

[www.armorproject.eu](http://www.armorproject.eu)

# Manual de Formación

## Laboratorio de Resolución de Conflictos

**Prevenir la radicalización a partir de formas positivas y constructivas de resolver conflictos**

Publicado en Mayo de 2021

Los contenidos de este manual son la responsabilidad de los autores y no representan de ninguna manera la posición de la Comisión Europea.



Este Proyecto ha sido financiado por el Fondo de la Unión Europea para la Seguridad Interna bajo el acuerdo no. 823683.

## Índice

---

Resumen ejecutivo	3
Laboratorio de Resolución de Conflictos	4
¿Por qué trabajar la Resolución de Conflictos?	4
Objetivo del Manual	4
Competencias a desarrollar	4
Metodología	5
Marco del laboratorio experimental	6
Contenido	6
Destinatarios	7
Preguntas principales	7
Principales conceptos que tratar	7
Conocimientos adquiridos durante el laboratorio	8
Ejercicios	8
Otros Recursos	46
Cuestiones Logísticas	46

## Ejercicios

---

#1 Lluvia de ideas: asociación libre	9
#2 Definiciones: Aprendizaje	11
#3 ¿Tú cómo lo ves?	13
#4 Encuentra la habilidad	16
#5 Todo vale	19
#6 El ciclo del conflicto	24
#7 Diferentes estilos de conflicto	28
#8 Afirmaciones de «yo...»	33
#9 Cruza la línea	35
#10 El iceberg del mediador	38
#11 Re-Formulando	41
#12 Encuadre a 3	43



## Resumen ejecutivo

---

Los conflictos forman parte de las relaciones humanas y no deben considerarse necesariamente un aspecto negativo. Cuando se gestionan de manera constructiva, los conflictos pueden tener resultados positivos en una relación de cualquier índole entre dos personas. La forma de gestionar el conflicto es la que determina si este será constructivo o destructivo (Deutsch, 2000) (Deutsch & Coleman, 2000).

Por otro lado, teniendo en cuenta que la ira es uno de los factores más citados que puede conducir a la radicalización (Stout, 2002), junto con la falta de autoestima (Borum, 2017; Chassman, 2016; Christmann, 2012; Dawson, 2017; Lindekilde, 2016; Senzai, 2015), la frustración y la ofensa personal (Beutler, 2007), los factores cognitivo-sociales, como la asunción de riesgos y el contacto social reducido (Taylor 2006), la victimización personal (McCauley & Moskalenko, 2011), la sublimación de agresiones (Moghaddam, 2005) etc., consideramos que la resolución de conflictos es una habilidad que, si se adquiere y se emplea correctamente en el día a día, puede consolidar el rechazo a la radicalización y al extremismo violento, junto con el conjunto de factores preventivos a ambos fenómenos.

Por lo tanto, el presente informe desarrolla los planes de estudio y el contenido del laboratorio experimental dedicado a las estrategias de resolución de conflictos, las cuales pueden ser utilizadas por profesionales para ayudar a niños y jóvenes a que desarrollen el rechazo a la polarización y la radicalización, ya que estos suelen ser partícipes de situaciones de tensión con miembros de la familia y compañeros. Cuando los adolescentes resuelven conflictos de manera constructiva, interactúan con otros de forma positiva, se muestran tolerantes a las diferencias entre las personas, se sienten seguros con respecto a su identidad, sus pensamiento, decisiones y creencias, y cuando son capaces de hacer preguntas para resolver las dudas que tienen con respecto a estos temas, tienen menos posibilidades de dejarse engañar por bulos, siendo capaces de tomar decisiones fundamentadas y prudentes.

Las estrategias y técnicas de resolución de conflictos descritas en este informe pueden ser utilizadas por educadores, orientadores y terapeutas para enseñar y promover formas positivas y constructivas de resolver conflictos.

## Laboratorio de Resolución de Conflictos

---

### ¿Por qué trabajar la Resolución de Conflictos?

La resolución de conflictos es un tipo de intervención psicoeducativa en la que el profesor, el orientador o cualquier figura de autoridad que interactúe con el Destinatarios pueden aconsejar, fomentar y ayudar a que los participantes adquieran las habilidades necesarias para resolver enfrentamientos y situaciones conflictivas de forma positiva. Este tipo de intervención genera las premisas necesarias para un cambio de comportamiento y, además, ofrece un espacio seguro para aplicar nuevas herramientas a la hora de gestionar situaciones tensas y conflictivas e interacciones sociales.

### Objetivo del Manual

**Este informe tiene como objetivo presentar los planes de estudio y el contenido del laboratorio experimental dedicado a las técnicas de resolución de conflicto, las cuales se pondrán en práctica con jóvenes en proceso de radicalización o vulnerables a esta. Se centra en la internalización y difusión de estrategias prácticas y habilidades personales convenientes para resolver conflictos, lo cual puede ser una causa subyacente de radicalización, percepción personal destructiva, violencia o ideologías extremas. Las estrategias propuestas por este laboratorio experimental abordan tanto los factores de riesgo de comportamiento violento y antisocial, como los factores de seguridad.**

**Los planes de estudio y el contenido del laboratorio deben utilizarse en correlación directa con el material proporcionado en el presente documento.**

### Competencias a desarrollar

- Competencias sociales: gestionar situaciones conflictivas y ser capaz de responder de manera sosegada, teniendo en cuenta los aspectos positivos del conflicto y aportando una reacción que conlleve un cambio positivo. Disminuir también la tensión en el conflicto en cuestión tanto en interacciones sociales aisladas como en grupo.
- Resolución de problemas: enseñar a los jóvenes habilidades de diálogo de manera colaborativa y mostrarles que la reacción que tengan ante el conflicto en cuestión afectará a cómo este se resuelva.
- Habilidades comunicativas: enseñar a los jóvenes a sustituir la comunicación negativa y nociva por actitudes sosegadas e interacciones positivas.
- Competencias emocionales y de autoconstrucción (control de impulsos, sensación de eficiencia emergente).

## Metodología

Este laboratorio experimental se basa en el desarrollo de conocimientos y habilidades a través del modelo cognitivo-conductual y el aprendizaje experiencial. Su objetivo principal es proporcionar a los alumnos un conjunto de habilidades esenciales y comportamientos que puedan ponerse en práctica fácilmente y adaptarse a los jóvenes para que estos adquieran la capacidad de resolver situaciones conflictivas. El laboratorio está diseñado para usarse como un espacio seguro donde los participantes pueden adquirir y poner en práctica técnicas referentes a la resolución de conflictos. También se animará a los participantes a aprender y reproducir estas técnicas siempre que sea posible.

**El laboratorio propone estrategias que enseñan a los jóvenes a gestionar situaciones conflictivas. Los ejercicios presentados proporcionan soluciones a los profesionales involucrados en la interacción con los jóvenes** para que estos consigan controlar sus emociones y comportamientos tomando decisiones que satisfagan sus necesidades de manera no destructiva y resuelvan conflictos basándose en sus principios.

Técnicas educativas	
Lectura	X
Demostración	
Simulación	X
Práctica en escenarios simulados	X
Feedback	X
Refuerzo de conocimientos	
Práctica extendida	X
Debate dirigido	X
Reflexión guiada	X
Debate libre	X
Aprendizaje autónomo	X

## Marco del laboratorio experimental

---

### Contenido

La resolución de conflictos es «el comportamiento utilizado para resolver conflictos entre individuos que interactúan en varios contextos» (Wilson, 1994). Durante la adolescencia, aprender a resolver conflictos utilizando herramientas constructivas es esencial, ya que contribuye al desarrollo emocional adecuado de los jóvenes. Por ello, enseñar a los adolescentes a aplicar las herramientas de resolución de conflictos les proporciona las habilidades necesarias para gestionar los conflictos de forma saludable, de esta manera, desarrollarán vínculos relacionales saludables con familiares/amigos/compañeros y, finalmente, serán capaces de evitar la polarización y otros problemas de esta índole, como la radicalización.

La Lectura de las herramientas de resolución de conflictos contribuye a la resiliencia de los adolescentes contra la polarización y la radicalización. La relación entre ambos conceptos -resiliencia y resolución de conflictos- es clara y significativa. Las características de la resiliencia son esencialmente las mismas que las habilidades que se desarrollan al aprender las técnicas de resolución de conflictos: orientación, percepción, emoción, comunicación, pensamiento crítico y creativo (Bodine, 1996).

Además, la resolución de conflictos promueve y preserva las relaciones entre las personas, lo que fomenta el vínculo afectivo necesario para el desarrollo de resiliencia. Además, la resolución de conflictos promueve y preserva las relaciones entre las personas, lo que fomenta el vínculo afectivo necesario para el desarrollo de resiliencia.

Por último, al darles a los jóvenes la oportunidad de resolver conflictos de forma pacífica, reciben un mensaje de confianza y la sensación de capacidad percibida en los cuales puede prosperar las características propias de la resiliencia (Bodine, 1996).

Desde muy pequeños, los niños resilientes suelen establecer vínculos positivos tanto con los adultos como con sus compañeros, lo cual les une a la familia, la escuela y la comunidad. Por otra parte, el desarrollo saludable de los adolescentes está influenciado por sus compañeros y su vecindario (American Psychological Association, 2002, p. 23). Teniendo esto en cuenta, podemos afirmar que la resolución de conflictos desempeña un papel decisivo a la hora de que los adolescentes establezcan vínculos con sus familiares y amigos.

El LE de resolución de conflictos puede ayudar a que las escuelas promuevan tanto los cambios de conducta individuales, cruciales para unos comportamientos responsables de ciudadanía, como el cambio sistemático necesario para que se establezca un ambiente de aprendizaje seguro. Este laboratorio puede promover el respeto hacia la diversidad que se dé en la escuela, evitando así la polarización social. Por tanto, el presente informe tiene como objetivo presentar un plan de estudio, el cual está dedicado a enseñar a los adolescentes cómo resolver conflictos y dificultades personales y evitar que se conviertan en un agente activo del proceso de radicalización/polarización, que puedan causar diferentes conflictos sociales no identificados, no resueltos o tratados de manera incorrecta.

## Destinatarios

El laboratorio experimental de resolución de conflictos tiene como objetivo a aquellos profesionales que trabajen con jóvenes vulnerables a la radicalización, el extremismo violento y la polarización social: profesores, orientadores, trabajadores sociales, policías y vigilantes de seguridad.

## Preguntas principales

- ¿Qué es un conflicto?
- ¿En qué consiste la resolución de conflictos?
- ¿Cómo puede abordarse un conflicto de manera constructiva?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos de un conflicto?
- ¿Qué diferencias hay entre el debate y el diálogo?
- ¿Cuáles son los diferentes métodos de gestión de conflicto que se pueden emplear?
- ¿Cuáles son las ventajas de las afirmaciones de «yo...» comparadas con las afirmaciones de «tú...»?
- ¿Cuáles son las causas subyacentes de los conflictos? ¿Cuál es la diferencia entre los intereses y las opiniones?
- ¿Cómo puede usarse un lenguaje ofensivo o acusatorio para calmar o evitar un conflicto?
- ¿Cuáles son las mejores herramientas que pueden utilizarse para solucionar un conflicto?

## Principales conceptos que tratar

Conflicto, resolución de conflictos, herramientas constructivas de resolución de conflictos, métodos perjudiciales de resolución de conflictos (usar la ira para la resolución de conflictos, etc.).



## Conocimientos adquiridos durante el laboratorio

Los participantes aprenderán a:

- Identificar y promover resultados positivos gestionando conflictos de manera constructiva
- Aprender a fomentar la comunicación asertiva
- Aprender cómo pueden apoyar a los jóvenes a expresar sus opiniones de manera firme, pero sin agresividad, lo cual es crucial para prevenir o lidiar con conflictos
- Utilizar la escucha activa para comprender a su compañero o compañera, lo cual es una estrategia clave de negociación
- Aprender a promover y fomentar la empatía cognitiva

## Ejercicios

- Reconocer el problema (por ejemplo, la ira)
- Identificar el problema
- Conocer las estrategias que pueden utilizarse para resolver el problema
- Desarrollar esas estrategias: ¿Cuál era el problema? ¿Cuál era el objetivo? ¿Qué obstáculos presentaba? ¿Cómo se ha solucionado el problema? ¿De qué manera se podría haber resuelto mejor?
- Proponer otras soluciones
- Prueba de seguimiento

# # 1

## Lluvia de ideas: asociación libre

Ejercicio 1	Romparamos el hielo: ¿qué sabemos sobre los conflictos?
<b>Objetivo</b>	Llevar a cabo un análisis preliminar de las creencias y conocimientos de los participantes sobre conflicto y resolución de conflictos
<b>Destinatarios</b>	Adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Materiales</b>	Pizarra, rotuladores u ordenador, proyector, móvil con acceso a Internet
<b>Descripción</b>	<p><b>Rompehielos 1:</b></p> <p>Los participantes tendrán que responder a las siguientes preguntas escribiendo en un papel no más de tres palabras por pregunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «¿Cómo puedo reconocer una situación de comunicación conflictiva?»</li> <li>- «¿Cómo puedo reconocer una situación de comunicación conflictiva?»</li> <li>- «¿Cómo suelo reaccionar cuando me encuentro en un conflicto con otra persona/personas?»</li> <li>- «¿De qué manera mi forma de resolver conflictos suele gestionar ese tipo de problema?»</li> </ul> <p>Una vez terminen de escribir, cada participante escoge a un compañero o compañera con el que compartirá sus respuestas.</p> <p>Cuando terminen el instructor llevará a cabo una ronda de preguntas durante 2 minutos para recopilar sus respuestas en un Pizarra.</p>

	<p><b>Rompehielos 2: ¿En qué consiste la resolución de conflictos?</b></p> <p>En un Pizarra, se escriben el concepto principal (resolución de conflictos), los participantes tendrán que llevar a cabo una lluvia de ideas y pensar en palabras que estén asociadas al concepto principal: qué es un conflicto, cómo se manifiesta en contextos dentro y fuera del grupo, cuáles son sus expresiones físicas, cuáles son sus implicaciones en la vida social y familiar, desarrollo personal, qué herramientas de resolución de conflictos se nos ocurren.</p> <p>Cuando terminen la lluvia de ideas, el instructor utiliza las palabras aportadas por los participantes para resumir las características principales tratando de definir qué es un conflicto y en qué consiste la resolución de conflictos.</p> <p><b>Observación</b> → en caso de que el ejercicio se lleve a cabo con jóvenes, el uso de aparatos tecnológicos podría ser muy útil (por ejemplo, creando una nube de palabras en tiempo real con la página web <a href="http://www.polleverywhere.com">www.polleverywhere.com</a>).</p>
<p><b>Método de aprendizaje</b></p>	<p>Debate dirigido, autoinstrucción encubierta a través del diálogo interno del participante</p>
<p><b>Soporte visual</b></p>	<p>Pizarra/Nube de palabras</p>

## # 2

## Definiciones: Aprendizaje

Ejercicio 2	Aclarar en qué consiste la resolución de conflictos
<b>Objetivo</b>	Comprender mejor en qué consiste la resolución de conflictos
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Materiales</b>	Diapositivas de Power Point, impresos o rompecabezas gráficos con partes de las definiciones para resolverlos en equipos
<b>Descripción</b>	Aclarar en qué consiste la resolución de conflictos. Se les presentará a los participantes una serie de afirmaciones sobre la resolución de conflictos y deben ponerse en parejas para analizar las definiciones y cómo estas recogen características del término en cuestión. Una vez los hayan analizado, tendrán que debatir qué parte de las definiciones consideran más acertadas y relevantes. Por último, las ideas se pondrán en común.
<b>Método de aprendizaje</b>	Debate dirigido, modelado cognitivo al escuchar al mentor, práctica extendida, trabajo en equipo
<b>Soporte visual</b>	Power point, impresos, tarjetas

### Indicaciones

- Los conflictos forman parte de las relaciones humanas y no deben considerarse necesariamente un aspecto negativo. Cuando se gestionan de manera constructiva, los conflictos pueden tener resultados positivos en una relación de cualquier índole entre dos personas. La forma de gestionar el conflicto es la que determina si este será constructivo o destructivo (Deutsch, 2000) (Deutsch & Coleman, 2000).
- La resolución de conflictos es «el comportamiento utilizado para resolver conflictos entre individuos que interactúan en varios contextos» (Wilson, 1994). Durante la adolescencia, aprender a resolver conflictos utilizando herramientas constructivas es esencial, ya que contribuye al desarrollo emocional adecuado de los jóvenes. Por ello, enseñar a los adolescentes a aplicar las herramientas de resolución de conflictos les proporciona las habilidades necesarias para gestionar los conflictos de forma saludable, de esta manera, desarrollarán vínculos relacionales saludables con familiares/ amigos/compañeros y, finalmente, serán capaces de evitar la polarización y otros problemas de esta índole, como la radicalización.

- La Lectura de las herramientas de resolución de conflictos contribuye a la resiliencia de los adolescentes contra la polarización y la radicalización. La relación entre ambos conceptos -resiliencia y resolución de conflictos- es clara y significativa. Las características de la resiliencia son esencialmente las mismas que las habilidades que se desarrollan al aprender las técnicas de resolución de conflictos: orientación, percepción, emoción, comunicación, pensamiento crítico y creativo (Bodine, 1996).
- La resolución de conflictos promueve y preserva las relaciones entre las personas, lo que fomenta el vínculo afectivo necesario para el desarrollo de resiliencia. Además, la resolución de conflictos promueve y preserva las relaciones entre las personas, lo que fomenta el vínculo afectivo necesario para el desarrollo de resiliencia.
- Al darles a los jóvenes la oportunidad de resolver conflictos de forma pacífica, reciben un mensaje de confianza y la sensación de capacidad percibida en los cuales puede prosperar las características propias de la resiliencia (Bodine, 1996).
- El LE de resolución de conflictos puede ayudar a que las escuelas promuevan tanto los cambios de conducta individuales, cruciales para unos comportamientos responsables de ciudadanía, como el cambio sistemático necesario para que se establezca un ambiente de aprendizaje seguro. Este laboratorio puede promover el respeto hacia la diversidad que se dé en la escuela, evitando así la polarización social. Por tanto, el presente informe tiene como objetivo presentar un plan de estudio, el cual está dedicado a enseñar a los adolescentes cómo resolver conflictos y dificultades personales y evitar que se conviertan en un agente activo del proceso de radicalización/polarización, que puedan causar diferentes conflictos sociales no identificados, no resueltos o tratados de manera incorrecta.

Resolución de conflictos (definición grupal):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# # 3

## ¿Tú cómo lo ves?

Ejercicio 3	¿Tú cómo lo ves? <i>(Scannell, 2010, p. 25)</i>
	Los conflictos pueden aportarnos las habilidades necesarias que nos llevan a mejores soluciones, creatividad y colaboración
<b>Objetivo</b>	Ayudar a que los participantes: (1) se sientan más cómodos en situaciones conflictivas, (2) consideren los aspectos positivos del conflicto y (3) comprendan los posibles beneficios para los demás y para ellos mismos. Al llevar a cabo este ejercicio, los participantes podrán familiarizarse con las herramientas necesarias para resolver conflictos en el futuro.
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	30-40 minutos
<b>Materiales</b>	Una copia impresa del cuestionario ¿Tú cómo lo ves? Para cada participante
<b>Descripción</b>	<p>Los participantes se pondrán en parejas y recibirán una copia del cuestionario impreso. Tendrán que entrevistarse unos a otros durante 10 o 15 minutos. Se realizará un debate grupal sobre las entrevistas que se hayan hecho y luego se tratarán las preguntas del cuestionario.</p> <p><b>Variaciones del ejercicio:</b> Los participantes podrán cambiar de pareja cada tres preguntas para incrementar así la confianza entre ellos.</p> <p><b>Preguntas para el debate final:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué diferencias encuentras entre tu opinión y la de tu compañero?</li> <li>2. ¿Qué has aprendido acerca de tener en cuenta las opiniones de los demás?</li> <li>3. ¿Tratar los conflictos de esta manera da «menos miedo»? ¿En qué sentido?</li> <li>4. ¿Los conflictos son buenos o malos?</li> <li>5. ¿Pueden ser los conflictos perjudiciales para el equipo? ¿Cómo?</li> <li>6. ¿Pueden ser los conflictos enriquecedores para el equipo? ¿Cómo?</li> </ol>

<b>Método de aprendizaje</b>	Debate dirigido, Reflexión guiada
<b>Soporte visual</b>	Diapositivas de PowerPoint, vídeos



## FOLLETOS

### ¿Tú cómo lo ves?

1. ¿Cómo definirías los conflictos?

---

2. ¿Cómo sueles responder a los conflictos?

---

3. ¿Cuál es tu mayor cualidad a la hora de lidiar con los conflictos?

---

4. Si pudieras cambiar algún aspecto de tu manera de lidiar con los conflictos, ¿qué cambiarías? ¿Por qué? ¿Por qué?

---

5. ¿Cuál es el resultado más importante de los conflictos?

---

6. ¿De qué manera has visto beneficiarse a tu grupo/equipo de algún conflicto?

---

7. ¿Pueden ser los conflictos perjudiciales para un grupo? ¿Cómo?

---

8. ¿Qué haces cuando alguien evita tener un conflicto contigo?

---

9. ¿Por qué motivos sueles evitar los conflictos?

---

10. ¿Qué puedes hacer para fomentar dentro del grupo una actitud saludable a la hora de afrontar conflictos?

---





## # 4

## Encuentra la habilidad

Ejercicio 4	Encuentra la habilidad
<b>Objetivo</b>	Aprender a reconocer las habilidades necesarias para la resolución de conflictos
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Materiales</b>	Figura 1 – Encuentra la habilidad
<b>Descripción</b>	<p>Descripción Los participantes se dividen en grupos de 5-6 personas.</p> <p>Cada grupo lee distintas definiciones presentadas en las sugerencias expuestas a continuación de los siguientes términos: conflicto, asertividad, escucha activa y empatía cognitiva.</p> <p>Cuando hayan terminado con las definiciones, cada grupo debe leer y debatir sobre los «seis pasos para controlar la ira», de la Figura 1 tratando de relacionar cada paso con una de las habilidades mencionadas en la sección de Sugerencias.</p> <p>Los miembros de cada grupo pondrán ejemplos de cómo han utilizado esas habilidades a lo largo de sus vidas.</p> <p>Por último, todos los grupos ponen en común sus ejemplos y comparan los resultados.</p>
<b>Método de aprendizaje</b>	Práctica extendida, reflexión guiada, debate libre y debate dirigido
<b>Soporte visual</b>	-

### Indicaciones

- **Resolución de conflictos:** los conflictos pueden influir positivamente en una relación entre dos personas si se enfrenta de forma constructiva. La resolución de conflictos promueve y preserva las relaciones entre las personas, lo que fomenta el vínculo afectivo necesario para el desarrollo de resiliencia.

- **Asertividad:** consiste en expresar las opiniones de manera firme, pero sin agresividad, lo cual es crucial para prevenir o lidiar con conflictos. Es una de las habilidades principales para la resolución de conflictos. La comunicación asertiva puede fortalecer los vínculos personales, reducir el estrés causado por el conflicto en cuestión y aportar el apoyo necesario en situaciones complicadas.
- **Escucha activa:** consiste en escuchar y hacer preguntas para comprender los problemas principales de la otra persona, es decir, entender su punto de vista en lugar de tratar de defender el nuestro.
- **Empatía cognitiva:** es la habilidad de entender cómo se siente y piensa una persona. La empatía forma parte de la inteligencia emocional, la cual es muy útil a la hora de resolver conflictos. Proporciona mejores habilidades comunicativas, ya que permite transmitir la información necesaria de la mejor manera posible.

#### Lectura adicional: Diferencias entre empatía emocional y cognitiva

- La empatía emocional, también conocida como empatía afectiva o primitiva es el estado emocional subjetivo causado por el contagio emocional. Es nuestra respuesta automática al percibir emociones ajenas. Este tipo de empatía se genera de forma automática, y a veces, inconsciente. También se define como nuestra manera indirecta de compartir emociones.
- La empatía cognitiva es el reconocimiento y entendimiento normalmente consciente del estado emocional de otras personas. Se suele decir que este tipo de empatía requiere ponerse en lugar del otro.
- La empatía cognitiva es una habilidad que se desarrolla de forma deliberada, es decir, todos podemos y debemos aprender a usarla. La empatía emocional es automática, nos sucede sin que nosotros la activemos. Pero también podemos desarrollarla si ponemos atención a nosotros mismos (autoconciencia) y gestionamos nuestras respuestas emocionales frente a personas y situaciones (autogestión). Esto se conoce como «autocuidado» y es algo que se puede poner en práctica para aprender controlar la empatía. Aprender estas habilidades es muy necesario, ya que todos necesitamos empatía cognitiva y emocional para ser capaces de contribuir a la sociedad y las instituciones.

Fuente: <http://blog.teleosleaders.com/2013/07/19/emotional-empathy-and-cognitive-empathy/>

# 6 PASOS

## para controlar LA IRA

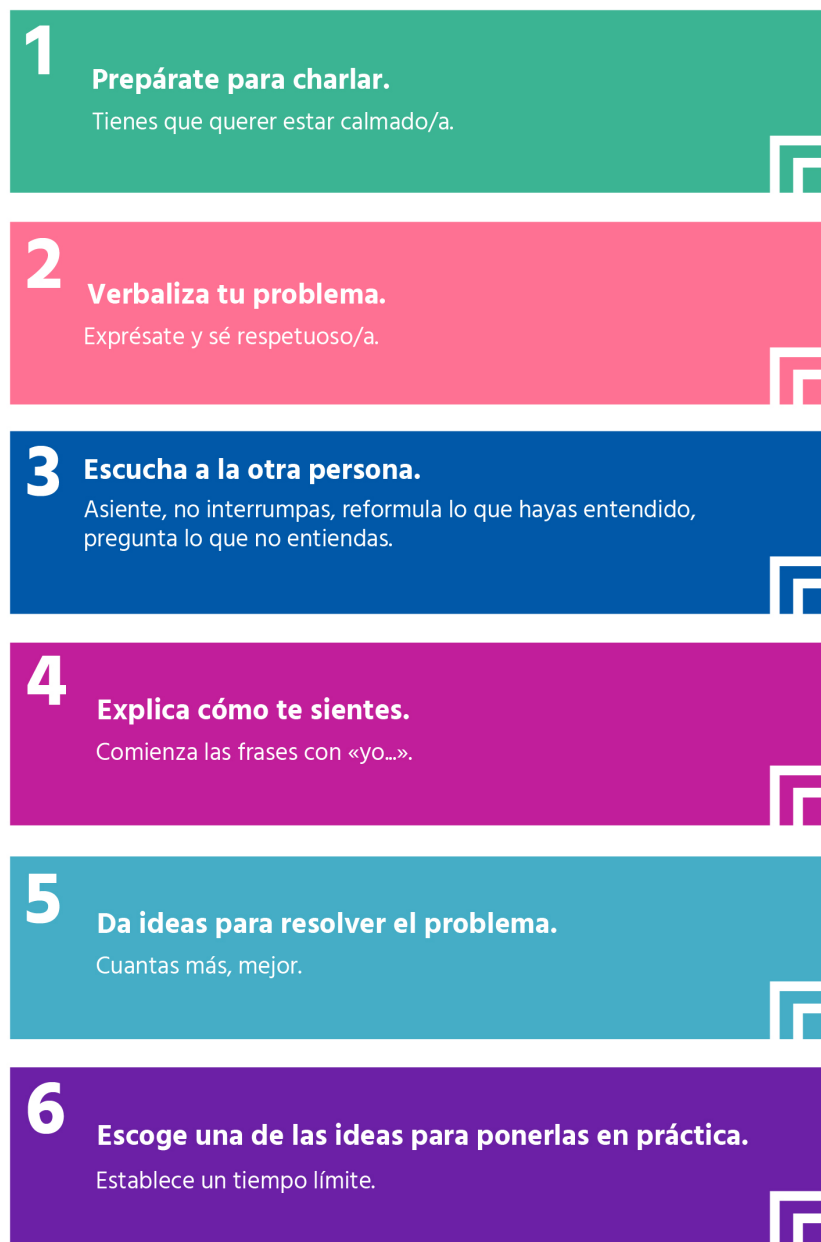


Figura1. 6 pasos para controlar la ira  
(basado en el trabajo de Elizabeth Verdick y Marjorie Lisovskis, *How to Take the Grrrr Out of Anger* (Edición revisada y actualizada), Free Spirit Publishing).

# # 5

## Todo vale

Ejercicio 5	<b>Todo vale</b> <i>Adaptación de (Scannell, 2010, p. 43)</i>
	El segundo ejercicio se llama «Todo vale» y ofrece una buena manera de que los participantes se adentren en un miniconflicto con otro miembro del equipo de manera inofensiva. De esta manera, aprenderán cuáles son las diferencias entre los debates y los diálogos.
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un conflicto</li> <li>• Practicar sus habilidades de diálogo</li> <li>• Llegar a un acuerdo entre ambas partes</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	15-20 minutos
<b>Materiales</b>	-
<b>Descripción</b>	<p><b>Paso 1</b></p> <p>Los participantes se pondrán en parejas tendrán que colocarse mirándose el uno al otro, con el puño derecho fuera (como en piedra, papel o tijera) y decir a la vez «eso, esto o aquello», inmediatamente después de decir aquello, los participantes dirán en voz alta cualquier objeto que se les ocurra (taza, bolígrafo, zapato). Tendrán que debatir por qué creen que lo que han escogido ganaría una batalla contra el objeto del oponente. Contarán con 2 o 3 minutos para debatir.</p> <p>El instructor dará una pequeña charla introductoria sobre las diferencias entre el debate y el diálogo. Para dejar clara la diferencia, tendrá que hacer hincapié en las definiciones de escucha activa y empatía cognitiva. Tras terminar dicha charla, los participantes rellenarán los cuestionarios de las Figuras 2 y 3 para ver cuántos requisitos cumplen.</p> <p><b>Paso 2</b></p> <p>Cuando terminen, los participantes tendrán que seguir con sus conversaciones, solo entonces, el instructor los animará a dialogar entre ellos, haciendo preguntas y escuchando las respectivas respuestas, para llegar a un acuerdo entre ambas partes.</p>

	<p><b>Paso 3 – Preguntas para el debate final:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo has reaccionado al «conflicto» propuesto?</li> <li>2. ¿Es así como sueles actuar en situaciones conflictivas? ¿Por qué?</li> <li>3. ¿Cómo habéis logrado llegar a un acuerdo?</li> <li>4. ¿Qué diferencias has notado al cambiar de debate a diálogo?</li> <li>5. Cuando alguien no está de acuerdo contigo, ¿sueles dejar de discutir para hacer preguntas?</li> <li>6. ¿Te resulta difícil escuchar a alguien que no está de acuerdo contigo? ¿Por qué?</li> <li>7. ¿Qué es lo que ha hecho que escuchar resulte más fácil esta vez?</li> <li>8. ¿Cómo podrías aplicar estas estrategias la próxima vez que te encuentres en un conflicto?</li> </ol>
<p><b>Método de aprendizaje</b></p>	<p>Debate dirigido, Práctica en escenarios simulados, Reflexión guiada, reflexión guiada, trabajo en equipo</p>
<p><b>Soporte visual</b></p>	<p>-</p>

## ¿Sabes escuchar?

Compruébalo con este cuestionario.

Marca con una X las afirmaciones con las que te sientas identificado/a.

### Cuando escucho...

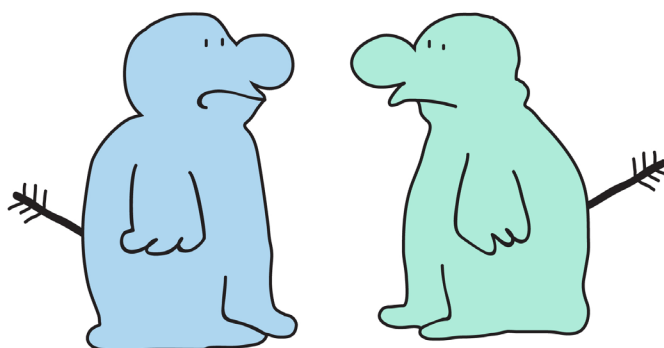
- Mantengo contacto visual con la persona que me está hablando.
- Respeto el turno de palabra de la otra persona y no hablo hasta que termina.
- Me centro en lo que me está diciendo esa persona en lugar de estar pensando en qué diré yo cuando ella termine.
- Escucho lo que me tiene que decir, aunque no esté de acuerdo con lo que me está diciendo.
- No acaparo la conversación ni intento que trate sobre mí.
- Me importa lo que la otra persona tiene que decir.
- Intento entender lo que la otra persona piensa, siente o quiere.
- Me importa lo que la otra persona tiene que decir.
- Durante un conflicto, escucho la versión de la historia que tiene la otra persona implicada.



Figura 2. ¿Sabes escuchar?

## Pon a prueba tu empatía cognitiva

<b>Antes de responder</b>	Tengo en cuenta que no todo el mundo piensa igual
	Busco señales de comportamientos y pensamientos emocionales en su comportamiento, gestos, apariencia, expresiones faciales, etc. e intento leerlas
	Busco prestar atención y que me presten atención
	Intento entender lo que la otra persona piensa, siente o quiere
	Me comunico no verbalmente con un lenguaje corporal amable
<b>Cuando respondo</b>	Tengo en cuenta sus sentimientos y se lo comunico (por ejemplo: Pareces enfadado/a)
	Me pongo en su lugar y me modero
	Comunico mi perspectiva de manera asertiva
	Intento mantener el contacto visual y gestos amables
	Me detengo cuando es necesario



«Sé cómo te sientes»

Figura3. Pon a prueba tu empatía cognitiva

## Indicaciones

- La diferencia principal entre un debate y un diálogo es que este último requiere colaboración entre ambas partes. Los participantes tratan de alcanzar un entendimiento común y valoran y refuerzan el punto de vista del compañero.
- Un debate es una conversación entre dos personas que intentan influenciar en la opinión del otro centrándose en encontrar errores en su discurso. Es decir, el objetivo es demostrar que el contrincante se equivoca.
- En un diálogo, el objetivo es que ambas partes escuchen todos los puntos de vista y esté dispuestos a dejarse influir por lo que escuchen.
- El diálogo permite tanto desarrollar el entendimiento de perspectivas, pensamientos y sentimientos diferentes como replantearse las opiniones propias al considerar otras. En un diálogo, se debe escuchar, comprender y aprender de todas las personas que formen parte de diálogo.

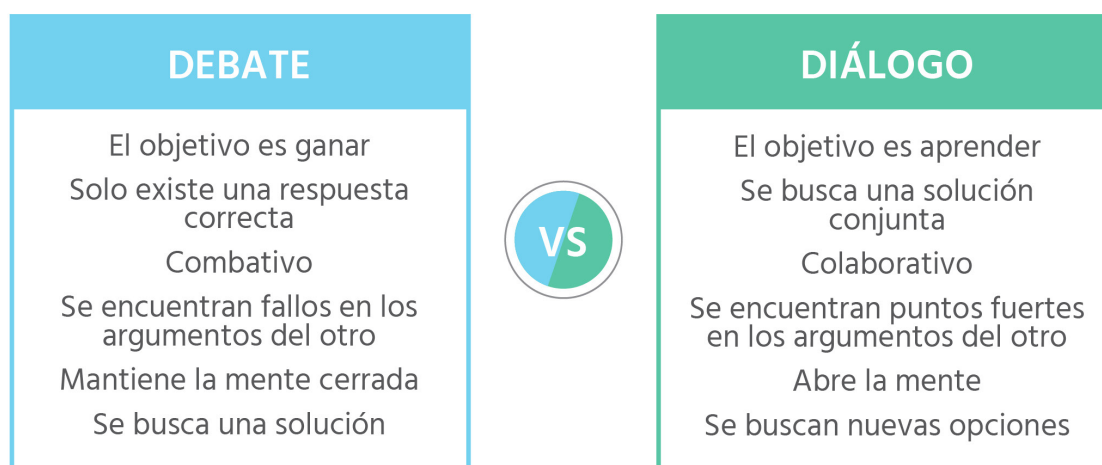


Figura 4 Debate vs. diálogo



# # 6

## El ciclo del conflicto

Ejercicio 6	El ciclo del conflicto <sup>1</sup>
	<p>Cuando las personas perciben estímulos desafiantes o intimidantes, reaccionan antes ellos. Normalmente, estas reacciones son tan rápidas y automáticas que a veces las personas se ven envueltas en conflictos sin darse cuenta de cómo han llegado a involucrarse en ellos. Este ejercicio ayuda a los participantes a comprender el proceso mental que desencadena las interacciones negativas, con el objetivo de que esto les sirva para responder antes estímulos negativos de manera más eficaz.</p>
<b>Objetivo</b>	Fomentar que los participantes comprendan sus respuestas internas a desencadenantes emocionales y estas cómo influyen en sus reacciones
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	15 minutos
<b>Materiales</b>	Soporte visual
<b>Descripción</b>	Debatir sobre la situación conflictiva descrita a continuación y determinar los elementos principales del ciclo del conflicto.
<b>Método de aprendizaje</b>	Debate dirigido, Reflexión guiada
<b>Soporte visual</b>	-

<sup>1</sup> Ciclo del conflicto de del programa de meditación de Hillsboro The Anatomy of Conflict (2014)

## El ciclo del conflicto



**Puedes responder resolviendo el problema de forma efectiva o responder de manera impulsiva e intensificar el conflicto. Antes de reaccionar, intenta detener el proceso. Analiza tus creencias y ten en cuenta qué consecuencias crees que tendrá tu reacción.** Es un proceso complicado, pero muy útil.

**Relación:** Cada uno de nosotros tenemos una relación diferente con lo que nos rodea, ya que esto se crea a partir de nuestras interacciones previas. Desarrollamos patrones de interacción con casi todo: clases, comida, grupos, sucesos, etc. Sin embargo, cuando hablamos de interacciones en conflictos, nos referimos a las interacciones entre individuos. Normalmente, las interacciones consisten en los vínculos que establecemos con las personas o las cosas que nos rodean.

**Escenarios: :**

**Ejemplo:** Suelo ver a Jenna, pero nunca hablamos.

**Suceso:** Un suceso es un desencadenante o una acción que se diferencia de tus interacciones relacionales normales. En los conflictos, se perciben de forma negativa y pueden cambiar la relación entre dos personas.

**Ejemplo:** Jenna me ha empujado en el pasillo.

**Respuesta emocional (interna):** Tu respuesta interna es la emoción originada por el desencadenante.

**Ejemplo:** triste, asustado, avergonzado, sorprendido, enfadado.

**Creencias (internas):** Analizar los motivos por los que se haya podido producir el suceso desencadenante. A menudo, tenemos información limitada sobre la situación, por lo que confiamos en intuiciones y suposiciones. Nuestra interpretación de un evento puede ser muy diferente a la interpretación de otra persona.

**Ejemplo:** Jenna me ha empujado porque no le caigo bien; Jenna me ha empujado porque es mala persona.

**Límite:** es una decisión, la cual no siempre se toma de forma consciente, sobre tu reacción externa a un suceso, tus emociones y creencias.

**Ejemplo:** le voy a devolver el empujón, la voy a ignorar.

**Reacción (externa):** La reacción que decidiste llevar a cabo en el límite. Tiene el potencial de mejorar considerablemente la situación o llevarla aún más al conflicto.

**Ejemplo:** empujar a Jenna.

**Resultado:** El impacto que tiene tu reacción externa en la situación o en la relación. Que este resultado sea positivo o negativo depende de la reacción que hayas decidido tener.

**Ejemplo:** Jenna y tú os peleáis a gritos en el pasillo, le preguntas a Jenna por qué te empujó y te dice ha sido sin querer porque no te ha visto.

**Relación:** Si vuelves al principio del ciclo, tu entendimiento de las interacciones habrá cambiado, a veces de forma drástica. Tu nueva relación con los conflictos puede haber mejorado o puedes haberte vuelto más sensible a los desencadenantes, provocando que cualquier suceso se convierta en un conflicto.

**Ejemplo:** Ahora evito a Jenna cuando la veo.

## Indicaciones

1. Reproducir el ciclo del conflicto con los participantes. Hay que colocar seis sillas en círculo y asignar una de las fases a cada silla. Otra opción es poner etiquetas a seis trozos de papel y pegarlos al suelo.
2. Los participantes se ponen en parejas y rellenan la ficha escribiendo en ella los detalles de algún conflicto por el que hayan pasado. Puede ser un conflicto inventado si se sienten más cómodos.
3. Cada pareja tendrá que compartir su ciclo. Su compañero tendrá que ir moviéndose por las sillas o trozos de papel identificando las fases del ciclo mientras la otra persona narra su conflicto.
4. Los demás permanecen en silencio, aportando la confianza y la seguridad necesarias a la hora de compartir una historia personal.

### Preguntas para el debate final:

- ¿Cuál crees que es la fase más importante del ciclo? ¿Por qué?
- ¿Por qué crees que es importante desglosar el ciclo?
- ¿Te encuentras ahora mismo en algún conflicto con desencadenantes complicados? Si lo estás, ¿qué puedes hacer para mejorar esa relación?

### Variaciones

Si el ciclo es demasiado complicado, puede simplificarse. Por ejemplo, de la siguiente manera:



Cuando los participantes se sientan cómodos con el concepto, pueden incorporarse nuevas fases, como los supuestos (creencias previas) o el impacto en la relación.

# # 7

## Diferentes estilos de conflicto

Ejercicio 7	Diferentes estilos de conflicto <sup>2</sup>
	<p>En este ejercicio, los participantes aprenden los <b>5 estilos de gestión de conflictos (competitivo, evasivo, complaciente, comprometido y colaborativo)</b> para comprender las ventajas y desventajas de cada estilo y determinar así cuál es el idóneo en cada caso.</p>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los participantes aprendan los 5 estilos de gestión de conflictos</li> <li>• Que entiendan sus ventajas y desventajas y que comprendan que cada estilo debe ser utilizado en el contexto adecuado</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	25 minutos
<b>Materiales</b>	<p>Estilos de gestión de conflicto y escenarios</p> <p>Vídeo de YouTube sobre los estilos de gestión de conflicto</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&amp;t=182s">https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&amp;t=182s</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g">https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g</a></p>
<b>Descripción</b>	<p><b>Mínimo 5 participantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los participantes tendrán que leer los diferentes estilos de gestión de conflictos presentados en la sección de Indicaciones</li> <li>• El instructor les pedirá que debatan y desarrollen un mapa mental en común con las características principales de cada estilo</li> <li>• Se les pondrá el siguiente vídeo de YouTube, en el cual se explica más detalladamente cada estilo. Los participantes seguirán añadiendo detalles relevantes de los mapas mentales: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g">https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g</a></li> <li>• Se divide el aula en 5 secciones, una sección para cada estilo de gestión de conflictos. Podrán hacerse pegando 5 letreros en las paredes o formando 5 grupos de pupitres/mesas.</li> </ul>

<sup>2</sup> Estilos de conflicto de Thomas, K. (1976) Conflict and conflict management

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los participantes se dividen en 5 grupos, los cuales deben contener el mismo número de participantes. A cada grupo le corresponde una sección.</li> <li>• El instructor lee en voz alta uno de los conflictos de la sección de Escenarios y les pide a los participantes que piensen durante 3 o 4 minutos en las respuestas de las siguientes preguntas:</li> <li>• ¿Cómo se podría gestionar este conflicto utilizando el estilo de tu sección?</li> <li>• ¿Qué ocurriría si lo gestionaras de esa forma?</li> <li>• Los participantes comparten sus respuestas en voz alta.</li> <li>• Los participantes cambian de sección y repiten la dinámica hasta que a todos les hayan tocado todos los estilos de gestión de conflictos</li> </ul> <p><b>Preguntas para debatir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Con qué estilo de gestión de conflictos te sientes más identificado o identificada? ¿Por qué?</li> <li>• ¿Cuál crees que es el más complejo de usar? ¿Por qué?</li> <li>• ¿Crees que uno de los estilos es siempre el idóneo?</li> <li>• ¿En qué situaciones sería mejor utilizar el estilo competitivo? ¿Y el evasivo? ¿Y el complaciente?</li> </ul> <p><b>Variaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mientras el instructor lee en voz alta el escenario del conflicto, los participantes tendrán que estar colocados en mitad de la sala. Después de haber escuchado el escenario correspondiente, tendrán que dirigirse a la sección con el estilo que adoptarían en esa situación.</li> </ul>
<b>Método de aprendizaje</b>	Instrucción, muestra, debate libre y debate dirigido, reflexión guiada, Reflexión guiada
<b>Soporte visual</b>	Estilos de gestión de conflictos

## Indicaciones

### Estilos de gestión de conflictos

Existen varias formas de resolver un problema. La manera en la que abordamos un conflicto depende de nuestros medios, creencias y de la importancia que le damos al resultado y a la relación que tengamos con el resto de personas involucradas. Hay cinco estilos de gestión de conflictos comúnmente identificados. Podemos ser propensos a uno de ellos, pero el estilo que escogemos suele variar dependiendo de la situación. Todos los estilos son apropiados para un contexto determinado.

**Competitivo:** Las personas que adoptan este estilo se centran en ganar el conflicto sin importarles perder o empeorar su relación con el resto de personas involucradas. La competencia prevalece en nuestra sociedad, desde los deportes hasta los negocios y la guerra, y generalmente está vinculada a los más poderosos, aunque también es el estilo de las personas decididas y convencidas. Se emplea cuando el éxito es lo suficientemente importante como para arriesgarse a perder.

**Evasivo:** Hay conflictos en los que no merece la pena involucrarse, sin importar cuál podría ser el resultado. Quizás el problema no le incumba demasiado a esa persona o tendría que dedicar demasiado tiempo para encontrar una solución. A veces los problemas desaparecen por sí solos, pero por lo general, evitándolos no se resuelven los conflictos. El conflicto seguirá ahí y quizá eso no suponga un problema para las personas involucradas. Otras veces, evitar los problemas hace que estos se intensifiquen hasta que para resolverlos se necesite aplicar otro estilo de gestión de conflictos.

**Complaciente:** Cuando las relaciones con el resto de personas implicadas importan más que los resultados, puede renunciarse a la opinión propia para conservar la buena relación con ellos. Si el adversario dice «o estás conmigo o contra mí», la persona que aplique el estilo complaciente, dirá: «contigo siempre, amigo mío». Se suele aplicar este estilo cuando se cree que la otra persona tiene una opinión más contundente sobre el tema en cuestión, o cuando no se quiere tener un nuevo enemigo. De esta manera se tranquiliza al adversario, aunque a veces eso suponga dejarlo ganar.

**Comprometido:** Consiste en dividir y compartir, de esta forma ninguno de los implicados en el conflicto pierde, aunque tampoco gana. Por lo general, un compromiso implica cierta apelación a la equidad del resultado, es decir, 50/50, «si los dos no podemos salirnos con la nuestra, ninguno de nosotros lo hará». Este estilo permite obtener una parte de lo que se desea, y generalmente no perjudica la relación entre las personas involucradas en el conflicto. Sin embargo, puede dar pie a una sensación de insatisfacción y podría reemplazarse por otras soluciones más creativas y beneficiosas para todos.

**Colaborativo:** Las personas que suelen aplicar este estilo valoran tanto sus propios objetivos como su relación con el resto de personas involucradas en el conflicto. Buscan alcanzar objetivos duraderos y que satisfagan ambas. Este estilo requiere tiempo y creatividad, pero suele generar resultados beneficiosos para todos.

## FOLLETOS

### Estilos de gestión de conflictos

#### Para niños/adolescentes

- Tu familia acaba de mudarse a una casa nueva. Hay tres habitaciones: una para ti, otra para tu hermano y otra para tu hermana, pero una es más grande que las demás y el armario también es más grande. Tu hermana tiene más ropa y dice que necesita la habitación. Tu hermano dice que debería ser para él porque es el mayor. Tú quieres más espacio porque necesita que quepa su batería, ya que a todos les molestaba cuando practicabas en el comedor. Vuestros padres os han dicho que lo resolváis entre vosotros.
- Este mes, tu escuela está involucrando a los estudiantes en una campaña antidrogas. Eduardo y tú sido elegidos para crear una gran pancarta y colgarla en el pasillo principal de la escuela. Eduardo quiere dibujar retratos de los estudiantes, cada uno con su propio eslogan de concienciación sobre las drogas. A ti no te gusta dibujar y prefieres usar la pancarta para escribir en letras grandes la campaña.
- Juan, tu mejor amigo, ha estado ligando con la chica que te gusta. Te molesta, pero no te sorprende. Juan intenta ligarse a casi todas las chicas de la escuela. Sin embargo, como eres su amigo, sabes que la chica que realmente le gusta es Silvia. Lleva años enamorado de ella. Aún no has decidido cómo gestionar la situación.
- Hace poco te hiciste amigo de Laura, así que la agregaste a Facebook. Te gusta cómo es en persona, pero en Internet se pasa un poco. Le da like y comenta casi todo lo que publicas, y algunos de sus comentarios son inapropiados. Estás muy molesto y te preocupa que a tus padres y a otros amigos lo les guste leer esas cosas.
- Pasas todos los veranos con tu abuelo, trabajado en su granja. Disfrutas trabajando allí y te gusta tener dinero extra para el resto del año. Pero este verano, tu abuelo también ha contratado al hijo de su vecino, Hugo. Poco a poco, Hugo cada vez está acaparando más tareas que te correspondían a ti.

Algunos días llegas y ya no queda nada que hacer. No conoces mucho a Hugo, pero crees que eres tú el que debería elegir primero los trabajos. ¡Eres el nieto del jefe!

#### Para adolescentes/adultos:

- Un vecino/compañero tuyo, asiste a una reunión que habéis organizado por razones administrativas y empieza a hacer comentarios despectivos sobre los inmigrantes, algunos de los cuales están presentes en el grupo. Los acusa de «robarle el trabajo a los de aquí» y de «violar a sus esposas».
- Estás en una reunión de estudiantes de primer año en el campus para dar la bienvenida a los recién llegados. Entre los nuevos, ves a una antigua amiga de tu barrio, a la cual llevas mucho sin ver (ella es musulmana de origen paquistaní-bangladesí y lleva diez años viviendo en tu país). La saludas y ves cómo un compañero se dirige a ella en voz baja y le dice que es mejor que no hable contigo, ya que nunca será aceptada como musulmana por estos «pretenciosos hombres blancos».



- Eres profesor/policía/orientador/estudiante. Ves a un adolescente aparentemente enfadado que da un discurso a gritos en el patio/en una plaza de tu ciudad, provocando rumores entre los compañeros/transeúntes. Está acusando a la dirección de la escuela/al ayuntamiento de «supremacista blanco y de llevar a cabo prácticas Nazi en secreto, envenenando el agua para matar a los niños judíos de la ciudad».



# # 8

## Afirmaciones de «yo...»

Ejercicio 8	Afirmaciones de «yo...»
<b>Objetivo</b>	Fomentar la práctica de las afirmaciones de «yo...» para que los participantes comprendan sus ventajas comunicativas
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	10-15 minutos
<b>Materiales</b>	-
<b>Descripción</b>	<p><b>Paso 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes se ponen en parejas. Uno de ellos será el orador y el otro el intérprete del «yo...»</li> <li>2. Cada pareja de orador e intérprete debe juntarse con otra pareja, creando así grupos de cuatro, con dos oradores y dos intérpretes.</li> <li>3. Los oradores tendrán que entablar una falsa discusión. Solo pueden decir una oración en cada turno, alternando los turnos de palabra y solo podrán hablar con afirmaciones de «tú...». ¡Pueden crear sus propias discusiones o utilizar el folleto «You Made Us Fail!».</li> <li>4. Después de cada afirmación y antes de que el otro responda, el intérprete tendrá que reformular la frase con una afirmación de «yo...».</li> <li>5. Los participantes tendrán que continuar durante 5-10 minutos con esta dinámica: primer orador, primer intérprete, segundo orador, segundo intérprete.</li> </ol> <p><i>Advertencia:</i> Cuidado con las afirmaciones encubiertas. Por ejemplo, «Yo... creo que te has vuelto a perder mi partido» no afirma ningún sentimiento, es una afirmación con «yo...» delante que acusa de algo a la otra persona. Hay que asegurarse de que los intérpretes se centran en las emociones y las experiencias personales.</p>

	<p><b>Paso 2</b></p> <p><b>Preguntas para debatir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como orador, ¿qué te resultó más fácil: escuchar las afirmaciones de yo... o las de tú...? ¿Por qué? ¿Por qué?</li> <li>- Como intérprete, ¿qué fue lo que te resultó más complicado de formular afirmaciones de «yo...»?</li> <li>- ¿Por qué crees que tener un intérprete del «yo...» (o tener la habilidad de hablar con afirmaciones de «yo...») podría ser muy útil en una discusión?</li> </ul>
<b>Método de aprendizaje</b>	Simulación, práctica en escenarios simulados, feedback, debate dirigido
<b>Soporte visual</b>	-

## Indicaciones

- Este tipo de dinámicas ayuda a los adolescentes a comprender las ventajas de las afirmaciones de «yo...». Los participantes practican formulando este tipo de afirmaciones, en lugar de expresar su insatisfacción en forma de afirmaciones de «tú...», las cuales no ayudan a mejorar la situación, sino que tienden a desencadenar la actitud defensiva por parte del adversario y provocando negación y refutación.
- Las afirmaciones de «yo...» se centran en las experiencias personales y en los sentimientos propios y permiten que el individuo comparta su perspectiva. Son más fáciles de escuchar que los juicios de valor, las acusaciones o las críticas y, al mismo tiempo, son más difíciles de contestar.
- Cuando nos enfadamos con alguien, solemos expresarlo con afirmaciones de «tú...»: «(Tú) te has vuelto a perder mi partido», «(tú) siempre dices que vas a venir y luego no apareces». Damos por hecho las intenciones de la otra persona y se las reprochamos. Esto suele dar pie a una actitud defensiva y provoca negación y refutación.
- Las afirmaciones de «yo...» se centran en la experiencia personal y en los sentimientos: «(Yo) tenía muchas ganas de que vinieras. Me sentí decepcionado cuando no te vi». Estas afirmaciones dan la oportunidad de compartir la perspectiva propia. Son más fáciles de escuchar que las acusaciones y más difíciles de contestar. Con este ejercicio, los participantes aprenden a formular afirmaciones de «yo...» y comprenden la diferencia entre culpar y expresarse.

# # 9

## Cruza la línea

Ejercicio 9	Pasarse de la raya
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender y poner en práctica las estrategias de negociación</li> <li>• Entender cómo influyen las desigualdades de poder y las presiones externas en las negociaciones</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	15 – 20 minutos
<b>Materiales</b>	Cinta adhesiva
<b>Descripción</b>	<p><b>Paso 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dibujar una línea con cinta adhesiva en el suelo del aula donde se realice el ejercicio.</li> <li>2. Los estudiantes deben ponerse en pareja, mirándose cara a cara.</li> <li>3. Los participantes tienen que convencer a su compañero/compañera para que cruce la línea divisoria. Pueden usar cualquier estrategia excepto la fuerza física. El que consiga que el compañero cruce la línea, gana.</li> <li>4. Después de que hayan transcurrido cinco minutos, o cuando en todos los grupos alguien haya cruzado la línea, se debate la actividad.</li> </ol> <p><b>Paso 2</b></p> <p><b>Preguntas para el debate final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las estrategias que has usado para convencer a tu compañero? (Esta pregunta puede llevar al grupo a comentar las estrategias de negociación).</li> <li>- ¿Has cruzado la línea? ¿Por qué? ¿qué te ha hecho cambiar de idea?</li> <li>- ¿A alguien se le ha ocurrido intercambiar los sitios? (De esta manera, habría un empate).</li> </ul>

	<p><b>Paso 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se pondrá a uno o dos participantes frente al resto (mostrando desequilibrio de poder).</li> <li>- Se informará a uno de los grupos en privado de que, si no convencen a sus contrincantes de cruzar la línea, TENDRÁN QUE cruzar ellos al final de la negociación (mostrando debilidad).</li> <li>- Se establecerá un tiempo límite muy corto (1 minuto) o muy largo (10 minutos). Luego se debatirá sobre cómo influye el tiempo en las estrategias de negociación.</li> <li>- Dibuja en el suelo 5 líneas paralelas con cinta adhesiva, creando así 7 secciones. Se debatirá en grupo cómo influye en la negociación ir cediendo cada vez más.</li> <li>- Se establecerá un sistema de puntos o premios. Los que convengan a algún compañero de cruzar reciben 2 puntos/premios; los que cruzan reciben 1 punto/premio. Si ninguno de los participantes cruza, no se otorgan puntos/premios.</li> </ul>
<p><b>Método de aprendizaje</b></p>	<p>Práctica en escenarios simulados, Reflexión guiada, aprendizaje autónomo, debate libre y dirigido</p>
<p><b>Soporte visual</b></p>	<p>-</p>

## Indicaciones

- La negociación suele utilizarse para resolver conflictos. a través de esta actividad, los participantes aprenderán estrategias básicas de negociación En esta actividad, los participantes aprenderán estrategias básicas de negociación y cómo afectan las circunstancias a las negociaciones.
- La negociación suele utilizarse para resolver conflictos. Aunque normalmente no lo llamemos así, llevamos a cabo negociaciones todo el tiempo: con nosotros mismos, con nuestros amigos, con nuestros padres o con nuestros compañeros de trabajo.
- Para los jóvenes, estas negociaciones podrían consistir en: ¿Sigo estudiando o empiezo a ver la serie que tengo pendiente? Lavaré los platos si me dejas ir a casa de Matt después. Todos los intercambios incluyen negociación, al igual que los conflictos. En esta actividad, los participantes aprenderán estrategias básicas de negociación y cómo afectan las circunstancias a las negociaciones.

## Estrategias de negociación

**1. Estrategia de rivalidad/poder:** Intentar obligar a la otra parte a ceder a través de amenazas, manipulando las relaciones, mintiendo o negándose a negociar.

Ejemplo: *Más te vale venir para acá, porque yo no pienso cruzar.*

**2. Estrategia de concesión/compromiso:** movimientos estratégicos que facilitan que tu contrincante te dé la razón (a través del chantaje, disminuyendo tus exigencias o haciendo promesas futuras).

Ejemplo: *Si cruzas la línea, te hago los deberes de matemáticas.*

**3. Estrategia de procedimiento:** cambiar la dinámica estructural de la negociación a través de buscar apoyo externo, cambiar de escenario o proporcionar una perspectiva distinta.

Ejemplo: *Venga ya, ¡cruza! Es solo un juego.*

# # 10

## El iceberg del mediador

Ejercicio 10	El iceberg del mediador
<b>Objetivo</b>	Aprender a distinguir entre los intereses y las opiniones
<b>Destinatarios</b>	Pre-adolescentes, adolescentes, adultos
<b>Duración</b>	25 – 30 minutos
<b>Materiales</b>	Figura 5
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El instructor dibujará el diagrama del iceberg en la pizarra y proporcionará una copia impresa del «Iceberg del mediador» (p. 3) a cada participante.</li> <li>2. Mientras que el instructor explique los términos, les pedirá a los participantes que den ejemplos de opiniones y sus intereses relacionados.</li> <li>3. El instructor irá completando el diagrama con los ejemplos que le vayan diciendo.</li> <li>4. Los participantes llevarán a cabo una lista de Necesidades y el instructor colocará sus sugerencias en el «agua» del diagrama.</li> <li>5. El instructor les recordará a los participantes que deben tener en mente su «iceberg del mediador» cuando se encuentren en una situación conflictiva o en un proceso de mediación.</li> </ol>
<b>Método de aprendizaje</b>	Práctica extendida, Reflexión guiada, autoinstrucción encubierta, debate libre y dirigido
<b>Soporte visual</b>	Figura 5

### Indicaciones

Este ejercicio presenta de manera sencilla la relación entre las opiniones, los intereses y las necesidades en un conflicto. La analogía ayuda a los adolescentes a comprender que lo que es visible durante un conflicto a menudo es solo «la punta del iceberg». Mientras que los problemas más grandes y más importantes están debajo de la superficie esperando a ser descubiertos.

## EL ICEBERG

**Opiniones:** en los conflictos, las personas normalmente quieren cosas muy específicas. Por lo general, son fáciles de identificar porque las personas que forman parte de discusiones suelen dejarlas bastante claras: «¡No seré su compañero!» «Creo que debería callarse ya». Estas afirmaciones son las opiniones, a veces estas son contrarias a las de los demás, especialmente en conflictos. Las opiniones son la punta del iceberg: son visibles, pero normalmente son solo una pequeña parte del problema.

**Intereses:** los intereses son los sentimientos y deseos más profundos y generales en los que se basan las opiniones. El deseo de justicia; de sentirse cómodo con su pareja; de sentirse escuchado: todos estos son intereses. Las opiniones de las personas representan una forma de satisfacer sus intereses, pero existen otras. Los intereses forman la mayor parte del iceberg oculto bajo la superficie. Son más difíciles de ver, pero una vez que consigues identificarlos, el problema puede parecer más pequeño. ¡Incluso puede que descubras que ambas puntas del iceberg tienen el mismo origen!

**Necesidades:** las necesidades son los aspectos fundamentales que todos nos esforzamos por mantener. Incluye tanto las necesidades físicas (comida, agua y refugio), como las necesidades psicológicas y emocionales (pertenencia, relación, identidad, amor y propósito). El agua es necesaria, y en ella se encuentran inmersos los intereses y opiniones. Las necesidades están implícitas en todas nuestras acciones y deseos, condicionando nuestros acuerdos y desacuerdos implícitas en todas nuestras acciones y deseos, condicionando nuestros acuerdos y desacuerdos.



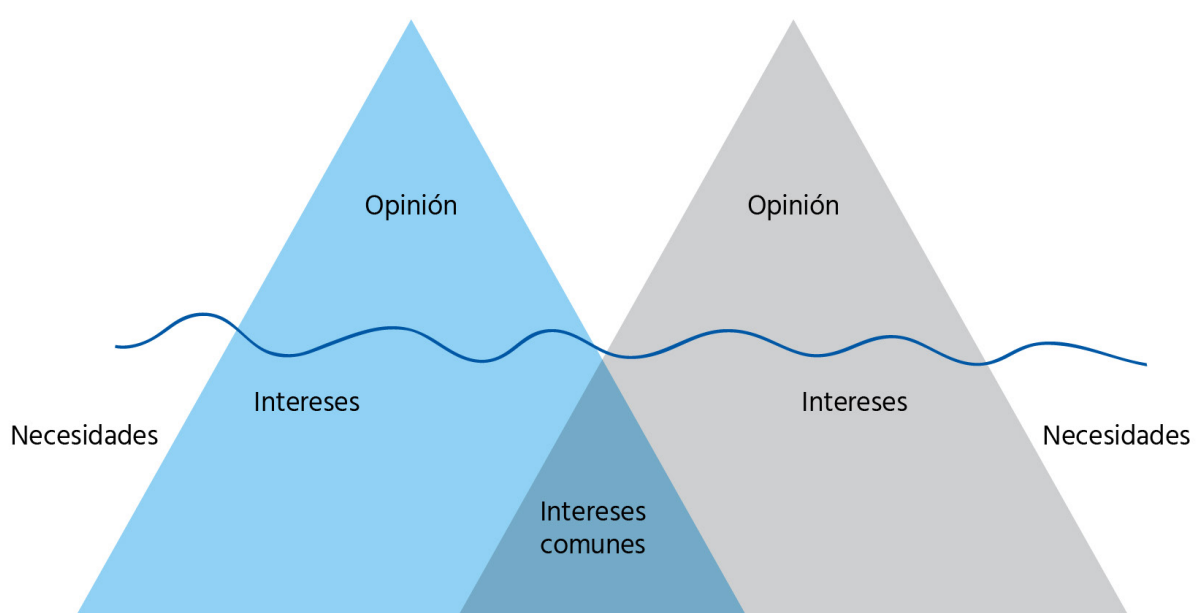


Figura 5 El iceberg del mediador

# # 11

## Re-Formulando

Ejercicio 11	Re-Formulando
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicar la reformulación para mejorar la comunicación.</li> <li>• Aprender a identificar y enfatizar las emociones e intereses.</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	Franja de edad: infancia, adolescencia, adultez
<b>Duración</b>	15-20 minutos
<b>Materiales</b>	-
<b>Descripción</b>	<p>1. De manera individual o en pequeños grupos, los participantes tendrán que completar la ficha Re-Formulando, expuesta más abajo.</p> <p>2. Cuando estén reformulando, los participantes deben deshacerse de las acusaciones, los insultos y las expresiones que denoten rotundidad (siempre, nunca, el peor, imposible). Al interpretar los intereses, los participantes deben pensar si el tema podría molestar a alguien y por qué.</p> <p>3. Cuando terminen de rellenar la ficha, tendrán que compartir sus respuestas con el grupo.</p> <p><b>Preguntas para el debate final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo identificaste los intereses y las emociones en las afirmaciones presentadas?</li> <li>- ¿Qué deseos crees que se esconden detrás de la ira expresada por los oradores?</li> </ul>
<b>Método de aprendizaje</b>	Desarrollo de un modelo cognitivo a través de las reflexiones del tutor, reflexión guiada, debate libre y dirigido
<b>Soporte visual</b>	-

## Indicaciones

En ocasiones, los participantes utilizan expresiones despectivas o insultos, normalmente esto indica que las emociones están a flor de piel o que sus intereses se están viendo comprometidos. Un fuerte ideal conlleva una fuerte respuesta. Una habilidad social muy útil, que además define el trabajo de un mediador, es leer entre líneas e interpretar el mensaje que se esconde tras el lenguaje ofensivo. En la mediación, esto ayuda a calmar la tensión y da pie a una comunicación más sincera.

# # 12

## Encuadre a 3

Ejercicio 12	Encuadre a 3
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los participantes practiquen reformulando con un lenguaje adecuado el lenguaje ofensivo.</li> <li>• Que los participantes comprendan que los insultos y las acusaciones impiden la resolución de conflictos y la comunicación.</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	Franja de edad: infancia, adolescencia, adultez
<b>Duración</b>	10 – 15 minutos
<b>Materiales</b>	Las afirmaciones de «Reformulemos»
<b>Descripción</b>	<p><b>Paso 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes se dividen en grupos de tres y se les entrega una copia de las «Indicaciones para aprender a reformular» a cada uno de ellos.</li> <li>2. Los miembros de los grupos tendrán que ir turnándose para reformular las afirmaciones de «Reformulemos». En cada afirmación, uno de los participantes tendrá que hacer de mediador, reformulando la afirmación, mientras que el resto de miembros del grupo desempeñarán el papel de adversarios.</li> <li>3. El instructor deberá fomentar que los participantes reflexionen sobre las emociones y los intereses que se esconden tras cada afirmación para que consigan eliminar el lenguaje ofensivo.</li> <li>4. Las reformulaciones deben empezar con expresiones como: «parece que...» o «comprendo que digas que...».</li> </ol> <p>Ejemplo: Siempre que trabajamos juntos, no aporta nada. Es como si fuera tonto.</p> <p><i>Parece que valoras las ideas de tus compañeros y que te aporta mucho lo que dicen.</i></p>

	<p><b>Paso 2</b></p> <p><b>Preguntas para debatir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Crees que es útil la reformulación para la mediación de conflictos? ¿Por qué?</li> <li>- ¿Qué emociones, intereses y deseos has conseguido identificar al analizar el lenguaje ofensivo?</li> <li>- ¿A qué otros contextos puedes extrapolar las estrategias de reformulación que has aprendido?</li> </ul>
<b>Método de aprendizaje</b>	Desarrollo de un modelo cognitivo a través de las reflexiones del tutor, reflexión guiada, debate libre y dirigido
<b>Soporte visual</b>	Las afirmaciones de «Reformulemos»

## Indicaciones

- La capacidad de reformular el lenguaje ofensivo es una de las cualidades más importantes de un mediador.
- Los insultos como «estúpido» o las acusaciones como «¡Lo hiciste queriendo!» suelen escucharse en las discusiones, pero generalmente no ayudan a solucionar el problema. Además, cuando este tipo de lenguaje negativo se emplea concón nosotros, suele resultarnos difícil escuchar a la otra persona implicada en el conflicto, ya que son momentos en los que las emociones están a flor de piel.
- Un buen mediador puede identificar el lenguaje ofensivo y reformular el mensaje destacando lo verdaderamente importante (emociones, intereses y deseos).

## FOLLETOS

### REFORMULEMOS

**Si es usted un orientador, profesor, padre, madre, intente que los niños/adolescentes reformulen las siguientes afirmaciones:**

1. Siempre que trabajamos juntos, no aporta nada. Es como si fuera tonto.
2. Esto no va a funcionar si no deja de comportarse como un idiota.
3. Es una mala amiga y una chismosa. Todo el mundo se entera de las cosas que le cuento. Sé que es ella la que lo va contando por ahí.
4. Todo lo que estás diciendo es mentira, ¡mentiroso!
5. Cada vez que lo veo por los pasillos se pone muy pesado. ¡No lo aguanto!
6. Nunca quiero que me toque ella en mi equipo. No se le da bien ningún deporte y me gusta ganar.
7. Estoy harta de sus juegucitos. No me importaría no volver a verla por el colegio.
8. He intentado contarle cómo me siento, pero es imposible hablar con él. Nunca se calla.
9. El último trabajo que entregó era patético, como si lo hubiera hecho un niño de segundo de primaria. Ahora han tenido que ponerle en mi equipo.
10. Sí, ya sabía que estaban saliendo juntos, pero no creí que estuvieran en serio. Todo el mundo sabe lo rápido que ella cambia de novio.

## Otros Recursos

- 1. Deutsch, M. a. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- 2. Dragunova, T. (2014). The Problem of Conflict in Adolescence. *Societ Education*, 177-200.
- 3. Laursen, B. (2010). Conflict and Social Interaction in Adolescent Relationships. *Journal of Research on Adolescence*, 55-70.
- 4. Lulofs, R. &. (2000). *Conflict from theory to action (2nd Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- 5. Scott, D. (2002). Evaluating the national outcomes: Conflict resolution.
- 6. Tuncay, A. M. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 3545-3551.

## Cuestiones Logísticas

- Descripción del lugar de trabajo: proyector; portátil; sillas plegables que puedan colocarse por la sala; papel; bolígrafo; una copia de «¿Tú cómo lo ves?» por participante; el soporte visual con el ciclo del conflicto; el manual de «Estilos de gestión de conflictos» y sus correspondientes escenarios; cinta adhesiva; las figuras con los diagramas del iceberg, y las afirmaciones de «Reformulemos»
- Material necesario para la ejecución del laboratorio: Acceso a Internet



[www.armourproject.eu](http://www.armourproject.eu)

AVISO LEGAL: El trabajo presentado refleja las conclusiones del Paquete de Trabajo 3 de ARMOUR: "Laboratorios Experimentales". Las opiniones expresadas en este manual son la responsabilidad de los autores y no representan necesariamente la posición de la Comisión Europea.



Este Proyecto ha sido financiado por el Fondo de la Unión Europea para la Seguridad Interna bajo el acuerdo no. 823683.