y hermanas, padres y madres.



CÓMO PODEMOS RESOLVER LOS CONFLICTOS, QUÉ PASOS DEBEMOS DAR:

1. Lo primero es reconocer que existe un conflicto y qué tipo de conflicto es.
2. Afrontar el conflicto. No posponerlo ni ignorarlo.



Un problema deja de serlo si no tiene solución.

Daniel Radcliffe

Podemos afrontarlo de tres formas diferentes:



■ AGRESIVO:

- Conlleva consecuencias negativas
- El conflicto no se resuelve



■ PASIVO:

- No hago nada ante el conflicto, por lo que no hay consecuencias a corto plazo, ni positivas ni negativas
- El conflicto no se resuelve



■ ASERTIVO:

- Hablar de forma asertiva: con respeto, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos de la otra persona
- Implica negociar, para llegar a acuerdos
- El conflicto se resuelve

Los acuerdos conllevan a que todas las partes implicadas en el conflicto ceden y ganan **POR IGUAL**. Toda resolución de un conflicto implica consecuencias, pero esas consecuencias no invalidan el acuerdo: me enfrento, negocio y cedo una parte a la vez que gano otra. La parte que cedo es la consecuencia.

Para llegar a acuerdos hay que valorar alternativas y adoptar una decisión.



3. Valorar tanto nuestra postura ante el conflicto como la de los demás. No infravalorar el punto de vista de los y las demás



4. Proponer soluciones. Cuantas más soluciones proponamos mucho mejor. Es importante también escuchar las soluciones propuestas por otras personas.



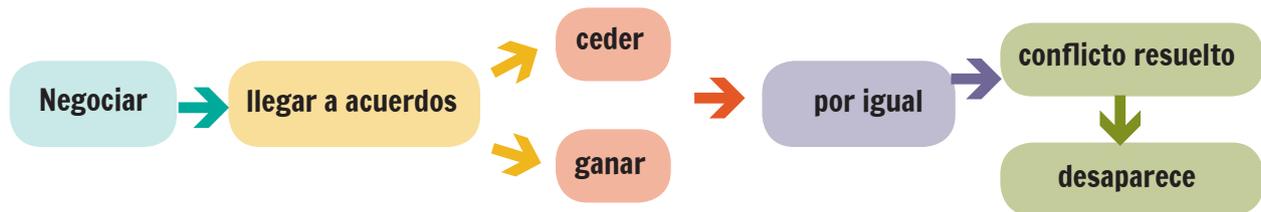
5. Razonar y discutir las diferentes formas de ver el problema y negociar las posibles soluciones.



6. Tomar soluciones. En base a lo planteado por todas las partes. Poner en práctica esas soluciones.



7. ¿Se ha resuelto el conflicto? En base a las soluciones planteadas por todos y todas y la puesta en práctica de estas, hemos llegado a un acuerdo y ¿nuestro conflicto se ha resuelto?



Si ante un conflicto no soy capaz de resolverlo, me tengo que plantear que debo cambiar algo, quizás mi forma de verlo o mi solución, y buscar nuevas formas de intentar resolverlo. No nos rendimos ni lo damos por perdido.

El conflicto no es una competición para ver quién gana o pierde. No hay personas ganadoras ni vencidas. Todo el mundo gana y todo el mundo cede en algo.



20



A veces cuando se pierde, se gana.

Maisie Williams

Con estas cuatro estrategias podemos conseguir gestionar mejor un conflicto:



Contención:

Nuestro objetivo es poner el conflicto “bajo control”. Si los vamos afrontando a medida que se originan, eliminaremos futuras causas de conflicto.



Compasión:

Ayuda a recuperar la confianza que hemos podido perder y nos facilita el conocer y comprender las opiniones y razones que a los demás les ha llevado a actuar o pensar de esa manera.



Confrontación:

Hay que ponerse frente a frente ante el conflicto y afrontarlo con autocontrol y comunicación asertiva.



Colaboración:

A través de la colaboración resolvemos el conflicto. Ayuda a que las partes implicadas hablen y colaboren para alcanzar una solución que satisfaga a todo el mundo.



Cuando gestionamos e intentamos resolver un conflicto de forma adecuada, es positivo preguntarnos:

¿Cómo he reaccionado ante el conflicto? ¿He sido demasiado agresivo/a o he mostrado debilidad a la hora de afrontar el conflicto? ¿He mantenido una comunicación asertiva? ¿Estoy teniendo en cuenta la opinión del resto?

Una buena forma de gestionar y evaluar un conflicto es identificar cuál es el conflicto en sí. Muchas veces tenemos la percepción de que los conflictos son las peleas, los insultos, los gritos..., pero en sí ese no es el conflicto, esa es la manera de afrontarlo. El conflicto es lo que ha provocado que reaccionemos de esa manera. ¿Qué ha causado que grite, que insulte o que deje de hablar a ese compañero o compañera?



¿Cuál es el conflicto?	¿Cómo lo he afrontado?	¿Cómo lo han afrontado los/as demás?	¿Se ha resuelto?	¿Por qué?

Lo que cuenta no es la fuerza del cuerpo, sino la fuerza del espíritu

Zendaya



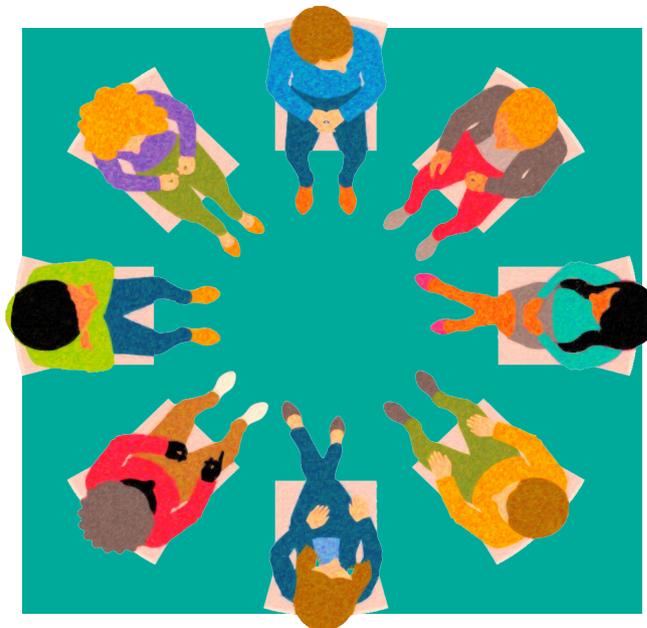
MEDIACIÓN

Una de las formas más útiles para ayudar a resolver los conflictos es la **Mediación**.

La mediación da protagonismo a las partes implicadas en el conflicto y gracias a la ayuda de un mediador o mediadora se buscan soluciones a través de una comunicación efectiva basada en la asertividad, la escucha activa, la empatía y la toma de decisiones.

¿Cuándo es necesario recurrir a la mediación?

En las situaciones en las que las partes implicadas han llegado a un punto en el que la comunicación entre ellas está deteriorada y bloqueada, por lo que resolver el conflicto a través de la negociación directa es muy complicado.



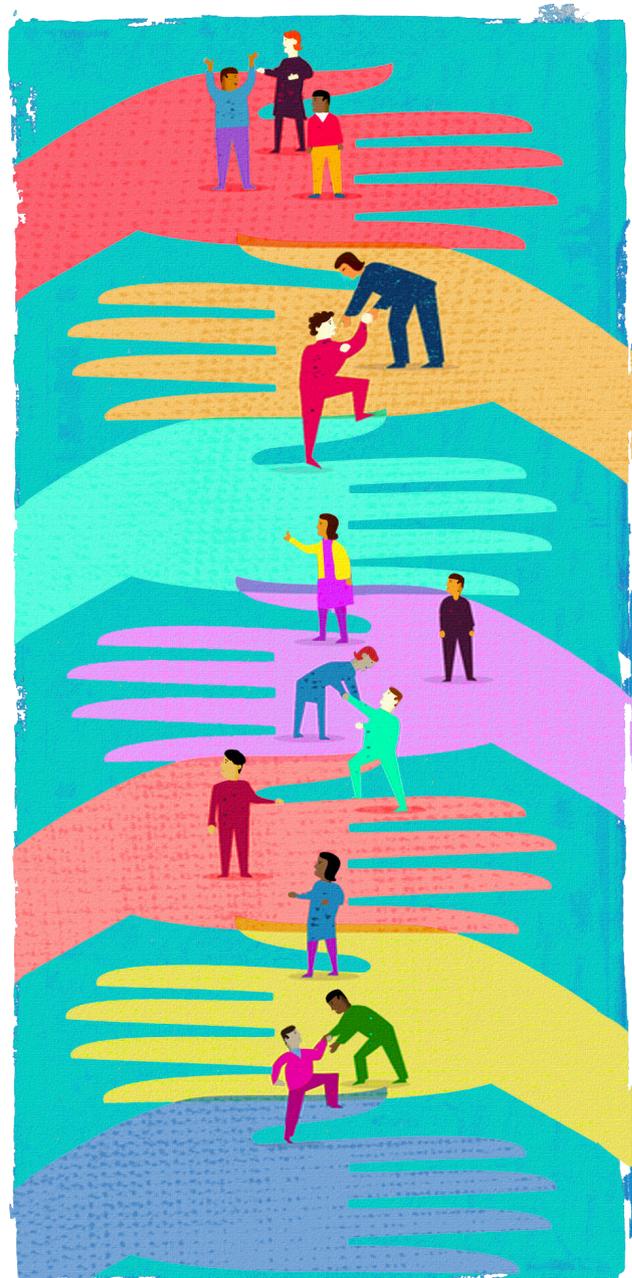
Lo más importante en la comunicación es escuchar lo que no se dice.

El Rubius

Aunque muchas veces no seamos conscientes de ello, la mediación es una práctica muy habitual en nuestro día a día, tanto en el ámbito familiar como con los amigos y amigas. Cuando somos testigos de una discusión en muchas ocasiones intervenimos, aunque sólo sea para tranquilizar el ambiente y poner algo de paz y calma. Aún cuando no ayudemos a resolver el problema, sí que podemos lograr parar el conflicto y evitar que vaya a más.

Qué implica la mediación:

- Voluntariedad de todas las partes.
- Neutralidad, imparcialidad y equilibrio del mediador o mediadora.
 - **Neutralidad:** El mediador o mediadora participa para ayudar en la comunicación, pero no impone una solución. Son las partes las que deben buscar esa solución al problema, gracias a las técnicas utilizadas por el mediador o mediadora.
 - **Imparcialidad:** El mediador o mediadora no se decanta ni por uno ni por otro. Su ayuda es objetiva.
- Tiene un enfoque de futuro: El pasado no se puede cambiar, pero en nuestra mano está ver cómo planteamos un futuro más positivo.
- El mediador o mediadora se ha formado previamente.



Qué objetivos tiene la mediación:

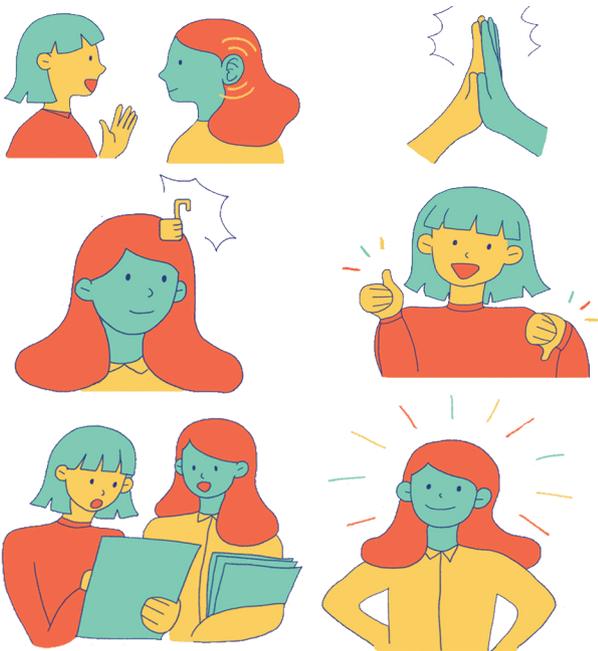
1. Fomentar una gestión positiva de los conflictos
2. Cambiar la visión negativa del conflicto por una visión más positiva, ya que es la oportunidad para que se produzca un cambio
3. Convertir las situaciones conflictivas en oportunidades para aprender
4. Facilitar acuerdos constructivos y duraderos
5. Reducir la tensión
6. Generar un clima pacífico y constructivo desarrollando la confianza mutua, la capacidad de exteriorizar y compartir sentimientos, información y experiencias



Para que una mediación cumpla su objetivo y sea efectiva debería seguir la siguiente estructura:

1. Se definen cuáles son los temas que han ocasionado el conflicto.
2. Todas las partes implicadas en el conflicto expresan su punto de vista siempre desde un clima de respeto y asertividad.
3. Valorar las diferentes opiniones para la búsqueda de soluciones.
4. Llegar a acuerdos.

El papel del mediador o mediadora es facilitar la comunicación entre las partes implicadas en el conflicto para que sean capaces de llegar a un acuerdo de forma conjunta.



Qué caracteriza a un buen mediador o mediadora y qué **cualidades** debe tener:

- **Establecer normas:** Es importante la claridad y explicar a quienes están involucrados en el conflicto cuáles son las normas a tener en cuenta para un buen funcionamiento de la mediación:
 - Hablar y escuchar respetando el turno.
 - No interrumpir.
 - Ayudar para cambiar la situación que ha originado el conflicto.
- **No juzgar:** El mediador o mediadora no ejerce de juez o jueza y parte del conflicto, sino que es una pieza más en la resolución del mismo.
- **Saber escuchar:** El/ la protagonista del proceso no es el mediador o mediadora. Su papel consiste en escuchar y ser capaz de comprender a las personas afectadas por el conflicto.
- **Respetar la confidencialidad:** Es importante que las personas que aceptan una mediación confíe en el mediador o mediadora. De ahí la importancia de la confidencialidad como aspecto fundamental para generar confianza.
- **Ser facilitador/a:** La mediadora o mediador debe trabajar para facilitar opciones que ayuden a resolver el conflicto.
- **No dar soluciones:** El conflicto debe ser resuelto por las personas afectadas. El mediador o mediadora tiene la labor de escuchar, clarificar y crear opciones, pero no de dar soluciones.

continúa



■ **Inmediatez:** Es positivo no dejar pasar mucho tiempo desde que se ha producido el conflicto, ya que corre el peligro de enquistarse y dificultar su resolución porque si pasa tiempo es fácil que el conflicto cambie de perspectiva.

■ **Ser capaz de parafrasear:** Parafrasear permite que las personas implicadas en el conflicto sean conscientes de lo que han dicho y se les ha entendido. Es positivo ya que en ocasiones hay diferencias entre lo que se dice, lo que se quiere decir y lo que la otra persona ha entendido.



La resolución de los conflictos está basada en nuestra capacidad para dialogar y es la base para cualquier proceso de mediación. Pero, **¿tenemos claro qué es y lo que implica dialogar?:**

- Es un intercambio de ideas
- Es cuando escuchamos las razones de los y las demás
- Es lo que nos ayuda a darnos cuenta de que tenemos o no tenemos la razón
- Es lo que nos permite darnos cuenta de que no todas las personas pensamos de igual manera
- Es lo que nos facilita cambiar de opinión



*Para dialogar,
preguntad primero;
después... escuchad.*

John Green



BIBLIOGRAFÍA

- Ann-Marie DiBiase, Cristina del barrio, Granville Bud Potter, John C. Gibbs, Kevin van der Meulen, Laura Granizo (2010). Equipar para educadores. Adolescentes en situación de conflicto. Editorial Catarata.
- José Antonio San Martín (2003). La Mediación Escolar. Un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS.
- Sara Ibarrola-García, Concha Iriarte Redín (2012). La convivencia escolar en positivo: Mediación y resolución de conflictos. Editorial Pirámide.
- Sitios web:
 - www.enbuenasmanos.com
 - www.redcenit.com/5-estrategias-para-resolver-problemas-con-adolescentes
 - www.unicef.org/.../Mediacion_Resolucion_Conflictos



Antes de discutir - respira,
antes de hablar - escucha,
antes de escribir - piensa,
antes de herir - siente,
antes de rendirte - intenta,
antes de morir - vive.

William Shakespeare



*Recuerda siempre...
la importancia que tiene
la comunicación
y la manera que tenemos
de relacionarnos.
El estilo de comunicación
que empleemos
es la base
de cualquier relación.*

Unión de Asociaciones Familiares
UNAF



C/ Alberto Aguilera, 3 - 1º Izquierda
28015 MADRID

Teléfonos: 91.446.31.62/50

Fax: 91.445.90.24

e-mail: unaf@unaf.org

unaf.org/mediador.org



Servicio subvencionado con cargo a la asignación tributaria del 0,7% del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid