

TRABAJO FIN DE GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL 2011/2012

ESCUELA UNIVERSITARIA DE EDUCACIÓN DE PALENCIA

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



Universidad de Valladolid

**PROGRAMA DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
EN CENTROS DE MENORES:
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y
APRENDIZAJE – SERVICIO**

AUTORA: M^a INÉS LOMBRAÑA GARCÍA

TUTORA ACADÉMICA: SUSANA LUCAS MANGAS

PALENCIA, 22 DE JUNIO DE 2012



RESUMEN: El proyecto que a continuación se presenta pretende demostrar cómo la responsabilidad social hacia la mejora social en este caso, vinculado al enfoque educativo y de intervención social del Aprendizaje-Servicio, en diálogo con el alumnado de la universidad y la comunidad, constituyen un valor añadido al apoyo que ofrecen los Centros de Menores; cuya naturaleza socio-educativa, la personalización y normalización de la atención, el respeto a la identidad, intimidad y derechos de la infancia y la planificación y programación de actuaciones para atender adecuadamente la diversidad de los casos hace que la normalización sea el principio básico, cuya finalidad es la de paliar, en la medida de lo posible, el efecto de desarraigo del menor al ser institucionalizado.

Se realiza un acercamiento de la problemática al entorno educativo universitario, concretamente con el curriculum de Técnicas de Mediación Social, elaborando conjuntamente el material didáctico y aportando información relevante para el diseño del programa, así como sobre sus necesidades y demandas. Los resultados obtenidos a través de la evaluación cualitativa, reflejan que el Programa contribuye a construir una sociedad más responsable.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Resolución de conflictos, Técnicas de mediación social; Aprendizaje-Servicio; diálogo educación universitaria-comunidad.

ABSTRACT: The project that I will examine in the following essay tries to show how social responsibility, from an educational and a service-learning approach, along with university students and the community, bring additional added value to the support that childcare homes offer. Their social-educational nature, their customization and normalization of the attention, their respect for the identity, privacy and rights of children and the planning and programming of activities to address the diversity of individual cases, makes standardization the basic principle. This aims to alleviate, as much as possible, the uprooted effect cause by institutionalization in children.

The awareness of this problem in the university environment, specifically with the principles of the Modes of Social Mediation, along with the development of teaching



materials and the provision of relevant information to the design of the program, reveals that the Program helps build a fairer society.

Keywords: Social Responsibility, Conflict resolution, Modes of social mediation, service-learning, dialogue education university-community.



INDICE

I.- INTRODUCCIÓN	6
II.- OBJETIVOS	9
III.-JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	11
3.1.- COMPETENCIAS PROFESIONALES	11
3.1.1.- Competencias instrumentales	12
3.1.2.- Competencias interpersonales	12
3.1.3.- Competencias sistémicas	12
3.2.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	13
3.3.- RELACIÓN CON OTRAS MATERIAS	14
IV.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
4.1.- LA EDUCACIÓN SOCIAL EN EL MARCO DEL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	17
4.2.- EL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	20
4.3.- EL SISTEMA DE PROTECCIÓN EN CASTILLA Y LEÓN	24
4.4.- LA VIVIENDA-HOGAR DE NUEVO FUTURO DE PALENCIA	30
4.4.1.- Principios básicos	31
4.4.2.- Características del buen educador	32
4.4.3.- Funciones del educador	33
4.4.4.- Documentos de trabajo	36
4.4.5.- Programas de la Vivienda-Hogar	38
V.- METODOLOGÍA	40
5.1.- PLANIFICACIÓN	40
5.2.- HERRAMIENTAS	43
5.2.1. La escucha activa	44
5.2.2. La empatía	46
5.2.3.- Utilización de preguntas	47
5.2.4- Los mensajes “Yo”	48



5.2.5.- La asertividad	49
5.2.6.- Afrontar objeciones y réplicas	50
5.2.7.- Motivar	50
5.2.8.- Solución de conflictos	51
5.3.- APLICACIÓN DEL PROGRAMA	55
5.3.1.- Casos prácticos con menores	56
5.4.- EVALUACIÓN Y RESULTADOS	60
5.4.1.- Criterios d evaluación	60
5.4.2.- Instrumentos de evaluación	62
5.4.3.- Análisis de la evaluación	69
VI.- CONCLUSIONES	71
REFERENCIAS	75
ANEXOS	79



Agradecimientos. Deseo mostrar mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Valladolid por la oportunidad de realizar este Proyecto y, en especial, a la Dra. Dña. Susana Lucas Mangas, Tutora de este Trabajo Fin de Grado, por sus orientaciones y apoyo a lo largo de todo el proceso.

I. INTRODUCCIÓN

Los conflictos nos acompañan a lo largo de la vida, son parte de las relaciones humanas, afecta a todas las personas y está presente en todas las épocas y edades. También son fuente de aprendizaje y aprender a manejarlos, resolverlos, conciliar, mediar y abordarlos forma parte de todas relaciones sociales. La necesidad de ver satisfechas necesidades y deseos hace que todo conflicto se resuelva a favor de una de las partes implicadas y en perjuicio de la otra. Esta característica es una de las principales dificultades para solucionar conflictos pero en la resolución de conflictos no se analiza, ni se juzga ni se sanciona, si no que se resuelve.

Se hace necesario entender que todo ser humano vive y crece necesariamente con conflictos (internos, grupales...) y que tenemos que centrar nuestros esfuerzos en un trabajo de prevención y resolución, de una manera pacífica, actuando sobre las causas y observando las realidades sociales de una manera integral y globalizadora. La manera de resolverlos pasa por procesos de pacificación y de reconciliación que conducen a transformaciones en la comprensión y expresión humanas.

En la Universidad de Valladolid se está realizando una apuesta integradora del Aprendizaje-Servicio para contribuir a promover actitudes e iniciativas de responsabilidad social desde la docencia, desde la investigación y desde la gestión, siguiendo los indicadores de evaluación establecidos en el 4º Eje del Plan Estratégico: “la Universidad en la Sociedad”, en el marco del 3º objetivo estratégico de promover la igualdad, el desarrollo de derechos sociales y la responsabilidad social (véase, Universidad de Valladolid y Caja Burgos, 2012).



Igualmente, se viene desarrollando (desde finales de noviembre 2011 y durante el año 2012), el Proyecto “Formación a escala para la promoción del Aprendizaje-Servicio en

España”, dirigido especialmente a entidades sociales, y que está impulsando Fundación Zerbikas en colaboración con los diferentes núcleos territoriales de la Red Española de Aprendizaje-Servicio, con el apoyo económico de la Fundación Internacional Porticus y que en Castilla y León coordina la profesora Susana Lucas Mangas; formando parte este Trabajo de Fin de Grado y la entidad social desde la que lo planteamos, de este Proyecto de Formación a Escala, tal y como se puede observar por la ficha de recogida de datos que se incorpora en la parte de evaluación y resultados.

El presente Proyecto se inspira y orienta en torno a las últimas reflexiones extraídas sobre Responsabilidad Social y Aprendizaje-Servicio, así como en las actuales formas de trabajo de la Educación Social en Centros de Menores y se pretende establecer una estrecha relación entre planteamientos teóricos de evaluación e intervención, con el fin de contribuir a la mejora del tratamiento personal de cada uno de los conflictos, mostrando la capacidad de comunicación, la forma de tratar los conflictos y de sentir, el autoconocimiento realista y positivo, autorregulación y el autocontrol de los comportamientos propios.

El tema es muy amplio y se puede enfocar desde muchos puntos de vista pero he querido centrarme en las habilidades de comunicación y sociales para la resolución de conflictos, porque, considero, son las principales herramientas con que cuentan los/as educadores sociales.

En el capítulo dos se analizan los objetivos del Proyecto.

En el capítulo tres se justifica el tema elegido, relacionándolo con las competencias del Título de Educación Social, así como desde la perspectiva Service-Learning, “Aprendizaje-Servicio”.

En el capítulo cuatro se analiza el enfoque científico del diseño de la investigación, considerando su fundamentación teórica: la educación social en el marco del acogimiento residencial, la evolución histórica, para luego centrarme en Castilla y León y más concretamente en la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.



En el capítulo cinco se desarrolla el método que se ha seguido para el desarrollo de la investigación: planificación sobre las habilidades sociales y posibles modos de actuación de los educadores y/o otros agentes implicados; herramientas utilizadas en el programa;

aplicación del programa con la descripción de la muestra utilizada y del contexto del cual partimos, sesiones realizadas y las prácticas llevadas a cabo. Por último la evaluación, con unos criterios a seguir y los procedimientos que se han seguido para la evaluación de resultados, que contiene una muestra fotográfica sobre el alumnado y los menores del Centro, una muestra de evaluación de objetivos por parte del alumnado universitario y con los menores y una ficha de recogida de resultados que se solicita por parte de las entidades que financian el Proyecto de Formación a Escala en ApS a entidades sociales.

Se incorpora también las referencias bibliográficas que he utilizado como fuentes de información para desarrollar el trabajo de investigación.

Por último, incluyo los anexos que contienen las prácticas realizadas por el alumnado.

Con este trabajo de investigación y en colaboración, a través del Aprendizaje-Servicio y Responsabilidad Social, con el contexto educativo e investigador de la Universidad de Valladolid (Campus de Palencia), confío en poder conseguir una pequeña aportación a la aproximación de la realidad del acogimiento residencial y de la infancia en situaciones de desprotección y desamparo, así como la exposición de resolución de conflictos en este contexto.



II. OBJETIVOS

En coherencia con la fundamentación teórica, el objetivo general que se pretende es establecer diálogo entre los menores del Centro de Menores de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia y el alumnado universitario de la Titulación de Grado de Educación Social. En coherencia con esta finalidad se persiguen los siguientes objetivos de aprendizaje:

1. Generar vínculos que faciliten el diálogo y la convivencia entre alumnado universitario y los menores.
2. Motivar a los menores para que disfruten como verdaderos protagonistas de su calidad de vida en su comunidad.
3. Programar un proyecto de resolución de conflictos en un Centro de Menores, favoreciendo el desarrollo integral de éstos.
4. Acercar la problemática de los menores al contexto universitario, (mediante la realización de sesiones de formación, la elaboración de materiales didácticos y la implicación directa en el profesorado y el alumnado.)
5. Diseñar un programa de resolución de conflictos que contribuyan a construir decisiones socialmente responsables en el desarrollo de carrera del alumnado participante.
6. Aplicar habilidades y técnicas de resolución de conflictos por parte del alumnado universitario.
7. Demostrar la capacidad de resolución de conflictos tanto por parte de los menores, como por parte del alumnado universitario.
8. Reducir estereotipos, prejuicios y discriminación en torno a los menores tutelados.
9. Superar el papel del alumnado universitario como mero receptor pasivo del aprendizaje.
10. Encontrar espacios de convivencia de los menores con la comunidad.
11. Motivar a los menores como agentes sociales significativos de su comunidad.
12. Alentar valores, actitudes y acciones de colaboración, de ayuda y solidaridad.



13. Explorar nuevos cauces de participación social y nuevas iniciativas de proyectos socialmente responsables que den respuesta a la atención social de demandas planteadas por los menores, así como la aplicación de este enfoque de responsabilidad social a través del aprendizaje-servicio a otros ámbitos de intervención.



III. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Mi experiencia como Educadora Social dentro del ámbito de la protección a la infancia y adolescencia en *Acogimiento Residencial*, término que aparece recogido en la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor de 1996 y como alternativa al acogimiento familiar, ha hecho que haya escogido el tema de Resolución de Conflictos en este tipo de contexto. Porque se hace necesaria una revisión sobre los métodos a utilizar en resolución de conflictos, buscando alternativas y porque todas las personas tenemos una responsabilidad social, como partes de esta sociedad.

Como personas actuantes a favor del contexto en que formamos parte, y en el que desarrollamos nuestra actividad, comprometiéndonos y colaborando con la sociedad, con el respeto al medio ambiente, con una convivencia pacífica, con los derechos humanos, desde la independencia y la cooperación y sin olvidar la interculturalidad desde el respeto y apoyo a las diferentes identidades culturales, difundiendo y apoyando los valores culturales, además de intentar promover acciones educativas mediante el trabajo conjunto y el diálogo con diversos agentes, organizaciones y comunidad, tenemos una Responsabilidad Social, entendida como principio.

3.1 COMPETENCIAS PROFESIONALES

Desde este proyecto, concretamente con el curriculum de Técnicas de Mediación Social, elaborando conjuntamente el material didáctico y analizando y sistematizando las diferentes fuentes de información que pueden aportar información relevante sobre el programa, así como sobre sus necesidades y demandas, contribuimos al desarrollo de las siguientes competencias profesionales:



3.1.1. Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis: comprendiendo la situación analizada a partir de sus diferencias y disgregando sistemáticamente sus partes. Uniendo sus elementos en un todo significativo.
- Planificación y organización: determinando los fines, metas, objetivos y prioridades de la tarea.
- Gestión de la información: búsqueda, selección, valoración e información proveniente de diferentes fuentes.
- Resolución de problemas y toma de decisiones: identificación análisis y definición de los problemas, para resolverlos con criterio y de forma efectiva.

3.1.2. Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y auto crítica: examinando y enjuiciando con criterios internos y externos. Analizando también la propia actuación.
- Capacidad para integrarse y comunicarse con expertos de otras áreas y en distintos contextos: integración con distintas instituciones, con los alumnos universitarios de educación social, docentes.
- Reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad: aceptación y comprensión de la de la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo con el fin de desarrollar la convivencia.
- Habilidades interpersonales: fomentando las relaciones positivas con otras personas, con habilidades sociales y de comunicación.
- Compromiso ético.

3.1.3. Competencias sistémicas

- Autonomía en el aprendizaje
- Adaptación a situaciones nuevas



- Creatividad y liderazgo
- Iniciativa y espíritu emprendedor

3.2 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Elaborar y gestionar medios y recursos para la intervención socioeducativa.
 - Aplicar metodologías específicas de la acción socioeducativa.
 - Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.
 - Formar profesionales y agentes de intervención socioeducativa y comunitaria.
- Dinamizar con los usuarios la construcción participada de reglas de convivencia democrática, y afrontar y resolver de forma colaborativa situaciones problemáticas y conflictos interpersonales de naturaleza diversa.
 - Trabajar en equipo con los compañeros/as como condición necesaria para la mejora de su actividad profesional, compartiendo saberes y experiencias.
 - -Diseñar y/o coordinar talleres, exposiciones, salidas y visitas culturales... para un mejor conocimiento del entorno y el público objetivo, utilizar el conocimiento del entorno, del patrimonio del medio ambiente y sus problemas para ponerlos al servicio de un proyecto de educación social.

La figura del profesional en Educación Social como orientador, facilitador y colaborador en este tipo de procesos posibilita las herramientas necesarias, según las competencias específicas de la asignatura Técnicas de Mediación Social y en las que me apoyo para realizar este proyecto: para ponerlos al servicio de un proyecto de Educación Social.



3.3 RELACIÓN CON OTRAS MATERIAS

Está relacionada con una materia básica que previamente se han cursado como Psicología Social; también íntimamente relacionada con las asignaturas de Educación social en el ámbito escolar (especialmente en el contenido de Mediación en el centro escolar: prevención de conflictos en el marco escolar); en “Inmigrantes, minorías étnicas y educación intercultural” (especialmente en contenidos como Mediación intercultural y orientación laboral) y en Educación social en el ámbito familiar.

Se puede decir que la Resolución de Conflictos “es un espacio transdisciplinar, académico y profesional, de teorización, investigación, formación y de activismo que alberga el conocimiento de todo tipo sobre el conflicto, incluyendo técnicas (como la mediación y resolución), métodos, estrategias y sistemas para su gestión positiva” (Farré, 2004).

Desde un enfoque de responsabilidad social, desde iniciativas socialmente responsables como es el Aprendizaje Servicio, con el protagonismo de la asignatura de Técnicas de Mediación Social, del Grado de Educación Social impartida por la profesora Susana Lucas Mangas, la Resolución de Conflictos se convierte en un Proyecto que genera vínculos entre el alumnado de dicha asignatura y los menores de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.

El Aprendizaje- Servicio definido como una “*propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un único proyecto bien articulado en el que los participantes aprenden a la vez que trabajan en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo*” (Puig, Batlle y Bosch, 2007). Este trabajo en concreto de Resolución de Conflictos pretende combinar dos métodos educativos muy conocidos en las pedagogías activas: aprendizaje a través de la experiencia y acción de servicio a la comunidad. Este concepto conjuga tres dimensiones complementarias (Lucas, en prensa): “*método o enfoque educativo y de intervención social que pone en interacción el aprendizaje académico del alumnado con el servicio solidario que éste realiza, para contribuir a la calidad educativa con un sentido de responsabilidad social; dando respuesta a necesidades que se detectan en la*



sociedad y en el medio ambiente, con el objetivo de contribuir a su desarrollo, articulándolo en un Proyecto comprometido a través de la planificación, reflexión crítica y evaluación del nivel de construcción autónoma de conocimientos que el alumnado precisa adquirir de forma continuada, en diálogo con la comunidad y con los agentes sociales de la misma desde una responsabilidad ética en la toma de decisiones”.

Este Proyecto se ve aplicado según los elementos configuradores del Aprendizaje Servicio (Martínez Odría, 2005) y las competencias de la asignatura de Técnicas de Mediación social, de la siguiente manera:

- Protagonismo del alumnado en el proceso de participación social y de aprendizaje académico.
- Atención a una necesidad real de la comunidad en la que se inserta la labor del alumnado.
- Conexión de la actividad de servicio comunitario con los objetivos curriculares de aprendizaje.
- Realización de un proyecto de servicio (planificación, preparación, implementación y evaluación) que será presentado a la comunidad.
- Reflexión (antes, durante y después del proyecto de servicio) y realización de conexiones con los aprendizajes curriculares.

En lo que se refiere a la dinámica de trabajo para favorecer la eficacia de los programas de ApS, partimos de un modelo de intervención basado en el diálogo y la colaboración entre las personas “socias” participantes en todas las fases: planificación e iniciación de las sesiones de trabajo; control sobre cómo presentar y organizar las actividades, cómo dinamizar los trabajos en grupo o cómo evaluar su realización; apoyo a las personas participantes y sus contribuciones; información compartida; clarificación de objetivos, tareas y plan a seguir; y, en la evaluación de la actuación del grupo en función de las propuestas y acciones realizadas (Lucas, 2009).



En resumen, un proyecto de ApS sigue ciertos principios (Lucas y Martínez):

1. Se trata de un proyecto educativo con sentido de mejora social, con un enfoque de responsabilidad social.
2. Es un método para la educación formal y no formal, dirigido a todas las etapas e instituciones educativas: se enmarca en la estructura organizativa de trabajo de las instituciones educativas de manera flexible y adaptada a cada situación.
3. Constituye un servicio para aprender y colaborar en el marco de reciprocidad.
4. Es un proceso de adquisición de conocimientos y competencias para la vida: implica objetivos educativos, contenidos curriculares y competencias aplicables propias de la institución en la que se desarrolla, de manera consciente, planificada.
5. Se trata de un método de educación activa, reflexiva y socialmente responsable: se inspira en una pedagogía basada en la experiencia, la participación, la interdisciplinariedad, el trabajo en equipo y el papel esencial de la reflexión.
6. Requiere un trabajo en red que coordine las instituciones educativas y las entidades sociales que intervienen sobre la realidad: el ApS abre y proyecta a las instituciones educativas al entorno social, promueve el partenariado y permite el trabajo en red.
7. Tiene un impacto formativo y transformador: incide directamente en el desarrollo de las personas participantes, las instituciones implicadas y el entorno.



IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1 LA EDUCACIÓN SOCIAL EN EL MARCO DEL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL

Las transformaciones sociales y culturales son generadoras de contextos en donde se formulan las necesidades y las demandas planteadas a los educadores sociales.

La Educación Social es una profesión social y una profesión educativa, siendo éstas, inseparables. Estas acepciones, en lo referente a social, debe basarse en un escenario de Estado de derecho democrático y de justicia social, que en los últimos años se reivindica como un derecho de la ciudadanía y como un modo de intentar paliar o minimizar algunas de las injusticias sociales del nuevo orden socioeconómico; y en cuanto a la educativa, se sostiene sobre acciones mediadoras y de transmisión cultural, no sólo como un derecho fundamental, posibilitando la participación ciudadana en la vida política, económica y cultural, sino como un tratamiento educativo de los efectos, es decir, en cuanto a vulnerabilidad, desigualdad, exclusión, marginación e inadaptación social que en esta sociedad se producen.

Así, se puede decir que la Educación Social según las I Jornadas “La educación social, escenarios de futuro”, organizadas en Madrid en Junio de 2003:

La Educación Social es un derecho de la ciudadanía que se concreta en el reconocimiento de una profesión de carácter pedagógico, generadora de contextos educativos y acciones mediadoras y formativas que son del ámbito de competencia del educador social y que posibilitan:

- *La incorporación de los sujetos de la educación a la diversidad de las redes sociales, tanto en lo concerniente al desarrollo de la sociabilidad como a la posibilidad de circulación social.*
- *La promoción cultural y social, entendida como apertura a nuevas posibilidades de adquisición de bienes culturales que amplíen las perspectivas educativas, laborales, de ocio y participación social.*



El escenario social en que pongo en práctica mi formación como educadora, se puede decir que es de exclusión social, en un intento, como mencioné antes, de generar incorporación, integración y promoción en la vida personal y social, en este caso de la infancia, y cuya ausencia puede desembocar en situaciones de vulnerabilidad, marginación o inadaptación.

García Roca (1992) argumenta sobre la exclusión hoy: *“Los excluidos sociales están amenazados por la insuficiencia de recursos, por la vulnerabilidad de sus tejidos relacionales y por la precariedad de sus dinanismos vitales. Sus principales características son: la persistencia de la desigualdad social (...); las transformaciones demográficas, con la consiguiente desagregación de las formas familiares, la emergencia de la sociedad de riesgo y la fragilización de los servicios de proximidad, la impotencia personal (...), el debilitamiento de la cultura popular de los barrios y, sobre todo, los nuevos procesos de socialización”*.

Centrándonos en el núcleo familiar como el contexto más adecuado y natural para la atención de las necesidades de la infancia, las disfunciones familiares son el origen del maltrato en niño/as y adolescentes.

Para entender cómo los menores llegan al acogimiento residencial como última medida, hay que comenzar por conocer sus situaciones familiares, desencadenantes de su situación de desamparo y abandono.

Según la Organización Mundial de la Salud, 2001, “Se considera maltrato infanto-juvenil, o abuso, a todas las formas de maltrato físico y/o emocional, abuso sexual, negligencia o trato negligente, o a cualquier tipo de explotación comercial o de cualquier otra índole, que ocurren en el contexto de relaciones de responsabilidad, confianza o poder, y que resulten en daño real o potencial para la salud, la supervivencia, el desarrollo o la dignidad de los niño/as”.

Para que se produzca maltrato infanto-juvenil confluyen una serie de factores o características, se pueden agrupar en:

Factores de los progenitores o personal tutor:

- Dificultades para establecer vínculos afectivos con el recién nacido;



- Negligencia en el cuidado de los niño/as;
- Maltrato físico y emocional.
- Abuso sexual.
- Antecedentes personales de maltrato infantil;
- Falta de conocimientos o las expectativas no realistas sobre el desarrollo infantil;
- Consumo indebido de alcohol o drogas, en especial durante la gestación;
- La participación en actividades delictivas.
- Dificultades económicas.

Factores relacionales:

- Problemas físicos, mentales o de desarrollo de algún miembro de la familia;
- Ruptura de la familia o la violencia entre otros miembros de la familia;
- Aislamiento en la comunidad o la falta de una red de apoyos;
- Pérdida del apoyo de la familia extensa para criar al menor.

Factores comunitarios:

- Desigualdades sociales y de género;
- Falta de vivienda adecuada o de servicios de apoyo a las familias y las instituciones;
- Niveles elevados de desempleo o pobreza;
- Disponibilidad fácil de alcohol y drogas;
- Políticas y programas insuficientes de prevención del maltrato, la pornografía, la prostitución y el trabajo infantiles;
- Maltrato institucional.
- Normas sociales y culturales que debilitan el estatus del menor en las relaciones con sus padres o fomentan la violencia hacia los demás, los castigos físicos o la rigidez de los papeles asignados a cada sexo;



- Las políticas sociales, económicas, sanitarias y educativas que generan malas condiciones de vida o inestabilidad o desigualdades socioeconómicas.,

Antes de desarrollar el trabajo específico realizado sobre resolución de conflictos tanto en la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia como en la Asignatura de Técnicas de Mediación Social del Grado de Educación Social, con la tutora Susana Lucas Mangas voy a exponer un breve resumen sobre el Acogimiento Residencial, contexto en el que está enmarcado la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro y en el que los menores conviven debido a los posibles factores anteriormente mencionados.

4.2 EL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL

A lo largo de la historia se pueden encontrar diversas instituciones benéficas que se ocupaban del abandono infantil, debido a la escasez de alimentos o los hijos ilegítimos. Estas instituciones eran, sobre todo, promovidas por iniciativas religiosas. A partir del siglo XVI aparecen las casas de expósitos o inclusas, incluidas en los hospitales, específicas para la infancia. En estas instituciones se recogía a los niños abandonados hasta una edad en la que pudieran valerse por sí mismos.

Pero es a comienzos del siglo XX donde la institucionalización de la infancia presenta una base legal protectora y concienciada de la importancia de la cobertura de las necesidades educativas e integrales de los menores y de aquellos que presentan conductas socialmente conflictivas, con el desarrollo de la Ley General de Protección a la Infancia. La Ley de 12 de Agosto de 1904, se perpetúa a través de los textos refundidos de Protección de Menores y Ley de Tribunales Tutelares de Menores, aprobados por Decreto de 11 de Junio y 2 de Julio de 1948. Durante la guerra civil existió un nuevo auge de las instituciones de recogida de menores con la institución del Auxilio Social que permanecieron abiertos hasta la década de los 80 como pertenecientes al Instituto Nacional de Asistencia Social.



Hasta la década de los 80, podemos hablar de macroinstituciones, que se podían definir:

- Atención indiscriminada y centrada en las carencias socioeconómicas de la familia.

La falta de recursos económicos era uno de los principales motivos de internamiento, era una medida fácil e inmediata, mezclándose los casos de abandono, malos tratos, falta de recursos, etc.

- Institución cerrada y autosuficiente.

Este tipo de instituciones intentaba cubrir todas las necesidades del menor, sin hacer uso de los recursos de la comunidad y sin necesidad de contacto con el exterior.

- Cuidados básicos e instrucción.

El objetivo de estas instituciones era el aprendizaje de normas relacionadas con la limpieza, alimentación, escolar pero con un considerable déficit en cuanto a habilidades cognitivas y socioeducativas.

- Falta de profesionales.

Las personas encargadas de estas instituciones carecían de formación específica.

Estos cambios introducidos en las residencias se pueden ver en las siguientes características:

- Cierre o reconversión de las grandes instituciones.

Las macroinstituciones fueron clausuradas, sobreviviendo, hoy en día, como residencias, escuelas, etc. En Palencia tenemos el caso de la Beneficencia, en San Telmo. Los menores fueron trasladados a pisos o pequeñas viviendas, como es el caso de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia, en donde se reduce el número de menores y estructuralmente son más adecuados.



- Acogimiento residencial en el marco del sistema de Servicios Sociales.
Se enmarca dentro de los Servicios Sociales generales, con servicios especializados de familia e infancia, ya que se tiene la idea de una intervención sobre las problemáticas familiares y la separación del menor como una medida de ayuda.
- Profesionalización.
Se ha superado el rol de cuidador por el de educador, en su mayoría con titulaciones en el ámbito educativo y psicosocial. Sobre todo, el desarrollo de la Educación Social, ha enriquecido la formación de profesionales que trabajan en el campo de la protección a la infancia.
- Normalización.
Se pretende hacer un mayor uso de los servicios comunitarios, no como niño institucionalizado, sino como un ciudadano más.
- Los derechos del niño como principio o guía de la práctica residencial.
La Convención sobre los Derechos del niño, aprobada en la Asamblea General de Naciones Unidas el 20-11-89 y en vigor en España desde el 6-1-1991, establece la situación del menor como sujeto de derechos.

MACROINSTITUCIÓN	RESIDENCIA ACTUAL
Acogimiento indiscriminado	Selección de casos como medida de protección
Institución cerrada	Educación en estrecho contacto con la comunidad
Uso de recursos internos a la institución, autosuficiencia del centro	Normalización de recursos
Educación como instrucción	Educación integral
Cuidadores como responsables	Educadores como profesionales
Marco de acción de beneficencia	Marco del sistema de servicios sociales
Centrado en la necesidades de la institución	Centrado en los derechos del niño.

Tabla 1. Comparación de las características principales de las grandes instituciones del pasado y las actuales residencias de menores.



Los años 90 suponen un asentimiento de este tipo de residencias y podemos destacar los siguientes avances:

- Se aprecia una disminución de menores atendidos en este tipo de recursos, debido al desarrollo de programas de acogimiento familiar y de los servicios comunitarios, centrandó la atención de los menores en su propia familia.
- Disminución de la estancia promedio de los menores de los centros. La separación de los menores de su familia debe ser lo más breve posible, por lo que la frecuencia de entradas y salida en centros ha aumentado.
- La edad promedio de los menores es de 12 y 16 años, que parece un dispositivo más adecuado a esta edad y para menores de 12 años, se recurre más al acogimiento familiar.
- La ubicación de las residencias y su estructuración ha cambiado considerablemente, son más pequeños, se incorporan dentro de los edificios vecinales y bajo la atención de un número menor de profesionales, destacando, sobre todo, los cambios organizativos y del tipo y calidad de la interacción. (Ballesteros, 1993)
- La profesionalización de los educadores que atienden directamente a los menores, permitiendo una atención más individualizada.
- El modelo de intervención psicosocial va cambiando, debido a las características de la población atendida, con más problemas emocionales y comportamentales, por lo que se deben abordar los trastornos derivados de graves carencias y relaciones afectivas distorsionadas.
- Se ha diversificado el tipo de centros en función de las necesidades de la población a atender y los objetivos a conseguir. Lo detallaremos más adelante.
- Las administraciones competentes determinan las condiciones mínimas que deben cumplir los centros para ser autorizados y para recibir financiación pública. Se evita, así, el llamado maltrato institucional y la actividad se basa en el respeto del menor.



- Se da más importancia a la familia, procurando el regreso del menor cuanto antes. Se interviene con la familia para que se implique en la toma de decisiones y en una responsabilización en la atención de sus hijos.

Este tipo de instituciones han recibido muchas críticas por sus efectos negativos, si bien es verdad, carecían de una programación y una metodología de intervención como existe en la actualidad, aunque, después de los cambios producidos en las instituciones, se seguía manteniendo una crítica negativa.

Frente a la mentalidad benéfica del acogimiento masivo se comienza a hablar de la necesidad de construir entornos lo más similares posible al ambiente familiar en donde los menores crecen y se desarrollan, se trata de cambiar el concepto de ambiente en el que debe ser reubicado el menor temporalmente y de las relaciones personales que se deberían establecer.

4.3 EL SISTEMA DE PROTECCIÓN EN CASTILLA Y LEÓN

La Ley 21/1987, de 11 de Noviembre, introduce cambios en el Código Civil en el ámbito de protección del menor en relación con la adopción, con la actuación en materia de tutela y guarda de los menores desamparados y con el acogimiento.

Posteriormente la Ley orgánica 1/1996, de 15 de Enero, de Protección jurídica del Menor, formula el contenido y alcance de derechos de que son titulares los menores, afirmando la primacía de su interés, distinguiendo entre situaciones de desamparo y riesgo, disponiendo soluciones y diferenciando las distintas clases de acogimiento.

La concreción y desarrollo de estas normas se llevó a cabo en Castilla y León, desde la asunción de estas competencias por la comunidad Autónoma, mediante el Decreto 57/1988, de 7 de Abril, por el que se dictaron normas sobre protección de menores, la Ley 18/1988, de 28 de Diciembre, de acción social y servicios sociales, además de un conjunto de disposiciones generales.



En la actualidad, la Ley 14/2002, de 25 de Julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, define los principios, criterios y reglas de las distintas actuaciones, asegurando la integralidad, la corresponsabilidad y la coordinación institucional y promoviendo la participación de los distintos estamentos, sectores y colectivos implicados. (Social, 2002)

Esta Ley 14/2002, considera los derechos como de especial protección y promoción los relativos a la igualdad, a la identidad, a la vida e integridad física y psíquica, al libre y pleno desarrollo de la personalidad, a la educación, a la cultura y ocio, a la integración social, a la protección de la salud, al honor, intimidad y propia imagen, a la libertad ideológica y de creencias, a la información y libertad de expresión, a la protección laboral y económica, a ser informado y oído, a un medio ambiente saludable y a la adecuación del espacio urbano, a las relaciones familiares, intergeneracionales e interpersonales y a la participación social y al asociacionismo.

Las actuaciones para promover, desarrollar y garantizar el ejercicio de los derechos que corresponden a niños/as y adolescentes podemos destacar las siguientes:

- La promoción y defensa de los derechos de las personas menores de edad.
- La prevención, general y especial, de las situaciones de marginación, inadaptación y desprotección.
- La intervención subsidiaria específica de la acción de protección en las situaciones de riesgo y desamparo.
- La atención e intervención de naturaleza educativa y finalidad socializadora, para la inserción social de los menores infractores.
- Otras de atención complementaria en situaciones especiales.

La atención y protección a la infancia constituye pues, un conjunto de actuaciones integrales y complementarias, que se llevan a cabo mediante la activación, planificada, programada y coordinada de recursos, cuya titularidad corresponde a numerosas instituciones y servicios, reuniendo familia, servicios públicos, educación y acción social, sistema judicial y servicios especializados de protección.

Nos centraremos en las actuaciones de Prevención y la Ley14/2002 establece como áreas de acción prioritaria:



- Sensibilización sobre los derechos de la infancia.
- Atención educativa.
- Salud.
- Apoyo familiar.
- Relaciones sociales, ocio y animación.
- Formación y empleo.

La acción de protección se lleva a cabo mediante actuaciones y medidas. Actuaciones son intervenciones de apoyo, de control, asistenciales, compensatorias, educativas o terapéuticas, y las medidas son acciones y efectos para los que la normativa reserva tal carácter.

Se puede decir que el objetivo de la acción específica de protección es la reparación, en el menor tiempo posible, de las situaciones de desprotección en que pueden encontrarse niño/as y adolescentes, para garantizarles el pleno desarrollo y autonomía como personas, y su integración definitiva, segura y estable en los grupos naturales de convivencia, creando las condiciones básicas suficientes que procuren su bienestar y posibiliten su participación normalizada en los distintos ámbitos de la vida.(CREFES, 2006).

Cabe destacar la subsidiariedad progresiva en la acción protectora, es decir, empezamos con el entorno normalizado del menor, el grupo familiar como entorno de apoyo y ayuda, los sistemas públicos de salud, educación y acción social y finalmente, los servicios especializados de protección y el sistema de justicia.

Así, el sistema de protección lo forman los servicios especializados de la Administración de la Comunidad Autónoma, dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales, Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales y entidades privadas colaboradoras, así como los servicios comunitarios de salud, educación y justicia. Este sistema se activa tras la detección de la existencia de una posible situación de riesgo o de desamparo.

A partir del momento de la comunicación de una posible situación de riesgo o desamparo se inicia el procedimiento para proceder a su investigación y evaluación, y para adoptar las actuaciones y medidas pertinentes.



La acción administrativa de protección, según la naturaleza e intensidad de la desprotección está considerada:

- En situaciones de riesgo leve la intervención consiste en actuaciones de prevención individualizada. Corresponde a Entidades Locales con competencias en materia de Acción Social y Servicios Sociales. (Art. 50.1 de la Ley 14/2002)
- En situaciones de riesgo grave en las que se cuente con la colaboración de los padres o tutores, la intervención consiste en actuaciones de apoyo a la familia, de ayuda complementaria, orientación y capacitación, entre otras, para asegurar la adecuada cobertura de las necesidades del menor desde su entorno. Corresponde a Entidades Locales con competencias en materia de Acción Social y Servicios Sociales. (Art. 126.1, f de la Ley 14/2002)
- En situaciones de riesgo grave en las que no haya acuerdo o colaboración con los tutores, la intervención consiste en la aplicación de medida acordadas formalmente mediante el procedimiento regulado en la Ley. Corresponde al órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma competente. (Art. 50.2 de la Ley 14/2002)
- En situación de desamparo la intervención consiste en la asunción de la tutela del menor por la Entidad Pública de Protección de Castilla y León y la adopción de medidas de protección que se precisen. Corresponde al órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma competente. (Art. 125.4 de la Ley 14/2002)



SITUACIONES	INTERVENCION	COMPETENCIA
Riesgo Leve	Actuaciones de prevención	Entidades locales.
-Riesgo grave con colaboración de padres. - Riesgo grave con separación necesaria o sin colaboración de padres o en los demás casos del art. 50.2	- Actuaciones de apoyo a la familia y complementarias. - Guarda voluntaria y medidas de apoyo a familias.	- Entidades locales. - Administración de la comunidad.
Desamparo.	Asunción de tutela y medidas de protección.	Administración de la comunidad.

Tabla 2. Intervención Administrativa en casos de desprotección.

Los distintos recursos utilizados en el Sistema de Protección son una red de centros multifuncionales y versátiles con unos objetivos propios, con una diversidad de programas de trabajo, adaptados cada uno de ellos al plan de caso de cada menor.

Partiendo que el primer lugar, lo ocupará, lógicamente, la familia biológica, seguido del recurso del Acogimiento Familiar, que como recurso preferente, su objetivo es proporcionar al menor una atención familiar sustitutoria o complementaria durante un tiempo determinado, cuando la propia familia no puede atenderle; y por último el Acogimiento Residencial, paso a detallar los diferentes tipos de Centros, para centrar la Vivienda-Hogar de la Asociación Nacional Nuevo Futuro de Palencia.

Los centros de menores con medidas o actuaciones de protección o en riesgo de marginación son:

- Hogares: Su capacidad no es superior a diez plazas.
- Residencias: Su capacidad es superior a diez plazas.
- Unidades: Son agrupaciones funcionales integradas en un Centro, con funciones y objetivos específicos propios para la atención de menores seleccionados por sus características, circunstancias o necesidades.
- Hogares, Unidades y Residencias de Acogida: Destinados a la atención inmediata o de urgencia de menores en situación de crisis familiar o de grave riesgo mediante estancias de corta duración.



- Residencias de Protección: Centros de más de ocho plazas, dedicadas a la atención integral para mayores de ocho años, en un marco de convivencia adecuado y mediante estancias de forma temporal o permanente.
- Viviendas- Hogar: Son mini centros ubicados en viviendas normalizadas, con capacidad inferior a diez plazas y en donde se procura una atención análoga a la familiar. Es el caso de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.
- Hogares Tutelados: Ubicados en viviendas normalizadas, con régimen de autogestión supervisada y capacidad de ocho plazas. Procuran al menor, a partir de los 14 años de edad, alojamiento temporal y atención para facilitar su integración sociolaboral y su autonomía e independencia progresivas.
- Centros y Unidades de Día: Son Centros para la permanencia del menor en el ámbito de la acción de protección, durante algunas horas del día, en aquellos casos en que las circunstancias socio- familiares dificultan el adecuado cuidado del menor pero siendo deseable seguir manteniendo contacto familiar.
- Hogares, Unidades y Residencias para la Socialización: Se dirigen a menores que presentan alteraciones de conducta no permitiéndoles una convivencia normalizada, se agrupan en:
 - Unidades intermedias para la socialización: Destinada a menores con graves problemas de socialización, inadaptación o desajuste social. La intervención es de carácter intensivo, compensatoria, socio-educativa, centrada en el área personal para promover la modificación de actitudes.
 - Centros de Educación Especial: Destinado a menores con graves problemas de conducta con medidas de contención y de restricción de la libertad personal para realizar una posible intervención.



- Unidades para la Atención Inmediata en Régimen Especial: Destinada a menores que habiendo cumplido los doce años presentan problemas de socialización, inadaptación o desajuste social y que supongan un riesgo de daños o de prejuicios a sí mismos o a terceros. La intervención es preventiva, intensiva, inmediata y de corta duración; en un ambiente cerrado y de seguridad.

4.4 LA VIVIENDA-HOGAR DE NUEVO FUTURO DE PALENCIA

La Vivienda-Hogar de la Asociación Nacional “Nuevo Futuro” de Palencia se crea para albergar a menores de edad carentes de entorno afectivo, donde, en régimen de familia, crecen y se educan sin complejos de marginación, en valores prosociales, la responsabilidad individual, la expresión afectiva y la estimulación al aprendizaje.

Es un recurso destinado a menores de edad que, por distintas causas, no pueden permanecer en los hogares familiares. Esta medida destaca por la limitación temporal de las estancias, la homogeneización de los centros en cuanto a organización, funcionamiento y requisitos, la naturaleza socio-educativa que se lleva a cabo, la personalización y normalización de la atención, el respeto a la identidad, intimidad y derechos de los menores, la planificación y programación de actuaciones para atender adecuadamente la diversidad de los casos.

Tiene como principio básico la NORMALIZACION con el fin de paliar, en la medida de lo posible, el efecto de desarraigo del menor al ser institucionalizado. Se pretende que el menor haga uso de los servicios comunitarios como un ciudadano más al mismo tiempo que se intentarán cubrir todas las necesidades de los menores atendidos en el ámbito escolar, sanitario, de ocio y tiempo libre, etc.



4.4.1 Principios básicos

Los principios básicos que rigen el trabajo del acogimiento en la Vivienda-Hogar son:

- **Respeto a la Individualidad:** Se busca el reconocimiento de las características únicas de cada menor, primando la atención individualizada, esto es, a través de espacios individuales, el respeto de las costumbres y creencias, etc.
- **Respeto de los Derechos del Menor:** como el Derecho a la participación, a estar en contacto con su familia, a la confidencialidad de sus datos, a un trato personal digno, a ser corregido de una manera ponderada, a disponer de canales de comunicación de quejas o reclamaciones, entre otros.
- **Cobertura de las Necesidades Básicas:** Para el adecuado desarrollo de los menores se cubren de manera inmediata aspectos como la alimentación, el vestuario, el dinero, el transporte, etc.
- **Atención Educativa:** Se lleva a cabo una escolarización normalizada, contando con programas de apoyo escolar de manera individualizada y teniendo en consideración también aspectos emocionales como la autoestima o la capacidad de logro.
- **Atención Sanitaria:** Se garantiza una cobertura sanitaria a todos los menores con seguimientos médicos y tratamientos así como con programas de Educación para la Salud.
- **Normalización e Integración:** Para que los menores lleven una vida lo más normalizada posible, cobran importancia aspectos como el ocio y las relaciones sociales, el uso de recursos y servicios comunitarios, los fines de semana, etc.
- **Preparación para la Vida adulta:** Los menores son estimulados y guiados hacia la madurez y socialización necesarios para la vida adulta e independiente, por ello se tienen en cuenta las expectativas y decisiones de cada uno, el incremento de las responsabilidades, la intervención sobre déficits y problemas, las habilidades para la independencia o la autonomía.



- Seguridad y Protección: Se busca la cobertura afectiva, la seguridad física, la autoprotección o el control de seguimiento en sus salidas y visitas.

4.4.2. Características del buen educador

Por todos estos principios y la naturaleza de la Vivienda-Hogar se establece un vínculo permanente entre los educadores y los menores que ingresan en ésta como si se tratara de su segunda familia, asistiendo al centro escolar que les corresponde y ejerciendo actividades propias de su edad y su entorno.

Se hace necesario que los educadores asuman una responsabilidad directa, cercana e intensa sobre los menores, a la que se añade un trabajo profesional cualificado para ayudar a superar los problemas que pudieran sufrir éstos (Shealy, 1995), así las características del buen educador son:

- **Flexibilidad:** Habilidad para responder de distintas formas dependiendo de la situación, el momento los sujetos, etc.
- **Madurez:** Demostrada a través del autocontrol, el juicio equilibrado y sabiendo apreciar las necesidades de los sujetos.
- **Integridad:** Necesidad de un comportamiento honrado.
- **Buen juicio y sentido común:** Habilidad para hacer lo correcto en cada momento y tomar las decisiones adecuadas para el bienestar de los menores.
- **Valores apropiados:** Los valores del educador deben encajar con los objetivos y propósitos del proyecto educativo que tiene que desarrollar en el trabajo.
- **Responsabilidad:** Lleva a cabo sus tareas, cumple con sus obligaciones, demuestra iniciativa, asume su cuidado, etc.
- **Buena autoimagen:** Se siente bien consigo mismo, es consciente de sus puntos fuertes y de sus debilidades o carencias.
- **Buena relación con la autoridad:** Buena disposición para recibir instrucciones, asumir responsabilidades de dirección, no responder a la defensiva, etc.



- **Habilidades sociales:** Capacidad para comunicarse claramente, saber mediar en conflictos, para trabajar en grupo, etc.
- **Estabilidad emocional:** Equilibrio en las respuestas emocionales, tolerancia a las frustraciones, etc.
- **Franqueza:** Necesidad de no esconderse detrás del rol profesional, ser abierto, sincero y honesto.
- **Comportamiento coherente:** Ser coherente con los menores, tanto en refuerzos como en castigos, evitar la arbitrariedad.
- **Abierto a la crítica:** No estar a la defensiva, admitir los errores, conocer la opinión de otros.
- **Firmeza y efectividad:** combinación de lo que es transmisión de afecto y empatía con dosis de firmeza para establecer límites y controles.
- **Autoconfianza:** Debe tratar sobre la base de sentirse seguro de sus conocimientos y de los posibles problemas.
- **Promueve competencia personal:** Anima a la independencia de los menores, transmite valores de responsabilidad y autonomía.
- **Cooperación:** Habilidad para trabajar en grupo con otros educadores, adquirir compromisos, respetar consensos, etc.
- **Buen papel como modelo:** Mediante su comportamiento transmite valores, comportamientos y actitudes adecuados y útiles para los menores.

Estas características tanto a nivel personal como profesional confieren sentido a la función educativa de los educadores de Vivienda-Hogar, a la vez que definen las funciones y tareas que se han de desempeñar.

4.4.3. Funciones del educador

A continuación expongo las funciones que realizan los educadores siguiendo a (Férrandez del Valle, 2000):



1. *Trabajar con el menor de forma individual:*

- Recibir al menor. En el momento en que ingresa el menor al centro el educador debe posibilitar desde la expresión de sentimientos hasta la
- indicación de límites y normas. Debe acompañar en su primer contacto con las instalaciones y sus compañeros.
- Facilitar su integración.
- Convertirse en una persona clave, ser una persona de confianza y un modelo que tenga como referencia y al que pueda acudir ante sus problemas y dudas.
- Evaluar y programar.
- Descubrir las necesidades del menor.
- Descubrir los desencadenantes de la violencia, cambios de humor, etc., ello implica conocer los acontecimientos que ocurren y afectan al menor y analizarlos.
- Promover actividades constructivas.
- Mantener y actualizar registros y documentos para evaluar los programas educativos.
- Proteger al menor de daños.
- Programar y trabajar las transiciones del menor a otro hogar, a su núcleo familiar o para la vida independiente.

2. *Trabajar con grupos de menores:*

- Controlar los cambios constantes de composición del grupo de convivencia.
- Conocer cómo afecta al grupo la llegada o partida de menores.
- Promover en el grupo relaciones basadas en el apoyo.
- Evitar acciones y comportamientos destructivos.
- Saber manejarse ante abusadores y abusados, ante formas de violencia que se extienden a los demás, ante casos de consumo de alcohol, por ejemplo, ante cambios bruscos de humor o ante las necesidades de desarrollo de los adolescentes frente a otro de menor edad.
- Promover reuniones constructivas.



- Preparar salidas, vacaciones, celebraciones, etc.
- Responder a los estados de ánimo, cambios de humor, crisis, etc.

- Conocer las diferentes alianzas en los grupos, amenazas o abusos que puedan estar ocurriendo.
- No responder ante situaciones difíciles de forma que pueda aumentar la conflictividad o la violencia.

3. *Trabajar con los Servicios Sociales:*

- Coordinar el trabajo educativo del centro con las directrices de los servicios sociales.
- Ajustar el trabajo del centro a las disposiciones legales, proyectos marco, etc.
- Mantener y actualizar los registros de programación y seguimiento.
- Seguir los procedimientos establecidos para la protección infantil.
- Coordinación con el responsable de cada menor de los servicios sociales, para intercambiar información, planes y trabajar conjuntamente.
- Solicitar información a los servicios sociales.

4. *Trabajar con personas y organizaciones de la red extensa:*

- Tener conocimiento de la estructura, funcionamiento y normas del ámbito comunitario.
- Contacto y cooperación con las personas de la red social del menor: familia, amigos, etc.
- Contacto y cooperación con profesionales de la sanidad
- Contacto y cooperación con la escuela.
- Contacto con policía y jueces.
- Contacto y relación con el vecindario del centro.



5. *Trabajar con el equipo del centro:*

- Construir un equipo con un acuerdo común, con unos objetivos y funciones, mediante reuniones de equipo, supervisiones, etc.
- Supervivencia y viabilidad de un equipo de trabajo que cubre las necesidades de los menores.
- Formación continua: evaluar, registrar y actualizar las propias habilidades y conocimientos para poder afrontar de forma adecuada las situaciones que se presenten.
- Ajustar turnos y rotaciones manteniendo la viabilidad del trabajo en el centro.
- Aceptar y apoyar a otros compañeros.
- Mantener un ambiente confortable, limpio y ordenado, además del equipamiento y las instalaciones.
- Velar por la seguridad de todos.
- Establecer un sistema fluido y eficaz de intercambio de información.

4.4.4. Documentos de trabajo

Las herramientas de trabajo, los documentos con los que se apoyan los educadores para realizar las funciones y tareas anteriormente descritas, son documentos en donde se recoge información sobre diferentes aspectos del centro y de los menores, por ello deben ser coherentes entre sí, deben elaborarse en función de la realidad y deben ser flexibles y ágiles, tanto en su elaboración como en su ejecución. Son los siguientes:

- *Reglamento de Régimen Interno:* se detallan el funcionamiento y organización de la Vivienda-Hogar, las normas de admisión de menores, los deberes y los derechos de los usuarios, los órganos de participación, evaluación y seguimiento de los menores, la atención a las familias, las incidencias con los niños/as y las reclamaciones para con los menores.



- *Plan de Centro*: Lo elabora el equipo de atención directa, basándose en el Plan General Marco (que parte del marco jurídico y normativo) para la gestión que define el centro, los objetivos generales que persigue y su estructura organizativa. Otorga identidad y unidad a la tarea educativa incluyendo: Señas de identidad del centro, marco legal y normativo, principios socioeducativos globales, actuaciones, metodología, recursos e indicadores de evaluación, descripción del entorno y de la población atendida, objetivos a conseguir, etc.
- *Memoria Anual*: Es un documento de evaluación interna que sirve para la mejora, conocimiento, medición y evaluación de los programas del centro.
- *Programa de Intervención Individual*: Es un documento flexible y dinámico en donde se marcan los objetivos a conseguir en las diferentes áreas y que facilita la atención individualizada de cada menor. Se planifican las intervenciones, se plasman las evoluciones y las propuestas socioeducativas a adoptar. Las áreas en las que se plasman los objetivos son: Familiar, Personal, Escolar, Sanitario, Ocio y tiempo libre y Laboral. Serán elaborados por los Educadores de la Vivienda-Hogar partiendo de los contenidos del Plan de Caso, de los resultados de la evaluación definitiva, de las líneas generales establecidas por la Comisión Interdisciplinar, el coordinador de caso y de lo determinado de forma global por el Equipo de Atención Directa, después de un período de observación de cada sujeto y de la reflexión de los objetivos a trabajar para cada uno de ellos. Posteriormente se elaborará el PII semestralmente.
- *Informe de Seguimiento*: se recoge con exhaustividad la información del menor y se revisa el cumplimiento de los objetivos planteados en el Proyecto Individual de Intervención de cada uno de ellos. Se recogen datos del contexto familiar, residencial, escolar, sanitario, social-comunitario y laboral,
- *Registro Acumulativo*: utilizado como documento unificado donde se recogen los datos elementales de los menores, así como cualquier incidencia



o novedad significativa que se produzca mientras permanezca en la Vivienda - Hogar.

Otra documentación que nos sirve para el control y seguimiento de los menores:

- Ficha de ingreso del menor.
- Ficha de Observación.

- Registro de llamadas del menor.
- Registro de faltas de asistencia.
- Registro de talleres.
- Reunión con los menores.
- Hoja de reclamaciones.
- Otros.

4.4.5. Programas de la Vivienda - Hogar

Los Programas y actividades que se desarrollan en la Vivienda-Hogar intentan mejorar la realidad del colectivo al que va dirigido. Contemplan fundamentalmente temas relacionados con las necesidades básicas de la persona: salud, educación, empleo, medio ambiente, autoestima, seguridad, etc.

Todos los programas se orientan a la resolución de problemas, con el fin de intentar satisfacer las necesidades básicas, resolver carencias y mirando siempre al futuro que se intenta mejorar. Expongo brevemente los Programas que se desarrollan, para centrarme en los relacionados con la Resolución de Conflictos.

- Programa de Acogida y Adaptación a la Vivienda-Hogar.
- Programa de Modificación de Conducta: Programa de Prevención de Violencia.
- Programa de Coeducación.
- Programa de Higiene.
- Programa de Educación para la Salud: Programa de Prevención de Drogodependencias.



- Programa de Apoyo escolar.
- Programa de Educación Sexual.
- Programa de Educación Medio Ambiental
- Programa de Educación para la Paz.
- Programa de Interculturalidad.
- Programa de Habilidades Sociales.
- Programa de Modificación de Conducta.

- Programa de Intervención en Crisis.
- Programa de Educación vial.
- Programa de Animación a la Lectura.
- Programa de Ocio y Tiempo Libre.
- Programa de Orientación Laboral.
- Programa Umbrella.
- Programa de Desvinculación de la Vivienda-Hogar.
- Programa de Preparación para las Transiciones.
- Programa de Preparación para el Acogimiento Familiar.
- Programa de Trabajo en Equipo, Tratamiento y Prevención de estrés.

Todos los Programas constan de una introducción que refleja la definición del programa, unos objetivos a conseguir, las actividades a desarrollar, recursos utilizados, los responsables del programa, una temporalización y unos criterios de evaluación.



V. METODOLOGIA

5.1. PLANIFICACION

Partiendo del análisis, anteriormente mencionado, de la realidad de los menores de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia, de las competencias de la Titulación de Grado de Educación Social, tanto a nivel curricular como a nivel profesional y de las motivaciones e inquietudes del alumnado implicados en un diálogo y en una responsabilidad con la comunidad y agentes sociales mediante el Aprendizaje Servicio se lleva a cabo este Proyecto de Resolución de Conflictos en Centros de Menores: Responsabilidad Social y Aprendizaje-Servicio, utilizando los Programas que se desarrollan en la Vivienda-Hogar, como son habilidades sociales, modificación de conducta, intervención en crisis, educación medio ambiental, educación para la paz o el programa de interculturalidad, junto con la aportación de la asignatura de Técnicas de Mediación Social impartida por la profesora Susana Lucas Mangas.

Desde un enfoque no jerárquico, no directivo, sin juicios y dando lugar a un proceso de participación en el que todas las partes determinen juntas en qué consisten los conflictos, éstos se resuelven mejor conociendo sus causas, estableciendo remedios y contando con los medios y recursos necesarios, llegando a una resolución en donde se aprovechen al máximo sus valores y desde una perspectiva del No poder, es decir, no implicándose con las causas o personas que han originado el conflicto.

Por ello, a través de los Programas y Unidades Didácticas se pretende proporcionar a los menores y al alumnado implicado, la interiorización y asimilación de habilidades sociales y conductas adecuadas, y facilitando en concreto, a los menores de la Vivienda-Hogar, las estrategias y la disminución y/o eliminación de conductas disruptivas o inadecuadas necesarias para enfrentarse positivamente a los conflictos generados por las situaciones sociales en las que se encuentran.

Las Habilidades Sociales contribuyen a mejorar nuestro bienestar personal, además de fomentar la autoestima y la empatía y por ello la labor del educador al respecto es:



- Tomar conciencia de la gran importancia personal y social de las Habilidades Sociales y darse cuenta de que el modo de comunicarnos influye en cómo nos sentimos con nosotros mismos y con los demás y en cómo se sienten los demás con nosotros.
- Adquirir habilidades de comunicación básicas y utilizarlas en la vida cotidiana poniéndolas al servicio del propio bienestar, calidad y cantidad de las relaciones sociales.
- Comprender las ventajas para uno mismo y para los demás, de la comunicación asertiva.
- Capacidad para distinguir entre formas correctas e incorrectas de comunicación.
- Adquisición de habilidades para escuchar bien, pedir y aceptar o rechazar citas, hacer y recibir críticas y su puesta en práctica.
- Mejorar sus competencias para expresar emociones y para recibir y entender las expresiones emocionales de los demás.

La respuesta del educador sumado a sus cualidades personales y las competencias profesionales, se desarrollan en escenarios de encuentro interpersonal, en este caso con menores y adolescentes. En la calidad de esos encuentros y de las oportunidades y recursos dependerá la tarea educativa.

Desde una perspectiva interpersonal sobre el maltrato infantil y ante las situaciones de desprotección, se constituyen las relaciones y los vínculos desde lo emocional entre los menores y los educadores. Así, se produce la comunicación interpersonal de una manera personalizada, con estabilidad y continuidad en el proceso educativo, además de que los educadores puedan adquirir y mejorar su competencia educativa.

Este encuentro interpersonal distingue los siguientes objetivos:

- Influir: Las personas con las que nos comunicamos son permeables a lo que decimos y a lo que nos dicen, implica dejarse impresionar por los comportamientos e influir y llegar a acuerdos en relación con las normas,



problemas, convivencia, etc. Aprender y comprometernos en nuestro desarrollo estrategias y habilidades específicas para influir es objeto de planificación y entrenamiento con las habilidades sociales y de comunicación.

- Lograr cambios específicos de desarrollo: Lograr cambios en valores y comportamientos.
- No dañar: Los encuentros interpersonales no han de producir daños al desarrollo de los menores, tanto físicos como psicológicos, por ello se plantea el reto de poner límites, establecer normas, controlar conductas, etc.

Una nueva perspectiva es la potenciación o competencia en el perfil de los educadores sociales, supone un cambio de paradigma, una nueva visión estratégica, como elemento transformador de las experiencias directas y con la emoción-acción-consecuencias (Costa, 1991), es decir, explorando el entorno, interaccionando entre la acción y sus efectos en el aprendizaje y en el desarrollo del yo, del autoconcepto y de la personalidad. Las claves de la potenciación, podemos decir que son:

- Enfatizar la acción y las experiencias directas de aprendizaje: El educador debe propiciar experiencias en las que los menores hagan cosas y que perciban los resultados.
- Atender a las fortalezas y no a las deficiencias: Influir en el aprendizaje, desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de afrontamiento de la biografía personal.
- Potenciar los sistemas de apoyo: Proporcionar recursos y oportunidades para maximizar sus competencias y su capacidad de afrontamiento y de solución de problemas.



	Modelo Normativo	Modelo de Competencia
Descripción del problema	Basado en un diagnóstico del menor: conductas, psicopatías, etc.	Dificultades de convivencia y de la relación entre padres e hijos.
Concepción del adolescente	Irresponsable, desobedientes.	Ajusta su conducta a la etiqueta de irresponsable.
Línea general de actuación	Tratarle como persona no madura mientras no demuestre que lo es.	Tratarle como persona madura para lograr que lo sea.
Objetivo de la intervención.	Que el menor cumpla las normas.	Autonomía y responsabilidad del menor.
Estrategias de intervención.	Control, imposición de normas, castigos, etc.	Aceptación, empatía, negociación, responsabilidades, etc.
Postura del educador ante los jóvenes.	Relación de poder, control de su conducta.	Relación de apoyo basada en la confianza.
Medidas aplicadas con los menores.	Limitar su autonomía, supervisión y control.	Ampliar su autonomía, crear alianzas, seguimiento, etc.

Tabla 3. Comparativa entre un modelo de competencia o de potenciación y un modelo de intervención coercitiva.

5.2. HERRAMIENTAS

Una vez planteados los cimientos que nos sirven de soporte para el diseño de un programa de resolución de conflictos y para una regulación positiva de los mismos, tanto para el alumnado como para los educadores de la Vivienda-Hogar, hay que tener en cuenta las siguientes habilidades y técnicas para restablecer o establecer la capacidad de ser conscientes de los conflictos, asumirlos y resolverlos de la forma más creativa posible (Lucas, 2011):

- Plantear o delimitar la naturaleza del conflicto de forma clara, concisa, directa y cordial. Ej.: “Desearía saber tus razones...”. “Tengo un problema, temo no lograr los objetivos...”



- Escuchar activamente a la otra parte para comprender sus razones, mostrando deseos de negociar. Ej.: "Entiendo que..."
- Ponerse en el lugar de la otra persona. Ej.: "Sentiría que..."
- Buscar alternativas. Ej.: "Entonces que alternativa consideras más viable..."
- Seleccionar y sugerir alguna posible solución para ambas partes. Ej.: "Si decidimos..."
- Lograr el compromiso del interlocutor con la solución elegida. Ej.: "Según lo que hemos hablado..."

Para ello el manejo de las habilidades de comunicación es clave. Trabajar la comunicación intercultural incluyendo actividades que favorezcan el diálogo, la escucha activa, las preguntas abiertas, la empatía, la gestión de las emociones, el equilibrio de poder, el acercamiento cultural o la igualdad en las relaciones contribuirá al desarrollo personal y social de los educandos.

5.2.1 La escucha activa (Lucas, 2011):

Consiste en recoger la información de una de las partes y al mismo tiempo recogiendo cómo se siente esta parte. Gracias a ella, se puede sincronizar nuestro comportamiento a las demandas y necesidades de nuestros interlocutores: seguir hablando, ceder la palabra, interrumpir nuestro discurso o cambiar de tema, mostrar apoyo o poner fin a la relación.

5.2.1.1. ¿Cómo se muestra que estamos escuchando activamente?

- Con gestos: Manteniendo contacto visual, adoptando expresión facial y gestos de acogida, etc.
- Con palabras: Mostrando interés con palabras neutras y preguntas abiertas, ej.: "¿Quieres decir que...?", "Si te he escuchado bien...", "Pareces estar diciéndome que..."



- Clarificando: Contribuye a dilucidar un mensaje que no se entiende o confuso, para comprobar si se ha comprendido, para ayudar al hablante o para reformular lo dicho. A través de preguntas abiertas, por ej.: “¿Desde cuando...?, Si te he entendido bien..., ¿Podrías explicar...?”

- Parafraseando: Diciendo con nuestras palabras lo que hemos escuchado, demostrando que lo hemos comprendido y constatando que nos ha llegado el mensaje. También nos permite conocer si lo que hemos entendido es lo que realmente intentaban decirnos o si hemos entendido algo distinto. Ej: “Entonces, lo que me estás indicando...”, “Para ti el problema es...”

- Resumiendo: Hacer un resumen de lo que se está escuchando, para organizar la información, para enfocar e identificar los temas, para poner freno a la excesiva ambigüedad, para moderar el ritmo de la conversación o para orientar el proceso de solución de problemas proporcionando información. Ej.:”Llegados a este punto, podemos decir...”, “Tengo la sensación de que...”

- Reflejando: Indagando sobre los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando y contribuyendo a que la otra persona sea consciente de lo que siente. Ej.:”Te molesta que...”, “Te incomoda cuando...”.

5.2.1.2. *¿Por qué es importante la escucha activa? (CREFES, 2006)*

- Permite la autorregulación del educador: Escuchando y captando la información del entorno.

- Muestra interés y comprensión: La persona que se siente escuchada se siente aceptada, confiada y a gusto con quien le escucha.

- Motiva a hablar y compartir información relevante: La persona que se siente escuchada se siente estimulada a continuar comunicándose.



- Contribuye a la clarificación: La expresión y la escucha tiende a clarificar las ideas y emociones del que habla, facilitando la reelaboración de los mensajes.
- Promueve afiliación y respeto: El educador adquiere la capacidad de ser una persona significativa y digna de confianza, además de acrecentar la capacidad de influencia.
- Suscita el deseo de escuchar a quien escucha: Si el educador sabe escuchar, éstos tienden a escuchar, por reciprocidad.
- Se adquiere mayor control sobre la conversación y la relación educativa: con la escucha puede observarse interferencias, reacciones adversas, intentos de cambios, etc.
- Relaja o apacigua las emociones de ansiedad, abatimiento, cansancio, escepticismo, irritación u hostilidad: La escucha contribuye a apaciguar las emociones negativas y a su aceptación.
- Reduce los sesgos perceptivos y prejuicios: Permite obtener información para comprender el comportamiento de quien habla, y así mejorar y reducir los errores y prejuicios.
- Mejora la negociación y la solución de problemas y conflictos: La escucha predispone a acercamientos y negociaciones.
- Promueve modelos de conducta para escuchar: Quien escucha se convierte en un modelo de conducta que será observado e imitado.

5.2.2. La Empatía (Lucas, 2011):

La capacidad de captar lo que siente la otra persona que se comunica con nosotros, es decir, identificarnos con el estado de ánimo de la otra persona. Para:

- Informar a nuestro interlocutor que percibimos y comprendemos sus sentimientos.
- Para estimular la expresión de sentimientos.
- Para facilitar un mejor conocimiento de los sentimientos.



- Para mitigar el dolor, cansancio, la rabia, etc.
- Para crear un clima más favorable para la comunicación.

A través de:

- Identificar y entender las emociones.
- Dando un nombre a las emociones que se observen.
- Expresando la emoción que se percibe, reflejándolo: “Me hago cargo...”. “Te estoy escuchando y noto que...”, “Puedo entender que te sientas así...”.

5.2.3. Utilización de preguntas (Lucas, 2011):

Utilizadas para obtener información, para generar dudas y para inducir procesos de reflexión. Si se desea ayudar a resolver conflictos, o conocerles mejor, se necesita preguntar para conocer sus objetivos, opiniones, intereses, sentimientos y necesidades.

5.2.3.1. Cuándo y cómo hacer preguntas:

- Cuando se desea entablar una conversación: ¿Qué tal te va?
- Cuando se necesita indagar si alguien necesita ayuda: ¿Cómo puedo ayudarte?
- Cuando se necesita identificar un sentimiento: ¿Qué sientes cuando..?
- Cuando se necesita centrarse sobre un tema: A propósito ¿Qué te pareció...?
- Cuando se necesita comprender algo más de un comportamiento específico: ¿Qué sería un ejemplo de esto?
- Cuando se desea identificar objetivos, intereses o necesidades: ¿Qué pretendes?, ¿Qué debería hacerse...?
- Cuando se intenta definir un problema: ¿A qué crees que se debe...?, ¿Qué opinas de ...?



- Cuando se intenta activar las alternativas de solución de problemas: ¿Qué se te ocurre que podría hacerse...?
- Cuando necesita tomar decisiones: ¿Cuáles son las ventajas de...?, ¿Qué pasaría si...?
- Cuando se desea motivar y promover la participación: ¿Qué opinas...?
- Cuando se desea hacer preguntas comprometidas: ¿Te ha ocurrido algo...?, ¿Qué ocurrió en realidad?
- Cuando se desea preguntar para hacer pensar: No dando las soluciones, sino proporcionando datos que faciliten una posible solución: “¿En que te basas para creer en...?, ¿Qué sería lo más apropiado...?, ¿Estarías dispuesto/a a asumir...?, ¿Crees que puedes resolver el problema...?, ¿Qué inconvenientes ves ..?”

5.2.4. Los mensajes “Yo” (Fernández, Hamido y Fernández, 2011)

Se envían en primera persona y nos permiten compartir de una manera franca nuestros deseos, opiniones o sentimientos. Sin evaluar o reprochar la conducta de los demás, facilita la expresión de las diferencias y los desacuerdos.

Se puede decir que las características de los mensajes “yo” son:

- Descriptivo: Son concretos, específicos, sin juicios ni generalizaciones.
- Responsable: Se asume la responsabilidad de lo que se dice y siente.
- Democrático: Permite que los demás tengan perspectivas diferentes de lo que se dice.
- Expresado en 1ª persona: “A mí me parece”, “En mi opinión”, “Me molesta que..”
- Valiente y asertivo: “Me parece bien...”, “Es normal que te sientas así...”, “Seguro que tienes razones para...”



5.2.5. La Asertividad (Lucas, 2011):

Capacidad de expresar nuestro punto de vista respetando a nuestro interlocutor. Cuando se niega o afirma con seguridad, con sencillez o fuerza, respetando a los demás, sin llegar a ofenderles o a depender de ellos.

5.2.5.1. Gestión de la asertividad:

- La normalización de sentimientos de ira u otros negativos:
Intentar
descartar las definiciones individuales del problema, adoptando una definición mutua del mismo, utilizando la normalización y la reciprocidad. Ej: "Es posible que esta situación sea inusual..."
- Reformular y reciprocitar: Llevando a las partes en conflicto a comprender la participación de ambos en el problema. Ej: "Entonces, no estuvo de acuerdo en..."
- Enfoque hacia el futuro: Centrando la conversación en lo que quieren decir y no en lo que hicieron en el pasado. Ej: "En un futuro se puede..."
- Recibiendo y realizando críticas: Escuchando activamente a las personas que nos critican, respetando el derecho de las personas de tener su propia opinión y a la hora de realizar la crítica, expresando cómo me afecta: "Me sentí como..."; Pidiendo soluciones ni impositivas: "¿Qué se te ocurre que podríamos hacer...?"; Sugiriendo alternativas y negociar: "He pensado que sería mejor...", etc.
- Recompensar: Premiando las conductas positivas, con el refuerzo social, es decir, haciendo saber al otro, que nos ha gustado su comportamiento con una sonrisa, un abrazo, etc. Ej: "Ha estado bien que ...", "Te creo capaz de ello y mucho mas..."



5.2.6. Afrontar objeciones y réplicas (Lucas, 2011):

Afrontar objeciones e incluso rechazo a nuestros consejos o informaciones es de especial importancia cuando queremos que nuestro interlocutor sea sensible a nuestras posiciones, que se acerque a los temas y objetivos que se pretenden o cuando queremos reducir la hostilidad.

5.2.6.1. Cómo afrontar objeciones.

- El acuerdo parcial: La capacidad de reconocer que nos hemos equivocado o que no estamos en posesión de la razón. Ej.: "No dudo que tendrás tus razones...", "Visto así...pensaría lo mismo...".
- El disco rayado: Repetir una y otra vez el mensaje hasta que ya no pueda ser ignorado por nuestro interlocutor. Ej.: "Yo en cambio pienso...". "No obstante...", "Pero aún así...deseo insistir..."

5.2.7. Motivar (CREFES, 2006):

Motivar es una habilidad orientada a animar, potenciar, alentar y movilizar a la acción. Aquello que nos mueve o incentiva para hacer algo. Se está motivado para hacer algo cuando nos compensa, nos recompensa, cuando cumple alguna función para nosotros, cuando tiene consecuencias y resultados interesantes que otorgan significación a lo que hacemos.

5.2.7.1. Condiciones para motivar:

- Que haya metas hacia donde caminar: Encontrando necesidades, intereses y objetivos que tengan sentido y significación para los educandos.
- Que haya alguien significativo con quien caminar: Siendo un apersona digna de crédito y de confianza para los educandos. Cómo: Sonriendo de manera habitual, utilizando un tono de voz adecuado, mostrando interés, siendo coherente y ejemplar, respetando, etc.



- Que haya resultados que animen y alienten durante el camino: Proporcionando con nuestras acciones resultados o consecuencias a las conductas de los demás que puedan ser potenciadoras de comportamientos y desarrollo personal. Cómo: Prestando atención a los esfuerzos realizados, escuchando activamente, señalar los objetivos alcanzados, promover la realización de tareas, etc.
- Que haya reconocimiento. Es una manera de incentivar y motivar, comunicando información sobre el valor del comportamiento, sobre la acción y sobre el impacto positivo. Cómo: Con reconocimiento personalizado, describiendo detalladamente el comportamiento, con argumentos fiables, incorporando a otras personas, etc.
- Que se perciba control y que se puedan tomar decisiones: Facilitando autonomía y control para desarrollar mecanismos de automotivación. Cómo: Promoviendo la autoobservación de logros, invitando a la búsqueda de alternativas, proporcionando autonomía, validando iniciativas, etc.
- Que exista “feedback” para corregir motivando los errores del camino: Corregir las actividades de aprendizaje sin desanimar y manteniendo la motivación. Cómo: Dando información positiva acerca de lo correcto, sugiriendo alternativas de cómo mejorar, etc.

5.2.8. Solución de Conflictos (CREFES, 2006):

La capacidad para resolver problemas es una parte muy importante en las características de los educadores, sobre todo en la medida en que los menores van creciendo y van diferenciando su identidad y sus necesidades. Por ello, el modelo de intervención en crisis pretende un nivel de intervención más profundo. No se trataría solamente de controlar la conducta, sino de tratar de abordar los componentes emocionales y cognitivos que producen dichas conductas.



Es un modelo que permite actuar de manera terapéutica en el espacio educativo, se realiza sobre la propia realidad de relaciones de la vida diaria, de manera natural y sobre la marcha. Se aprovecha la crisis para provocar un cambio, enseña autocontrol y valores, ayuda a la propia comprensión de la relación entre sentimientos y conductas, análisis del episodio desde el punto de vista de los menores y se asumen las propias responsabilidades.

5.2.8.1. Estrategias de desactivación de situaciones explosivas.

- Estrategias de desviación o distracción.
- Empatía y escucha sobre los sentimientos.
- Evitar centrarse en la expresión verbal o gesto negativo.
- Combinación de empatía y la firmeza.
- Evitar advertencias que no pueden ser cumplidas.
- Manejo del humor.
- Facilitar una salida digna.
- Respuesta y trabajo en equipo.

5.2.8.2. Diferentes respuestas a la resolución de conflictos

- **Respuesta Controladora:** Persigue establecer expectativas de resultados y consecuencias de los comportamientos. Establece límites, aplica refuerzos y sanciones como herramienta básica.

- **Respuesta Didáctica:** Intenta ayudar a aprender de la experiencia, dando la oportunidad para explorar e intentar nuevas conductas. Se insiste en que asuma responsabilidad sobre sus acciones y tome decisiones sobre su manera de actuar. Se basa en el diálogo centrado en el análisis de la experiencia y de los problemas de convivencia.

- **Respuesta Reguladora:** El principal objetivo es la adherencia a rutinas, normas de tiempos y obligaciones claramente



establecidas. Se da sentido a la seguridad y restablece el curso de las actividades y de la vida cotidiana.

- **Respuesta Empática:** Resalta la creencia en las potencialidades del menor y la validez de sus sentimientos y preocupaciones. Se trabaja desde la sintonía emocional y la empatía, se conecta con sus sentimientos y emociones. La meta es que se sientan bien consigo mismos y puedan afrontar sentimientos dolorosos y situaciones conflictivas con respuestas más adaptadas.
- **Respuesta Relacional:** El objetivo es la vinculación, la implicación personal y el desarrollo de una relación adecuada con los menores. Las respuestas a problemas de conducta buscan reforzar la cercanía, mostrando implicación y ayuda.

5.2.8.3. *Técnicas para la resolución de conflictos.*

- **OTEAR.**
Observar: Escudriñar las señales de un conflicto.
Tacto: Prudencia, buscar el momento.
Escuchar: No interrumpir, dar señales de escuchar y no juzgar (mostrar empatía y clarificar en caso necesario), escucha activa.
Apoyar: Ofrecer apoyo, mensajes yo.
Resolver: Iniciar un proceso de solución de problemas si acepta la ayuda.
- **RESOLVER- P**
Recapacitar: reflexionar acerca de lo que se pretende y de la mejor manera de obtenerlo.
Exponer: por parte de cada uno, la perspectiva que se tiene del problema
Sintetizar: Definir suficientemente el problema.



Olfatear alternativas: averiguar con interés y empeño cuántas alternativas pueden plantearse para resolver el problema.

Valorar las alternativas.

Establecer un Plan de Acción: qué va a hacer quién, cuándo y como. Acordar las consecuencias positivas y negativas que se derivarían de cumplir o no lo acordado.

Revisar: fijar un momento, lugar y condiciones de revisión. Valorar positivamente lo que ha funcionado y aplicar los costes acordados por lo que no se haya realizado.

Proponer cambios para mejorar la solución.

- **A ESCAPE**

Apartar al menor del contexto conflictivo.

Explorar el punto de vista del menor

Situarle ante nuestra perspectiva

Conectar conducta con sentimientos y otros eventos

Alternativas a discutir

Plan para llevar a cabo en lo sucesivo

Enrolar al menor de vuelta en la rutina

- **REDES**

RE-capacitar sobre lo que se pretende. Identificar los objetivos y determinar la oportunidad al plantearlo.

D-escribir el problema en términos concretos, sin juicios.

E-xpresar cómo nos sentimos y por qué.

S-ugerir cambios.



5.3. APLICACIÓN DEL PROGRAMA

La puesta en marcha del Programa a través del proyecto Aprendizaje-Servicio y Responsabilidad Social a puesto en diálogo y a vinculado a los alumnos de 2º Grado de Educación Social, en la asignatura Técnicas de Mediación Social impartida por la profesora Susana Lucas Mangas y los menores de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.

Los participantes son 42 estudiantes, de 2º Grado de Educación Social y de Complementos de Formación, en su mayoría mujeres y con edades de media de 20 años. Los menores de la Vivienda-Hogar son 8: 3 niños y 5 niñas, con edades entre los 9 y 14 años.

Con el alumnado de Educación Social, en la primera sesión se trató de analizar la realidad, de dar a conocer los centros de menores, en concreto la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro, sus usuarios, el entorno en que viven los menores, el porqué están allí, cómo se preparan para la vida en un ambiente que evita la marginación y la exclusión social, de donde provienen, o cómo se establece un vínculo entre educadores y menores como si se tratara de su segunda familia.

En esta primera sesión los alumnos/as estuvieron muy interesados, haciendo preguntas sobre los menores, las causas, cómo es el día a día en el centro, etc. Se intentó que el alumnado comprendiera el contexto en el que se iba a introducir la actividad de servicio socialmente responsable y las necesidades de los menores, en este caso.

En las dos sesiones siguientes se introdujo la práctica, dentro de la asignatura Técnicas de Mediación Social y elaborada por la Educadora Social, Inés Lombraña García; Consta de tres casos prácticos con menores, que son un ejemplo de algunas acciones que se pueden dar en un centro de menores. Se plantean unos objetivos a tratar, una metodología con diferentes líneas de actuación y varias posibilidades de intervención, unos recursos y por último una evaluación. Cada grupo debe elegir un caso, las metodologías a utilizar, cómo intervendrían, qué habilidades desarrollarían y cómo actuarían en cada caso. La puesta en común de los grupos, fue que cada grupo expuso a los demás su trabajo realizado en la práctica del caso que desarrolló.



La dinámica de trabajo basado en la colaboración y la participación entre el alumnado y la educadora social se realizó por grupos, cada uno de los cuales trabajó un caso práctico. Lo que se pretende con esta dinámica de trabajo es fomentar la participación activa, creando foros de discusión, sobre las distintas realidades de los menores, cómo se actuaría con ellos, qué habilidades desarrollarían, etc.

Así mismo, el trabajar en grupo hace que todos nos entrenemos en la capacidad de escuchar activamente, en la elaboración de preguntas, en el parafraseo o en la recapitulación de todo lo dicho, en definitiva, en las habilidades sociales que estamos aprendiendo.

La última sesión, de evaluación, el alumnado responde y reflexiona a una serie de preguntas sobre su experiencia de servicio y del aprendizaje de los contenidos recibidos. Se desarrolla en el siguiente apartado.

5.3.1. Casos prácticos con menores (ANEXO 1)

Caso Juan

Juan, de 14 años, no recoge el cuarto ni hace la cama habitualmente, pese a que le solicita que lo haga y se lo recuerdan a cada momento. Se ha intentado reiteradamente razonar con él, a retirarle la propina, la sobre corrección e incluso a retrasar actividades del grupo hasta que él termine, pero todo falla.

Cuando se le presiona, se enfrenta abiertamente vacilando al personal educador y aunque finalmente lo hace, es siempre a regañadientes; al momento, todo vuelve a estar tirado otra vez.

Caso Isabel

Isabel, de 16 años tiene un diagnóstico de Trastorno explosivo intermitente. A menudo entra en crisis y arremete contra los objetos y los muebles que tiene alrededor, si bien no suele agredir directamente a las personas. Se lleva bastante bien con una educadora concreta. Estando en el comedor, llega una carta para ella de sus padres. Por el técnico de protección se sabe que recientemente se han suspendido los contactos con su familia.



Caso grupo

Pasadas las diez de la noche, algunas de las personas jóvenes (las más mayores) de la residencia, empiezan a montar jaleo por los pasillos, despiertan al personal pequeño, ponen música en el cuarto de una de las chicas a todo volumen y se ponen a fumar y a beber alcohol. Los dos educadores de servicio se personan en el dormitorio y recriminan a estas personas jóvenes desde la puerta para que modifiquen su actitud, pero éstos la puerta y siguen la fiesta.

OBJETIVOS:

- Modificar conductas incorrectas.
- Reforzar conductas adecuadas.
- Recompensar a los menores en las tareas del Centro.
- Eliminar conductas disruptivas.
- Adquisición de habilidades sociales para resolver los conflictos
- Habilidades de Comunicación.
- Habilidades de Relación.
- Habilidades de Expresión de emociones.
- Habilidades de Asertividad.
- Habilidades Alternativas a la agresión.

METODOLOGÍA. Diferentes respuestas a estos Conflictos:

Respuesta Controladora: Persigue establecer expectativas de resultados y consecuencias de los comportamientos. Establece límites, aplica refuerzos y sanciones como herramienta básica.

- *Respuesta Didáctica:* Intenta ayudar a aprender de la experiencia, dando la oportunidad para explorar e intentar nuevas conductas. Se insiste en que asuma responsabilidad sobre sus acciones y tome decisiones sobre su manera de actuar. Se basa en el diálogo centrado en el análisis de la experiencia y de los problemas de convivencia.



- *Respuesta Reguladora:* El principal objetivo es la adherencia a rutinas, normas de tiempos y obligaciones claramente establecidas. Se da sentido a la seguridad y restablece el curso de las actividades y de la vida cotidiana.
- *Respuesta Empática:* Resalta la creencia en las potencialidades del menor y la validez de sus sentimientos y preocupaciones. Se trabaja desde la sintonía emocional y la empatía, se conecta con sus sentimientos y emociones. La meta es que se sientan bien consigo mismos y puedan afrontar sentimientos dolorosos y situaciones conflictivas con respuestas más adaptadas.
- *Respuesta Relacional:* El objetivo es la vinculación, la implicación personal y el desarrollo de una relación adecuada con los menores. Las respuestas a problemas de conducta buscan reforzar la cercanía, mostrando implicación y ayuda.

INTERVENCION CONCRETA:

- Programa Educativo individual en interacción con el contexto social, económico y medioambiental.
- Análisis de los factores que interaccionan en la situación conflictiva.
- Los sentimientos que desencadenan el episodio.
- Aplicación de Refuerzos.
- Estrategias adecuadas a la Intervención en Crisis:
 - Estrategias de desviación o distracción.
 - Empatía y escucha sobre los sentimientos.
 - Evitar centrarse en la expresión verbal o el gesto negativo.
 - Combinación de empatía y firmeza.
 - Evitar advertencias que no puedan cumplirse.
 - Manejo del humor.
 - Facilitar una opción responsable.
- Respuesta y trabajo en equipo:
 - A. Apartar al menor del contexto conflictivo.



- E. Explorar el punto de vista del menor.
- S. Situarle ante nuestra perspectiva.
- C. Conectar acción con sentimientos y otros eventos que interaccionan en el contexto socio-económico, cultural y medioambiental.
- A. Alternativas a discutir.
- P. Plan para llevar a cabo en lo sucesivo.
- E. Enrolar al menor de vuelta en la rutina.

RECURSOS:

- Profesionales de la Educación Social en formación (alumnado de Educación Social).
- Modelado.
- Autoinstrucciones
- Roll- Playing.
- Otros agentes sociales (a modo de socios).

EVALUACIÓN. Se puede medir según criterios:

- Tipo de estímulos utilizados.
- Tipo de efectos que tiene sobre la acción. Si aumenta o disminuye la probabilidad que ocurra algo de nuevo.
- Motivación en la realización de actividades.
- Cumplimiento de objetivos.
- Grado de aceptación de los Programas por parte de los menores.
- La participación como herramienta de empoderamiento en los procesos de exclusión social para resolver conflictos.

El trabajo en equipo como recurso para trabajar con los menores fomenta la potenciación de toma de decisiones, en tanto en cuanto se distribuye el trabajo, se definen roles para con los menores, se aportan valías personales, se da importancia a la creatividad y se llega a una consecución de los objetivos fijados.



En la evaluación que se desarrolla con los menores en los diferentes programas, se mide ante todo:

- Participación de los menores.
- Motivación en la realización de las actividades.
- Cumplimiento de los objetivos del Programa.
- Grado de aceptación de las actividades o técnicas por parte de los menores.

Se desarrollará la evaluación realizada con los menores en el siguiente apartado.

El trabajo realizado en la Vivienda-Hogar, está basado en las habilidades sociales y en técnicas de comunicación eficaces. Lo expuesto en este proyecto sobre resolución de conflictos y habilidades sociales, son técnicas que se manejan en el día a día. Puesto que los menores residen en la Vivienda-Hogar como si fuera su hogar familiar, los conflictos y problemas se intentan solucionar en un contexto normalizado. Tanto las habilidades sociales como las técnicas concretas de solución de conflictos se desarrollan en casos concretos como los expuestos al alumnado, entre otros, teniendo muy en cuenta el trato personal con cada uno de los menores, la capacidad de comunicar de éstos, su forma de sentirlos, su autoestima o su capacidad de autocontrol ante los diferentes comportamientos.

5.4.EVALUACION Y RESULTADOS

5.4.1. Criterios de Evaluación

En la evaluación se siguen los siguientes criterios:

- Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos marcados durante la planificación y diseño. (Eficacia)
- Adecuación al momento y al problema que se intenta resolver o mejorar. (Pertinencia)
- Adecuación del programa-proyecto y de sus objetivos a las necesidades y características de los destinatarios. (Idoneidad)



- Buena o mala relación proporcional entre los recursos utilizados y los resultados. (Eficiencia)
- Adecuación entre principios, objetivos, métodos y técnicas. (Coherencia metodológica)

La evaluación se concibe como un elemento esencial para la mejora de la calidad de los diferentes contextos en los que se llevan a cabo los programas. Se trata de una evaluación continua, observando la evolución de los menores, además de las realizadas en programas o actividades concretas, que serán éstas trimestrales o anuales.

Proporciona una información significativa y continuada acerca del desarrollo del programa y así permite posibles mejoras.

Teniendo en cuenta las valoraciones complementarias del alumnado, la universidad el equipo de trabajo de educadores sociales del centro de menores se realiza de una forma integradora, desde la globalidad, contemplando todos los aspectos que intervienen en el proceso evaluativo, participativa y en la que todas las personas sean protagonistas y no sujetos pasivos de la evaluación.

5.4.2. Instrumentos de evaluación.

Se elabora un cuestionario para evaluar el proceso seguido de dinámica de trabajo entre las personas participantes: de acuerdo a la dinámica estudiada por Lucas (2009), en lo que se refiere a la dinámica de trabajo para favorecer la eficacia de los programas de ApS, partimos de un modelo de intervención basado en el diálogo y la colaboración entre las personas “socias” participantes en todas las fases: planificación e iniciación de las sesiones de trabajo; control sobre cómo presentar y organizar las actividades, cómo dinamizar los trabajos en grupo o cómo evaluar su realización; apoyo a las personas participantes y sus contribuciones; información compartida; clarificación de objetivos, tareas y plan a seguir; y, en la evaluación de la actuación del grupo en función de las propuestas y acciones realizadas.



5.4.2.1. Autoinforme de evaluación para el alumnado

Asimismo, se aplica un Autoinforme que se aplica al alumnado universitario (Lucas, 2009). *Se señalan las respuestas más destacadas:*

- **¿Me ha ayudado a clarificar competencias, valores, actitudes? Subraya las que destacarías.**

Capacidad de organizar y planificar, resolución de conflictos, toma de decisiones, comunicación oral y escrita en la propia lengua, análisis y síntesis, habilidades interpersonales, capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, generar nuevas ideas, iniciativa y espíritu emprendedor, diálogo con otras personas, compromiso ético, capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica profesional, capacidad de aprender, liderazgo, trabajar de forma autónoma, diseño y gestión de proyectos, iniciativa y espíritu emprendedor. Las respuestas más destacadas han sido: *“Resolución de conflictos”, “capacidad de adaptarse a nuevas situaciones”, “habilidades interpersonales”, “capacidad de adaptarse s nuevas situaciones”, “diálogo con otras personas”, “generar nuevas ideas”, “capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica profesional”.*

- **¿La participación a nivel personal me ha aportado?**

La respuesta ha sido positiva, destacando: *“Adquirir conocimientos nuevos”, “enlazar con la práctica”, “conocer mejor la situación de los centros de menores”.*

- **¿Me ha motivado a buscar formas de participación en mi entorno?, ¿Cuáles?**

La mayoría del alumnado responde afirmativamente (70%), argumentándolo de forma complementaria, como nuevas formas de trabajo y ampliación de conocimientos.

- **¿He creado materiales de trabajo para facilitar el aprendizaje de las personas destinatarias?**

La respuesta mayoritariamente compartida (80%) ha sido, afirmativa, argumentándolo de forma complementaria: *“hemos tenido que diseñar estrategias de acción”, “elaborando información”, “realizando prácticas.”*



- **Los materiales aportados ¿han sido adecuados?**

Todas las respuesta (100%) coinciden afirmativamente..

- **Los materiales aportados ¿han sido suficientes?**

La de respuestas coinciden afirmativamente (100%)

- **La actividad de hoy ¿promueve acuerdos y opciones para solucionar conflictos?**

Se coincide (100%) en las respuestas afirmativas, destacando: “para tener ejemplos concretos”, “promueve acuerdos y acciones para ser capaces d resolver conflictos”, “promueve el diálogo ente el centro y la comunidad”.

- **¿Ha existido equilibrio entre teoría y práctica?**

El alumnado aporta (100%) que ha sido adecuado el equilibrio entre teoría y práctica ya que ambos estaban relacionados.

- **¿Los contenidos respondieron a tus expectativas?**

La totalidad de las respuestas afirmtaivas (100%).

- **¿El proyecto creará impacto en la comunidad?**

La mayoría de las respuestas han sido positivas, (90%): “Sí, porque creo que el proyecto es necesario y útil”, ”Sí, debido a la demanda de menores”; “No, porque muchas personas no conocen de su existencia”.

- **¿Se ha explicado bien el contenido de la sesión?**

Todas las respuestas coinciden afirmativamente.(100%)

- **¿El lenguaje utilizado ha sido adecuado?**

Todas las respuestas coinciden afirmativamente (100%)

- **Otras observaciones.**

Se destacan las siguientes: “Aprendí temas nuevos”, “sobre todo en cuanto a técnicas específicas”, “muy bien, porque nos acercamos más a la realidad profesional”, “me hubiera gustado escuchar más sobre aportaciones personales, se conoce la realidad más de cerca”.



5.4.2.2. Modelo de evaluación para los menores

La evaluación llevada a cabo con los menores, se realiza de una manera continua, mediante la observación de indicadores objetivos, como son la realización positiva de actividades: limpieza, higiene, superar el curso escolar, etc. e indicadores psicológicos, como la mejora de la autoestima, cambios de conducta y comportamientos, mejora en habilidades sociales, etc.

En resolución de conflictos, destacamos la evaluación en los siguientes aspectos:

- Aumento del autoconocimiento realista y positivo.
- Mejora de la adaptación personal: A sus compañeros, a educadores y/o otros agentes sociales.
- Aprendizaje y comprensión de temas transversales: Tolerancia, integración, medio ambiente, etc.
- Disminución de conductas negativas: Disminución de conductas disruptivas.
- Aumento de conductas positivas: Reforzar las conductas y comportamientos positivos.

Se expone como ejemplo, esta evaluación sobre resolución de conflictos en el centro de menores:

- Su comportamiento se adapta a las normas de la residencia: respeta las normas internas de la residencia y su comportamiento es adecuado en las distintas situaciones.
- Asume las responsabilidades que se le encomiendan: cuando un educador delega en el niño/a algún tipo de responsabilidad, éste es capaz de llevarla a cabo satisfactoriamente.
- Colabora en las tareas cotidianas: se presta a colaborar o acepta cooperar para realizar tareas diarias de la residencia (ayudar a un educador en un trabajo, al personal de servicios, o a otros compañeros).
- Es cuidadoso con las instalaciones: su comportamiento se adecua a los diferentes usos de para los que se destinan las instalaciones (baños, comedores,



habitaciones...), no maltratando el mobiliario, la ornamentación o los objetos de las instalaciones.

- Mantiene buenas relaciones con los compañeros: tiene amigos dentro de la residencia con quien compartir juegos, obligaciones, tareas y secretos o confidencias.
- Responde equilibradamente a las ofensas y agresiones de los compañeros: se retira, lo resuelve mediante el diálogo, acude a un educador o busca cualquier alternativa constructiva al enfrentamiento agresivo.
- Mantiene buenas relaciones con los educadores y personal: es respetuoso con los educadores y otro personal, mantiene conversaciones, presta ayuda si es necesario, etc.
- En las discusiones con los educadores se controla: cuando existe diferencia de criterios o se le llama la atención sabe argumentar en un tono de voz adecuado, sin mostrar ningún tipo de agresiones verbales. Es capaz de razonar y aceptar otros puntos de vista.
- Se integra a las actividades y juegos del grupo: participa y disfruta en su tiempo de ocio de juegos colectivos junto con otros compañeros sin permanecer distante.
- Es aceptado por el grupo: el resto de niños/as cuentan con él, le aceptan y comparten con él tareas y ocio.
- Se siente aceptado por el grupo: expresa mediante verbalizaciones y otras expresiones que se siente querido, aceptado y parte del grupo dentro del ámbito residencial.
- Manifiesta estar a gusto en la residencia: mediante verbalizaciones o comentarios hace patente o reconoce que el contexto de la residencia le resulta satisfactorio.
- Exterioriza sus sentimientos: manifiesta verbalmente o gestualmente tristeza, alegría, ansiedad, comenta su estado de ánimo y/o preocupaciones con educadores u otros compañeros.
-



- Comenta sus cuestiones más personales al educador: en las “charlas” con el educador comenta abiertamente aquellas preocupaciones o problemas que tiene en relación con la familia, compañeros, amigos, educadores, etc. Igualmente se aplica a las alegrías o motivos de satisfacción más personales.
- Establece lazos afectivos hacia su/s educador/es: este ítem hace referencia al reconocimiento por parte del niño/a de una relación más estrecha con un determinado educador/es.
- Establece lazos afectivos hacia algunos compañeros: ídem en relación con algún/os compañero/s.
- Manifiesta solidaridad y apoyo hacia los compañeros que tienen problemas: siempre dentro de sus posibilidades, el niño/a trata de prestar ayuda, hablar con el afectado manifestando su interés y preocupación, comprender su situación o problema y ponerse en su lugar.

5.4.2.3. Ficha de la actividad de formación en ApS

Igualmente, se tiene en cuenta la ficha de recogida de resultados que se solicita por parte de las entidades que financian el Proyecto de Formación a Escala en ApS a entidades sociales.

Ficha de cada actividad de formación

Datos generales

1. Nombre de la actividad: Trabajo Fin de Grado de Educación Social: Programa de Resolución de Conflictos en Centros de Menores: Responsabilidad social y Aprendizaje-Servicio.

2. Modalidad de formación y duración: Tres sesiones de hora y media dentro de la asignatura Técnicas de Mediación Social del Grado de Educación Social impartida por Susana Lucas Mangas.



<p>3. ¿Independiente o dentro de otra? Sesiones de Aprendizaje- Servicio, dentro del Trabajo Fin de Grado de Educación Social y la asignatura Técnicas de Mediación Social, impartida por la profesora Susana Lucas Mangas y el centro de menores Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.</p>		
<p>4. Entidad organizadora: Escuela Universitaria de Educación de Palencia. Universidad de Valladolid.</p>		
<p>5. Ciudad/ provincia: Palencia</p>		<p>6. Mes: Marzo</p>
<p>7. Público destinatario: Alumnos de 2º de Grado de Educación Social y Complementos de formación de Educación Social, y menores de la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.</p>		
<p>8. Total participantes: 42 alumnos y 8 menores</p>	<p>Hombres: 20%</p>	<p>Mujeres: 80%</p>
<p>9. Edad media aproximada: 20 y 13 años</p>	<p>10. Procedencia mayoritaria: Palencia</p>	
<p>11. Nombre de las entidades sociales participantes; Asociación Nacional “Nuevo Futuro” de Palencia y Escuela Universitaria de Educación de Palencia.</p>		

Datos sobre el desarrollo de la actividad

12. Aportaciones metodológicas Primero se realizó una planificación sobre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales que deben tener los profesionales de educación social, seguido de un desarrollo de las herramientas a utilizar (habilidades sociales y de comunicación) para la realización de unos casos prácticos. Por último se llevó a cabo una evaluación, tanto al alumnado como a los menores.

13. Implicación y/o valoración de los participantes Los alumnos recibieron con gran interés



el tema tratado y la valoración que hicieron según un Autoinforme aplicado al alumnado universitario (Lucas, 2009) fue muy positivo. En cuanto a los menores, éstos se implican día a día en la mejora de sus habilidades sociales y comportamentales.

14. Valoración de los organizadores Se valora positivamente, ya que han facilitado mucho la programación y la realización del proyecto.

15. Valoración que haces de la actividad Se valora muy positivamente puesto que los alumnos se interesaron bastante y por la aportación recibida tanto para el Trabajo de Fin de Grado como para mi experiencia laboral como Educadora Social.

Datos de perspectiva

16. ¿Detectaste algún proyecto ApS interesante o significativo que ya están desarrollando algunos de los participantes?:

-Proyecto educativo en un Centro de Día dirigido a infancia en exclusión social: Aprendizaje-Servicio y Responsabilidad Social. -Programa de Aprendizaje-Servicio sobre implicación familiar en la construcción de decisiones socialmente responsables en un Centro de día.

17. ¿Detectaste entre los participantes personas o entidades con capacidad de multiplicar la formación recibida y extender el ApS? Si, Durante la realización del proyecto sí hubo varias personas interesadas para aplicar el programa, tanto a nivel profesional como personalmente.

18. ¿Detectaste posibilidades por tu parte de asesoramiento a proyectos concretos?

Sí, puesto que lo estoy desarrollando.



5.4.3 Análisis de la Evaluación.

El ApS representa el binomio inseparable de dos elementos (el aprendizaje y el servicio solidario) que, al unirse, generan una realidad nueva que intensifica los efectos de cada uno de ellos tomados por separado (Lucas, 2012):

- 1.El aprendizaje mejora el servicio, lo que se aprende se puede transferir en forma de acción y permite prestar un servicio de calidad a la comunidad.
- 2.El servicio mejora el aprendizaje, lo motiva y dota de sentido, le aporta experiencia vital y permite extraer nuevos aprendizajes.

Como profesional en activo, el aprendizaje proporcionado con el ApS, me ha permitido, además de conectar la realidad social, en concreto este ámbito, con el alumnado, la posibilidad de ampliar conocimientos en torno a las habilidades sociales, distintas formas de proceder y destrezas educativas, mediante la investigación-acción, teniendo un impacto formativo y transformador, puesto que incide en el desarrollo de las personas participantes, la institución implicada, el entorno y personalmente.

Desde el sentido de mejora social y medioambiental la labor educativa se ha planteado desde el centro educativo en diálogo con la comunidad, puesto que la educación precisa responder a las necesidades de la comunidad, actuando sobre ellas, en un enfoque de responsabilidad social; estableciendo un servicio para aprender y colaborar recíprocamente y basado en una metodología activa, participativa, socialmente responsable, que se apoya en la experiencia, la participación, el trabajo en equipo, la investigación y la reflexión.

En los Informes sobre Responsabilidad Social en la Universidad de Valladolid (Burgos, 2009) se obtienen resultados relacionados con la necesidad de fomentar actitudes autónomas, reflexivas y planificadoras, dirigidas hacia la toma de decisiones responsables conectadas con la realidad social, tanto a través del sondeo realizado al profesorado universitario, como en relación a las actitudes del alumnado universitario. Asimismo, en la revisión de los resultados obtenidos relacionados con el fomento de decisiones responsables, el alumnado considera entre los objetivos más prioritarios “aquéllos que aluden a fomentar actitudes autónomas, reflexivas y planificadoras



dirigidas hacia la toma de decisiones conectadas con la realidad social. También han obtenido una alta puntuación los objetivos referidos a “promover la igualdad, diversidad, solidaridad y bienestar común” y “generar una gestión ética y responsable teniendo en cuenta los aspectos sociales, medioambientales y de gestión económica en todas las dimensiones de la estrategia organizativa”.

Teniendo en cuenta los indicadores e instrumentos de evaluación anteriormente mencionados, la elaboración de este proyecto ha supuesto la consecución de los objetivos considerados prioritarios tanto para el profesorado universitario, el equipo educativo del centro de menores, los menores, como para el alumnado.



VI. CONCLUSIONES

El Programa de Resolución de Conflictos en Centros de Menores: Responsabilidad Social y Aprendizaje-Servicio ha pretendido vincular y conectar el aprendizaje académico y socialmente responsable del alumnado con el acogimiento residencial y con el centro de menores: la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia.

Los problemas de comportamiento y la resolución de conflictos suponen, hoy en día, un reto fundamental en los centros, por ello la metodología a aplicar, por parte de los/as educadores, en este caso, está basada en las habilidades sociales y de comunicación, tan importante.

La realidad social de exclusión social y las situaciones de desamparo, vulnerabilidad, maltrato o desprotección en que se encuentra la infancia usuaria de estos centros requiere un mayor conocimiento de sus causas, para poder así, abordarlas más eficazmente. Por ello si se quiere adquirir un conocimiento de la realidad y de mejora de la misma, se requiere reflexión y aprender a aprender; pensamiento crítico; capacidad de iniciativa y de investigación; evaluación del riesgo; resolución de problemas y toma de decisiones, comunicación interpersonal y grupal y gestión constructiva de sentimientos (tal y como se pone de manifiesto en la Recomendación 2006/962/CE)¹

También el estudio del desarrollo de la identidad personal, social y vocacional socialmente responsable, requiere de un mayor abordaje desde la educación y la investigación. Como educadores sociales y con iniciativas socialmente responsables como el Aprendizaje-Servicio y la Responsabilidad Social hay que otorgar especial significación al planteamiento diálogo-comunidad-sociedad, “mediante la construcción del conocimiento o desarrollo de competencias, mediante la interacción de conceptos, valores éticos universales y metas intrínsecas del trabajo que contribuyan a la formación de actitudes, destrezas, habilidades y procedimientos, sin obviar la trascendencia que las

¹ Recomendación 2006/962/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de Diciembre de 2006 y en la Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo (2006): La Educación y Formación continua.



decisiones que se toman a nivel personal, social, económico y vocacional tienen en la sociedad y en el medioambiente” (Lucas, en prensa).

En la fundamentación teórica, se destaca la educación social como una profesión social y educativa y cómo ésta, está estrechamente relacionada con los procesos de exclusión social de la comunidad y en consecuencia con los desencadenantes de desamparo y abandono a los que se enfrentan los menores. A continuación expongo una breve evolución histórica sobre el acogimiento residencial, el Sistema de Protección a la Infancia en Castilla y León, para finalizar con la Vivienda-Hogar de Nuevo Futuro de Palencia, destacando sus principios y programas.

En la metodología desarrollada, se expone el efecto positivo de las relaciones interpersonales y las habilidades sociales como herramientas en la resolución de conflictos, como técnicas tanto para el alumnado de Educación Social como para los menores de la Vivienda-Hogar. Al desarrollar los casos prácticos realizados por el alumnado, así como la resolución diaria de los conflictos con los menores, se ha llegado a una interiorización y asimilación de las habilidades sociales y de comunicación.

Teniendo en cuenta la evaluación realizada por el alumnado podemos destacar que la metodología desarrollada por el Aprendizaje-Servicio, ha supuesto el descubrimiento, la vinculación y conexión de las tareas socio-educativas y de resolución de conflictos en un centro de menores con las competencias propias del Grado de Educación Social.

Un programa de formación universitaria que persiga un enfoque multidimensional, que integre el planteamiento de Responsabilidad Social y apueste por la innovación, ha de contemplar los siguientes objetivos concretos (Lucas, 2009):

- Integrar la Responsabilidad Social, como espacio privilegiado del saber y hacerlo en colaboración con otros agentes e instituciones que trabajan en esta labor, haciendo partícipe al conjunto de la comunidad educativa universitaria en esta labor.
- Proponer herramientas, metodologías e instrumentos innovadores.



- Publicar y dar a conocer los resultados del proceso de diagnóstico, desarrollo y evaluación de los proyectos llevados a cabo.
- Favorecer sinergias y proyectos de colaboración entre instituciones.
- Facilitar en el alumnado el conocimiento relevante de las realidades sociales del contexto local, nacional e internacional, capacitando para buscar y definir itinerarios académicos y profesionales a los que acceder en cada uno de los cursos, libres de estereotipos sociales y en igualdad de oportunidades.
- Estimular en el alumnado el desarrollo de actitudes autónomas, basadas en la reflexión crítica y planificadora, dirigidas hacia la toma de decisiones responsables, a nivel personal, social y vocacional, en interacción con la realidad social.
- Compartir la información sobre métodos, contenidos, materiales y recursos a través de los itinerarios formativos y profesionales, desde la gestión ética y responsable de las consecuencias de desarrollo humano, socioeconómico, sostenible y medioambiental que impliquen.
- Definir las Competencias Clave necesarias que permiten formar y orientar en la plena realización personal, la ciudadanía activa, la cohesión social y la empleabilidad en la sociedad del conocimiento, desde la Responsabilidad Social.
- Fomentar valores y actitudes profesionalizadoras de Responsabilidad Social en todos los aspectos relacionados con la Formación y Educación Universitarias (valores y actitudes de respeto y promoción de los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades, de no discriminación, de accesibilidad universal de las personas con discapacidad, así como una actitud crítica de adhesión a los valores propios de una cultura de paz y democrática.
- Desarrollar líneas de intervención de referencia a nivel local, nacional e internacional en torno a las distintas áreas de estudio y asignaturas.
- Organizar teórica y metodológicamente el proceso de formación transdisciplinar como marco de referencia para posteriores actuaciones en el desarrollo personal, social y académico-profesional del alumnado.



Potenciando la identidad y singularidad de las personas, desde el marco de la interculturalidad, validando los logros alcanzados desde la motivación, identificando las habilidades que subyacen en los problemas para construir en positivo, apoyándonos en las redes comunitarias, proporcionando un clima de apoyo para poder expresar las emociones y depositar la confianza para poder así realizar acciones responsables, comprometiéndonos con la acción a través de la responsabilidad social y el aprendizaje-servicio, mirando el presente y el futuro, para que nuestra tarea socio educativa se convierta en acciones dirigidas a remover barreras y obstáculos y llegar a un cambio social.

Para finalizar creo que los objetivos planteados de Responsabilidad Social se han cumplido en el sentido de generar diálogo entre la comunidad educativa universitaria y el centro de menores, posibilitando nuevos cauces de información, de gestión socioeconómica y medioambiental, de cohesión social, de respeto y libertad y sobre todo para generar justicia social.



REFERENCIAS

- Albor - Cohs. (1997). *Enseñanza de soluciones cognitivas para evitar problemas interpersonales*. Bizkaia: COHS.
- Aranguren, L.A. y Villalón, J.J. (2002). *Identidades en movimiento. Los marcos de sentido en las organizaciones de voluntariado*. Madrid: Cáritas Española.
- Arrieta, L. y Moresco, M. (1992). *Educación desde el conflicto. Chicos que molestan*. Madrid: CCS
- ASECAL. (2007). *¿Cómo abordar los problemas de comportamiento?*. Salamanca: ASECAL.
- Asociación Nacional Nuevo Futuro. (2012). *Plan de Centro*. Palencia: Educadores Sociales.
- Costa, M. y López, E. (1991). *El Manual del Educador Social 1 y 2*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- CREFES. (2006). *Intervención Educativa en Centros de Protección a la Infancia*. Junta de Castilla y León.
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: Taller de Mediación*. Barcelona: Ariel.
- Fernández del Valle, J. y Fuertes Zurita, J. (2007). *El acogimiento residencial en la protección a la infancia*. Madrid: Pirámide.
- Fernández Millán, J., Hamido, A. y Fernández, M. (2007). *El educador social de menores*. Madrid: Pirámide.
- Fernández Millán, J., Hamido, A. y Fernández, M. (2011). *Educación Social y atención a la Infancia*. Madrid: Pirámide.
- Fernández del Valle, J. y Fuertes, J. (2000). *El Acogimiento Residencial en la Protección a la Infancia*. Madrid: Pirámide.



- Furco, A. (2008). *Rúbrica de Autoevaluación para la Institucionalización del Aprendizaje Servicio en la Educación Superior (Revisión 2003)*. Proyecto de Campus Compact, Universidad de Brown. Traducido al Español por Sebastián Zulueta, Pontificia Universidad Católica de Chile, Mimeo.
- García Roca, J. (1992). *Público y privado en la Acción social. Del Estado del Bienestar al Estado Social*. Madrid: Popular.
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, N. y Klein, P. (1989). *Habilidades Sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Martínez Roca.
- Labrador, F.J., Cruzado, J.A. y Muñoz, M. (2000). *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*. Madrid: Pirámide.
- López Sánchez, F., Carpintero Raimundez, E. (2006). *El bienestar personal y social y la prevención del malestar y la violencia*. Madrid: Pirámide.
- Lucas, S. (2009). Psicología Social de la Educación y Desarrollo de Competencias clave para el aprendizaje permanente: Programas comunitarios de educación, formación y orientación profesional. Libro de Actas del *XI Congreso Nacional de Psicología Social*. Tarragona, 1-3 de octubre de 2009. Eds: Jordi Tous Pallarés y Joan Manuel Fabra Sopeña.
- Lucas, S. y Martínez, A. (2012). *La implantación y difusión del Aprendizaje-Servicio en el contexto educativo español. Retos de futuro de una metodología de enseñanza-aprendizaje para promover la innovación en la Educación Superior. Comunicación aceptada* . Comunicación aceptada en Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación, CIDUI, Celebrado en Barcelona, julio 2012.
- Lucas, S. (2012). Aprendizaje-Servicio como propuesta de integración curricular del Voluntariado en la Responsabilidad Social Universitaria. En libro electrónico sobre Actas de *Jornadas sobre Responsabilidad Social*. Valladolid: Universidad de Valladolid y Caja de Burgos.



- Lucas, S. (en prensa). Ética y construcción de toma de decisiones socialmente responsables (identidad personal, social y vocacional): hacia una nueva teoría educativa y de investigación. En *Ética profesional*. Méjico: UNAM y Díaz Santos.
- Mantilla, L. y Chahín, I. (2009). *Habilidades para la vida*. Bilbao: Edex
- Martín Hernández, J. (2005). *La intervención ante el maltrato infantil*. Madrid: Pirámide.
- Martínez Odría, A. (2005). *Service-Learning o Aprendizaje-Servicio: Una propuesta de incorporación curricular del voluntariado*. Universidad de Navarra: Tesis doctoral.
- OMS. *El maltrato infantil*.
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs150/es/index.html> (Consulta: 13 de Marzo de 2012).
- Puig, J. M., Batlle, R., & Bosch, C. y Palos, J. (2007). *Aprendizaje Servicio. Educar para la ciudadanía*. Barcelona: Octaedro.
- Puig, J. M., Batlle, R., & Bosch, C. y Palos, J. (2009). *Aprendizaje Servicio. Educación y compromiso cívico*. Barcelona: Grau.
- Saez Carreras, J. y Molina, J. (2006). *Pedagogía Social. Pensar la educación social como profesión*. Madrid: Alianza.
- Sastre Vilarrasa, G. y Moreno Marimón, M. (2003). *Resolución e conflictos y aprendizaje emocional*. Barcelona: Gedisa.
- Shealy, C. N. (1995). *From Boys Town to Oliver Twist*. *American Psychologist*, 50, 8, 565-581.
- Social, C. d. (2002). *Ley de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León*.
- Tapia, M.N. (2009). *Aprendizaje y Servicio solidario*. Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- Urra, J. (2004). *Adolescentes en conflicto. 52 casos reales*. Madrid: Ed. Pirámide.
- Vallejo, O. (2007). *Entrenamiento en solución de problemas. Encuentro regional formativo de infancia y adolescencia*. Cáritas. Valladolid.



Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos; conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.

Watzlawick, P. (2003). *Cambio: formación y solución de los problemas humanos*. Barcelona: Herder.

Watzlawick, P. (2006). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.



ANEXOS



ANEXO 1

CASOS PRÁCTICOS PROPUESTOS POR INÉS LOMBRAÑA GARCÍA.

CASO JUAN.

Juan, de 14 años, no recoge el cuarto ni hace la cama habitualmente pese a que le piden que lo haga y recuerdan a cada momento. Se ha probado a razonar con él, a retirarle la propina, la sobre corrección e incluso retrasar las actividades del grupo hasta que él termine, pero todo falla.

Cuando se le presiona se enfrenta abiertamente vacilando al educador y aunque finalmente lo hace, es siempre a regañadientes, pero al rato todo vuelve a estar tirado otra vez.

1. OBJETIVOS

- Modificar conductas incorrectas: no recoge el cuarto y no hace la cama. Vacilar al educador y enfrentarse.
- Reforzar conductas adecuadas: al final termina haciendo el cuarto. Otras conductas que tenga el menor.
- Recompensar al menor en las tareas del Centro: Recompensar cuando lo haga bien.
- Eliminar conductas disruptivas: Enfrentamiento y vacile con educadores.
- Adquisición de Habilidades Sociales.
 - De Comunicación: Autoexpresión y respuesta. Recepción y escucha necesarias para con los educadores. Adquisición de aptitudes y conductas cívicas de convivencia y respeto a las normas.
 - Expresión de emociones: Manifestación de sentimientos propios. Distinguir entre críticas justas e injustas, admitirlas y expresar los desacuerdos. Manejo de pensamientos negativos y potenciar el cambio.



- Asertividad: Fomento de la imagen personal y la autoestima. La expresión adecuada de acuerdos y desacuerdos.
- Alternativas a la agresión: La recepción y escucha ante las críticas. Fomentar el diálogo y el control ante los síntomas de tensión.

2. METODOLOGÍA

- Respuesta Controladora y Reguladora.
 - Establecer límites por riesgo del conflicto y que vea un ambiente regulado. Equilibrar el poder para no generar conflictos y para crear un clima de seguridad.
 - Aprender a fijar conductas y consecuencias.
 - Adherencia a normas y rutinas.
 - Recompensar. Reforzar cuando lo hace bien: hacerle saber al menor que nos ha gustado un comportamiento, con una sonrisa, un abrazo y reforzando alguna conducta positiva que el menor haya tenido alguna vez. Ej: “Ves cómo lo has hecho bien, igual que cuando pones la mesa del comedor”.
 - Crear un clima de seguridad. Aquí es importante el contacto físico como parte del lenguaje, como un reforzador del mensaje verbal.
- Respuesta Didáctica.
 - Utilizar el espacio de la vida cotidiana: todas las mañanas se hace la habitación.
 - Dar la oportunidad de intentar nuevas conductas.
 - Tomar decisiones por sí mismo, sobre su forma de actuar. Ser más independiente, ayudando a pensar para hacer que el menor reflexione. Ej: “Si todos los días dejamos la cama y la habitación sin hacer, imagínate...”
 - Implicación de un educador, resaltando sus potencialidades y su validez, utilizando los mensajes “Yo”, con expresión de emociones y con una petición de cambio. Ej: Siempre tienes la habitación desordenada, nunca



haces caso. Se concreta la acción “cuando tú no haces la cama...”, especificar el cambio: “te pido que la próxima vez...”

- Utilizar la creatividad para resolver el estancamiento, puesto que el menor siempre tiene la habitación igual. Ej: “poner música, utilizar el humor...”.

- Respuesta Empática.
 - Resaltar sus potencialidades y validez. Ej: “Cuando quieres, lo bien que lo sabes hacer, y lo ordenado que eres”
 - Conectar con sus sentimientos. Descubrir el motivo de porqué actúa de esa manera. Ej: “entiendo como te sientes” y utilizando preguntas como técnica para conectar con el menor.
 - Elegir el momento y el lugar adecuados. A la vez que se hace la habitación, hablar con él sobre aspectos positivos y tareas que sepa hacer bien. Ej: “Con tus cosas y juegos eres bien ordenado, cómo es que no lo eres con la habitación?”.
 - Animarle a abrirse y discutir conflictos, utilizando un lenguaje blandeador, es decir, neutro. Ej: “suena como que estás furioso”, “crees que...”, “te refieres a...”
 - Ayudarle a que se sienta bien, cuando lo hace bien.
 - Escuchar activamente. Manteniendo contacto visual, mostrando interés, parafraseando, no rechazando sus sentimientos.
 - Potenciar la asertividad: Normalizando sus sentimientos y emociones y aportando al menor la capacidad de expresar su punto de vista, con la escucha activa, diciendo y expresando lo que se piensa y lo que quieres que ocurra.

- Respuesta Relacional.
 - Tener vinculación estrecha con el menor. El menor sigue el ejemplo del educador, marcando un modelo a seguir. Mostrarse cercano al menor,



manteniendo una actitud serena, no gritando, dando normas claras y concretas, dando ejemplo y orientación y utilizando estímulos. Utilizar el afecto como modo de llegar al menor. Ej: "Creo que eres un chaval muy capaz, me lo has demostrado en otras ocasiones...".

- Focalizar el trabajo educativo. Ordenar la habitación y hacer la cama como norma.

3. INTERVENCIÓN CONCRETA.

- Programa Individual de Intervención. Un documento de trabajo en el que se marcan los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas y se facilita una atención individualizada.
- Análisis de los factores presentes en la situación.
 - Edad del menor.
 - En qué momento se niega a hacer la cama y la habitación.
 - Estado de ánimo del menor por las mañanas y por qué se altera.
 - Observar la manera de expresarse con educadores y con otros adultos.
- Sentimientos que desencadenan el episodio.
 - Vagancia, no le apetece en ese momento.
 - Desafío a la autoridad.
 - No aceptación de las normas.
 - Llamadas de atención.
- Aplicación de refuerzos.
 - Práctica positiva: trabajar con el menor y que exprese una conducta que no suele hacer. Cuando haga la habitación reforzarle esto y otras que haga bien. Reforzar la autoestima.
 - Escape y evitación: para que no se altere más, hacer que haga otra cosa distinta, para que escape de esa situación que le altera y después de un rato volver a hacer la habitación.
- Castigos y restricción de privilegios.
 - Cuando se programe una actividad, que no participe el menor.



- Reducir la propina, cada vez que esté mal la habitación.

4. RECURSOS

- Educadores.
- Modelado.
- Autoinstrucciones.
- Roll- Playing.

5. EVALUACIÓN.

- Tipo de estímulos utilizados. Refuerzos positivos.
- Si disminuye su conducta.
- Si está motivado a la hora de hacer la tarea.
- Cumplimiento de objetivos.
- Avance en su aprendizaje.
- Control de si la habitación está hecha.
- Observación.

CASO ISABEL.

Isabel, de 16 años, tiene un diagnóstico de Trastorno explosivo intermitente. A menudo entra en crisis y arremete contra los objetos y los muebles que tiene alrededor, si bien no suele agredir directamente a las personas. Se lleva bastante bien con una educadora concreta.

Estando en el comedor, llega una carta para ella de sus padres. Por el técnico de protección se sabe que recientemente se han suspendido los contactos con su familia.

1. OBJETIVOS.

- Modificar conductas incorrectas: Arremeter contra objetos.
- Reforzar conductas adecuadas: Cuando está en calma.



- Eliminar conductas disruptivas: Cuando se violenta, calmarla., darla alternativas a la no agresión.
- Proporcionar vínculos afectivos: se lleva bien con una educadora.
- Propiciar modelos apropiados de resolución de conflictos: Salir fuera de la habitación.
- Potenciar conductas empáticas: Por medio de la afectividad.
- Explicar la diferencia entre respuesta asertiva (seguridad en sí misma, firmeza, autocontrol) y una agresiva (violenta y hostil).
- Proporcionar destrezas sociales, por medio de la adquisición de Habilidades Sociales.
 - De Comunicación: Observación, recepción y escucha necesarias para relacionarse con otras personas. Manifestar información apropiada sobre sí misma. Autoexpresión y respuesta a otros. Habilidades para iniciar, mantener y finalizar conversaciones, poder hablar con ella sin que entre en una crisis. Desarrollar las necesidades personales de aceptación y adquisición de aptitudes y conductas cívicas de convivencia y respeto a las normas.
 - Expresión de emociones: Manifestación de sentimientos propios. Distinguir entre críticas justas e injustas, admitirlas y expresar los desacuerdos. Manejo de pensamientos negativos que deterioran la autoestima y propiciar el cambio.
 - Asertividad: Fomento de la imagen personal y la autoestima. La expresión adecuada de acuerdos y desacuerdos e identificar los sentimientos propios.
 - Alternativas a la agresión: La recepción y escucha ante las críticas. Fomentar el diálogo y el control ante los síntomas de tensión y los fracasos y mejorar la autoestima.

2. METODOLOGIA.

- Respuesta Controladora y Reguladora.
 - Establecer límites y expectativas de resultados y consecuencias.



- Introducir orden y calma en situaciones de riesgo. Crear un clima de seguridad, con la educadora que se lleva bien, con mensajes “yo”, ej:”Cuándo tú te pones así...” y utilizando la afectividad, ej: “Me he sentido a disgusto cuando te has puesto así...”
- Aplicar respuestas inmediatas que eviten el conflicto. Prever cuando entre en crisis y evitarlo, desviando su atención, momentos fuera, por ejemplo, ej: “Vamos a la habitación un momento...”
- Adherencia a normas y rutinas, normas de tiempos.
- Recompensar. Reforzar cuando lo hace bien: hacerle saber a la menor que nos ha gustado un comportamiento, con una sonrisa, un abrazo y reforzando alguna conducta positiva que la menor haya tenido alguna vez, ej: “Veo que has reaccionado muy bien ante el altercado del otro día...”
- Respuesta Didáctica.
 - Darla la oportunidad de explorar e intentar nuevas conductas.
 - Cambiar el momento de tensión por otro, utilizando la vida cotidiana. Ej:”Ayúdame a hacer la comida, por favor...”
 - Asumir responsabilidades de sus acciones, ayudándola a pensar y reflexionar, apoyándonos con preguntas. Ej:”¿Has pensado que te puede perjudicar, en un momento dado, tus reacciones?”
 - Potenciar lo positivo de ella. Cuando reacciona bien, hacérselo saber. Ej:”El otro día reaccionaste muy bien con la otra chica...”
 - Dialogar con ella. La implicación de un educador de referencia utilizando un lenguaje blanqueador, escuchando activamente, observando lo que dice y cómo, no rechazando sus sentimientos, etc.
 - Refuerzos positivos.
 - Utilizar la creatividad para resolver las crisis, Ej: “ utilizar el humor, tareas que la agraden...”.



- Respuesta Empática.
 - Con la educadora que se lleva bien, trabajar la sintonía personal, la escucha empática, mostrando interés hacia lo que exprese la menor, clarificando sus mensajes y parafraseando, resaltando sus potencialidades, indagando sobre sus sentimientos. Ej:”Imagino lo difícil que es para ti...”
 - Conectar con sus sentimientos y emociones. Ej:”¿Qué sientes cuando te pones así?”
 - Potenciando la asertividad, logrando que se sientan bien consigo mismos y afrontando sentimientos dolorosos y situaciones conflictivas sin agresividad.
 - Trabajar alternativas a la agresión, gestionando la ira y las emociones fuertes, normalizando sus emociones, por ejemplo indicándole lo que hace cuando entra en crisis (se pone roja....)
 - Animarla a hablar y discutir lo que le crea el conflicto, con la escucha activa, por ej. “entiendo como te sientes, imagino lo difícil que es...”, y reforzando conductas contrarias a la agresión (cooperando, compartiendo...)
 - Evitar tensiones, no respondiendo a su conducta o palabras (dejándola sola y que se calme) y respondiendo a sus emociones, equilibrando el poder con el lenguaje o nuestra capacidad de negociar. Ej:”Si quieres podemos pensar algo , para evitar esos ataques...”

 - Respuesta Relacional.
 - Implicación personal del educador de referencia, tratando de descubrir el motivo de sus actuaciones, mostrando nuestros sentimientos y utilizando el afecto para llegar a la menor. Ej:” Puedo entender cómo te sientes..”
 - Motivarla e implicarla en tareas de distracción, que le agraden.
3. INTERVENCION CONCRETA.
- Programa Individual de Intervención. Un documento de trabajo en el que se marcan los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas y se facilita una atención individualizada.



- Análisis de los factores presentes en la situación.
 - Edad de la menor.
 - En qué momento entra en crisis y porqué.
 - Estados de ánimo.
 - Analizar el contexto, lo que la rodea.
- Sentimientos que desencadenan el episodio.
 - Analizar el estado de ánimo.
 - Como trata a educadores y compañeros.
 - Sentimientos antes y después de las crisis.
- Aplicación de refuerzos.
 - Positivos y agradables: cuando esté bien y cuando se vea que hace un esfuerzo por controlarse.
 - Escape y evitación: anticiparse y sacarla de la situación y el lugar donde le de la crisis.
- Castigos y retirada de privilegios.
 - No hacer actividades grupales explicándola el porqué (no sabe controlarse en grupo y rompe la dinámica)
- Intervención en Crisis.
 - Estrategias de desviación o distracción, cuando está en crisis. Elegir el momento y el lugar adecuados. Hablar con ella fuera del comedor, por ejemplo.
 - Facilitar una salida digna. Calmarla, hablar con ella, que se sienta bien consigo misma. Ofreciéndole apoyo. Ej:”Aquí estoy para que me cuentes lo que te pasa...”
 - Técnica: OTEAR.
 - Observar.
 - Tacto: buscar el momento.
 - Escuchar, no interrumpir.
 - Apoyar.
 - Resolver, iniciar la solución de problemas. Aceptación de ayuda.



Técnica: A ESCAPE.

- A, Apartar a la menor del contexto conflictivo. Sacarla fuera de la sala.
- E, Explorar el punto de vista de la menor. Por qué está así, está en tensión.
Ej: "Veo que siempre reaccionas así, ¿Por qué siempre es así?"
- S, Situarla ante nuestra perspectiva, llevarla a nuestro terreno, con las habilidades de comunicación.
- C, Conectar su conducta con sus sentimientos, utilizando la asertividad.
Ej: "Quizás pueda ayudarte..."
- A, Alternativas a discutir. Darla vías de solución, que no se a la agresión, por ejemplo, escuchar música, pintar, que esté relajada.
- P, Plan para llevar a cabo en lo sucesivo, coordinación con otros educadores
- E, Enrolar a la menor de vuelta a la rutina, llevarla a lo que se hiciese en ese momento, por ej. Seguir haciendo los deberes, o seguir comiendo, etc.

4. RECURSOS.

- Técnicas de OTEAR Y A ESCAPE.
- Educadores.
- Modelado.
- Autoinstrucciones.
- Charlas, hablar con ella.
- Actividades del Centro.

5. EVALUACIÓN.

- Observar si dan resultados los refuerzos positivos. Ver si hay cambios.
- Observar la situación.
- Disminución de las conductas violentas.
- Observar si se abre con la educadora.
- Esfuerzo en aplicar técnicas alternativas a la agresión.



CASO GRUPO

Pasadas las diez de la noche, algunos de los chicos y chicas mayores de la residencia, empiezan a montar jaleo por los pasillo, despiertan a los pequeños, ponen música en el cuarto de una de las chicas a todo volumen y se ponen a fumar y a beber alcohol. Los dos educadores de servicio se personan en el dormitorio y recriminan a los chicos desde la puerta para que depongan su actitud pero estos aprovechando un descuido cierran la puerta y siguen la fiesta.

1. OBJETIVOS.

- Modificar conductas incorrectas: montar jaleo, poner música, fumar, beber.
- Reforzar conductas adecuadas: no montar fiestas, no molestar a los compañeros.
- Eliminar conductas disruptivas: desafiar al educador.
- Establecer estándares de conducta, límites y expectativas claras para los menores: Clarificar normas, poner límites.
- Propiciar modelos adecuados de resolución de conflictos: Cambio de actitudes.
- Potenciar conductas empáticas: ponerse en el lugar de otros, respetar a los demás.
- Adquisición de habilidades:
 - De Comunicación: Observación, recepción y escucha necesarias para relacionarse con los demás. Manifestar información apropiada sobre sí mismos y los demás. Autoexpresión y respuesta a otros. Habilidades para iniciar, mantener y finalizar conversaciones, aceptación y adquisición de aptitudes y conductas cívicas de convivencia y respeto a las normas.
 - Expresión de emociones: Manifestación de sentimientos propios. Distinguir entre críticas justas e injustas, admitirlas y expresar los desacuerdos. Observación, recepción y escucha de sentimientos de otros.



- Asertividad: Fomento de la imagen personal y la autoestima. La expresión adecuada de acuerdos y desacuerdos e identificar los sentimientos propios.
- Alternativas a la agresión: La recepción y escucha ante las críticas. Fomentar el diálogo y mantener actitudes tolerantes. Lograr una normalización de convivencia en el Centro.

2. METODOLOGIA.

- Respuesta controladora y Reguladora.
 - Establecer límites.
 - Aplicar refuerzos y sanciones.
 - Introducir calma y orden en situaciones de riesgo para que no vaya a más. Aplicar respuestas inmediatas.
 - Adherencia a rutinas, normas de tiempos y obligaciones claramente establecidas.
 - Asumir responsabilidades de sus acciones, ayudándolos a reflexionar. Ej:¿Habéis considerado las consecuencias de esto?
 - Dialogar con ellos. La implicación de un educador utilizando un lenguaje blanqueador, escuchando activamente. Ej:”contadme a qué se debe esto...”
 - Refuerzos positivos.
 - Utilizar la creatividad para resolver la situación. Ej: “ utilizar el humor, dando una respuesta que no se esperan, entrar en la fiesta con ellos..”.
- Respuesta Didáctica.
 - Asumir responsabilidades sobre sus acciones y tomar decisiones sobre su forma de actuar. Ej:”sabéis que esto no se puede hacer, cómo lo solucionamos?
 - Escuchar empáticamente, basándose en el diálogo y reflexionando sobre sus acciones.
 - Aprender de la experiencia.



- Aprender a recibir y realizar críticas: describiendo el comportamiento, expresando como afecta a los demás, expresando las consecuencias negativas, implicándose en el problema, pidiendo soluciones y sugiriendo alternativas, negociando y obtener una disposición para el cambio. Ej:”Qué podemos hacer para ir acabando con la fiesta?
- Respuesta Empática.
 - Resaltar la validez e importancia de sus sentimientos y preocupaciones.
 - Trabajar desde la escucha activa y la sintonía personal y emocional. Clarificando los mensajes, parafraseando, resumiendo e indagando sobre los pensamientos de los menores.
 - Evitar tensiones de poder y no responder a sus conducta las frases negativass. Equilibrando el poder y remarcando (“entiendo que os apetezca estas juntos, es fin de semana....”).
 - Aprovechar los conflictos par producir cambios.
 - Autocontrol, para que no sigan poniendo música. Ej:”Voy a poner la música más baja...”
 - Ayudar en la comprensión entre sentimientos y conducta, concienciar de que sus comportamientos no son adecuados. Ej:”A otros menores les estáis molestando...”
 - Reflexionar sobre lo ocurrido, escuchar su punto de vista. Ej:”Que os parece lo que habéis hecho?”
 - Asumir responsabilidades.
 - Intervención breve, que no se alargue la situación.
- Respuesta relacional.
 - Establecer por parte del educador una relación estrecha e implicación personal, reforzando la cercanía y situándose en una postura mediadora, para resolver la situación. Ej:”Tendré en cuenta vuestra actuación...”



3. INTERVENCIÓN CONCRETA.

- Programa Individual de Intervención. Un documento de trabajo en el que se marcan los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas y se facilita una atención individualizada.
- Análisis de los factores presentes en la situación.
 - Observar la situación: quiénes están, qué hacen, que habitación es, etc.
 - Que menores están implicados.
- Sentimientos que desencadenan el episodio.
 - Qué les ha llevado a realizar una fiesta.
 - Estado de ánimo de los menores, para observar por donde se les puede entrar.
- Aplicación de refuerzos.
 - Positivos y agradables: si deponen su actitud, premiarles. Hablar con ellos sobre cosas positivas.
 - Escape y evitación: Llevarles a otro terreno, para que se distraigan de la fiesta y vayan apagando la música.
- Castigos y restricción de privilegios.
 - No salir el fin de semana, no dejarles la música, etc
- Intervención en Crisis: Es una situación de conflicto desafiante, agresiva o de grave alteración de la convivencia.
 - Aprovechar episodios conflictivos para romper barreras exteriores que los menores se forman como mecanismos de defensa. Por medio de la escucha activa, la empatía y la afectividad. Ej: "No estáis de acuerdo con ciertas normas del centro..., podemos hablar de ello..."
 - Intentar un cambio por parte de los menores a través de lo emocional. Ej: "respeto lo que decís, pero sabéis que no es el sitio adecuado.."
 - El educador debe encauzar el episodio crítico hacia el afrontamiento, enfriamiento y solución. Entrando en la fiesta, calmando a los menores y disolviendo la fiesta.



- Analizar los factores de la situación: momento, entorno, qué menores participan.
- Focalizar la atención hacia los mensajes emocionales que tienen, porque se ha desencadenado el conflicto. Ej:¿Por qué habéis empezado la fiesta?”
- Estrategia de desviación o distracción: cambiar el tema de conversación.
- No verbalizar lo negativo.
- Combinar la empatía con la firmeza, equilibrar el poder.
- Manejo del humor.
- Facilitar una salida digna, evitando castigos.
- Técnica del espacio vital: intervención sobre la propia realidad de la vida diaria, de manera natural y sobre la marcha
- Técnica de cambio 2: Se refiere a un cambio espontáneo, los menores no se esperan que el educador aborde la situación entrando en la fiesta. El educador debe preguntarse qué es lo que hay que hacer que siga el problema y qué se puede hacer para efectuar un cambio en el “ahora”.

4. RECURSOS.

- Técnica: Intervenir en el espacio vital.
- Técnica: Cambio 2
- Modelado
- Rol, hablar con los menores.

5. EVALUACION

- Objetivos conseguidos.
- Observar la situación.
- Si se ha llegado a conectar con los menores.
- Disminución de sus conductas.



II. CASOS PRÁCTICOS REALIZADOS POR EL ALUMNADO

II.I. CASO JUAN

Intervención educativa que pensamos que se podría llevar a cabo con Juan y con el resto de los/as chicos/as del hogar de acogida para cambiar conductas, lo llamaríamos el semáforo, aunque se le puede poner cualquier otro nombre, consistiría en lo siguiente: se colocaría en la pared del comedor o del salón de juegos una cartulina muy grande o papel blanco, en el cual en la parte vertical pondríamos el nombre de cada chico/a y la parte horizontal las tareas o comportamientos adecuados que deben aprender, por ejemplo: pelearse, hacer la cama, recoger la habitación, etc; haciendo hincapié en las conductas que queremos cambiar. Establecemos unos colores para cada comportamiento, por eso lo hemos llamado semáforo, verde si lo han hecho bien, amarillo regular y rojo mal. Y establecemos unos premios dependiendo del número de colores que hayan obtenido al terminar la semana, por ejemplo: si han tenido los siete verdes salir a dar un paseo, si han tenido seis elegir una película y si han tenido cinco elegir un postre y si han tenido menos no hay ninguna recompensa. Todos los días después de cenar, nos reunimos con todos/as en el lugar donde hemos ubicado el cartel, y empezamos a hablar uno por uno preguntándoles si han realizado bien, mal o regular lo establecido en la cartulina y/o papel, hablando con ellos/as, reflexionando sus conductas, haciéndoles entender que nos preocupamos por ellos y poniéndonos en su lugar: ¿qué te ha pasado?, ¿por qué lo has hecho?, ¿cómo te has sentido?, ¿te gustaría cambiar esa conducta?, ¿qué podemos hacer para poder ayudarte a cambiarlo?, ¿cuáles son tus deseos?, ¿Qué cosas te gustaría hacer que no haces normalmente?, etc. Aparte de lo expresado anteriormente de lo que queremos conseguir con ello, es que ellos/as mismas se califiquen poniéndose en su cuadrado un círculo verde, amarillo o rojo, después de haber hecho esa reflexión con ellos/as y que también poco a poco, se comprometan a cambiar y que ese cambio también se anote en la cartulina y/o papel para que no se olvide, y se recuerde cuando sea necesario, por ejemplo: que el chico escriba: me comprometo a hacer la cama, en su casilla correspondiente y que cada día al reunirnos se refuercen esos compromisos que los chicos/as van adquiriendo.

Sonia Herrero



II.II.CASO ISABEL

♣ **Pequeño grupo:** Patricia Martín, Laura Otero, Soufiane Amara y Noemi Alonso

¿QUE HACER?

→ Respuesta controladora:

- Separarla del grupo
- La educadora con la que tiene mejor trato le da la noticia
- Tranquilizarla y dar refuerzos positivos en caso de que este tranquilizado

→ Respuesta didáctica

- Analizar la situación de la conducta para que asuma las consecuencias y sea consciente de su actuación para ver el tipo de toma de decisiones.
- Darle las noticias esperando que aplique lo anterior

→ Respuesta reguladora:

- Cumplimiento de las normas del centro, en base a su comportamiento, así como las consecuencias

→ Respuesta empática:

- Empatía con la educadoras, con la finalidad de que se sienta bien, resaltar sus sentimientos y preocupaciones

→ Respuesta relacional:

- Reforzar la relación entre el educador y la chica y los demás

- Factores que interaccionan en la situación conflictiva:

- Problemas personales
- Problemas emocionales: llamar la atención
- Relación entre el grupo y con los educadores



- El contexto y la edad
- **Sentimientos que desencadenan el episodio**
- Ira, rencor, sentimiento de abandono, tristeza, impotencia, rebeldía, rabia

INTERVECIÓN

Se la separa del grupo en el comedor, y es con la educadora con la que tiene mejor relación la que le da la noticia. En este momento será donde afloran los sentimientos...

♣ **Pequeño grupo:** Laura Espina, Virginia García y Marta Ruiloba.

Isabel, de 16 años tiene un diagnóstico de Trastorno explosivo intermitente. A menudo, entra en crisis y arremete contra los objetos y los muebles que tiene alrededor, si bien no suele agredir directamente a las personas. Se lleva bastante bien con una educadora concreta.

Estando en el comedor, llega una carta para ella de sus padres. Por el técnico de protección se sabe que recientemente se han suspendido los contactos con su familia.

¿Qué haríamos?

→ **Respuesta controladora:** introduciríamos orden y calma por parte de la educadora con la que tiene buena relación, mediante técnicas de relajación siempre y cuando Isabel quiera. Aplicaríamos refuerzos verbales y en algunos casos podríamos emplearlos materiales.

→ **Respuesta didáctica y respuesta empática:** se establecería un diálogo con la educadora cuando surjan estas situaciones para ver qué siente Isabel cuando le dan los ataques y cómo pueden llegar a sentirse los/as compañeros/as al ver estas situaciones, es decir, se realizaría un proceso de concienciación tanto con Isabel como con el resto de compañeros/as. Luego, se les juntaría a todos/as y se pondría en común lo tratado anteriormente y cada parte explicaría sus sentimientos. Con este se pretende que la educadora trabaje la empatía, la gestión de la ira y se practicaría todo ello.



→ Respuesta reguladora: en los momentos de crisis, se sacaría a Isabel del lugar en el que se encuentre. Se realizarían estrategias de desviación o distracción hablando con ella y realizando preguntas abiertas para clarificar lo sucedido e ir poco a poco llevándola a nuestro terreno y hacerla partícipe.

→ Respuesta relacional: llevar a cabo con todo el grupo técnicas de dinamización para mejorar la comunicación, el consenso, las relaciones interpersonales, etc. Mediante los grupos se llevarán a cabo dinámicas para mejorar y afianzar estas técnicas. El grupo puede reaccionar quejándose por lo que hay que trabajar con él explicándole lo que pasa con Isabel para que lo entienda y, así, ayude a la educadora a resolver el caso.

♠ PUESTA EN COMÚN

Laura Espina, Virginia García, Lorena Huerta, Patricia Martín y Noemi Alonso

-SE COINCIDE EN...

- En los refuerzos (respuesta controladora) Técnicas de relajación cuando ella quiera.
- Respuesta didáctica en todos los ítems individuales). Se trabaja con la educadora, la empatía, gestión de la ira y tiene que practicarlos.
- Respuesta empática (puesta en común de los sentimientos)
- Respuesta reguladora (hablar con ella, preguntas abiertas para clarificar. Llevarla a nuestro terreno para haciéndola partícipe.
- Respuesta relacional. (el grupo ha ayudado al educador e intenta resolver. El grupo reacciona quejándose y por lo tanto hay que trabajar con el grupo, explicándole lo que pasa y que lo entienda) Al grupo se le pueden contar los problemas sanitarios...lo demás no.

♠ NO SE COINCIDE EN...

- Separarla del grupo (respuesta controladora)
- Sanciones técnicas de relajación



- Respuesta reguladora: en los momentos de crisis, sacarla del lugar, estrategias de desviación o distracción. Cumplimiento de las normas del centro, en base a su comportamiento, así como las consecuencias.

- Intervención en crisis. (A escape)
 - Respuesta Empática 1ª parte
 - Respuesta controladora 2ª parte

¿CÓMO HACER?

- ♠ En pequeño grupo....
 - Aplicación de refuerzos cuando tenga un comportamiento adecuado
 - Retirarle privilegios
 - Utilización técnica “ A escape” u “Otear”
 - Preocupándonos por sus sentimientos usando la empatía
 - Estrategias de desviación o distracción cuando esté en crisis

- ♠ En gran grupo...

Hablar el grupo con ella, en el momento en que ella está calmada, que se le comunique que así no puede seguir.

Combinar teoría y práctica

Retirada de atención o interacción con los menores.

TÉCNICAS DE MEDIACIÓN SOCIAL

PRÁCTICA 2-04-2012

CRISTINA ARIJA, REBECA BALBÁS, JULIA CANTERO, ALBA M^a GÓMEZ, BELÉN GUTIÉRREZ, ALMUDENA QUIJANO Y PABLO RODRÍGUEZ



PRÁCTICA CASO GRUPO:

En relación al conflicto existente en el caso grupo, la forma más adecuada para resolver este caso hemos pensado que es la siguiente:

- Estrategias de desviación o distracción: proponer abandonar esa actividad y realizar otra, como por ejemplo ver la televisión o una película. Como recompensa podrán comer palomitas durante la película que elijan. Esta sería la salida digna, en la que todos/as ganan.

- Empatía y escucha sobre los sentimientos: la educadora preguntará al grupo de chicos y chicas menores cómo se sienten y porqué están haciendo eso y cuestionar qué beneficios encuentran. También se les planteará la situación que están causando para que empalicen en cómo se pueden sentir los compañeros/as o incluso las repercusiones sobre ellos/as.

- Evitar centrarse en la expresión verbal o gesto negativo: esto es que intentaremos hablar de forma calmada para intentar transmitirles su actitud para conseguir que el diálogo de ambas partes se complementen, y después analizar lo que se ha dicho.

- Sentimientos de los/as jóvenes: los educadores y educadoras deben tener en cuenta la edad de este colectivo porque quieren hacer lo que hace la mayoría, es decir, sus iguales, porque así piensan que están más integrados. Este tipo de conductas se pueden generar a consecuencia de que los jóvenes piensen que reciben poca atención, desmotivación en sus estudios, el aburrimiento... y recurren a este tipo de conductas para evadirse por sus situaciones personales complicadas.

- Pautas orientativas: mostraremos interés, clarificamos parafraseando, repetimos las cuestiones a tratar, hacemos preguntas abiertas, reflejamos...

- Otra estrategia que puede resultar muy efectiva, es la llamada “cambio 2”:
consiste en actuar sobre la marcha y dar una respuesta inesperada. En este ejemplo la educadora se uniría a la “fiesta” y luego desde dentro intentar desactivarla. Ahí se pone en marcha la comunicación y la expresión de sentimientos. Siempre de buen humor y conectando con el grupo.



