

MINISTERIO DE SALUD

PROGRAMA “HABILIDADES PARA VIVIR”

GUÍAS PARA EDUCADORAS/ES

APRENDIENDO A MANEJAR CONFLICTOS

UNA GUÍA PARA EL TRABAJO EN EL AULA

Material elaborado por el equipo de Fe y Alegría de Colombia:

Amanda Bravo H.
Hernando Gálvez, s.j.
Víctor Martínez, s.j.

PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO HUMANO - MINISTERIO DE SALUD
FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES
FE Y ALEGRÍA DE COLOMBIA

Santa Fe de Bogotá, D.C.

1998

MINISTERIO DE SALUD

MARÍA TERESA FORERO DE SAADE
Ministra de Salud

JUAN CARLOS GIRALDO VALENCIA
Viceministro de Salud

SILVIA EMMA HERRERA CAMARGO
Secretaria General

ÁNGELA GONZÁLEZ PUCHE
Directora General de Promoción y Prevención

CONSTANZA GIRALDO NIETO
Subdirectora de Promoción

PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO HUMANO

GUIDO MAURICIO ROMERO GONZÁLEZ

Médico Psiquiatra
PJefe de Programa

ALEJANDRO LOZANO RAMÍREZ

Psicólogo Especialista Administración Pública
Profesional Especializado

ALMA E. MUÑOZ MUÑOZ

Socióloga Especialista Servicios de Salud
Profesional Especializada

ALDEMAR PARRA ESPITIA

Psicólogo
Profesional Universitario

OLGA SANDOVAL MORENO

Secretaria Ejecutiva

APRENDIENDO A MANEJAR CONFLICTOS

UNA GUÍA PARA EL TRABAJO EN EL AULA

Pensamos en términos de salud y educación integral. Creemos que es necesario hacer esfuerzos preventivos que nos conduzcan a una vida más saludable y menos traumática que la que venimos viviendo en las últimas décadas en todos los rincones de nuestro país.

Este módulo, que trata sobre manejo de conflictos, pretende dar herramientas básicas para desarrollar la habilidad de resolución de problemas en su vertiente de relaciones sociales conflictivas. En muchos casos, significa comenzar a educar a niños, niñas y adolescentes colombianos en formas constructivas y creativas de resolver los pequeños o grandes conflictos domésticos y escolares; con la idea de que si nuestra niñez y juventud aprenden a afrontar, sin violencia, sus problemas cotidianos, podremos a largo plazo tener generaciones de colombianos mejor equipados para construir una patria más pacífica y, por tanto, más saludable.

LO QUE NECESITAMOS SABER...

Qué entendemos por **conflicto**

Existen diversas posiciones relativas al conflicto. Encontramos que tanto desde sectores académicos como desde la población en general, lo más frecuente es que se considere el conflicto como algo negativo.

Existen otras posiciones, que consideran el conflicto como un proceso; esto es, vivimos inmersos en situaciones y relaciones de conflicto, y que son estas relaciones las que dinamizan las interacciones humanas en su evolución. Así, un conflicto evoluciona hacia una situación de "crisis", que se supera o resuelve dando paso a una situación de "equilibrio", para remontar más adelante en una nueva situación de "crisis". Desde esta óptica, los conflictos y sus crisis son considerados como momentos de oportunidades, de salidas productivas.

Otras posiciones asocian estas crisis con violencia.

Para efectos de nuestro trabajo de desarrollo de la habilidad "Manejo de Conflictos" asumimos el punto de vista de que los conflictos son procesos.

Por razones prácticas, de uso muy difundido del término, seguiremos llamando "conflicto" a ese momento crítico, que definimos como:

La presencia, al mismo tiempo, de fuerzas opuestas que se excluyen mutuamente.

En el **nivel intrapersonal**, es decir, dentro de una persona, será la presencia simultánea de impulsos, intereses, deseos y tendencias que se excluyen mutuamente.

Por ejemplo, un estudiante que termina su bachillerato, puede vivir dentro de sí el conflicto de si estudiar esta o aquella carrera; y para estudiarla, acudir a esta o aquella universidad. Sabe que no puede estudiar, al mismo tiempo, dos carreras o asistir, también al mismo tiempo, a dos universidades que le gustan. Tiene que resolver ese conflicto interno y optar por una carrera y por una universidad.

De estos conflictos intrapersonales, aunque de vital importancia, no nos vamos a ocupar en este momento. Queremos, más bien, aportar una metodología sencilla de resolver problemas que se le presentan a cualquier estudiante en su ámbito familiar y escolar. En este caso, el conflicto deja de ser intrapersonal y se convierte en **interpersonal**, que podemos definir como,

La presencia, al mismo tiempo, de intereses, sentimientos, tendencias, necesidades contradictorias, de dos o más personas, en torno a una realidad u objetivo que mutuamente los afecta.

Por ejemplo, si una niña es perezosa para hacer sus tareas escolares, puede crear pequeños conflictos que la afectan a ella y a sus papás. Si un niño quiere gastar tiempo y dinero jugando "maquinitas", afecta los intereses monetarios de sus papás; y si le niegan el permiso de jugar, afecta los intereses del niño. Ahí están planteados conflictos de la vida cotidiana, que si no se

saben afrontar, van a ser causa de tensiones familiares y resentimientos que pueden llegar hasta rupturas serias entre padres e hijos.

¿Qué caminos pueden tomar nuestros conflictos?⁽¹⁾

"Esto depende de un sinnúmero de factores. (...) Sin embargo, presentamos algunas aproximaciones que nos permiten agrupar los diferentes tipos de desarrollo y desenlace de los conflictos en *cuatro grandes modalidades* (...):

- Algunas veces *evitamos* confrontar nuestros conflictos, porque tememos perder. Optamos por no expresar aquellas ideas y sentimientos que tenemos porque percibimos que ciertas situaciones de poder, vínculo afectivo, temores, compromisos, etc., nos impiden hacerlo. A esta alternativa la llamamos **Evitación** o **Evasión**.

(...) En algunas oportunidades, al *evadir* el conflicto dejamos de lado derechos y necesidades de gran importancia para nosotros y permitimos que se ahonden problemas, resentimientos y malos entendidos.

(...) *cuando en nuestras manos y en las de la otra persona pueden estar las alternativas de solución del problema y la voluntad de hacerlo*, el camino de la evasión nos niega otras salidas más constructivas.

- En otras ocasiones entramos en **Confrontación** directa o indirecta con quien tenemos la diferencia. Discutimos acaloradamente, decimos o hacemos cosas que hieren, tomamos decisiones impulsivas de las que nos arrepentimos luego, hacemos intervenir a otras personas para pelear contra quien estamos molestos... (...)

Con esta opción los problemas se hacen generalmente más complejos, nos faltamos el respeto y desconocemos nuestros derechos y los del otro. Nos llenamos de ideas y sentimientos que alimentan al conflicto y terminamos por romper lazos que habían podido ser constructivos para ambos.

- En algunas oportunidades, dejamos en manos de terceras personas la solución de nuestros problemas. Estas personas toman las decisiones frente a lo que debemos o no hacer para 'concluir' el conflicto, algunas veces basándose en principios de justicia y otras, en su propia subjetividad.

Los padres, maestros, líderes, jueces, árbitros y en general, aquellos en los que se deposita el poder de tomar decisiones con respecto a los otros, asumen la resolución de nuestros conflictos. Aunque en ciertos casos ésta constituye una alternativa necesaria, en otros podemos estar dejando bajo la responsabilidad ajena, asuntos ante los que nos era posible actuar de manera autónoma.

⁽¹⁾ Ministerio de Justicia y del Derecho - Programa Mediación en la Escuela. **Herramientas para Mediadores**. Santa Fe de Bogotá, D.C. 1996. Págs. 39-41.

- En un cuarto grupo, encontramos aquellos caminos del **diálogo y la cooperación**, en los que las personas que estamos en conflicto, intentamos hablar sin herirnos, escucharnos, reconocernos mutuamente con nuestros derechos, necesidades y sentimientos. Expresamos aquello que nos molesta y lo que deseamos, nos damos cuenta de cosas en las que no habíamos pensado antes y descubrimos que existen otras alternativas.

Cuando tenemos la actitud y la voluntad para *dialogar directa y espontáneamente*, podemos llegar a un **acuerdo directo** o *entendimiento mutuo*. Si se nos dificulta establecer el diálogo pero queremos resolver nuestras diferencias de manera pacífica, podemos recurrir a otra persona que nos atienda, escuche y cuya ayuda propicie entre nosotros un trato respetuoso y un posible acuerdo. En esta última opción estamos hablando de la Mediación como un tipo de diálogo, un diálogo mediado.

En algunos casos es muy clara la diferenciación que puede hacerse entre cada una de las salidas del conflicto y en otros no. Así, en ocasiones enfrentamos en primera instancia el conflicto de una manera agresiva y luego, al bajar un poco los ánimos, optamos por el diálogo. En otras oportunidades preferimos evitarlo, porque no nos sentimos con la suficiente fuerza psicológica para asumirlo o porque percibimos que las posibilidades de acuerdo de salen de nuestras propias manos.

Las soluciones de los conflictos implican en muchas ocasiones, la voluntad de las personas para sentarse a conversar de sus diferencias, teniendo ellas mismas las posibilidades para resolverlas. Sin embargo, en ocasiones trascienden a lo que ellas mismas puedan hacer y se salen de ciertas posibilidades de solución conjunta (algunas soluciones no siempre dependen de nosotros). De la misma manera ciertas situaciones se refieren a interferencias de intereses y otras suponen mayor complejidad, por ejemplo, cuando una persona ha violentado un derecho fundamental de la otra. En estos casos el Diálogo y la Mediación son buenos recursos para iniciar acercamientos y restablecer lazos sociales pero no agotan todas las alternativas."

En la resolución de un conflicto...

- Es indispensable preparar el ambiente: Escoger un lugar y un momento en que las partes puedan estar tranquilas y con tiempo suficiente.
- Después de plantear cuál es el motivo que los reúne, es decir, tener muy claro cuál es el conflicto objeto de la negociación, se invita a que celebren un acuerdo en que las dos partes aprueben dialogar sobre el problema y hacer todo lo posible para encontrar una solución que sea satisfactoria para las dos partes.
- Ponerse de acuerdo en algunas reglas básicas de comportamiento que apunten a garantizar una interacción respetuosa para las partes.
- Ayuda mucho el tener una persona neutral y con habilidad suficiente para mediar, coordinar, dar la palabra, ayudar a clarificar y, en momentos, ayudar a encontrar salidas mutuamente aceptables. Hay ocasiones en que los ánimos están tan caldeados que no es posible dialogar si no es con una instancia mediadora.

En términos generales, podemos ofrecer un esquema de siete pasos para la resolución de conflictos:

1° **Identificación y definición del conflicto:**

Resulta clave en un proceso de resolución de conflictos el identificar claramente en dónde reside el conflicto, mirando más allá de las apariencias. Los conflictos interpersonales son de diverso tipo: afectivos, de poder, de autoridad, de competencia, entre otros.

Si somos parte del conflicto, sabemos que tenemos una de las posibles percepciones del conflicto, y es necesario escuchar atentamente lo que dice cada una de las partes para conocer las otras percepciones.

Es necesario también tener claridad sobre la magnitud del conflicto y esto está mediado por el grado en que nos sentimos afectados(as) de manera directa o indirecta por el conflicto.

2° **Clarificación de intereses y sentimientos de las partes en conflicto:**

En todo conflicto hay varios y encontrados intereses y sentimientos de las partes en conflicto. La realidad y los afectos se combinan. Este factor no se puede desconocer y conviene que a lo largo de la negociación se tenga en cuenta esto. Las ideas no se dan químicamente puras sino matizadas por sentimientos e intereses personales.

Es, por tanto, necesario que las dos partes se hagan conscientes no sólo del punto de vista, sino también, de los factores emocionales que están en juego en sí mismas y en la contraparte. También aquí es muy importante la voluntad y capacidad de escucha.

3° **Generación de las alternativas posibles para la solución**

Podemos contar con una **lluvia de ideas para resolver el conflicto**. No importa, en un primer momento, qué tan viable sea la solución. Conviene dar el mayor número de alternativas y soluciones aunque parezcan locas y descabelladas. Se va tomando nota de todas estas sugerencias. Trabajamos en este aspecto hasta que ya se agoten las posibilidades de la imaginación o hasta que, por consenso, parezca que hay suficiente material para entrar a analizarlo.

No se hace ninguna evaluación o juicio de las soluciones propuestas, por absurda o inaceptable que parezca!...

4° **Evaluación de alternativas y toma de decisiones**

Se comienza por eliminar las soluciones que, **de mutuo acuerdo**, parezcan inviables o claramente descartables. Se ve cuáles pueden ser integradas para constituir una sola alternativa.

En la evaluación de las alternativas comienza a aflorar una solución como la más viable o una integración de elementos que configuran una salida al conflicto. Se trata de que no salga un

ganador y un perdedor, sino una mutua satisfacción y sentimiento de que las dos partes han ganado con la superación del problema.

5° Creación de las formas de cumplimiento de la solución

Una vez acordada la solución, hay que implementarla: ¿qué hay que hacer, quién lo va a hacer, cuándo, cómo?, etc.

Se asumen compromisos que hay que valorar si son razonables, específicos, claros para las dos partes, realizables y evaluables.

Si los acuerdos no son muy concretos, la negociación del conflicto se puede echar a perder porque no va a crear una situación nueva y distinta para afrontar el problema. Debe quedar muy bien determinado a qué se compromete cada persona que ha participado en el diálogo de negociación.

6° Finalización

Es importante el proceso de finalización de una negociación o diálogo de resolución de un conflicto. Conviene:

- dejar muy claro el o los acuerdos;
- cada una de las partes puede expresar lo que aprendió de esta experiencia y cómo puede aplicarla a situaciones futuras
- expresar cómo se han sentido a lo largo de la reunión y, particularmente, cómo se sienten con la solución acordada. Si los sentimientos no son completamente satisfactorios en las partes, habrá que ver si hay algo que convenga reajustar, y si se puede o no, dar por terminada la negociación o habrá que volverse a reunir.
- dependiendo de la naturaleza del conflicto, comunicar a los demás la resolución del conflicto y los acuerdos
- reconocer el esfuerzo y contribución de las partes para la resolución del conflicto

7° Seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos

Es necesario proponer algún mecanismo de evaluación de lo acordado en la negociación. ¿Cuándo se van a volver a reunir para revisar si se han cumplido o no los acuerdos y qué conviene reajustar porque no funcionó como se había previsto?

Anotaciones para docentes

Con las guías de trabajo que ofrecemos a continuación, estamos proporcionando los elementos necesarios para que sus estudiantes desarrollen en un nivel básico, la habilidad para manejar un conflicto familiar o escolar. Pero, para que la habilidad se afiance, de modo que podamos estar seguros que estos niños y jóvenes puedan ser elementos constructivos, especialmente, en sus familias, hay que hacer mucha más práctica.

Si no queremos que todo el trabajo que se realiza quede únicamente como actividades interesantes que realizan los estudiantes en el aula, es indispensable una labor de afianzamiento. Le estamos sugiriendo en esta guía unas formas de continuar el trabajo una vez terminada la "clase" de Habilidades para Vivir. Usted deberá juzgar hasta qué punto la habilidad se ha consolidado; y siempre puede seguir ingeniando, en un futuro próximo y mediato, formas de cultivar en ellos esta habilidad.

¿Y CÓMO LO HAGO?

Ofrecemos a continuación cinco sesiones de trabajo:

Jornada 1: Tengo diversos conflictos

Jornada 2: Tenemos diferentes puntos de vista en un conflicto

Jornada 3: Organicemos nuestro diálogo

Jornada 4: Doy pasos para resolver un conflicto

Jornada 5: Intento resolver un conflicto

que permitirán a los estudiantes:

- Ubicar algunos conflictos en el ámbito familiar y escolar y diferenciar los elementos que entran en juego en estos conflictos, fundamentalmente: personas, intereses, sentimientos y comportamientos.
- Tomar conciencia de los diversos puntos de vista que tienen las personas y la necesidad de escucharlos y respetarlos a la hora de resolver un conflicto.
- Aprender algunos de los pasos centrales y sencillos que no se deben olvidar para el éxito en la resolución de un conflicto.

Jornada 1: **Tengo diversos conflictos**

Objetivo:

Comprender y conceptualizar qué es un conflicto y abordar algunos elementos presentes en los conflictos interpersonales.

Prever...

- Un mapa grande de Colombia o un dibujo del mismo en el piso
- Pliegos de papel para papelógrafo
- Papel en mitades
- Marcadores
- Cinta pegante
- Preguntas para la observación de las dramatizaciones por separado (Ver Hoja de Ayuda No. 1, pág. 13)
- Bolsa no transparente para hacer los sorteos
- Carteleros con los títulos del cuadro sobre los elementos observados en las dramatizaciones (Ver Hoja de Ayuda No.2, pág. 14)

Desarrollo de la actividad

Esta actividad está prevista para desarrollarse en un lapso de hora y media. Están sugeridos unos tiempos mínimos en cada punto.

1. Motivación/Sensibilización: 15 minutos

- Se hace una presentación de los objetivos de esta jornada.
- Se coloca, o se dibuja, sobre el piso un mapa de Colombia y se distribuye papeles a los estudiantes. Se dice que el país tiene **conflictos** internos y con los países vecinos. En cada papel escribirán uno de ellos y lo colocarán en el mapa de manera que puedan leerse todos. Si los conflictos son internos, se ponen dentro del mapa; y si son con los vecinos, se ponen por fuera.
- Se pide a estudiantes que lean todos los papeles que se han colocado y digan si encuentran escrita alguna cosa que consideren que no es un conflicto. Luego se toma al azar uno o varios de los "conflictos" y se pide a quien lo escribió que diga por qué lo considera un conflicto.
- Se hace una pregunta general al grupo para que piense un momento si tiene **conflictos** internos --consigo mismo/a-- o en sus relaciones con los demás. Luego se pide que voluntariamente alguien se sitúe sobre el mapa y mencione un "conflicto interno" y otro "conflicto en sus relaciones con los demás".
- Se les dice que en estas sesiones de "Habilidades para vivir" vamos a ocuparnos, únicamente, de sus conflictos interpersonales, esto es, en sus relaciones con los demás.

2. **Actividad central:** 45 min.

- Se pide al alumnado que en una hoja responda en 5 minutos la pregunta:
"¿Qué **conflictos** tengo actualmente en mis relaciones con otras personas? Enumero 3 conflictos que vivo en mi familia y 3 conflictos que vivo en el centro educativo."
- Rápidamente el/la educador/a pide que voluntariamente compartan algunos de los conflictos encontrados para anotarlos en el tablero o papelógrafo, y comenta de manera muy general sobre la diversidad de los mismos.

NOTA: Se sugiere guardar las enumeraciones de los conflictos para su utilización en las siguientes sesiones de "Manejo de conflictos".

- Se organizan seis subgrupos, y se les pide compartir en ellos, voluntariamente, el conflicto que sienten que más les afecta en este momento, tanto en la casa como en el centro educativo. Luego de compartirlos, escogen uno de ellos para dramatizarlo.
- El/la educador/a asigna a la mitad de los grupos para que preparen una dramatización sobre un conflicto con la familia y a la otra mitad para que dramaticen un conflicto que viven en el centro educativo. Se les explica que van a preparar la dramatización, pero se sortearán sólo dos presentaciones: una será del problema de familia y otra del problema en el centro educativo.
- Mediante otro sorteo se entrega a cada subgrupo una de las siguientes preguntas-guía para orientar la observación durante la dramatización. Se sugiere que los/las estudiantes tomen notas en su cuaderno, para luego compartir en plenaria:

-¿Quiénes están interviniendo en el conflicto y qué le interesa a cada uno/a?

-¿Qué emociones/sentimientos están presentes en cada uno/a de los que intervienen en el conflicto? ¿Y en el grupo?

-¿Qué posibilidades de "conseguir sus objetivos o intereses" tiene cada uno/a de los que interviene en el conflicto?

-¿Cuál es el conflicto más importante? ¿Qué otros conflictos o complicaciones encuentras?

-¿Cómo se comportan los que están interviniendo en el problema?

- Luego, los grupos comparten sus observaciones, que irá anotando el/la educador/a en pliegos grandes o en el tablero, de acuerdo con el esquema siguiente, donde hemos puesto un ejemplo. Encontrará el esquema en blanco en la Hoja de Ayuda de la página 12.
- Se les recuerda que en estos conflictos, una de las partes "soy YO", esto es, cada uno y cada una de los estudiantes, y no unos observadores de fuera.

EJEMPLO:

Conflicto principal: El hijo (o hija) se pone rebelde cuando la mamá le ordena hacer oficio.				
P Partes (las personas o grupos que intervienen en el conflicto)	I Intereses (de cada una de las personas o grupos que intervienen en el conflicto)	P Posibilidades (las probabilidades de "conseguir sus objetivos o intereses" que tiene cada uno/a de los que interviene en el conflicto)	ES Emociones y Sentimientos (de cada uno/a y como grupo)	Co Comportamientos (qué hacen en presencia del conflicto)
Mamá	-Que la casa esté organizada -Que el hijo (o hija) aprenda para cuando tengan su propio hogar -Descansar un poco de todo el oficio de la casa	Puede imponerse por su condición de responsable de los hijos y de la casa.	-rabia (no le hacen caso) -tristeza (no la quieren ayudar)	-grita -amenaza -se hace la "víctima" -"cantalettea" -pone ejemplo de "sus tiempos"
Hijo (o hija)	-Que lo dejen tranquilo para hacer sus cosas -Ya había acordado con sus amigos salir a pasear -No le gusta hacer oficio	Es el hijo y le toca obedecer Tal vez pueda convencer a la mamá de que lo hace otro día y así se sale con su gusto.	-rabia (lo quieren obligar) -frustración -impotencia	-grita -amenaza -desafía -"refunfuña" -hace las cosas con desgano -desobedece
Otros conflictos secundarios o complicaciones: Cada vez que el papá se entera de estos líos, castiga al hijo (o hija)				

- Terminado de llenar el cuadro con las observaciones de los grupos, se les pide que observen las letras que encabezan las columnas del cuadro --P I P ES Co--, que están representando las palabras: *Partes*, *Intereses*, *Posibilidades*, *Emociones y Sentimientos*, y *Comportamientos*. Las letras pueden ayudarles a recordar rápidamente cuando estén ante un conflicto, los elementos que suelen estar presentes en el mismo y que son importantes para entender su naturaleza.

- Para finalizar, se les pide una lluvia de ideas para "definir" *conflicto*. Con las ideas que todos aporten se puede construir una definición propia de lo que es un conflicto.

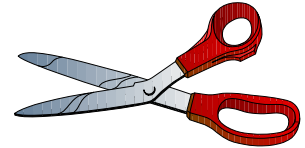
Actividades complementarias o de refuerzo...

Otras formas de alimentar el mismo proceso propuesto en el objetivo, pueden ser:

1. Se pide a los y las estudiantes, que de la enumeración de conflictos que hicieron, desarrollen dos de cada ámbito (familia y escuela) con el esquema PIPESCo en sus cuadernos.
2. Semejando la idea del mapa geográfico, cada estudiante prepara su mapa de conflictos interpersonales, situando en él los ámbitos y los personajes con quienes ha tenido y tiene conflictos.

HOJAS Y MATERIAL DE AYUDA

HOJA DE AYUDA No.1



-¿Quiénes están interviniendo en el conflicto y qué le interesa a cada uno/a?

-¿Qué emociones/sentimientos están presentes en cada uno/a de los que intervienen en el conflicto? ¿Y en el grupo?

-¿Qué posibilidades de "conseguir sus objetivos o intereses" tiene cada uno/a de los que interviene en el conflicto?

-¿Cuál es el conflicto más importante? ¿Qué otros conflictos o complicaciones encuentras?

-¿Cómo se comportan los que están interviniendo en el conflicto?

HOJA DE AYUDA No.2

Modelo de cuadro (no es para recortar) para la actividad central.

Conflicto principal:				
P Partes (las personas o grupos que intervienen en el conflicto)	I Intereses (de cada una de las personas o grupos que intervienen en el conflicto)	P Posibilidades (las probabilidades de "conseguir sus objetivos o intereses" que tiene cada uno/a de los que interviene en el conflicto)	ES Emociones y Sentimientos (de cada uno/a y como grupo)	Co Comportamientos (qué hacen en presencia del conflicto)
Otros conflictos secundarios o complicaciones:				

Jornada 2: **Tenemos diferentes puntos de vista en un conflicto**

Objetivo:

Tomar conciencia de los diversos puntos de vista que tienen las personas y la necesidad de escucharlos y respetarlos a la hora de resolver un conflicto.

Prever...

Una copia de la imagen para la motivación (Hoja de Ayuda, página 17)

Asegurarse que los estudiantes hayan desarrollado la tarea dejada en la sesión anterior

Pliegos de papel para papelógrafo

Marcadores

Desarrollo de la actividad

Esta actividad está prevista para desarrollarse en un lapso de hora y media. Están sugeridos unos tiempos mínimos en cada punto.

1. Motivación: 15 min.

- Luego de una dinámica grupal energizante, se presentan los objetivos de esta jornada.
- Se coloca en una cartelera, visible para todos en el salón, la imagen que se adjunta en el material auxiliar (Hoja de ayuda No.3, página 17).
- Se les pide a los alumnos que la observen y escriban, sin decir nada, qué ven en esa cartelera. Hacer una descripción de más de una palabra.
- Se pregunta a varios qué están viendo. Si se dan dos respuestas distintas (la imagen de una mujer joven, de más o menos 30 años; y otra mujer vieja, de unos 70 años), se pide que salga un voluntario de cada **punto de vista distinto**, al tablero, a que defienda su punto de vista.

¿Quién tiene la razón? Se les deja discutir un rato...

- Preguntar

¿Qué observan en las dos personas que están discutiendo?

¿Se escuchan? o ¿cada una defiende lo suyo **sin escuchar** el punto de vista del contrario?

¿Cómo es el tono de voz de cada uno? ¿Sus gestos? ¿Sus argumentos?

Si los que están discutiendo logran ponerse de acuerdo, observen cómo lo hicieron.

¿Ya todos los del salón están de acuerdo que se pueden ver dos mujeres en la misma pintura?

Si todavía hay algunos que sólo ven una mujer, sáquelos al tablero y pídeles a otros compañeros que les ayuden a descubrir la otra figura.

2. Actividad principal: 45 min.

- Reunión de grupos. Se forman grupos espontáneos y se les pide dialogar sobre:
 - a. ¿Qué **lección** deducen de este ejercicio respecto a los conflictos familiares y escolares que han trabajado en la jornada anterior y durante la semana, como tarea?
 - b. Compartir uno de los conflictos que trabajaron como tarea con el esquema PIPESCo. La guía de trabajo es la siguiente:
 - Se lee todo el conflicto. YO, es quien expone el conflicto y por lo tanto es su percepción del problema la que se está exponiendo.
 - Un compañero o compañera del grupo trata de poner otra manera de ver el problema que se ha expuesto, asumiendo el papel de otra de las partes del conflicto y buscando los argumentos para defender esa otra perspectiva.

Plenaria:

- ¿Qué sintieron cuando otros argumentaban en favor de una posición contraria a la suya?
- ¿Qué piensan ahora sobre su propia posición?
- Para finalizar, se les pide que libremente manifiesten qué aprendieron en esta sesión.

Actividades complementarias o de refuerzo...

Otras formas de alimentar el mismo proceso propuesto en el objetivo, pueden ser:

1. Aplicando lo visto en la jornada, buscar otros ejemplos de cómo tenemos diversos puntos de vista sobre una misma situación.
2. Tomar varios elementos, (una vaca, un camión, una casa, etc.) e invitar a los estudiantes a dibujarlos desde distintas ubicaciones, por ejemplo, una vaca vista desde un helicóptero, vista desde abajo, de noche, por detrás, de lado, de frente, etc.
3. Tomar una o varias noticias de actualidad e imaginar las distintas posiciones que se pueden dar respecto a ellas.

HOJAS Y MATERIAL DE AYUDA

HOJA DE AYUDA No.3

Cuadro para el momento de la Motivación/Sensibilización:



Jornada 3: "Organicemos nuestro diálogo"

Objetivo:

Valorar el diálogo organizado como herramienta privilegiada en medio de acuerdos y desacuerdos para llegar a la solución de un conflicto.

Prever...

- Barajas de roles de animales para dinámica de motivación (Ver Hoja de Ayuda No.4, página 21)
- Granos de maíz, frijol, etc. en cantidad suficiente para repartir tres por cada alumno/a
- Tiras de papel con las diez "frases discutibles" (Ver Hoja de Ayuda No.5, página 22)

Desarrollo de la actividad

Esta actividad está prevista para desarrollarse en un lapso de hora y media. Están sugeridos unos tiempos mínimos en cada punto.

1. Motivación/Sensibilización: 15 min.

- Se explica al grupo que todos somos animales en la selva y hemos sido convocados a un diálogo por el león para resolver un problema: se están agotando las reservas de agua por la sequía y es preciso encontrar una solución.
- Cada estudiante recibirá una baraja (ver Hoja de Ayuda, pagina 21) con el nombre del animal que representará, donde aparece su forma de intervenir en el diálogo. No debe mostrar su baraja a nadie ni comentar qué animal de la selva representa, y deberá acercarse o asociarse con sus iguales identificándolos mediante la forma de participar en el diálogo. El león deberá tratar de organizar al grupo para llegar a un acuerdo y poder salvarse todos.
- Luego de unos minutos de actuación, se realiza una retroalimentación del ejercicio, preguntando por las dificultades encontradas en el diálogo.

2. Actividad central: 45 min.

Trabajo de grupos

- Se distribuyen en grupos de 8, y se nombra un/a moderador/a de la discusión, quien tendrá como responsabilidad el conceder la palabra.
- Se les dan unas **frases discutibles** para que ellos opinen (Ver Hoja de ayuda, página 22). Cada uno recibirá 3 granos (de maíz, frijol o algo semejante): puede opinar tres veces sobre cada frase; por cada vez que hable entrega al moderador un grano. Al cerrar la discusión

sobre una frase, todos devuelven los granos que tengan y vuelven a recibir tres para la discusión de la siguiente frase.

- Cada grupo recibe las diez frases de tal modo que cada niño reciba al menos una de ellas.
- El moderador o moderadora da la palabra a quien la pide; éste/a se expresa, y los demás escuchan en silencio. El moderador, también, tiene autoridad para cobrar un grano a quien interrumpa.
- Cuando hayan discutido todas las frases, deberán formular unos acuerdos: de todo lo discutido, ¿en qué logran estar todos de acuerdo? Estos acuerdos deberán ser formulados en frases cortas y numeradas.

Plenaria

- Cada moderador/a lee los acuerdos de su grupo.
- Si en algo no está de acuerdo todo el Plenaria, se reabre la discusión, con el mismo método, es decir, entregando granitos a todos, etc.
- Se llega a una formulación del grupo completo. El orientador u orientadora interviene para hacer claridad en lo que hay confusión y para precisar conceptos.
- Se pregunta:

¿Fue difícil callar para escuchar al otro?

¿Se sintieron, realmente, escuchados por sus compañeros?

¿Qué lección sacamos de este ejercicio para resolver conflictos en la familia o en el centro educativo?

- Resaltar la importancia de **escuchar** al otro. Hágales caer en cuenta de las veces en que, en una discusión, varias personas hablan al tiempo, encerrándose en las ideas propias sin atender, realmente, al punto de vista de las personas con quien discuten.
- Ayudarles a descubrir su grado de participación en la discusión: ¿quiénes gastaron todos sus granos y quiénes se quedaron sin utilizarlos?
- Anotar cómo sí es posible llegar a acuerdos, si tenemos la disciplina de **escuchar y participar**.
- Es normal disentir, tener desacuerdos, opiniones encontradas; pero, es indispensable aprender a **tratar** las diferencias, por medio del **diálogo** civilizado.
- No siempre tendremos un moderador que conceda la palabra en las discusiones, por tanto, tenemos que aprender a **moderarnos** a nosotros mismos.

- Para finalizar, se solicita a los estudiantes que manifiesten qué aprendieron en esta jornada y qué sugerencias tendrían para aplicar estos aprendizajes a la vida cotidiana escolar y familiar.

Actividades complementarias o de refuerzo...

Otras formas de alimentar el mismo proceso propuesto en el objetivo, pueden ser:


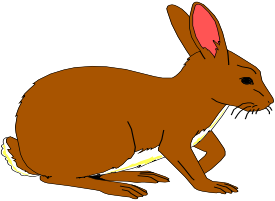
1. Organizar foros, debates, paneles sobre temas de interés del grupo. Previamente deben decidir la manera en que organizarán el uso de la palabra.

HOJAS Y MATERIAL DE AYUDA

HOJA DE AYUDA No.4

Baraja para el momento de Motivación/Sensibilización.

Sacar tantas copias de cada baraja como sean necesarias, considerando el número total de participantes.

 <p>LORO Habla todo el tiempo centrado sobre sí mismo y no permite el diálogo</p>	<p>RANA No atiende al diálogo y se entretiene conversando con sus compañeros de especie sobre otros temas</p>
 <p>CONEJO Silencioso, no participa en el diálogo. Huidizo a todo tema</p>	<p>MONO Molesta a todos todo el tiempo y no toma el</p>

	diálogo con seriedad
<p>HIENA Lleva la contraria a todo lo que se dice. Va tras su presa antes que interesarle el diálogo.</p>	<p>LEÓN Intenta organizar el diálogo a su manera entre los animales.</p>
<p>BÚHO Da alternativas, busca soluciones y está atento al diálogo.</p>	<p>PEZ Es el más interesado en una solución y por eso presiona todo el tiempo para llegar a un acuerdo.</p>

HOJA DE AYUDA No.5

FRASES DISCUTIBLES PARA DIALOGAR

— Estas frases se recortarán en franjas independientes y se entregarán a cada grupo

Es natural y normal que en la vida de las personas haya conflictos.

Cuando mis papás eran jóvenes, no había conflictos en la familia.

Quienes deben resolver los conflictos, en la familia, son los papás, en el espacio escolar, los profesores.

Una profesora me dijo que lleva 25 años trabajando en educación y que siempre han existido conflictos en las escuelas y centro educativos.

Lo importante no es que no haya conflictos, sino aprender a resolverlos.

Nuestras mamás no ponían problema; las conflictivas son las jóvenes modernas.

Mi papá tiene razón cuando dice que, si no es por las malas, los conflictos no se resuelven.

La mejor manera de comportarse ante los posibles conflictos es quedarse callado/a y dejar que el otro bote corriente.

En la solución de los conflictos, como en el actual torneo de fútbol, siempre tiene que haber ganadores y perdedores. Luego los hijos y los alumnos tienen que perder y los maestros y los papás ganar.

Es tan importante para la vida, aprender a resolver conflictos, como aprender a leer y escribir.

Jornada 4: Doy pasos para resolver un conflicto

Objetivo:

Descubrir los pasos de un proceso en la resolución de un conflicto sencillo.

Prever...

Tiza y tablero o papelógrafo y marcadores

Una copia de la historieta muda de los burros (Hoja de Ayuda No.6, página 25)

Letreros para agregar a la historieta de los burros (Ver Hoja de Ayuda No.7, página 26)

Desarrollo de la actividad:

Esta actividad está prevista para desarrollarse en un lapso de hora y media. Están sugeridos unos tiempos mínimos en cada punto.

1. Motivación/Sensibilización: 10 min.

- Se pide que alguien voluntariamente pase al frente para hacer una representación de una actividad cotidiana, por ejemplo bañarse, desayunar, cocinar, ir al centro educativo, etc.
- El resto del grupo debe observar atentamente qué pasos sigue para lograr su cometido.
- Se toma nota en el tablero o el papelógrafo de estos pasos secuenciales con el aporte de todo el grupo, esforzándose por que no se les escape ningún paso.

2. Actividad central: 45 min.

- Se coloca una copia de la historieta gráfica de los burros (Hoja de Ayuda, página 25), en una cartulina, que pueda ser visible para todo el salón.
- Cada alumno/a le pone nombre a los burros/as. Siguiendo la secuencia de las imágenes escribe una historieta e identifica **cuál es el conflicto** que tienen los burros/as y **los pasos que se siguieron para la resolución** del mismo.
- Se invita a los niños/as a crear y dibujar una historieta inspirada en la anterior, ya no de burros sino de personas, con nombres propios, en la que se presente un conflicto y se den unos pasos para resolverlo; quedando las personas, como los burros, contentas por la solución.
- Se comparten las diferentes historietas y se procura hacer claridad en torno a los momentos que se presentan en la búsqueda de soluciones a los conflictos.
- Contrastar el trabajo, acerca de los momentos que se necesitan para llegar a la resolución de un conflicto, con la Gráfica 2 (Hoja de Ayuda, página 26) en la que se sugieren unos titulares que marcan los pasos del proceso.

Actividades complementarias o de refuerzo...

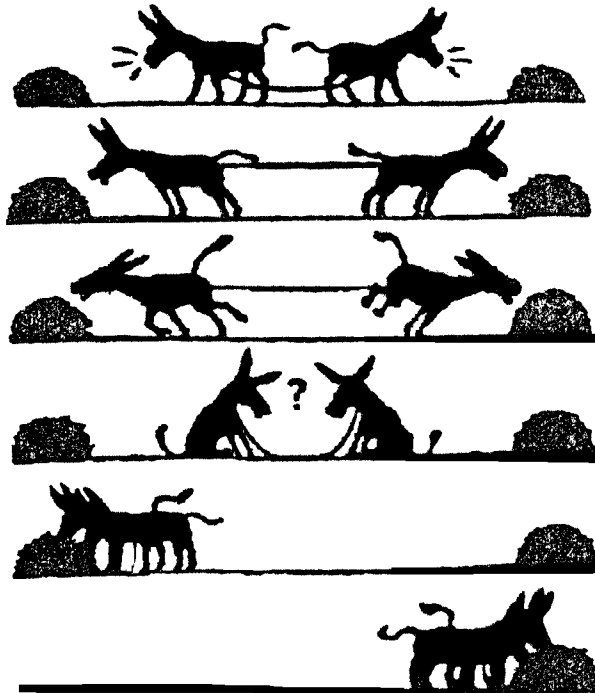
Otras formas de alimentar el mismo proceso propuesto en el objetivo, pueden ser:

1. Identificar un conflicto escolar. Si es preciso, se dramatiza. Por grupos hacen propuestas de los pasos que serían necesarios para darle solución. Compartir en plenaria el trabajo de grupos, y ver coincidencias y diferencias.
2. Hacer otro ejercicio semejante con un conflicto familiar.

HOJAS Y MATERIAL DE AYUDA

HOJA DE AYUDA No.6

Gráfica 1: Historieta de los burros



HOJA DE AYUDA No.7

Gráfica 2: Historieta de burros para la contrastación

HABIA UNA VEZ...



QUIEREN ALGO...



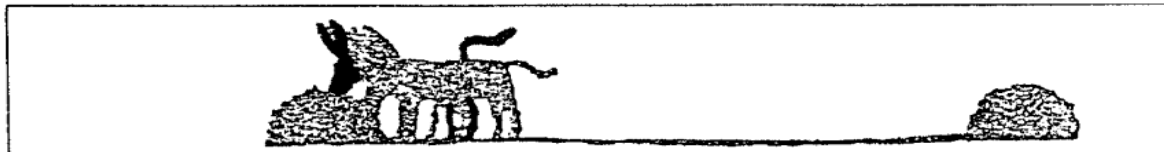
INTERESES Y SENTIMIENTOS ENCONTRADOS



CONFLICTO !



GENERACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN. TOMA DE DECISIONES



CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN



... Y VIVIERON FELICES ... Y COMIERON PERDICES.

Jornada 5: Intento resolver un conflicto

Objetivo:

Reconocer algunos de los pasos centrales que no se deben olvidar para el éxito en la resolución de un conflicto.

Prever...

Papeletas para el sorteo de personajes (Ver Hoja de Ayuda No.8, pág. 30)

Hojas individuales con la descripción de cada personaje que forma parte del conflicto que se va a representar (Ver Hojas de ayuda No. 9 a 13, páginas 31 a 35)

Una cartelera con los "Siete pasos para resolver un conflicto" (Hoja de Ayuda No.14, pág. 36)

Pliegos de papel para papelógrafo

Marcadores

Desarrollo de la actividad

Esta actividad está prevista para desarrollarse en un lapso de hora y media. Están sugeridos unos tiempos mínimos en cada punto.

1. Motivación/Sensibilización: 15 min.

- Luego de una actividad energizante, se presenta el objetivo de esta jornada y se lee el siguiente texto para reflexionar:

"...hacerme cargo de la situación de otra manera, que consiste, en vez de culpar a los demás por lo que no hacen o hacen mal, a responsabilizarme a mí misma por las mismas cosas. Vale decir, me hago responsable de cómo participa el otro: elijo qué ofrecerle como alternativa, negocio, flexibilizo, y, si acepta, construimos entre los dos un futuro diferente. ¿Qué creo haber logrado de nuevo bajo el cielo? Todo. Nada. Algo Siempre. Casi nunca. A veces."

Heloísa Primavera

- Se invita a que hagan comentarios, pero no se extiende demasiado. Es sencillamente para provocar una introducción al tema.

2. Actividad central: 45 min.

- Se explica que se va a representar una resolución de conflictos a partir de un juego de roles.
- El/la educador/a introduce el tema leyendo el conflicto que se va a tratar de resolver:

El Centro educativo "Simón Bolívar" está organizando un paseo para el grado 7°. Están invitados todos los estudiantes en edades de 12 a 15 años. Van a ir a la finca de uno de los papás de una de las niñas del grupo. Están consiguiendo carpas para acampar dos días. El Profesor Jorge, Director de grupo, los va a acompañar.

Angela María, niña de 14 años, está muy entusiasmada para ir al paseo; es una de las organizadoras de las actividades para recolectar fondos para el evento. En el momento de pedir el permiso a sus papás está teniendo graves dificultades porque su papá no quiere, por ningún motivo, dejarla a ir; la mamá respalda a su hija, pero ante la negativa de su esposo, se muestra dudosa.

Angela María ha invitado a sus papás a tener un diálogo con el profesor Jorge para que lo conozcan, y él les aclare algunos puntos y así poder lograr que le den el permiso.

El profesor Jorge dice que con mucho gusto atiende a sus papás, pero quiere que esté presente la Directora del plantel para que se vea que el paseo tiene todo el respaldo de la institución escolar. Ella ha dicho que no tiene inconveniente en concurrir a esta reunión. El profesor le ha pedido que ella coordine ese diálogo porque prevé que no va a ser fácil. Ella acepta gustosa.

Trabajo de grupos

- Se organizan cinco grupos. Por sorteo asumirán la construcción de uno de los personajes (Ver Hojas de Ayuda, páginas 26 a 30) de un conflicto que se va a dramatizar. A cada grupo se le entrega una hoja con los elementos para construir el personaje que le tocó y deberá elegir a uno de sus integrantes para representarlo.

La intención es preparar a los actores para desempeñarse en la reunión de resolución del conflicto. Es importante que cada grupo conozca sólo su personaje.

El personaje de la Directora del plantel es muy importante, porque le corresponderá conducir el diálogo y, por tanto, marcar los diversos pasos de la resolución de este conflicto.

- A los/las estudiantes que van a participar en la dramatización, se les dice que deben preparar a sus personajes para que puedan sustentar bien sus puntos de vista, buscando que el conflicto se resuelva razonablemente; quizá cada uno/a tenga que ceder un poco de sus intereses en favor de una solución aceptable para las partes en conflicto.
- Al resto de estudiantes, que presenciarán la dramatización, se les pide que tomen nota de los **pasos o momentos** que vean que se van dando a lo largo de ésta.

Plenaria

- Se sugiere ambientar la dramatización, esto es, el escenario donde se va a "resolver" el conflicto.
- Luego de la dramatización, se procede a la reconstrucción de lo dramatizado a partir de las observaciones del resto del grupo:
 - . ¿A quiénes representaron los actores?
 - . Señala los intereses que se ven en los diferentes personajes.
 - . ¿Cuáles son los sentimientos que se pueden observar?
 - . ¿Qué comportamientos se notan claramente?
 - . ¿**Quién o quiénes toman la iniciativa** para la resolución del conflicto?
 - . ¿Cómo van evolucionando los personajes **hasta llegar a un acuerdo**?
- Se hace énfasis en cuáles fueron los **momentos** del proceso que se adelantó para llegar a los acuerdos en la **resolución del conflicto**, y se apoya con la presentación, en una cartelera, de los momentos claves que conviene dar para la resolución de un conflicto (ver Hoja de ayuda, pág. 31)
- ¿Consideran que todas las partes quedaron satisfechas con el acuerdo?
¿Cómo se sintieron (los actores) representando a sus personajes?
- Para finalizar, se pide al alumnado que exprese cuáles son sus aprendizajes respecto a la resolución de conflictos y de qué manera los puede incorporar a su vida diaria.

Actividades complementarias o de refuerzo...

Otras formas de alimentar el mismo proceso propuesto en el objetivo, pueden ser:

1. Se dicta a los alumnos los siete pasos sugeridos para la resolución de un conflicto. (Si es que no los tienen ya en sus cuadernos.)
 2. Se les distribuye por grupos de 6 a 8 alumnos para comenzar a preparar un trabajo que presentarán en futuras sesiones de "Habilidades para Vivir"
- Se les propone que escojan entre los casos de conflicto, uno, para trabajarlo en grupo, ya sean familiares o escolares.
 - Primero deberán escribirlo en forma sintética: ejemplo, Juan, un niño de 13 años, le raya un cuaderno a Marcela, ella acude a su profesora.
 - Cada grupo debe ingeniarse una manera de desarrollar el conflicto hasta que se llegue a una solución aceptable para las partes implicadas en el conflicto, es importante que se vean trabajados los siete pasos.
3. Se les pueden sugerir, para orientarlos, algunas ideas: en forma de un cuento; de una representación al vivo; una radionovela; un teatro de títeres; en forma de historieta gráfica; un mural, etc.

Cada grupo comenta su caso con el/la educador/a antes de buscar la forma de presentarlo.

HOJAS Y MATERIAL DE AYUDA

HOJA DE AYUDA No.8

PAPELETAS PARA EL SORTEO DE LOS PERSONAJES DEL CONFLICTO

—

Don Antonio (papá)
Doña Margarita (mamá)
Ángela María (hija)
Jorge (profesor)
Directora

HOJA DE AYUDA No.9

PERSONAJES PARA LA DRAMATIZACIÓN DEL CONFLICTO

Don Antonio (Papá)

45 años de edad. Dueño de un almacén en el barrio. No está de acuerdo con este paseo porque los jóvenes de hoy se toman demasiadas libertades. Cree que los paseos deben ser sólo en familia. No entiende cómo el Centro educativo esté pensando en un paseo **mixto**. ¿Cómo puede un solo profesor cuidar 24 niñas y 17 muchachos?

Los jóvenes de estas edades son muy locos y quién sabe qué cosas se les ocurrirán. Si a su hija le pasa algo, ¿quién va a responder? Si el Centro educativo propone algunas garantías que lo dejen razonablemente tranquilo, él estará dispuesto a dar el permiso a su hija.

En el momento de aportar soluciones oye que piensan invitar a unos papás que él conoce y en quienes confía plenamente, y comienza a ceder en su posición que antes era muy intransigente.

Además, se ha enterado que la Directora tiene fama de ser una persona razonable, por lo que seguramente pondrá orden a las cosas.

HOJA DE AYUDA No.10

PERSONAJES PARA LA DRAMATIZACIÓN DEL CONFLICTO

Doña Margarita (Mamá)

42 años. Le ayuda a Don Antonio en el almacén y cuida de la casa. Cree que es una buena oportunidad para que su hija salga porque vive muy encerrada. Tiene mucha confianza en la educación que ha dado a su hija; la considera una niña seria y sabe que no la va a defraudar con su comportamiento. Cree que si su hija quisiera hacer algo indebido lo haría en cualquier momento que se lo proponga, porque ella no puede estar detrás de su hija las 24 horas del día. Sí le inquieta el hecho de que vaya sólo el profesor con el grupo. ¿Quién acompañará a las niñas durante las noches?

Si encuentra mayores garantías en la organización de este paseo y su esposo acepta, ella, aunque reconoce que de todos modos quedará preocupada, concederá el permiso. En el momento de sugerir alternativas, ella pedirá que vayan representantes de los padres de familia al paseo para acompañar a sus hijos e hijas.

Además, le han dicho que la Directora es muy "blanda" y que se deja mandar del Profesor Jorge.

HOJA DE AYUDA No.11

PERSONAJES PARA LA DRAMATIZACIÓN DEL CONFLICTO

Angela María (Hija)

Insiste en que los tiempos son distintos; que sus papás no pueden juzgar por la manera como a ellos los educaron. Siempre se ha educado con muchachos y se ha acostumbrado a su manera de ser y, hasta el momento, no la han irrespetado. Ella cree que los muchachos van hasta donde las niñas se lo permiten y ella siempre ha marcado límites muy claros que está resuelta a hacer respetar.

No le parece justo que siendo una de las organizadoras, tenga que quedarse porque sus papás no tienen confianza en el grupo. Está resuelta a revisar, con los otros organizadores, detalles del paseo, si eso deja más tranquilos a sus papás.

Cuando llegue el momento de aportar soluciones sugerirá que vaya una profesora que el grupo quiere y respeta mucho, para que acompañe a las niñas en el paseo.

Tiene temor de lo que vaya a decir la Directora, porque no la conoce bien. Algunas veces ha dejado hacer cosas y otras no, pero no sabe por qué.

HOJA DE AYUDA No.12

PERSONAJES PARA LA DRAMATIZACIÓN DEL CONFLICTO

Jorge (Profesor)

38 años. 15 años en el Centro educativo. Ha acompañado a varios grupos a paseos y, hasta el momento, no ha tenido contratiempos serios, ni asuntos que lamentar. En el Centro educativo tiene mucha autoridad entre sus colegas y los alumnos lo aprecian por el interés que tiene en ellos. Él piensa que estas actividades extraescolares son de vital importancia en la formación de los alumnos: es la ocasión de conocerse más en espacios y actividades distintas. Para él no se trata de un simple paseo si no en una ocasión que utiliza como elemento formativo.

Para él, un centro educativo mixto tiene la gran responsabilidad de enseñar a los jóvenes a convivir entre ellos y ellas con respeto y responsabilidad; se cree consciente, porque no es ingenuo, que tendrá que estar muy alerta en la programación de las actividades para no dar lugar a que se presenten oportunidades en que los muchachos puedan sobrepasarse con las niñas.

Tiene confianza en el grupo; los conoce bien y cree que responderán adecuadamente a la confianza que depositan en ellos, tanto sus papás como el Centro educativo. Si no fuera así, no habría aceptado acompañarlos.

En el momento en que sugieren que vayan algunos padres de familia y otra profesora, apoya la iniciativa porque considera que estará respaldado y será para él mucho más fácil responder por el paseo, pero sabe que a sus estudiantes no les gusta ir con "vigilantes".

HOJA DE AYUDA No.13

PERSONAJES PARA LA DRAMATIZACIÓN DEL CONFLICTO

Directora

41 años de edad. 20 años de experiencia pedagógica. Es serena, equilibrada, favorece iniciativas de formación para su alumnado. Ve con simpatía este tipo de experiencias. Le gusta escuchar las iniciativas de los padres de familia con quienes trata de vivir en mucha armonía.

Es muy consciente de las inquietudes y mentalidad de los jóvenes de hoy, pero a la vez, como madre de familia, sabe lo que significa dejar ir a una hija a un paseo como este. No está a favor de ninguna solución en particular: quiere oír y llegar a soluciones razonables, no impuestas por ella sino encontradas en consenso entre padres de familia, profesores y alumnos.

No le gusta autorizar actividades que tengan objeciones fuertes por parte de los padres de familia.

Confía mucho en las apreciaciones del Profesor Jorge, pero le parece que, últimamente, se le ha ido la mano en algunas cosas.

Como son tan frecuentes los conflictos familiares y escolares, ha participado en talleres de resolución de este tipo de conflictos, y ha aprendido a manejar una metodología que aplica en estos casos y que le ha dado buen resultado en otras oportunidades.

Los momentos que sigue tal metodología son:

- * Identificación y definición del conflicto
- * Clarificación de intereses y sentimientos de las partes en conflicto
- * Generación de alternativas posibles para la solución
- * Evaluación de las alternativas y toma de decisiones
- * Creación de las estrategias en el cumplimiento de la solución
- * Expresión de sentimientos al finalizar la negociación del conflicto
- * Seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos

HOJA DE AYUDA No.14

SIETE PASOS PARA RESOLVER UN CONFLICTO

- * Identificación y definición del conflicto
- * Clarificación de intereses y sentimientos de las partes en conflicto
- * Generación de alternativas posibles para la solución
- * Evaluación de las alternativas y toma de decisiones
- * Creación de las estrategias en el cumplimiento de la solución
- * Expresión de sentimientos al finalizar la negociación del conflicto
- * Seguimiento para evaluar el cumplimiento de los acuerdos

