



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**MÓDULO DE NEGOCIACIÓN COMO
TÉCNICA DE RESOLUCIÓN DE
CONFLITOS PACÍFICA PARA
ADOLESCENTES DEL PROGRAMA URBAN
DE PALENCIA**

TRABAJO FIN DE GRADO EDUCACIÓN SOCIAL



AUTORA: VIRGINIA GUTIÉRREZ VARONA

TUTOR: JESÚS ORTEGO OSA

Palencia, a 27 de Julio de 2015

ÍNDICE

0. RESUMEN/ABSTRACT	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	5-7
3. OBJETIVOS	8
4. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	8- 18
4.1.CONFLICTO	8- 11
4.2.NEGOCIACIÓN	11- 15
4.2.1. Procesos que favorecen la negociación	15- 18
5. ANÁLISIS DE LA REALIDAD	18- 20
5.1.¿QUÉ ES URBAN?	18- 19
5.2. ANÁLISIS COLECTIVO	19- 20
6. PROYECTO INTERVENCIÓN	20- 29
6.1.OBJETIVOS	21
6.2.METODOLOGÍA	22- 25
6.2.1. De creación del módulo	22- 23
6.2.2. Del programa de intervención	23- 24
6.2.3. Para su evaluación	24- 25
6.3.DISEÑO	25
6.4.INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	25

6.5.PLANIFICACIÓN	25- 27
6.6.DESARROLLO	28
6.7.EVALUACIÓN	29
7. LIMITACIONES	30
8. CONCLUSIONES	30- 32
9. BIBLIOGRAFÍA	32- 33
10. ANEXOS	34- 52
- ANEXO I: Test de escucha activa y comunicación	34- 37
- ANEXO II: Escala Bryant´s Empathy Index (Español)	37- 38
- ANEXO III: Test de Asertividad de Rathus	39- 42
- ANEXO IV: Instrumento Thomas- Kilman para determinar modo de enfrentar situaciones conflictivas	42- 46
- ANEXO V: Autorización de participación en la investigación	47
- ANEXO VI: Bloque I: Primera sesión: Comunicación y escucha activa	48
- ANEXO VII: Bloque I: Segunda sesión: Empatía	49
- ANEXO VIII: Bloque II: Tercera sesión: Asertividad y toma de decisiones	50
- ANEXO IX: Bloque II: Cuarta sesión: Resolución de conflictos	51
- ANEXO X: Evaluación del proceso (Diario)	52

0. RESUMEN:

El trabajo de fin de grado que a continuación se presenta está basado en una necesidad observada sobre una experiencia de prácticas. El presente escrito consta de una parte teórica, donde se desarrollan conceptos como negociación, conflicto o adolescencia; y por otro lado, una parte práctica, basada en la creación de un módulo sobre negociación como técnica de resolución de conflictos de manera no violenta para pre adolescentes y adolescentes en riesgo de exclusión social del programa URBAN de Palencia. Se busca con ello, mejorar la situación personal y social de dichos jóvenes y proporcionarles herramientas que favorezcan su inclusión social.

Palabras clave: Conflicto, negociación, adolescencia, riesgo exclusión social, prevención, conducta no violenta, URBAN.

0. ABSTRACT:

The final degree project presented below is based on a perceived need during a practice experience. This essay contains a theoretical part, where concepts such as negotiation, conflict or adolescence are developed; and on the other hand, a practical part, based on the creation of a module on negotiation as a non-violent conflict resolution technique for pre-teens and adolescents at risk of social exclusion from the URBAN program in Palencia. With this we seek to improve the personal and social situation of these young people and provide them tools to promote their social inclusion.

Key words: Conflict, negotiation, adolescence, risk of social exclusion, prevention, not violence behavior, URBAN.

1. INTRODUCCIÓN:

El ser humano es un ser social, tiene la necesidad de relacionarse con los demás para sobrevivir. De esa convivencia surgen, inevitablemente, problemas, rencillas, conflictos, o diferencia de opiniones entre los individuos. Existe multitud de personalidades diversas con diferentes intereses, deseos y necesidades que generan momentos de tensión y de discrepancia, por ello los conflictos forman parte de la vida cotidiana, del día a día, son inherentes a la interacción entre las personas, por lo que son inevitables.

Los conflictos han existido a lo largo de toda la historia en todas las culturas, acompañan al ser humano a lo largo de toda su vida y forman parte de las relaciones que establecemos con las demás personas; por ello, es conveniente saber aprender a detectarlos, manejarlos y resolverlos con éxito, de forma pacífica y de la manera más adaptada posible.

Concebimos socialmente el conflicto como aquel donde juega un papel principal la violencia, pero debemos tener en cuenta, que también nos enfrentamos a un conflicto cuando debemos elegir entre ir en autobús o andando al trabajo, o si usamos zapatillas o botas para un día que aparenta lluvioso. Además, el conflicto no siempre tiene porqué representar algo negativo para la persona, puesto que se puede sacar partido de éste en cuanto a comprensión o respeto por la postura del otro, por ejemplo.

El conflicto tiene un componente emocional, y hay que tener en cuenta el papel que juegan los sentimientos, tanto los propios como los del partenaire del conflicto en cuestión, saber gestionar ambos es clave para la resolución.

Conocer técnicas para solucionar de la manera más satisfactoria posible el conflicto nos proporcionará ventajas en nuestro día a día y a lo largo de toda la vida.

Dichos métodos, se adquieren con entrenamiento, no es una capacidad innata, tiene un componente educativo, por tanto se pueden enseñar, poner en práctica y aprender. Puede ser una de las responsabilidades del educador social llevarlo a cabo.

Por ello, el presente trabajo se va a centrar en crear un módulo formativo sobre negociación para los jóvenes adolescentes del proyecto URBAN de Palencia en el contexto de ocio y tiempo libre.

2. JUSTIFICACIÓN:

La adolescencia recoge el intervalo temporal de edad de los 11- 12 años, a los 18-20. Para Hall (1904), quien inauguró el estudio psicológico sobre la adolescencia, ésta supone un corte radical con la infancia, y la retrata como una edad especialmente complicada donde se producen tensiones e inestabilidad, en la que el joven queda dividido entre estilos contrarios.

La antropóloga Margaret Mead (1901- 1978), cuestiona en parte esa visión de la adolescencia, debido a los estudios que llevó a cabo en Samoa y otras islas del Pacífico Sur en 1928. Ésta niega que la adolescencia tenga que ser una etapa tormentosa, y comenta que es debido al **medio social** en el que viven los jóvenes occidentales, el cual les pone limitaciones (de ahí la frustración) y donde los adultos no les proporcionan **herramientas** adecuadas para su **adaptación**. Sin embargo, en otras culturas que proporcionan ritos de transición o iniciación, enseñan al adolescente cómo convertirse en adulto y así desaparece esa fase tormentosa y estresante.

En esta etapa, el adolescente debe asumir diferentes tipos de cambios: **biológicos** (etapa de la pubertad): crecimiento físico, cambios corporales y el desarrollo de la capacidad de reproducirse; **psicológicos**, como la construcción de la identidad, o **sociales**, como adquirir nuevos roles y tener que enfrentarse a distintas tareas. Alguna de esas tareas, según Havighurst (1991), son las siguientes: Independencia emocional respecto a los padres y otros adultos, lograr una conducta socialmente responsable, alcanzar nuevas y más maduras relaciones o adquirir un conjunto de valores y de normas éticas entre otras.

Para Trianes y Gallardo (1998), una de las contradicciones más importantes durante este periodo, es el conflicto que aparece entre el deseo de encontrar una identidad propia individual y el no menos intenso de parecerse o ser igual que sus amigos.

Así pues, cualquier hecho que le sitúe fuera del grupo, produce sobre el adolescente sentimientos de inquietud o malestar.

Se podría decir, por tanto, que en la actualidad, en nuestra sociedad, la etapa de la adolescencia es socialmente determinante y conflictiva en relación con el aprendizaje de las conductas y habilidades sociales.

Estos tienden a la intimidad y a ser reservados porque empiezan a construir su identidad y necesitan su propio espacio. En esa búsqueda, el adolescente puede mostrar rebeldía en cualquier figura de autoridad que se precie, puesto que éste lo interpreta como una falta de respeto hacia su espacio y encuentran coartada su libertad. (Sanz, 2012, p.183).

En cuanto a la violencia, estudios científicos demuestran que adolescentes agresivos, presentan déficits cognitivos: en el procesamiento de la información social: tienden a buscar menos información previa para definir un problema (son más impulsivos), perciben en mayor medida actitudes hostiles, generan opciones de solución con peores consecuencias y en situaciones reales vividas por los propios adolescentes: justifican en mayor medida la utilización de la violencia, ofrecen más alternativas violentas para resolver sus conflictos y manifiestan una mayor disposición conductual para ejercer la violencia o sufrirla como víctima. Respecto a la percepción autobiográfica, perciben mayores dificultades de relación y de comunicación en los tres contextos ecológicos donde se desarrollan: familia, escuela y grupo de iguales.

Por tanto, si no se les facilita los **medios educativos correspondientes** para su correcta adquisición, puesta en práctica e interiorización de conductas adaptativas no violentas, se aumenta la probabilidad de que se den **situaciones de riesgo**, como se puede comprobar en el párrafo anterior.

Otro aspecto que puede traducirse en factor de riesgo, es el medio donde se imparte la educación formal obligatoria: Los colegios e institutos. Éstos incluyen en su currículo materias como matemáticas, lengua o conocimiento del medio, pero se olvidan de educar en: “aprender a vivir” o “aprender a ser”, asignaturas pendientes donde la educación no formal tiene un espacio para intervenir y una responsabilidad educativa que de asumir.

En este caso, el proyecto URBAN con su programa de ocio y tiempo libre para adolescentes en riesgo de exclusión social, es el espacio idóneo para llevar a cabo su prevención. Y más concretamente, centrándonos en el trabajo presente, URBAN se sitúa en la formación e intervención para/con los pre- adolescentes y adolescentes en riesgo de exclusión social.

Así pues, La Ley 14/2002 de 25 de Julio de 2002 “Promoción, atención y protección de la Infancia en Castilla y León” en su título II, declara el carácter prioritario en todas las actuaciones de prevención, señalando en su artículo 3: “La atención a la infancia y juventud se llevará a cabo a través de las acciones de promoción y defensa de sus derechos; de las actuaciones para la **prevención** de todas las situaciones que interfieran en el normal desarrollo personal y social del niño o adolescente”.

Por otro lado, el juego en el aprendizaje tiene un papel importante en el desarrollo madurativo de las personas. Con base pedagógica, se convierte en el mejor recurso para adquirir conocimientos, valores, comportamientos, habilidades o actitudes.

Además existe motivación, se utilizan emociones y permite el fracaso sin consecuencias vitales. Se podría decir que el juego nos sirve como pequeños ensayos de vida, el truco por tanto está en aprender jugando.

URBAN tiene ese papel: Educar a jóvenes en riesgo de exclusión social mediante actividades de ocio (juegos) en su tiempo libre.

Así es, que la Ley 14/2002 fija en su artículo 18: “Derecho a la cultura y el Ocio” potenciando:

- Participación activa de los menores en la vida cultural, artística y deportiva.
- Promover el juego y las actividades de ocio y tiempo libre como elementos esenciales en su desarrollo evolutivo y en su proceso de socialización.
- Que los menores reciban Educación para la Salud, que ayude a mejorar su calidad de vida, salud y medio ambiente.

Se observa por ello, durante el periodo de Practicum II realizado desde Noviembre de 2014 hasta Junio de 2015 con jóvenes adolescentes en riesgo de exclusión social del programa URBAN de Palencia, la oportunidad y necesidad de formarles en la resolución de conflictos de manera no violenta mediante la técnica de la negociación.

Donde usaremos su tiempo libre en forma de ocio para hacer del aprendizaje un juego donde se trabajarán conceptos, actitudes y valores como la escucha activa, la toma de decisiones o la empatía.

3. OBJETIVOS:

+ General:

- Apoyar con una nueva herramienta educativa el programa de adolescentes del proyecto URBAN de Palencia

+ Específico:

- Crear un módulo formativo sobre negociación como técnica de resolución de conflictos pacífica.

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

4.1. CONFLICTO:

Existen casi tantas acepciones como expertos que teorizan sobre el conflicto. La Real Academia de la lengua española, por ejemplo, lo define como un combate, lucha o pelea, y también como un enfrentamiento armado, un apuro o problema. El conflicto se diferencia del problema, en que el primero tiene un componente emocional que el segundo no.

Por otro lado, Carneiro (2007) afirma: "El conflicto es el proceso en el que una persona hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de otra, utilizando alguna clase de bloqueo, con la finalidad de que no consiga alcanzar sus metas o intereses" (p.22).

En la misma línea, Putnam (1982) nos dice: "Interacción entre dos o más partes interdependientes que perciben fines incompatibles, escasos premios y una interferencia potencial de la otra parte en la consecución de los fines".

Todas las definiciones por tanto, guardan similitudes entre si, como que el conflicto se genera por una lucha de intereses y surge cuando una parte impide intencionadamente la obtención de los objetivos de otra, desarmando al contrario, provocando así una situación tensa e incómoda de desacuerdo y disconformidad entre las partes.

Vemos así que, tradicionalmente, el conflicto tiene una concepción negativa, aunque existen también visiones más optimistas que entienden el mismo de manera más positiva.

Por ejemplo Munduate Jaca (2004) comenta: "El conflicto es motor de cambio social y sus efectos son positivos, siempre que sepamos gestionarlo adecuadamente para establecer relaciones cada vez más cooperativas" (p.9). Esta definición nos da una visión más constructiva y creativa, nos insinúa que el conflicto posibilita la mejora, favorece el cambio, enriquece la relación y los resultados pueden ser buenos y adaptativos para ambas partes, solo se tiene que cumplir una norma: Se deben crear las condiciones adecuadas para una resolución favorable. La **forma de tramitarlo** es la clave para obtener un resultado positivo. No se trata de oponerse al conflicto en sí, sino de gestionarlo de la mejor forma posible, por ello más que el resultado final, el qué, en este caso, se hace casi tan importante o más, el cómo; es decir, el proceso llevado a cabo para conseguirlo.

El **conflicto** forma parte de la naturaleza humana, siempre y cuando exista interacción entre dos o más personas, porque surge de esa relación, y es inevitable. "Donde hay interacción social y humana entre dos o más personas, o grupos, habrá desavenencias que habrá que solucionar y, en todo caso, administrar adecuadamente". (Ovejero, 2004, p.13). El individuo como ser individual y aislado, no existe, sino que es producto de sus relaciones e interacciones sociales. "No somos, por tanto, seres individuales, sino seres sociales" (Ovejero, 1999).

Además, el conflicto resulta también **necesario** y **constructivo**, y genera actitudes más comprensivas y cooperativistas entre quienes lo protagonizan siempre que se tenga en cuenta y se realiza de forma correcta su gestión, puesto que es más importante, en este caso, que el resultado en sí. Ovejero (2004), refiere que sin conflictos, la sociedad no se modificaría ni avanzaría, así que en lugar de ver el conflicto como algo negativo, se debe interpretar como una forma de conocernos mejor y de mejorar relaciones futuras, por lo que es mejor hablar de su gestión y no de su resolución.

Se genera un conflicto, porque se produce una incompatibilidad en la consecución de unos objetivos. La **resolución** traerá consigo **beneficios** positivos para ambas partes si las mismas potencian la cooperatividad y coinciden en la búsqueda de un objetivo alternativo común final, beneficioso para ambos. Por el contrario, si no hay un acuerdo y las partes funcionan de manera independiente, se dará una situación de competitividad con resultados negativos. Un clima de acuerdo, es considerado como algo siempre positivo y el conflicto como algo negativo. (Munduate Jaca 2003).

Por ello, para obtener los mejores resultados, Brown (1983), indica que se debe mantener una relación equilibrada entre la cantidad de conflicto y los resultados, como se puede observar en la figura 1.¹

Relación entre cantidad de conflicto y resultados



(Brown 1983)

Un nivel o cantidad de conflicto alto o elevado provoca resultados negativos, lo mismo sucede con una cantidad baja del mismo, que puede generar una actitud de estancamiento, proporcionando resultados mediocres. Así pues, el nivel óptimo para una gestión eficaz del conflicto, es aquel que impide el atasco y que estimula la creatividad, que promueve el cambio sin una intensidad que altere la coordinación del mismo.

Para evitar consecuencias dañinas y destructivas, se debe saber gestionar eficazmente el conflicto y mantenerlo dentro de unos límites “apropiados” para que resulte autocrítico, motivador y creativo (Robins, 1987).

Resulta además más adaptativo, resolver conflictos de forma adecuada y constructiva, porque favorece el correcto desarrollo de las habilidades sociales, que para López (1997) son, capacidades instrumentales que favorecen la eficacia social y las relaciones interpersonales. Por lo que su correcto aprendizaje favorece un desarrollo íntegro y funcional en el plano personal y social.

¹ Figura 1.- Relación entre cantidad de conflicto y resultados.

Con todo ello, se puede decir, que el conflicto es un fenómeno social y a priori no puede considerarse como algo práctico o no, lo que sí es cierto, es que la ausencia o mala calidad de una **gestión** y dirección efectiva del mismo, llevará a la obtención de fines de un nivel inferior. Traducido a un nivel social y educativo: La **incorrecta resolución** de un conflicto, o el desconocimiento del proceso, puede provocar problemas o carencias en el desarrollo personal y social del individuo, fomentando su posible inadaptación a la vida en sociedad, pudiendo ser un **factor de riesgo de exclusión social**.

Así pues, la solución del conflicto requerirá tener en cuenta tres aspectos según Ortego, Escobar, Domínguez, Jiménez, Camacho (2000):

- ✓ Se deben solucionar primeramente los **aspectos emocionales**, puesto que estos no nos permiten pensar con claridad y objetividad sobre el conflicto
- ✓ Es conveniente establecer sistemas de comunicación (espacios para poder establecer las relaciones)
- ✓ Es necesario buscar una estrategia adecuada para solucionar el conflicto.

Entre las alternativas que encontramos, se pueden hacer dos grandes subgrupos según Ortego, Escobar, Domínguez, Jiménez, Camacho (2000): **estrategias voluntarias**, aquellas que requieren voluntad por las dos partes y estos mismos confían en la posibilidad de llegar a un acuerdo por sí solos, sin la ayuda de terceros, y estrategias involuntarias, donde los implicados pierden su capacidad de gestionar el conflicto y se encarga de ello un tercero. Dentro del primer subgrupo se encuentra la **negociación** donde, a grandes rasgos, “uno gana y pierde para llegar a acuerdos” (Ortego, Escobar, Domínguez, Jiménez, Camacho, 2000, p. 42). Y donde se profundiza sobre el término en el apartado que continúa.

4.2. NEGOCIACIÓN:

La negociación es una técnica que practicamos cada día a todos los niveles y en todos los ámbitos de nuestras vidas. Cuando montamos en un autobús, negociamos con el conductor para que éste nos permita subir. La misma acción la realizamos con nuestra familia cuando pedimos que nos permitan llegar más tarde a casa a cambio de sacar buenas notas. Es una transacción, un intercambio (yo te doy una cosa a cambio de otra). Se podría decir, por tanto, que la negociación, es una manera de relacionarnos socialmente.

“Cada uno en su vida personal, está destinado a negociar en la medida en que una decisión suya implique el acuerdo de otras personas que tengan algún poder sobre él” (Munduate Jaca, 2003, p.33).

Entra en juego, por tanto la variable del **poder**. En una relación de desigualdad donde el poder y dominio total lo ejerce solamente una de las partes, se puede prescindir de la negociación, puesto que una pieza de la relación es quien toma la decisión de forma unilateral. Cuando negociamos, lo hacemos porque no tenemos un poder absoluto y dictatorial sobre los demás, ni los demás sobre nosotros. Como indica Munduate Jaca (2003), “las partes implicadas tienen diferentes grados de poder, pero nunca un poder absoluto sobre la otra parte” (p.33).

Participa por tanto también en el juego de la negociación, la **necesidad**: Yo negocio contigo porque necesito algo que tú tienes y estoy dispuesto a darte algo mío, que a ti te interesa, a cambio. Existe por tanto un interés en mantener la relación, al menos durante la negociación. Bellanger (1984) indica que “la negociación se presenta como una confrontación entre protagonistas estrecha y fuertemente interdependiente, ligados por una cierta relación de poder, y presentando una mínima voluntad de llegar a un acuerdo y de reducir las diferencias para lograr una solución aceptable en función de sus objetivos y del margen de maniobra que se hubiesen otorgado” (p.63).

Es por tanto condición imprescindible, el deseo por las partes de llegar a un acuerdo, pese a las divergencias. Pruitt (1981) decía lo siguiente: “La negociación es un proceso en el que se toma una decisión conjunta por dos o más partes. Las partes verbalizan en primer lugar sus demandas contradictorias, moviéndose posteriormente hacia el acuerdo mediante un proceso de realización de concesiones o búsqueda de nuevas alternativas”

La negociación es por tanto un proceso y es la estrategia más útil en la resolución de conflictos. Los afectados buscan el acuerdo mutuo. Deben tener voluntad y confianza en resolverlo mediante el diálogo y la no violencia. Hay que contar con una buena capacidad de ceder para que ambas partes ganen, salgan reconfortadas del desacuerdo y con sus necesidades satisfechas.

Para Munduate Jaca (2003): “la negociación es un proceso de toma de decisiones en el que dos o más partes interdependientes hablan entre sí en un esfuerzo por resolver sus intereses antagónicos”.

Ovejero (2004) advierte de dos aspectos a tener en cuenta en la negociación. El primero es que, la misma, tiene un momento justo, puesto que aprovecharlo influirá muy positivamente en el resultado, por tanto, todo negociador hábil o que desee serlo deberá reconocer ese momento.

En segundo lugar, es conveniente recordar, que “la negociación no es un acto, sino un proceso”; es decir: Hay muchas personas que comienzan la negociación con un estilo fuerte, duro e incluso agresivo, utilizando la amenaza o la intimidación porque creen que si la primera propuesta falla, luego podrán recular con una medida más floja, sin darse cuenta que esa primera actitud posteriormente puede ponerse en su contra, perjudicando futuras negociaciones.

Teniendo todo lo anterior en cuenta, un buen negociador que quiera tener éxito, debe negociar con estas tres ideas en mente (Ovejero, 2004, p.40):

- a) **No debe haber ganador ni perdedor:** Puesto que el éxito de la negociación, es su propia gestión, más que el resultado en sí.
- b) **Negociar no es imponer tus ideas:** Por lo que es muy importante tener en cuenta y saber gestionar adecuadamente la parte emocional de todo conflicto.
- c) **Ceder no es perder:** Este aspecto se entiende claramente cuando más abajo se definen los estilos de gestión del conflicto.

El **estilo de gestión del conflicto**, es una característica individual de cada uno de los negociadores que se debe tener en cuenta en el transcurso de la negociación.

Rahim y Bonoma (1979), proponen dos dimensiones que determinan dicha gestión: el grado en que cada una de las partes intenta satisfacer sus propios intereses y por otro lado, el grado de cooperatividad a la hora de satisfacer los intereses de la parte contraria.

Su combinación, da lugar a cinco estilos distintos de trabajar el conflicto como representa la siguiente figura 2².



Figura 2: Estilos de gestión del conflicto

- **Estilo integrativo:** tiene alto interés por uno mismo y por el otro. Implica colaboración entre las partes por lo que trata de conseguir una solución favorable para ambos.
- **Estilo servilista:** tiene un bajo interés propio y un alto interés por el otro. Este estilo se caracteriza por destacar los aspectos que ambas partes comparten, en lugar de tomar en cuenta las diferencias entre los individuos.
- **Estilo dominante:** Alto interés propio, bajo interés por el otro. Es un estilo que quien lo posee, trata por todos los medios de conseguir su objetivo, sin tener en cuenta las necesidades del contrario.
- **Estilo de evitación:** Bajo interés por el otro y bajo interés por uno mismo. Es la postura clásica de esquivar el problema y de posponerlo para otro momento más oportuno.
- **Compromiso:** Estilo intermedio de interés propio y por los demás. Ambas partes ceden algo en su posición y se toma una decisión mutuamente aceptada.

² Figura 2: Estilos de gestión del conflicto

También igual de importante es tener en cuenta el tipo de negociación según su resultado:

- **Ganar- ganar:** Ambas partes salen ganando con el resultado a través de la cooperación mutua. El fin óptimo de la resolución de conflictos es esta opción.
- **Ganar- perder:** Una de las partes cede a cambio de conseguir un acuerdo.
- **Perder- perder:** Es la menos recomendable de las opciones, en la que ambas partes deben ceder o salir perdiendo con el acuerdo obtenido.

Así pues, la correcta gestión de un conflicto, supone tener en cuenta el nivel o cantidad de conflicto, como el estilo apropiado para manejarlo, para así buscar siempre el mejor resultado para la negociación: ganar/ganar.

4.2.1. PROCESOS QUE FAVORECEN LA NEGOCIACIÓN:

En la negociación, es importante tener en cuenta distintos procesos, medios, tácticas técnicas o actitudes que colaboren en la gestión adecuada de resolución del conflicto, por tanto en su negociación.

La **comunicación** es el “proceso por el que se envían y reciben mensajes” (Munduate Jaca, 2003, p.85). Existen dos figuras que intervienen en dicha comunicación: El emisor, quien da el mensaje, y el receptor quien lo recibe.

El emisor debe emitir un mensaje codificado en un lenguaje, lo transmite por medio de una canal, y el receptor descodifica y descifra ése mensaje. Es muy importante para la negociación, que el mensaje sea en un lenguaje claro, preciso y comprensible para el receptor. Se requiere también, por parte del receptor atención y observación.

Cuando se producen fallos en la comunicación: subjetividad en la información, interpretación, información incompleta etc. es cuando puede surgir el conflicto.

Es importante tener en cuenta los **aspectos no verbales**, aquellos que no utilizan palabras como: la postura, el tono de voz, la mirada, lenguaje del cuerpo etc.

Hay que saber que en ocasiones el lenguaje no verbal, contradice al verbal y podemos no fiarnos de la información que recibimos, pero finalmente y tras un balance global de toda la información recibida: tanto la verbal como la no verbal, tendemos a confiar más en el mensaje no verbal (Munduate Jaca, 2003, p. 86). Proporciona una información más fiable.

Pinazo y Musitu (1993) explican en tres razones la importancia de la comunicación no verbal:

- a) Los mensajes actúan inconscientemente: Actúan en la mente subconsciente ejerciendo una gran influencia en cómo pensamos, sentimos o nos comportamos sin que seamos consciente de aquello que produce dichas reacciones.
- b) Demasiados mensajes: El lenguaje no verbal proporciona una grandísima cantidad de información.
- c) Descuidamos su importancia: Birdwhisrell (1979) nos da una cifra: Cuando dos personas hablan, menos de una tercera parte de la comunicación es verbal, siendo más del 65% no verbal.

El **contexto** de la comunicación es otro aspecto a tener en cuenta, son variados y diversos como: teléfono, fax o documento escrito entre otros, pero son de mayor o menor utilidad dependiendo de las circunstancias, en muchas ocasiones complementarios, aunque en el contexto de la negociación, tiene mayor relevancia el medio oral cara a cara, sumado a los aspectos no verbales anteriormente citados.

Para comprobar finalmente que ese mensaje se ha transmitido de forma adecuada y que al receptor le ha llegado y lo ha interpretado de forma correcta; es decir, que se ha conseguido el objetivo de la relación de comunicación, existe un proceso final llamado: **feedback** o retroalimentación, que comprueba la eficacia del mensaje.

“Antes de realizar cualquier planteamiento o responder a una propuesta de nuestro interlocutor, es preciso tener la seguridad de haber comprendido el mensaje en toda su extensión” (Munduate Jaca, 2003, p. 92). Así aseguramos la fidelidad de la información.

Un ejemplo de cómo el receptor transmite ese feedback, puede ser hacer preguntas tipo: “¿Exactamente quieres decir...?” En el caso del emisor sería: “¿Has entendido?”, “¿qué he dicho?”, “¿me he explicado?” etc. Así pues obtener y dar feedback resulta básico y muy conveniente en la negociación.

Escuchar, o más concretamente dicho, la **escucha activa**, se convierte en otra clave del éxito de una buena gestión del conflicto, y requiere buscar activamente el significado del mensaje, escuchar a nuestro emisor, observarle y prestarle atención. Si a la vez, conseguimos que el receptor adquiera **empatía** con el emisor; es decir, que consiga ponerse en su lugar, el mensaje mejorará en calidad y estaremos yendo por el buen camino de la negociación. “La empatía facilita la comprensión del contenido real del mensaje” (Robbins, 1987).

Para Lucas (2001), la empatía es la capacidad de captar lo que siente la persona que intenta comunicarse con nosotros. Dicho de otra forma, identificarnos con el estado de ánimo de la otra persona. Es por eso que el conflicto tiene un componente emocional que es necesario conocer y entrenar para una buena resolución. Así pues, un buen negociador sería aquel que escucha con atención a la otra parte, se pone en su lugar y permite que no le influyan prejuicios o deducciones e interpretaciones anticipadas.

Otro factor importante en el proceso de la negociación, es la **asertividad**. Lucas (2011) lo define como: “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”.

Cuando negociamos intentamos llegar a un acuerdo ofreciendo algo a cambio de otra cosa. Habrá ocasiones en las que la oferta no nos convenza o no cubra nuestras expectativas, es en ese momento donde debemos expresar con asertividad nuestro inconformismo con dicha propuesta, lo cual no indica que se dé por cerrada la negociación, si no que ambas partes deben esforzarse por buscar otro acuerdo.

Vuelve por tanto a ser vital para la negociación, el componente emocional, ya que expresarse con asertividad, requiere respeto y comprensión para/con el otro.

Como adelantábamos, propuestas que no nos convencen, deben ser rechazadas con asertividad, implica una elección, una preferencia. Se pone en práctica la **toma de decisiones**: Es un proceso que realizamos continuamente todos los días, e implica elegir una opción entre las disponibles, con el objetivo de tomar la opción más acertada, después de valorar las condiciones y con la finalidad de resolver un problema.

Para ello se debe hacer uso del pensamiento y razonamiento como herramientas y el proceso, consta de seis fases: Definir la situación, analizar la situación, evaluar alternativas, elegir de entre las alternativas, aplicar una decisión y evaluar los resultados.



5. ANÁLISIS DE LA REALIDAD:

5.1. ¿QUÉ ES URBAN?

El proyecto URBAN Palencia 2007 2013 bajo el lema: "Una manera de hacer Europa" es una iniciativa urbana de la comisión europea dedicada a la regeneración urbana, económica y social de las ciudades y sus barrios.

Es un programa promovido por el Ayuntamiento de Palencia y cofinanciado por el FEDE (Fondo Europeo de Desarrollo Regional). Promueve proyectos de desarrollo sostenible urbano comprendiendo, en este caso, los barrios del Ave María y el Cristo.

El programa URBAN general se concedió en 2007 a la ciudad de Palencia para que actuase sobre los barrios del Cristo y del Ave María de la misma.

URBAN está diseñado para actuar en ciudades pequeñas o barrios de las mismas, que presenten mayores dificultades de desarrollo e inclusión o donde se observen mayores indicios de riesgo de exclusión social como: alto índice de desempleo, o gran número de población inmigrante entre otros.

El programa se dirige hacia varias áreas de intervención como: medidas medioambientales, fomento de la igualdad y la integración social o mejora de la accesibilidad y movilidad entre otras.

5.2. ANÁLISIS COLECTIVO:

El programa URBAN adolescentes desarrolla una intervención con un equipo psicosocial, compuesto por una educadora social y una psicóloga, dirigida a jóvenes preadolescentes y **adolescentes de entre 12 y 16 años** de los **barrios del Ave María y el Cristo** de la ciudad de **Palencia**.

Estos barrios en Palencia, se consideran históricamente como los más marginales de la ciudad, son barrios en los que habitan grandes grupos de personas de **etnia gitana** y desde hace unos años gran cantidad de personas **inmigrantes** de nacionalidad especialmente marroquí. Lo que convierte los barrios en zona de gueto y hacinamiento.

El programa se propone dos grandes objetivos:

- **Prevenir conductas de riesgo**
- **Favorecer el desarrollo integral del adolescente.**

Las actividades que se desarrollan, se realizan en el contexto del **ocio y el tiempo libre**, e irán enfocadas hacia la educación para la salud, con el fin de que los adolescentes desarrollen comportamientos saludables, entendiendo que salud contemplará no solo una definición fisiológica y psicológica, sino también tendrá en cuenta el campo social y cultural (ecología, medio ambiente, relaciones sociales o de género entre otras). En definitiva, lo que persigue el proyecto es prevenir el **riesgo de exclusión social** del ya citado colectivo, y por el contrario, favorecer su inclusión social.

Dentro del grupo de jóvenes que acuden al programa, la mayoría acuden voluntariamente, otros, la minoría, acuden mediante intervención educativa: Son jóvenes infractores con una medida judicial. Su delito se considera lo suficientemente “grave” como para que tome partida un juez. En los casos de estos jóvenes, concretamente, la medida tomada es en régimen abierto, popularmente conocida como libertad vigilada, esto quiere decir que tienen una serie de obligaciones que deben cumplir, como por ejemplo, la asistencia a clase diaria obligatoria, acudir a un cursillo de prevención de drogas, puntos de encuentro con la asistente social o, la que nos atañe en este caso, acudir al centro URBAN dos días de la semana a realizar actividades de ocio y tiempo libre, pero que en ningún caso cumplen una condena en centro de menores.

En lo que coinciden todos los jóvenes que participan en el programa URBAN, es que se encuentran en riesgo de exclusión social, son chicos de etnia gitana, familias sin recursos, inmigrantes (la mayoría de procedencia marroquí). Chicos con problemas de adaptación social, drogas o bulling entre otros, siendo estos algunos de los factores que determinan esa peligrosidad.

URBAN lo que persigue es educar y con ello llegar donde la educación formal no llega, y dar respuesta a las necesidades de los jóvenes en el ámbito no formal durante el tiempo libre mediante el ocio. Trabajar con dichos jóvenes para evitar conductas disruptivas de los mismos. Utilizar su tiempo libre para formarles, y a la vez evitar que ese mismo lo empleen en actividades o conductas con un alto índice de peligrosidad.

6. PROYECTO INTERVENCIÓN:

Se pretende formar a los jóvenes en riesgo de exclusión social del proyecto URBAN de Palencia, dentro del contexto de ocio y tiempo libre, en la resolución de conflictos de manera no violenta, mediante la técnica de la negociación, a través de un módulo formativo. Se crea con la intención, de que, en el futuro, resuelvan sus conflictos de la manera más eficaz, sana y adaptada posible, sin recurrir a la violencia en cualquiera de sus formas.

Tradicionalmente, el conflicto se ha asociado con la violencia y diferentes estudios demuestran, que, los jóvenes, en la etapa de la adolescencia sufren cambios de tipo biológico psicológico o social que en la mayoría de ocasiones no sabe gestionar de forma adecuada provocando conflictos a nivel personal, familiar, escolar o con sus iguales. Dicha mala gestión e interiorización se acentúa, si hablamos de jóvenes en riesgo de exclusión social, como lo son los adolescentes del proyecto URBAN.

Por otro lado, el juego utilizado como herramienta de aprendizaje en su espacio de ocio y tiempo libre, representa un papel principal en el desarrollo de los jóvenes, y es un excelente recurso pedagógico para adquirir valores, o desarrollar conductas o actitudes adaptadas al medio.

Este módulo está creado con el fin de que el adolescente adquiera **conocimientos, actitudes y valores** sobre la negociación y por otro lado, que utilice la negociación en su práctica diaria, además de que crea, entienda y esté convencido, de que negociar es mejor opción que un enfrentamiento con violencia. Es decir, se busca que los participantes, adquieran conocimientos sobre el recurso, que lo empleen y que adquieran además una actitud y conducta favorable a la resolución de conflictos mediante la negociación, buscando en todo momento evitar el uso de la violencia.

A su vez, el módulo también proporciona conocimientos, actitudes y valores sobre otros aspectos que intervienen en la negociación y que son imprescindibles para una buena práctica de resolución, como son: la comunicación, la escucha activa, la empatía, la asertividad y la toma de decisiones.

6.1. OBJETIVOS:

General:

- Favorecer la resolución de conflictos de manera pacífica mediante la técnica de la negociación, dirigido a jóvenes en riesgo de exclusión social del programa URBAN de Palencia, a través del ocio y el tiempo libre.

Específico:

- Crear conocimientos, actitudes y valores sobre la escucha activa, empatía, toma de decisiones, asertividad y negociación.

6.2. METODOLOGÍA:

Se pretende hacer una investigación desde una perspectiva más cualitativa, dando mayor importancia, en este caso, a la percepción, fundamentando dicha investigación, en una rigurosa descripción contextual del caso, procurando la máxima objetividad en esa narración de la realidad.

6.2.1. PARA CREAR EL MÓDULO:

El Estudio de caso se aplica en la evaluación cualitativa. Se trabaja con un caso concreto, y permite estudiar de forma exhaustiva la experiencia y complejidad de los programas, además de interpretarlos según su contexto.

En esta ocasión, el tema en cuestión es la resolución de conflictos mediante la técnica de la negociación y por eso debemos tener en cuenta las siguientes definiciones: Para Simons (2011), el estudio de caso es “el proceso de indagación sistémica y crítica del fenómeno que se haya escogido y la generación de conocimientos que se sumen a los ya publicados sobre el tema en cuestión”.

Así pues, se creará, pondrá en práctica y evaluará un módulo de intervención sobre la resolución de conflictos mediante la técnica de la negociación.

Por otro lado, cabe destacar la definición que daba Yin (1994) diciendo que: “Un estudio de caso investiga un fenómeno actual en su auténtico contexto” En nuestro la intervención se lleva a cabo en un contexto de ocio y tiempo libre, en un espacio ya conocido por los participantes, cuyo medio, favorece e invita a la realización de dicho tipo de actividades.

Siguiendo la diferenciación que hace Stake (1995), el estudio de caso que nos atañe es de tipo intrínseco, puesto que se estudia por el propio interés intrínseco por un tema concreto: La resolución de conflictos en adolescentes, mediante la técnica de la negociación.

El estudio de caso cumple diferentes funciones: analiza puntos de vista opuestos, interacciones entre los actores, puede explicar cómo y sobre todo por qué ocurren las cosas, es más útil para comprender el proceso dinámica del cambio, puede determinar los factores que fueron fundamentales para su éxito o fracaso, analizar patrones y vínculos entre ellos, es flexible, y no depende del tiempo ni está limitado por el método.

Además de que el redactado es de fácil y accesible lectura e interpretación, es receptivo a cambios y/o mejoras imprevistas (en base a la puesta en práctica) y puede incluir gran variedad de métodos, contando con una sencilla combinación.

6.2.2. PARA SU IMPARTICIÓN:

La intervención social es un proceso de actuación sobre un determinado contexto social que tiene como finalidad el desarrollo, cambio o mejora de situaciones, colectivos, grupos o individuos que presenten algún tipo de problema o necesidad para facilitar su participación social en el ámbito personal, grupal o institucional. (Pérez Serrano, 1990).

En el ámbito de la educación, la intervención tiene lugar en varios ámbitos:

- Educación formal: escolarización obligatoria de carácter reglado
- Educación no formal: no reglada pero con una intencionalidad educativa y planificada
- Educación informal: no intencional y no planificada.

*En este caso, es la educación no formal la que engloba toda la intervención.

➤ *Concepto*

Es un ejercicio de interferencia que persigue una transformación. Un elemento externo media entre dos partes, desde una situación de autoridad, para modificar el funcionamiento de un proceso o sistema en una dirección dada.

➤ *La importancia*

La educación es un proceso de evolución. Esto permite a educadores modificar los sentimientos negativos en relación al proceso de aprendizaje.

La intervención social influye para dotar al sujeto de recursos para aprender de forma autónoma y eficiente a desarrollar sus propias estrategias.

➤ *Intervención psicopedagógica*

Se refiere a la planificación de procesos educativos para mejorar el acto educativo integral.

La intervención psicopedagógica recibe diversas denominaciones: intervención psicoeducativa, pedagógica, psicológica y psicopedagógica. El concepto “psicopedagógica” hace referencia a un proceso integrador e integral, e identifica las acciones posibles según objetivos contextos.

➤ *Estrategia educativa*

Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente, llevadas a cabo por el educador y cuyo fin es la adquisición de nuevas habilidades por parte del educando.

➤ *Intervención pedagógica*

Acciones planeadas para mejorar el desarrollo de habilidades cognoscitivas, creativas, artísticas, psicomotrices y socioafectivas del sujeto. Implica una nueva concepción de la enseñanza y el aprendizaje, el empleo de nuevos métodos de enseñanza, la utilización de nuevos materiales y de distintas dinámicas de trabajo.

6.2.3. PARA SU EVALUACIÓN:

Existen dos factores que determinan el uso de uno u otro método de evaluación: la diversidad de programas de intervención evaluables y los presupuestos o hipótesis de los cuales se parte (Anguera, Chacón, Blanco, 2008, p.22)

El método de evaluación se elige atendiendo a diferentes criterios:

➤ *Según las funciones que cumple:*

Ésta será sumativa (también llamada de producto, de resultados o de impacto). Se analizan los resultados del programa una vez que este ha finalizado para comprobar hasta qué punto se cumplen los objetivos o se producen efectos positivos, comparando estos con las necesidades previamente detectadas.

Se determina el valor de un programa una vez que ha sido desarrollado, investiga los efectos y los compara con las necesidades de los usuarios (Vieney, Kaluzny, 1984).

Los datos de una evaluación sumativa, suministran información útil para la toma de decisiones sobre la continuación, justificación, expansión o reducción, modificación y finalización del programa.

➤ *Según el momento en que se evalúa:*

La evaluación más cercana al tipo de intervención realizada, es la ex post, puesto que la evaluación se lleva a cabo al final de la intervención.

➤ *Según la procedencia de los evaluadores:*

Se trata de una evaluación interna o desde dentro, donde el evaluador pertenece a la organización gestora del programa y este ejerce una mayor influencia sobre el programa. Por un lado, se reducen costes, aunque se reducen las garantías de objetividad.

6.3. DISEÑO:

Diseño de un pre- test y un post- test, con grupo experimental, para comparar si la intervención ha provocado cambios con la situación de partida, y por tanto si se cumplen los objetivos.

6.4. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN:

Como se avanzaba en el apartado anterior (diseños), se va a recurrir a un pre-test y un post- test con los que realizaremos una evaluación cuantitativa sobre los aspectos que se trabajan en el módulo: comunicación y escucha activa, empatía, asertividad y estilo de resolución de conflictos. Así pues se utilizará:

- ✓ Test de escucha activa y comunicación³
- ✓ Escala Bryant's Empathy Index ampliamente utilizada en otros estudios realizados en España (p.e. Barrio, 2004), para medir la empatía.⁴
- ✓ Test de Asertividad de Rathus⁵
- ✓ Cuestionario de resolución de conflictos de Thomas Kilman, para medir el estilo de resolución de conflictos⁶.

6.5. PLANIFICACIÓN:

El proyecto de intervención está creado en forma de Módulo Formativo, dividido en dos grandes bloques de dos sesiones cada uno (un total de cuatro). Cada sesión se impartirá en cuatro semanas consecutivas, y tendrá una duración de dos horas cada una, lo que supone un total de 8 horas de formación.

³ Ver ANEXO III

⁴ Ver ANEXO II

⁵ Ver ANEXO I

⁶ Ver ANEXO IV

Antes de comenzar a impartir el módulo formativo, se les informa a los usuarios, que van a formar parte de una intervención con fines educativos, y se les da a los padres o tutores de los jóvenes una ⁷autorización que justifique su conformidad con dicha prueba.

Un módulo formativo es una unidad o bloque de formación específica sobre un tema concreto, asociado a cada una de las competencias que lo configuran.

Siendo en este caso: Escucha activa y comunicación, empatía y asertividad, toma de decisiones y estilo en la resolución de conflictos. De tal forma que, en cada bloque o unidad, se determinan los conocimientos, actitudes y valores necesarios para asegurar que, tras su correcta asimilación y puesta en práctica, la competencia específica a la que se aplica, se ha adquirido correctamente. Además de que dicho aprendizaje pueda ser evaluado.

En base a las necesidades detectadas con la observación de los meses de prácticas en dicho programa, se pretende corregir esa falta con la creación de un módulo que forme a los usuarios en la técnica de la negociación y que la adquieran como referencia para la resolución de conflictos de manera no violenta

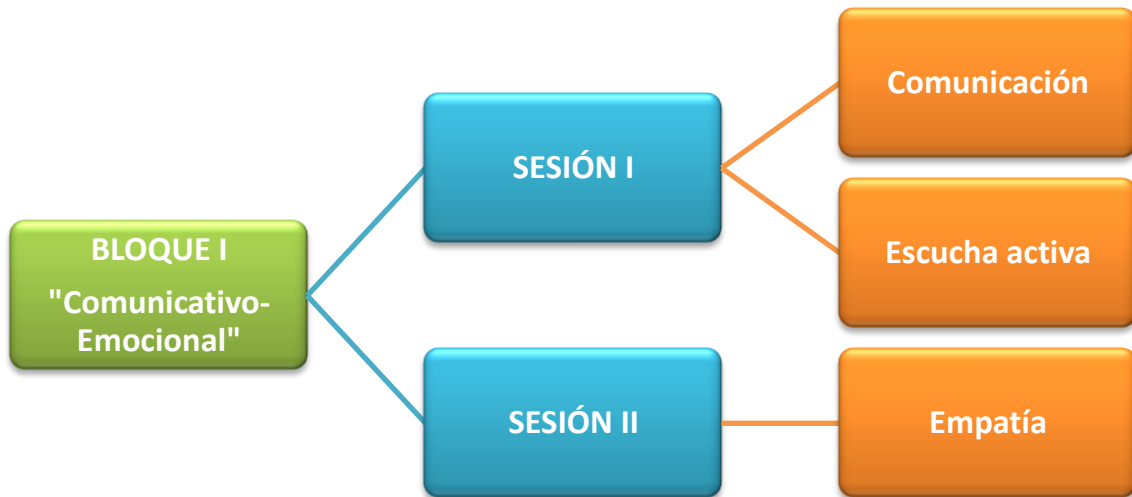
La intervención se va a llevar a cabo con 8-10 jóvenes varones de entre 12 y 16 años, en riesgo de exclusión social.

La intervención va a estar orientada a la formación en cuanto a conocimientos, actitudes y valores respecto a la técnica de la negociación, y a factores que influyen en ella como: la comunicación, escucha activa, empatía, asertividad y toma de decisiones.

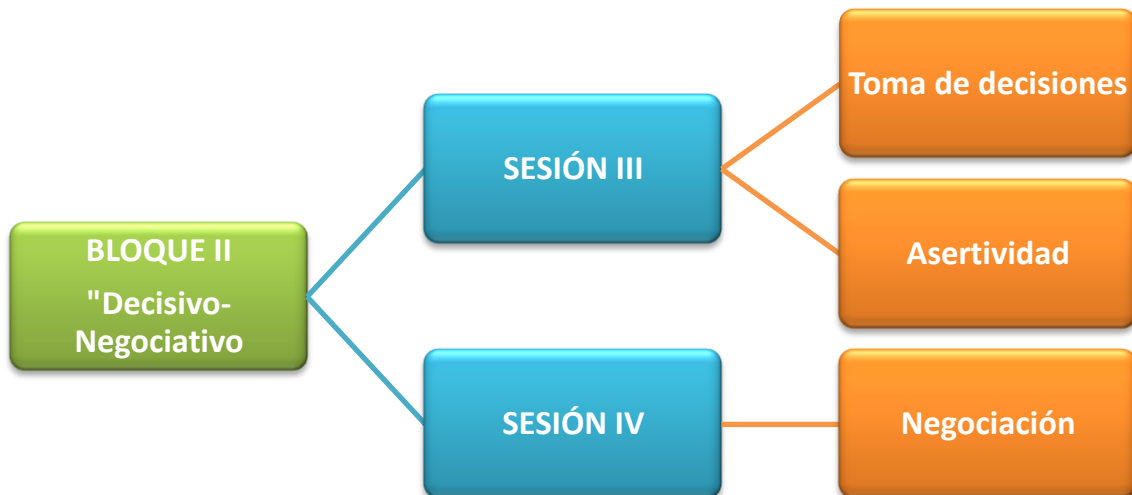
La técnica de negociación es la más primaria, es la primera vez que reciben formación en este ámbito y el tiempo para la intervención es reducido.

Por tanto, dividiremos la intervención en dos bloques, el primero o Bloque I será el denominado **“Bloque Comunicativo- Emocional”** Lo trabajaremos en dos sesiones, dos días diferentes. El primer día trabajaremos sobre la comunicación y la escucha activa y, dentro de ese mismo bloque, el segundo día, trabajaremos la empatía y la asertividad:

⁷ Ver ANEXO V



El segundo bloque o Bloque II, denominado **“Decisivo Negociativo”** irá también repartido en dos sesiones y estará enfocado y centrado en la toma de decisiones y en la técnica de la negociación, aprovechando la preparación previa y los conocimientos que adquieran con el bloque I.



Dichos conocimientos se los transmitiremos a los jóvenes en el contexto de ocio y tiempo libre, por lo que la actividad debe ser lúdica y atractiva para los mismos. Suelen contar con frecuentes problemas de distracción y si la actividad no les motiva, tienden a dispersarse, cansarse y rendirse.

6.6. DESARROLLO:

BLOQUE I. Primera sesión: Comunicación y escucha activa:

Para trabajar la primera parte de la intervención: Comunicación y escucha activa, se plantean cuatro actividades lúdicas, en forma de juego, que tendrán como objetivo observar inicialmente los conocimientos que poseen acerca de dichos términos, para posteriormente practicarlos, haciendo un resumen explicativo final de los mismos, junto con un espacio final para dudas, ruegos y preguntas. (Como consta según Anexo VI)⁸

BLOQUE I. Segunda sesión: Empatía:

En esta segunda sesión se explicará qué es la empatía y la asertividad. Mediante el visionado de pequeños cortos y videos publicitarios, trabajaremos sobre dichos términos, su significado, valor y puesta en práctica. Con ello practicaremos empatía y asertividad viéndolo en los demás, posteriormente se hará otro ejercicio con el que pondrán en práctica dichos aspectos sobre sí mismos. (Como consta según Anexo VII)⁹

BLOQUE II: Tercera sesión: Asertividad y Toma de decisiones:

En la tercera sesión, trabajaremos y aclararemos qué es la toma de decisiones, cómo y cuándo hacemos uso de ella y qué relación guarda con la negociación.

Realizaremos dos grandes ejercicios en forma de juego para poner en práctica dicho aspecto. (Como consta según Anexo VIII)¹⁰

BLOQUE II: Cuarta sesión: Negociación:

En la cuarta sesión y última practicaremos la negociación como objetivo principal de la intervención qué es y los estilos de negociación que existen. Se proponen dos juegos diferentes donde los participantes deben poner en práctica todos los conceptos tratados en sesiones anteriores para comprobar, subjetivamente, si han comprendido y conocen su concepto y saben cuál es su mejor utilización. (Como consta según Anexo IX)¹¹

⁸ Ver ANEXO VI

⁹ Ver ANEXO VII

¹⁰ Ver ANEXO VIII

¹¹ Ver ANEXO IX

6.7. EVALUACIÓN

Para evaluar la eficacia del programa, se utiliza un método mixto de evaluación que demuestre la calidad del módulo formativo. Por un lado es cuantitativa, puesto que podemos ver con números los resultados según la comparativa entre el pre-test y el post-test, como veremos a continuación, y por otro lado cualitativa, puesto que, mediante la observación que realizan las profesionales, se observan muchos aspectos subjetivos difíciles de cuantificar o de medir objetivamente.

Puede llegar a cosas que no los números no, tales como las razones detrás de las acciones de las personas, o la historia de porqué, siendo de suma importancia en este caso.

➤ **Evaluación inicial:**

La evaluación inicial consta de un pre-test que se pasa a los participantes antes de la intervención. Consiste en una test, donde se evalúa asertividad, empatía, estilo de resolución de conflictos y escucha activa, como ya se citó en el apartado: instrumentos de medida, según las escalas, cuestionarios y test del Anexo ¹². Se encargará de hacer una evaluación sobre conocimientos, actitudes y valores de los que parten, sirviendo como referencia para su posterior comparación.

➤ **Evaluación de proceso:**

Al finalizar cada sesión, los profesionales anotarán en un diario¹³ cómo han observado a cada participante en el desarrollo de la o las actividades concretas del módulo correspondiente: Motivación, grado de implicación, grado de participación, etc.

➤ **Evaluación final:**

La evaluación consiste en un post-test en forma de encuesta, que coincide con la pasada durante el pre-test. Los participantes, rellenarán la misma después de la intervención, y se analizarán los resultados y si se han producido los cambios esperados o no. En caso afirmativo, se analizará posteriormente, si esos cambios han sido producidos por el módulo formativo creado para la intervención y preparado para el ya citado colectivo en concreto.

¹² Ver ANEXO VI, VII, VIII, IX

¹³ Ver ANEXO XI

7. LIMITACIONES:

- Tiempo y duración escasa del módulo formativo y de su implantación.
- Contexto y circunstancias extremadamente concretas.
- Muestra insuficiente y totalmente masculinizada.
- Obligatoriedad, por una parte de los participantes que acuden a URBAN (jóvenes infractores)
- Feed back y motivación en la participación.
- Muestra pequeña provoca un serio problema de validez externa, es menos representativa de una población general. La precisión (fiabilidad) covaría con el tamaño de la muestra.
- Se reducen las garantías de objetividad con la evaluación según la procedencia de los evaluadores (interna o desde dentro).
- Importantes problemas metodológicos, como hallar indicadores adecuados del impacto, en la metodología para su evaluación, según sus funciones.

8. CONCLUSIONES:

La oportunidad que se me otorgó desde la Universidad de Valladolid, Campus la Yutera de Palencia, de realizar el Practicum II en el programa de adolescentes del proyecto URBAN, ha resultado ser la mejor experiencia profesional que he tenido hasta la fecha. Me ha permitido conocer un colectivo concreto, convivir con ellos, formar parte de su rutina, de su vida, y ponerles cara con nombre y apellidos. Ellos son pre-adolescentes y adolescentes en riesgo de exclusión social de los barrios del Ave María y Cristo de Palencia; forman una realidad hasta entonces para mí, solo leída en los libros y escuchada por la voz de profesores, pero nunca vista y conocida hasta dicho momento. Viven una realidad ajena a la rutina diaria de la mayoría de nosotros que, paradójicamente, se convierte en su modo, estilo y forma de vivir: no conocen otro, no tienen facilidades, no poseen los medios, o no se lo pueden permitir. Son jóvenes que, por su contexto, raza, procedencia o situación económica, nacen marcados, etiquetados, estereotipados, y con la figura de la exclusión social persiguiéndoles allá por donde van. URBAN, en este caso, busca minimizar y/o prevenir dicho riesgo; pretende, desde la educación no formal, enseñarles habilidades sociales que les permitan vivir y convivir de manera adaptada en sociedad.

Así pues, el módulo que se presenta en este documento, se crea como recurso educativo para el proyecto URBAN, para utilizarlo como herramienta en la resolución de conflictos de manera no violenta mediante la técnica de la negociación, porque, el conflicto no tiene porqué ser negativo si sabemos cómo gestionarlo, Ovejero (2004) dice que: “si somos capaces de administrarlos constructivamente, pueden sernos de gran utilidad”.

La etapa de la adolescencia está definida como etapa de cambio, de crecimiento y de construcción de la identidad, además sufren conflictos consigo mismos y con su medio más inmediato: familia o grupo de iguales, es por tanto una etapa complicada que necesita atención, guía y apoyo para salir de ella airoso, de lo contrario, si esa evolución natural, esos cambios no se gestionan, entienden y trabajan de forma adecuada pueden producir conductas disruptivas, violentas o inadaptadas.

En base a eso, el módulo expuesto en el presente proyecto, junto con la labor que desarrolla URBAN, tiene como objetivo educar de la manera más correcta posible la gestión de dichos conflictos mediante la técnica de la negociación: Desde la educación no formal, y cubriendo el espacio que la educación formal pasa por alto. Se crea así un programa de cuatro sesiones, y un total de 8 horas de intervención (2 por cada sesión), donde se manifestarán conocimientos, conductas y valores sobre: comunicación y escucha activa, empatía, asertividad y toma de decisiones y estilo de gestión de un conflicto.

Es importante destacar que dicha labor se llevará a cabo en un contexto de ocio y tiempo libre, que es donde se desarrolla URBAN, y que por tanto, el módulo está pensado y realizado para que aprendan jugando, puesto que, con una buena base pedagógica, el juego, se convierte en el mejor método de aprendizaje no memorístico.

Sucedo como contrapunto, siendo honesta y realista, que URBAN es un espacio donde, ciertamente se trabaja por mejorar la calidad de vida de los adolescentes de los barrios citados anteriormente, pero donde quizá falte, porque no está diseñado de esa manera, el trabajo con el contexto del joven: familia, escuela, amigos. De esta forma actual, se crea una burbuja, donde todo lo que se trabaja en ella es real, necesario y con buenos resultados, pero que pierde consistencia cuando salen de allí. La rutina creada y las costumbres adquiridas se desvanecen. En algunas ocasiones, reaccionan hasta de manera totalmente opuesta a la trabajada, muchas veces por supervivencia, dando unos resultados negativos, contrarios a los esperados.

De todos modos, no debemos olvidar que, URBAN es un proyecto creado para trabajar en pro de la prevención, donde las personas que allí desempeñan su labor, se convierten en referentes y modelos de los jóvenes, cuyo trabajo que desempeñan, es necesario para no tener que “arrepentirse luego”, porque lo fácil es pedir justicia y venganza cuando se comete un delito, pero pocas personas se preguntan “¿por qué?”, “¿qué le habrá llevado a hacer eso?” o “¿podía yo haber hecho algo para evitarlo?”.

Los educadores sociales debemos asumir la responsabilidad de dar a conocer este tipo de proyectos, para evitar prejuicios y estigmatizaciones posibles, para así conseguir que se fomenten más programas de este tipo y a su vez concienciar a la sociedad en general de lo importante que son y la utilidad que tienen.

La sociedad en general, por otro lado, debe abrir los ojos, conocer e informarse para así evitar crear actitudes de rechazo hacia tal colectivo, porque muchas veces, el error está en no preguntar.

9. BIBLIOGRAFÍA:

- ✚ Anguera, M^a T, Chacón, S, Blanco, A de (2008) *Evaluación de programas sociales y sanitarios*. Madrid: Síntesis, S.A.
- ✚ Bell, J. de (2002) *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación*. Barcelona: Gedisa, S.A.
- ✚ Bellanger, L DE (1984) *La Negotiation*. Paris, Puf.
- ✚ Brams, S y Taylor, A de (2002) *La solución ganar ganar: Una nueva técnica de negociación*. Barcelona: ARIEL.
- ✚ Brown, L.D. (1983) *Managing Conflict at Organizational Interfaces*, Reading, Addison- Wesley
- ✚ Carneiro, M de (2007) *Prevención, gestión y resolución de conflictos*. La Coruña: Netbiblo S.L.
- ✚ Fernández, I de (2007) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad (6ª edición)*. Madrid: narcea

- ✚ Munduate Jaca, L y Martínez Riquelme, J.M. de (2004) *Conflicto y Negociación (2ª edición)*. Madrid: PIRAMIDE
- ✚ Ortego, J, Escobar, F, Domínguez, I, Jiménez M, Camacho, N de (2000) *Manual para el facilitador en resolución de conflictos*. Bolivia: DIAKONIA
- ✚ Ovejero, A de (1986) *Psicología Social y Educación*
- ✚ Ovejero, A de (2002) *Técnicas de negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España, S.A.U.
- ✚ Robins, S.P de (1978) *Conflict Management and Conflict resolution are not synonymous terms*, California: Management Review.
- ✚ Sanz, L.J de (2012) *Psicología evolutiva y de la Educación (2ª edición)*. Madrid: CEDE.
- ✚ Simons, H. de (2011) *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: MORATA.
- ✚ Trianes, Mª V, Gallardo, J.A de (1998) *Psicología de la educación y del desarrollo*. Madrid: PIRAMIDE

ENLACES WEB:

- ✚ Muñoz, F (2002). *Adolescencia y agresividad*. Consultado el 10 de Julio de 2015 de la base de datos de Dialnet
- ✚ El conflicto. (s.f). Consultado el 12 de Abril de 2015.
<http://lema.rae.es/drae/?val=conflicto>
- ✚ Test psicotécnicos. Consultado 20 Marzo de 2015.
<http://www.psicotecnicostest.com/asertividad/Test-de-Asertividad-de-Rathus-Cuanto-asertivo-soy.asp>
- ✚ Liga de la educación: *Conflictos en la adolescencia. Los jóvenes toman la palabra*. Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad.

10. ANEXOS:

ANEXO I: TEST DE ESCUCHA ACTIVA Y COMUNICACIÓN:

Marca con una X la respuesta con la que te sientas más identificado:

	Preguntas	SI	NO
1	Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente, para ahorrar tiempo		
2	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
3	En general procuro centrarme en que está diciendo el otro, sin considerar cómo lo está diciendo...		
4	Mientras estoy escuchando, digo cosas como Ajá! Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención...		
5	Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa, siempre que las ayude en sus problemas...		
6	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?		
7	Cuando una persona realmente enojada expresa su cólera, yo dejo que lo que dice “me entre por un oído y me salga por el otro”		
8	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla		
9	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto		
10	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho		
11	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas		
12	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse		
13	SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas!		

14	Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme		
15	Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que descargue toda la presión...		
16	Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar		
17	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta		
18	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio, aún después de haber iniciado un contacto con otra persona		
19	Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten		
20	Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer...		

EVALUACIÓN:

A través de las respuestas evaluaremos nuestra capacidad para:

- 1) Escuchar sin interrumpir
- 2) Escuchar prestando 100% de atención
- 3) Escuchar más allá de las palabras
- 4) Escuchar incentivando al otro a profundizar

1. Escuchar sin interrumpir:

Preguntas 1, 5, 9, 13,17 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Usted sabe escuchar sin interrumpir. Su paciencia le permitirá generar muy buenas relaciones
3-4	A veces Ud. se pone a hablar encima de la otra persona... Si Ud. permitiera que las personas terminen antes de comenzar a hablar, sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios
0-2	Ud. parece estar tan ansioso por hablar que no puede escuchar... ¿Cómo puede relacionarse con las personas si no las escucha?

2. Escuchar prestando 100% de atención:

Preguntas 3,7 – 1 punto por cada NO

Preguntas 11, 15,19 –1 punto por cada SI

5 puntos	Usted tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto le permitirá desarrollar excelente relaciones interpersonales.
3-4	Si lograra no desconcentrarse, usted lograría contactos personales más duraderos y satisfactorios
0-2	Seguramente usted con frecuencia se encuentra diciendo... ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo?

3. Escuchar más allá de las palabras:

Preguntas 3,7 – 1 punto por cada NO

Preguntas 11, 15,19 –1 punto por cada SI

5 puntos	Es un oyente empático... logra percibir cómo se sienten las personas con las que habla... Usted tiene la capacidad para entender y ayudar a las personas
3-4	Usted se da cuenta de cómo se sienten las personas... pero le da más peso al mensaje explícito
0-2	Usted no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con las que habla

1. Me pone triste ver a una chica que no puede encontrar a nadie para jugar Módulo de Negociación como TRC pacífica para jóvenes del programa URBAN de Palencia	1	2	3	4	5
2. Las personas que se besan o se abrazan en público son tontas	1	2	3	4	5

4. Escuchar incentivando al otro a profundizar:

Preguntas 4, 8,12 – 1 punto por cada SI

Preguntas 16, 20 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Usted hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar... Usted logrará contactos muy satisfactorios
3-4	Usted es un oyente activo... pero no está haciendo todo lo posible
0-2	Usted parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos

ANEXO II: ESCALA BRYANT'S EMPATHY INDEX (ESPAÑOL)

Indica tu acuerdo o desacuerdo con cada uno de estos enunciados según el siguiente cuadro:

1 Completamente en desacuerdo	2 Ligeramente en desacuerdo	3 De acuerdo	4 Ligeramente de acuerdo	5 Completamente de acuerdo
---	---------------------------------------	------------------------	------------------------------------	--------------------------------------

3. Los chicos que lloran porque son felices son tontos	1	2	3	4	5
4. A mí me gusta ver a la gente abrir los regalos, incluso cuando no consigo ninguno para mí	1	2	3	4	5
5. Ver a un niño que está llorando me hace sentir ganas de llorar	1	2	3	4	5
6. Me molesta cuando veo a una chica siendo lastimada/golpeada	1	2	3	4	5
7. Aun cuando yo no sé por qué alguien se está riendo, me río también	1	2	3	4	5
8. A veces lloro cuando veo la televisión	1	2	3	4	5
9. Las niñas que lloran por qué son felices, son tontas	1	2	3	4	5
10. Es difícil para mí saber por qué alguien se enfada	1	2	3	4	5
11. Me molesta cuando veo un animal que está herido	1	2	3	4	5
12. Me pone triste ver a un niño que no encuentra a nadie con quien jugar	1	2	3	4	5
13. Algunas canciones me ponen tan triste que tengo ganas de llorar	1	2	3	4	5
14. Me molesta cuando veo a un niño que se enfada	1	2	3	4	5
15. Los adultos a veces lloran, incluso cuando no tienen nada por qué estar triste	1	2	3	4	5
16. Es una tontería tratar a los perros y gatos como si tuvieran sentimientos como personas	1	2	3	4	5
17. Me molesta cuando veo a un compañero de clase fingiendo necesitar ayuda del maestro/a de todo el tiempo	1	2	3	4	5

18. Los niños que no tienen amigos, probablemente sea por que no quieran tenerlos.	1	2	3	4	5
19. Al ver a una chica que está llorando me hace sentir ganas de llorar	1	2	3	4	5
20. Creo que es divertido que algunas personas lloren durante una película triste o mientras leen un libro triste	1	2	3	4	5
21. Yo soy capaz de comer todas mis galletas incluso cuando veo a alguien que me mira con ganas de comer una	1	2	3	4	5
22. No me siento molesto cuando veo a un compañero de clase que es castigado por un maestro/a por no obedecer las reglas escolares	1	2	3	4	5

ANEXO III: TEST DE ASERTIVIDAD DE RATHUS:

Marca la casilla con la que te sientas más identificado:

1. Les pido a los demás que hagan cosas sin sentir culpa o ansiedad:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

2. Cuando alguien me pide que haga algo que no quiero, digo no sin sentirme culpable

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

3. Me siento a gusto hablando ante grupos grandes de personas:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

5. Expreso a mis jefes con confianza mis opiniones:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

5. Cuando experimento fuertes sentimientos (ira, cólera,..) soy capaz de expresarlos fácilmente con palabras:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

6. Cuando expreso mi ira, lo hago sin culpar a los demás:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

7. Me siento a gusto expresando mi punto de vista frente a grupos de gente:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

8. Si no estoy de acuerdo con la opinión de la mayoría puedo mantener mi postura sin ser áspero:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

9. Cuando cometo un error lo reconozco:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

10. Cuando la conducta de los demás me crea problemas, se lo hago saber:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

11. Fácil y cómodamente me mezclo con nuevas personas en situaciones sociales:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

12. Cuando hablo sobre mis creencias lo hago sin etiquetar las opiniones de los demás como “locura, barbaridad,..”:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

13. Supongo que la mayoría de la gente es competente y puedo delegar con facilidad:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

14. Cuando pienso en hacer algo que jamás he intentado, confío en que puedo aprender a hacerlo:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

15. Creo que mis necesidades son tan importantes como las ajenas y tengo derecho a que se satisfagan las mías:

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. A veces
- D. Muy pocas veces
- E. Nunca

ANEXO IV: INSTRUMENTO THOMAS-KILMAN PARA DETERMINAR EL MODO DE ENFRENTAR SITUACIONES CONFLICTIVAS:

INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
2. En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par encierre en un círculo la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.
3. En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le rogamos que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría.

1. A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.
2. A. Trato de buscar una solución de compromiso.
B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.
3. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
4. A. Trato de buscar una solución de compromiso.
B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.
5. A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
6. A. Trato de evitarme desagrados.
B. Trato de imponer mi posición.
7. A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo
B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.
8. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
B. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
9. A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.
B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.
10. A. Soy decidido para lograr mis objetivos.
B. Trato de encontrar una solución de compromiso.
11. A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.
B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
12. A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.

13. A. Propongo una posición intermedia.
B. Hago presión por mis puntos de vista.
14. A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.
B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
15. A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.
16. A. Trato de no herir los sentimientos del otro.
B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.
17. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
18. A. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
19. 19
A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.
20. A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.
B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.
21. A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.
22. A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.
B. Impongo mis deseos.
23. A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
24. A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.
B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.

- 25.** A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
- 26.** A. Propongo una proposición intermedia.
B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
- 27.** A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
B. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
- 28.** A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
- 29.** A. Propongo una posición intermedia.
B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.
- 30.** A Trato de no herir los sentimientos del otro
B Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo.

PUNTUACIÓN:

	COMPETIR (forzar)	COLABORAR (resolver)	COMPROMISO (compartir)	EVITAR (retirarse)	ACOMODARSE (calmar)
1	-	-	-	A	B
2	-	B	A	-	-
3	A	-	-	-	B
4	-	-	A	-	B
5	-	A	-	B	-
6	B	-	-	A	-
7	-	-	B	A	-
8	A	B	-	-	-
9	B	-	-	A	-
10	A	-	B	-	-
11	-	A	-	-	B
12	-	-	B	A	-
13	B	-	A	-	-
14	B	A	-	-	-
15	-	-	-	B	A
16	B	-	-	-	A
17	A	-	-	B	-
18	-	-	B	-	A
19	-	A	-	B	-
20	-	A	B	-	-
21	-	B	-	-	A
22	B	-	A	B	-
23	-	A	-	B	-
24	-	-	B	-	A
25	A	-	-	-	B
26	-	B	A	-	-
27	-	-	-	A	B
28	A	B	-	-	-
29	-	-	A	B	-
30	-	B	-	-	A

ANEXO V: AUTORIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Consentimiento de participación en el módulo de resolución de conflictos de manera no violenta mediante la técnica de la negociación.

Yo _____

Con DNI _____ como padre/madre o tutor/a del menor

_____ Acepto voluntariamente que mi hijo/a participe en el programa. He recibido información necesaria y adecuada sobre las características de la investigación y entiendo que puedo pedir que mi hijo/a abandone dicho proceso si lo deseo o considero oportuno.

Lugar y fecha _____

Firma del padre/madre o tutor

ANEXO VI: BLOQUE I: PRIMERA SESIÓN: COMUNICACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FINALIDAD PEDAGÓGICA
Braing storming	Se proponen los conceptos de comunicación y escucha activa. Participantes expresan todas las ideas que les suscita dichos temas	Saber qué conocen sobre comunicación y escucha activa y de lo que partimos para empezar a trabajar
¡Ojo cuidado!	Participantes por parejas deben hacer un recorrido sorteando distintos obstáculos, uno de ellos, llevará los ojos tapados y solo podrá guiarse por lo que su compañero le indique verbalmente	Poner en práctica la comunicación. Observar posibles dificultades a la hora de comunicarse
El dibujo del ciego	Participantes por parejas de espaldas. Uno de ellos describe al otro una figura geométrica con distintas líneas y formas, la persona que dibuja, no conoce la figura ni la ha visto previamente.	Poner en práctica la comunicación. Valorar posibles dificultades a la hora de comunicarse
Expresióname	Participantes en círculo. Persona que dirige la actividad dice una frase al oído a uno, éste repite lo entendido al siguiente, y así sucesivamente, hasta que el último indica en voz alta qué es lo que ha entendido. Se incrementa la dificultad añadiendo un factor externo de ruido (alguien con cascos)	Analizar dificultades en la comunicación
¿Atentos?	Cada participante lee una historia, posteriormente se la cuenta a quienes dirigen la actividad quienes desempeñarán diferentes papeles: Una persona hará una escucha activa y la otra todo lo contrario. Al final se le preguntará qué ha sentido, quién cree que ha comprendido la historia etc. Pasará a ser receptor en la siguiente ronda, cuando un compañero cuente su historia.	Explicar en qué consiste la escucha activa, practicarla Practicar y reflexionar sobre la misma

ANEXO VII: BLOQUE I: SEGUNDA SESIÓN: EMPATÍA

ACTIVIDADES	DESARROLLO	FINALIDAD PEDAGÓGICA
Brain Storming	Preguntar qué es empatía y asertividad sin coartar ninguna respuesta	Conocer qué saben sobre empatía y asertividad
Visionado de los cortos: La gallina o el huevo, fragmento película “Los Increíbles” y Spot sobre cáncer	Ver los videos uno por uno y después, en cartulinas tendremos las fotos de los protagonistas con dos tareas que realizar: Definir posibles emociones de los protagonistas y actitudes o conductas que favorecen o dificultan la comunicación empática	Ver y analizar qué es la empatía, para qué sirve o en qué consiste en los demás.
Ponte en mi lugar	Un folio donde se describen diferentes situaciones y deben definir qué sienten y qué harían ante esa situación. Cuando terminan, se hace una ronda donde cada uno debe contarle al resto qué ha escrito	Ver y analizar sobre sí mismos, en qué consiste la empatía, para qué sirve o en qué consiste e identificar emociones.

ANEXO VIII: BLOQUE II: TERCERA SESIÓN: ASERTIVIDAD Y TOMA DE DECISIONES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESARROLLO	FINALIDAD PEDAGÓGICA
Brain Storming	Expresar conocimientos que tienen acerca de la asertividad y toma de decisiones	Saber qué conocen sobre asertividad y toma de decisiones
“Elige bien y con asertividad y acertarás”	<p>Una especie de role playing: Se les proponen cuatro situaciones donde deben elegir entre diferentes opciones. En las dos primeras situaciones se les dan as opciones para que conozcan la dinámica, en las dos últimas no. y deben representar la contestación qué darían y qué decisión tomarían.</p> <p>Después de cada situación, la dinamizadora les entrega una tarjeta con tiempo (para la siguiente prueba). Para las decisiones el tiempo es siempre el mismo; sin embargo se entregará más tiempo a aquella persona que haya contestado con asertividad y menos aquella que no, a juicio de la persona encargada de la situación.</p>	Poner en práctica la asertividad y toma de decisiones
“Orientémonos”	Participantes tienen circuito artificial sobre el que orientarse y plantilla donde marcar pistas propuestas desde un mapa, cual, dividido en trozos donde cada uno posee uno. Tendrán que, entre todos conseguir averiguar descubrir las pistas	Poner en práctica asertividad y toma de decisiones

ANEXO IX: BLOQUE II: CUARTA SESIÓN: ESTILO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

NOMBRE ACTIVIDAD	DESARROLLO	FINALIDAD PEDAGÓGICA
Brain Storming	Puesta en común de los conocimientos que tienen sobre la negociación	Saber qué conocen sobre negociación
Explicación	Se explica qué es la negociación y los estilos de negociador que existen	
“Pueblo duerme”	Se reparte una carta a cada participante. El As de Oros es el “hechizador”, a la orden de una “madre” ajena al juego de: “pueblo duerme” todos cierran los ojos y manda despertarse al hechizador, posteriormente le manda hechizar (deberá escoger una persona que quedará eliminada de la partida) y por último todo el pueblo despertará y la madre indicará quién está hechizado. Entre todos deben descubrir quién es el hechizador y deberá ser de manera consensuada, si fallan, el hechizador tendrá otra oportunidad de hechizar y eliminar, y así sucesivamente, hasta que el hechizador elimine a todos los participantes.	Poner en práctica la negociación y descubrir su estilo negociador *En cada ronda se le pide a cada jugador que adopte un rol según los estilos de negociación.
“La moneda”	Por equipos, hacen tres rondas escondiéndose una moneda en las manos y haciendo tres patrones diferentes, el equipo contrario debe adivinar por consenso qué contrario tiene la moneda, y en qué mano.	Poner en práctica la negociación y descubrir su estilo negociador *En cada ronda se le pide a cada jugador que adopte un rol según los estilos de negociación.

ANEXO X: EVALUACIÓN DEL PROCESO (DIARIO)

Nombre del participante: _____

Motivación/ Interés por la sesión:

Participación y actitud durante la sesión:

Observaciones:

