



**MINERD**  
Ministerio de Educación  
República Dominicana

Viceministerio de Servicios Técnicos Pedagógicos  
Dirección General de Educación Primaria  
Dirección General de Orientación y Psicología

# **CONSTRUYENDO LA PAZ EN LA ESCUELA: CUIDADO Y BUEN TRATO PROCESAMIENTO POSITIVO DEL CONFLICTO**

---

**Guía Procesamiento Positivo del Conflicto  
para trabajar con personal docente y administrativo  
que labora en escuelas del nivel primario**

**Año Escolar 2016-2017**

**Módulo 1**



## CRÉDITOS

Ministerio de Educación de la República Dominicana  
Dirección General de Educación Primaria  
Dirección de Orientación y Psicología

### **Elaboración:**

Katy Civolani

### **Coordinación y Revisión:**

Rita Ma. Ceballos  
Digna María Adames

### **Diseño y diagramación:**

Bertha Marcily Montás D' Oleo  
Dirección General de Educación Primaria

Este material ha sido elaborado para fines exclusivamente educativos. Su distribución es gratuita. Se prohíbe su uso comercial.

Año 2016



# CONSTRUYENDO LA PAZ EN LA ESCUELA: CUIDADO Y BUEN TRATO

## PROCESAMIENTO POSITIVO DEL CONFLICTO

### Guía Procesamiento Positivo del Conflicto

#### 1. Presentación

Para la construcción de una Cultura de Paz en la escuela, las familias y la comunidad, en la escuela del nivel primario estamos desarrollando diferentes estrategias: Campaña Educativa Hagamos un Trato por el Buen Trato, Todos y todas somos escuela, Niñas y Niños Constructores de Paz, Cuidado y Buen Trato, Mi escuela es bonita, Plan de animación estudiantil, Recreo Divertido, Pedagogía de la interioridad, Bibliotecas escolares y de salón de clases, Todas y todos somos meritorios, entre otras iniciativas. Así como las estrategias de aprendizaje y planificación que promueven trabajos de equipos, aprendizajes cooperativos, etc. Estos esfuerzos se desarrollan en el marco de la Actualización Curricular y se fundamentan en las competencias fundamentales y competencias específicas.

Sumamos a estos esfuerzos el programa Procesamiento positivo del conflicto dirigido a todo el centro educativo. El presente documento está dedicado a los docentes y administrativos. Se trata de varias estrategias para el Procesamiento positivo del conflicto. Confiamos en que aunando esfuerzos y educándonos para una Cultura de Paz, tanto niños y niñas como los adultos, podremos lograr una mejor calidad de vida a partir de la convivencia sana y respetuosa.

Te invitamos a imaginar que puedas tener un curso donde tu grupo de estudiantes, niñas y niños, valore la confianza, promueva la comunicación entre sus pares o que utilice la cooperación cuando surja un conflicto.

Seguramente uno de los mayores retos que te inspira a trabajar día a día es la búsqueda de una convivencia armoniosa y pacífica en la escuela. Por ejemplo, estar en un lugar donde las relaciones humanas estén basadas en el afecto y respeto, donde se valore la diversidad, que cada estudiante sea feliz en su entorno escolar y donde la Cultura de Paz se visualice en cada una de las acciones que se generan. Por otro lado, seguramente te preocupará cómo afrontar la violencia y los conflictos mal manejados que surgen a diario y que obstaculizan tu reto anterior. No es secreto para nadie que la violencia, la agresión física y verbal son el día a día de nuestra sociedad, que inevitablemente se permea en nuestras escuelas.

Muchos problemas de relaciones entre niños y adultos (estudiante-maestro) se dan porque no sabemos manejar los conflictos, por lo que estos se convierten en violencias. No es que a la escuela les falten normas, es que nos faltan estrategias para el reconocimiento de cómo acompañar las emociones que provocan el convivir día a día con cientos de personas, sabiéndonos responsables de la vida de cada uno y cada una.

La presente Guía Procesamiento Positivo del Conflicto ha sido preparada para trabajar con el personal docente y administrativo que labora en escuelas del nivel primario. Al mismo tiempo se ha preparado otra guía para trabajar con los y las estudiantes.

## **Módulo 1: Guía Procesamiento Positivo del Conflicto con Docentes y Equipo Administrativo**

Para iniciarnos en el tema de Procesamiento Positivo del Conflicto, es importante hacer un recorrido conceptual sobre algunos temas como: Conflicto (partes y proceso), Proveniencia y Canal de Comunicación Positiva. Para ello, contaremos con una formación estructurada de 8 horas para poder profundizar de manera socioafectiva y participativa cada una de las definiciones antes mencionadas.

Si queremos para nuestras escuelas ambientes armoniosos, cooperación como herramienta para abordar los conflictos y el diálogo como parte fundamental del logro de objetivos, tenemos que comenzar a cambiar nuestra perspectiva del conflicto, que en la mayoría de los casos es negativa, a una perspectiva de oportunidad y cambio positivo en el ámbito educativo. Pero esto no involucra sólo a docentes y estudiantes, sino a toda la comunidad educativa en general. En este caso, el taller está dirigido a docentes y equipo administrativo para que sea una ruta de aprendizaje para todos y todas. Nadie puede estar exento de los cambios estructurales que se están haciendo para lograr el fomento de la Cultura de paz en nuestras escuelas.

El taller consta de dinámicas participativas acompañadas de reflexiones, videos y ejercicios que van a favorecer a un espacio de encuentro e intercambio de experiencias y aprendizajes. Una vez realizado el taller esperamos que cada una de las escuelas logre aunar esfuerzos para acercarnos más a la meta de poder transformar nuestras realidades violentas en oportunidades de cambio y aprendizajes.



## Módulo 2: Guía Procesamiento Positivo del Conflicto con estudiantes

Cada docente contará con una guía de 35 dinámicas para trabajar la escalera de la provención en cada clase y así proveernos de herramientas y habilidades que nos permitan abordar el conflicto cuando está naciendo y no cuando está en la crisis.

Imagina que puedas tener una clase que trabaje la confianza, mejore la comunicación entre sus pares o que utilice la cooperación cuando surja un conflicto, esto lo podremos lograr sólo si integramos dentro de la jornada escolar dinámicas que nos faciliten ese espacio de respeto y aprendizaje, que promueva el diálogo y el conocimiento del/a otro/a para así poder tener habilidades y herramientas que nos permitan construir una Cultura de Paz verdadera en nuestro entorno.

La guía será entregada a cada docente para que siguiendo el orden del cronograma y realice una dinámica por semana, será una dinámica corta que afiance cada uno de los escalones de la provención. Es de vital importancia mantener el orden secuencial para así no perder el hilo conductor de la escalera y poder valorar la experiencia al finalizar el año escolar.

### 2. Procesamiento positivo del conflicto en la escuela<sup>1</sup>

En la vida escolar como en otros ámbitos surgen continuamente los conflictos, porque estos son inherentes al ser humano, es decir, en todas las relaciones y espacios donde hay personas interactuando va a haber conflicto, y la escuela efectivamente, no escapa a esta situación.

El rol de la escuela y los/as docentes no debe ser el de controlar continuamente estas relaciones, y muchos menos de tapar, juzgar, ni arbitrar estos conflictos que surgen a lo largo de la jornada escolar. Debe ser por el contrario, un trabajo pedagógico continuo sobre habilidades y destrezas para que ellos/as a lo largo de su vida sepan qué hacer con aquellos conflictos que tengan. Es normal que continuamente queramos mediar entre las partes en conflicto o decirles lo que tienen que hacer para salir de esa situación. Pero estas situaciones también nos resultan agobiantes y son una sobrecarga emocional tanto para el docente como para el estudiante.

Aunque los adultos solemos mirar el problema en los niños y las niñas (decimos que se portan mal, que son indisciplinados, que son violentos, etc.), está comprobado que éstos solo reflejan el comportamiento que ven en los adultos. Es por esto que lo que queremos que vivan los niños y las niñas, nuestros estudiantes, también lo tenemos que vivir los adultos.

<sup>1</sup> Es muy importante que el facilitador o facilitadora lea con anticipación esta parte antes de desarrollar el taller propiamente dicho; así se garantiza el manejo de los contenidos del taller y se desarrolla con mayor dinamismo y profundidad, sin tener que recurrir cada vez a la lectura.



Entonces, nos preguntaremos ¿qué podemos hacer ante situaciones de conflictos que tenemos cotidianamente?

Veamos:

1. Clarificar y vivenciar qué significa conflicto. Solemos creer que conflicto, violencia y problema son sinónimos y no es así. Por lo tanto debemos desmenuzar esa palabra tan usada, que al final del camino no sabemos muy bien qué es y que una vez aclarada nos abrirá muchas posibilidades en nuestro día a día.
2. Comprender que el conflicto es un proceso, que no es algo que surge de la nada, es decir, que tiene un origen (necesidades) que se van desencadenando en situaciones que se pueden tornar en oportunidad, si son detectadas a tiempo, o por lo contrario pueden terminar en violencia. Entonces, el reto estará en poder tener la capacidad de detectar el conflicto cuando está naciendo y no cuando estalla la crisis.
3. Conocer el término "PROvención"<sup>2</sup>, que no es más que proveernos de herramientas y habilidades para poder abordar los conflictos a tiempo y así mejorar nuestras relaciones con los/as demás.
4. Mejorar o cambiar nuestra manera de comunicarnos. No podemos pretender cambiar la perspectiva de conflicto si nos comunicamos con un lenguaje castigador, violento, que no atiende a los sentimientos del/a otro/a o que sencillamente no nos acerca a los/as demás. Por esto, la mirada en la comunicación debe ser fundamental para generar un verdadero cambio en nuestras escuelas.

Vemos que estos cuatro puntos van muy de la mano con algunas prácticas e iniciativas que ya se han llevado a cabo en la escuela desde el marco de un fortalecimiento por una Cultura de Paz. Sin embargo, el procesamiento positivo del conflicto, es un eje fundamental para poder construir espacios y relaciones basadas en el respeto y en la diversidad y así lograr una convivencia pacífica en las escuelas.

La estrategia para ampliar estas cuatro sugerencias desde una mirada de aprendizaje será a través de un taller participativo y práctico con todos los/as docentes y equipo administrativo, donde podamos trabajar a profundidad estos temas y asumir la responsabilidad que conlleva la transformación positiva del conflicto.

No podemos dejar a nadie fuera de este nuevo reto, por eso, a partir de los conocimientos generados en el taller, cada docente podrá trabajar la provención con su curso y así ir fomentando destrezas y habilidades para abordar y procesar los conflictos cuando apenas surgen, resultando esto en la mejora de las relaciones interpersonales, el fomento de la Cultura de Paz y el aprendizaje de los conflictos bien abordados.

<sup>2</sup> P. Cascón. *Educación en y para el conflicto*. Escola de Cultura de Pau. 2001. <http://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>

### 3. Orientaciones generales y agenda

El espacio para realizar el taller debe ser amplio, las sillas colocadas en forma de "U" para promover el diálogo y la reflexión conjunta. Además debe proveerse a los/as participantes del material que se encuentra anexo, sumando el proyector y sonido para los videos y powerpoint.

Momento	Contenido	Tiempo	Recursos
Presentación del taller	Objetivos del taller	5-10 minutos	PowerPoint
Primer Momento	Introducción al conflicto y Perspectiva Positiva del Conflicto	45 minutos	Diapositiva
Segundo Momento	Las Partes del Conflicto y El Conflicto como proceso	45 minutos	Diapositiva Video
Receso	Receso	Receso	Receso
Tercer Momento	Introducción a la Provención	60 minutos	Papelógrafo Video
Cuarto Momento	Dinámica "Comunicación afectiva y efectiva"	45 minutos	Hojas con historia para los grupos
Receso	Receso	Receso	Receso
Quinto Momento	Simpatía vs Empatía y Listado de obstáculos	45 minutos	Video Diapositiva
Sexto Momento	Convertir Flecha en Flor Canal de Comunicación	1 hr 30 minutos	Video Diapositiva

**Se les explica a los/as participantes que el propósito del espacio de aprendizaje sobre Procesamiento positivo del conflicto es:**

- Crear un espacio común para experimentar y profundizar la perspectiva positiva del conflicto en el ámbito educativo.
- Trabajar la **prevención** del conflicto y sus partes (Presentación, Reconocimiento, Confianza, Comunicación, Toma de decisiones por consenso y Cooperación).
- Introducir los elementos que conforman la Comunicación Noviolenta.



## DESARROLLO DEL TALLER

### Primera parte

#### INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO<sup>3</sup>

1. Para comenzar la explicación de conflicto se realiza la dinámica llama “La Fortaleza”.

El/la facilitador/a pide 15 voluntarios y voluntarias. Una vez levantados/as los/as voluntarios/as el/la facilitador/a explica que 5 voluntarios/as deben salir del lugar para no escuchar lo que se les va a decir a los otros 10 voluntarios/as (el resto del grupo sirve de observadores/as, **no pueden hablar**). Cuando salen del lugar los/as 5 voluntarios/as el/la facilitador/a explica que deben hacer un círculo muy apretado de manera que no entre “ni un alfiler”, que no haya ningún hueco, ningún espacio. Esa sería la fortaleza.

2. Una vez hecha la fortaleza se les comunica que no deben dejar pasar a nadie dentro de la fortaleza a menos que se les pida de manera comunicativa y respetuosa, por ejemplo “¿Por favor, pueden dejarme entrar?”

3. El/la facilitador/a le va dando permiso a uno/a por uno/a de los/as voluntarios/as que estaban afuera para que entren y la indicación para ellos/as es que deben entrar al círculo de cualquier manera. Va pasando uno/a por uno/a, si no lo logran, entra el siguiente y así sucesivamente hasta alguno/a que lo logra.

Es muy común en la dinámica que los/as participantes lo primero que hagan sea utilizar la fuerza, intentar romper el círculo con las manos, los pies, halar los brazos y rara vez utilizan la comunicación.

4. Cuando ya hayan pasado todos/as los/as voluntarios/as, el/la facilitador/a hace las preguntas de reflexión: ¿Qué observaron los que no participaron activamente?, ¿Cómo se sintieron los/as que eran parte de la fortaleza?, ¿Cómo se sintieron los que quedaron fuera?, ¿Cómo relaciono esto con la vida diaria?

---

<sup>3</sup> Este taller está diseñado bajo la propuesta de Transformación Positiva del Conflicto de Paco Cascón (2001).





### Apoyo para el/la facilitador/a:

Para entrar en la explicación de la palabra conflicto, explicamos que el conflicto es la situación que se presentaba y que tenemos la opción de usar la fuerza o la comunicación. Por ello, es tan importante comprender qué **es** conflicto en **AMBOS casos (cuando usaron la fuerza y cuando usaron la comunicación)**, lo que sucede es que solemos creer que el conflicto es la discusión o no llegar a acuerdos, en cambio **conflicto es la situación inicial que se desarrolla diferente en cada caso, es decir la interacción de personas con objetivos incompatibles. Entonces dependerá de nosotros si usamos la violencia o la cooperación y la comunicación.**

5. En este momento se colocan las dos definiciones de conflicto (Power Point o en papelógrafo):

**“Situación de disputa o divergencia, donde hay una contraposición de intereses o necesidades antagónicas entre dos o más partes” (Casón, 2004)**

**“La lucha expresada entre, al menos, dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas e interferencias del otro en realizar sus metas” (Lederach, 2000).**

6. Para cerrar la definición de conflicto se coloca el video titulado **“No discutas con idiotas”** (1:01) <https://www.youtube.com/watch?v=nP54T4Rxb2U>

Con este video podemos evidenciar que muchas veces nuestro objetivo en el conflicto es **convencer al otro** y no necesariamente llegar a acuerdos.

## Perspectiva positiva del conflicto

### 1. Trabajo en grupos

Para cambiar la perspectiva negativa del conflicto debemos realizar varias preguntas motivadoras. Se reúnen en grupos de tres durante diez (10) minutos y discuten sobre estas tres preguntas que van a motivar la explicación.

Preguntas:

- a. ¿El conflicto se debe evitar? ¿por qué?
- b. ¿El problema y el conflicto son lo mismo? ¿cuál es la diferencia?
- c. ¿Es la mala comunicación el origen de la mayoría de los conflictos? ¿Por qué?

## 2. Plenaria

Una vez realizada la discusión en pequeños grupos, el/la facilitador/a pide la palabra y se va generando un debate sobre estos tres temas (15 minutos).

## 3. Explicación del facilitador. Puede leer en voz alta.

Una vez realizada la plenaria el/la facilitador/a explica lo siguiente:

### Apoyo para el facilitador/a:

Los **conflictos NO se deben evitar porque son connaturales al ser humano**, es decir, nacemos con conflictos porque tenemos **necesidades que satisfacer** y nos mantenemos en relación constante con las personas, es decir que SIEMPRE tendremos conflictos.

Solemos tener una perspectiva negativa del conflicto porque asociamos conflicto con violencia y **conflicto NO ES violencia ni es GUERRA**, la violencia y la guerra son conflictos mal manejados o manejados con herramientas negativas como la violencia, las armas, etc. Conflicto es la situación que hay que abordar, transformar o resolver, ya dependerá si es positivo o negativo en la forma en la que lo gestionemos.

El/la facilitador/a se apoya en la siguiente diapositiva:

### Perspectiva positiva del conflicto

- Siempre va a haber conflicto.
- Sin conflicto no hay cambio.
- El conflicto como herramienta pedagógica despierta la curiosidad y creatividad.
- Plantea retos y fomenta la colaboración.
- Profundiza y desarrolla relaciones humanas.



## Segundo momento:

### LAS PARTES DEL CONFLICTO

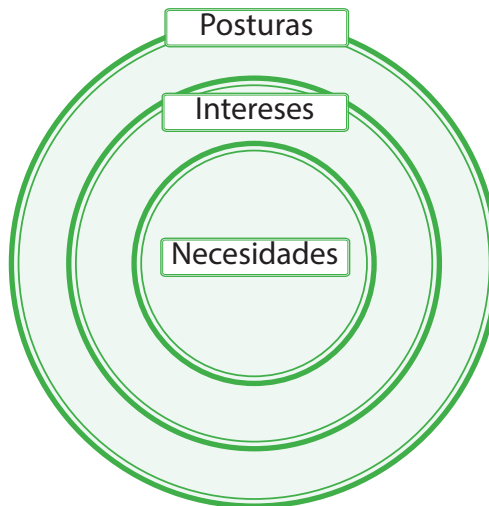
#### Apoyo para el/la facilitador/a

Facilitador lee en voz alta:

En muchas ocasiones abordamos el conflicto desde lo que vemos y sentimos, las reacciones o la comunicación destructiva. Sin embargo, todo conflicto es un proceso, no hay ninguna situación de conflicto que no tenga causa alguna.

Para comprender el proceso del conflicto podemos hacer una comparación metafórica con un coco:

Si sabemos que la parte de afuera del coco es la más dura, más difícil de romper o manejar entonces estaremos hablando de las **Posturas**; luego viene la masa (carne) del coco, que es más blanda y un poco más manejable, a eso le llamaremos **Intereses** y por último se encuentra el agua del coco, que es completamente manejable y adaptable, a esto le llamaremos **Necesidades**.



## El conflicto como proceso

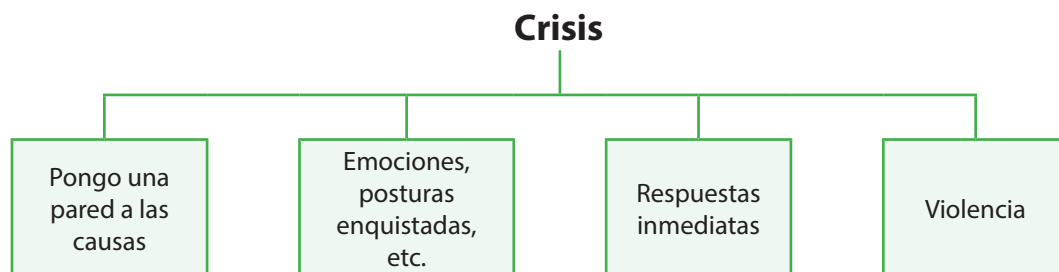
### Apoyo para el/la facilitador/a

Todo conflicto tiene su origen en las necesidades, surgen una vez las partes en conflicto tienen necesidades u objetivos contrapuestos. A partir de ahí comienza el proceso del conflicto, cuando apenas las necesidades están comenzando, si dejamos pasar mucho tiempo se van sumando los problemas, las emociones, las posturas se ponen más duras y es más difícil detenerlo, hasta que llegamos a la crisis (se dibuja en la pizarra el gráfico del proceso que comienza con las necesidades y sube hasta la crisis).

Se explica con la metáfora de la pelota pequeña de nieve que comienza en la cima de una montaña y a medida que pasa el tiempo y no se detiene se hace cada vez más grande. Es importante detener las necesidades y atacarlas a tiempo porque sino el conflicto no se puede manejar y tarde o temprano nos va a estallar, aunque no lo veamos así.

Se termina la explicación con la siguiente diapositiva:

### ¿Por qué no esperar que el conflicto llegue a la crisis?



## Diferencia entre problema y conflicto

Problema es una situación difícil que tengo que solucionar que no involucra a otra persona. Por ejemplo: se me explotó una goma de mi vehículo, tengo dolor de muela, dejé las llaves en la casa, etc. En cambio, conflicto es una situación entre dos o más personas. La suma de problemas sin resolver me puede generar conflictos con otros/as, pero no necesariamente cada vez que se da un problema se da un conflicto.

### Tercer Momento: INTRODUCCIÓN A LA PROVENCIA

#### 1. Proyección de vídeo

Para comenzar este momento invitamos a los/as participantes a ver el video de Paco Cascón "Educación en y para el conflicto" (3:10) <https://www.youtube.com/watch?v=-Y629k27cWo> donde habla de la importancia de trabajar el conflicto desde sus inicios.

#### 2. Compartir lo que se entiende del vídeo

Para ello, pedimos a los/as participantes que intenten descifrar la palabra que nunca antes habían escuchado, en el minuto número dos (2:00), Paco Cascón habla de la herramienta de la **Provencia**. Una vez terminado el video el/la facilitador/a le pregunta a los/as participantes, si escucharon la palabra, y rara vez alguno lo hace porque suelen confundirlo con PREvencia.

#### 3. Diferenciar provencia de prevención

Proyectar diapositiva o leer en voz alta:

##### Apoyo para el/la facilitador/a:

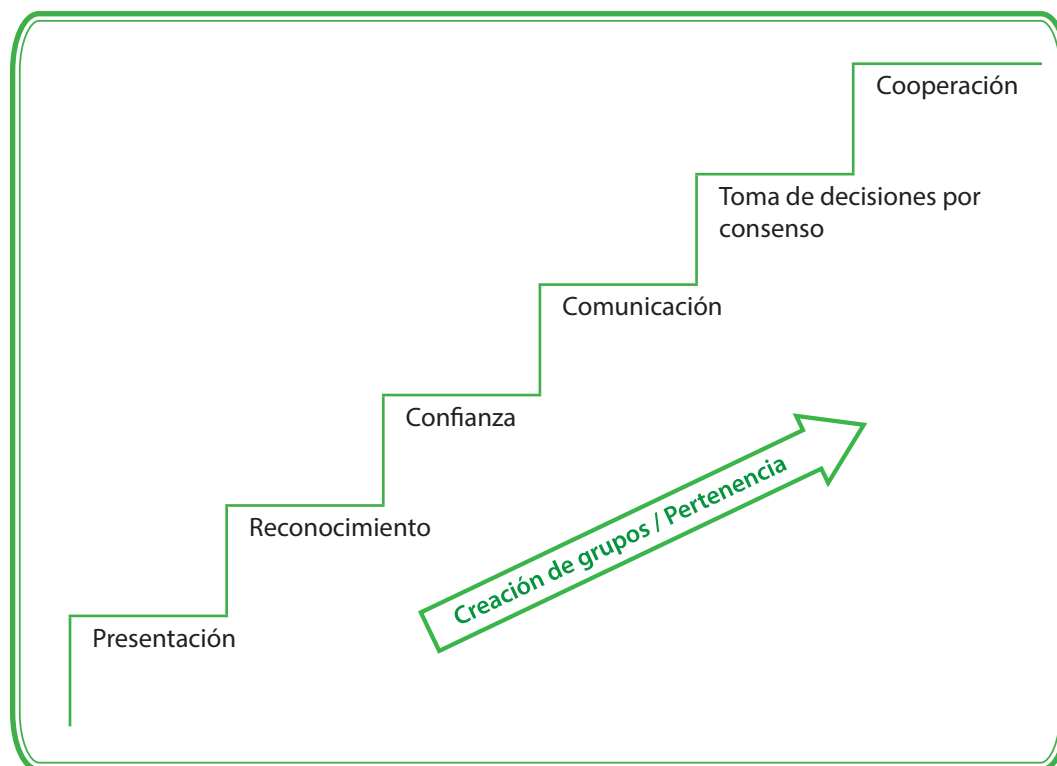
Diferenciamos **PRO**vincia (proveer) de **PRE**vincia (preveer). No podemos prevenir el conflicto, por ser parte de la vida, pero sí podemos dotarnos de habilidades y prácticas que nos permitan agarrarlo cuando apenas inicia y verlo con otra mirada para que favorezca a la construcción de relaciones armoniosas en el fomento de una cultura de paz.

Es decir, que **PRO**vención es el proceso que *“tiene como objetivo desarrollar capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias que permitan abordar los conflictos, cuando son solo contradicciones e inicios de antagonismo, es decir en sus inicios”<sup>4</sup>*, en otras palabras la provención es proveer de herramientas a una comunidad educativa para que pueda abordar los conflictos cuando apenas están naciendo y no cuando estallan o en la crisis.

#### 4. La escalera de la provención

La escalera de la provención está compuesta por seis habilidades que podemos definir como:

##### Escalera de la provención



<sup>4</sup> P. Cascón. Educar en y para el conflicto. Escola de Cultura de Pau. 2001. <http://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>

### **Apoyo para el/la facilitador/a:**

La propuesta de Paco Cascón de la escalera de la provención ayuda a pensar en seis dimensiones que son necesarias trabajar en cada grupo humano para provenir el conflicto. Todos los pasos se interrelacionan y han de trabajarse simultáneamente, sin embargo el proceso se facilita una vez que nos guiamos con los pasos de la escalera.

La herramienta de la provención tiene como característica la necesidad de trabajar cada una de las habilidades de forma planificada y sistemática para así lograr efectividad. Por ejemplo, de nada sirve comenzar con la “Creación de grupo” y luego abandonar el avance en la escalera, o pretender tener alumnos capaces de transformar conflictos si no hemos trabajado la confianza o la comunicación.

Tal y como se explica en la definición, **la herramienta se traduce en la práctica en una metodología socioafectiva donde cada estudiante y maestro/a vive en su propia piel la situación que se quiere trabajar**, para que la experiencia en primera persona les permita entender y sentir el concepto que se está trabajando, motivándoles así a desarrollar una actitud empática que les conduzca a un compromiso transformador.

Cada uno de los peldaños se van explicando utilizando el dibujo de la escalera que se puede dibujar en la pizarra, de manera que los/as participantes no puedan saber cuál es la siguiente. A medida que se coloca el nombre de la habilidad se explica con las siguientes definiciones.

## **5. Descripción de los peldaños de la escalera**

**La Presentación** es el inicio de la provención ¿Cómo puedo abordar positivamente un conflicto cuando no sé cómo se llama la otra persona? por ejemplo.

Este escalón tiene como propósito realizar dinámicas que favorezcan un ambiente de conocimiento del/a otro/a del grupo, conocernos más allá de lo físico y de aquello que podemos ver, por ejemplo: ¿Con quién convivo diariamente? ¿qué le gusta o qué no le gusta? ¿Cuáles son características identitarias? ¿De dónde viene? ¿Cuáles son sus destrezas y

habilidades? ¿Sus retos y gustos? No podemos entrar en temas personales profundos porque aún no hemos trabajado la confianza, pero sí podemos hacer una aproximación de ¿Quién soy? ¿Quién eres? y ¿Quiénes somos?

**El Reconocimiento** trabaja el sentido de respeto hacia el/la otro/a porque ¿cómo voy a buscar la cooperación con alguien que no conozco ni respeto? Es un peldaño que nos permite reconocer que el/la otro/a es diferente a mí y eso significa que igualmente puedo convivir con él/ella. La premisa sería reconocernos y respetarnos desde nuestras diferencias, pero también buscar cohesión y afinidades.

**La Confianza** siempre se debe trabajar de la mano de la responsabilidad. Se debe crear espacios de confianza entre nosotros/as mismos/as y con los demás, para poder decir las cosas sin disimulos y trabajar así los conflictos desde la raíz. La confianza es un proceso, se debe trabajar de a poco, no apurarse y ser muy observadores/as en esta etapa, es más difícil recuperar la confianza cuando ha sido rota que cuando se empieza desde el inicio.

**La Comunicación** es un eje fundamental en la transformación positiva del conflicto. Carecemos de espacio para aprender nuevas formas de decirnos las cosas, de comunicar asertivamente y sobretodo de hacerlo de manera empática, activa y efectiva hacia la consecución de una convivencia pacífica. Se deben trabajar los canales de la comunicación y encontrar los códigos comunes que componen el grupo, para así reconocer cómo transmitir mejor un mensaje sobre todo en momentos de comunicar nuestras emociones o cuando las necesidades están en juego.

**Toma de decisiones** es una habilidad que se enmarca en la participación democrática de todos/as. Debemos recuperar los espacios donde la voz de todos/as sea respetada, y que poco a poco se comiencen a ceder parcelas de poder y así se tomen decisiones por consenso. Se comienza con toma de decisiones con temas pequeños para así generar la responsabilidad sobre los actos y las decisiones tomadas. Se ayuda a recuperar los espacios de asambleas, reuniones mixtas, etc.

**La Cooperación** requiere establecer relaciones cooperativas que nos permitan avanzar juntos por un objetivo común, descubriendo que la diferencia es un valor. Esto se logra cambiando los juegos competitivos por juegos cooperativos y/o cambiando los estímulos educativos como premios, ganar- ganar, etc.





## Cuarto Momento:

### COMUNICACIÓN AFECTIVA Y EFECTIVA<sup>5</sup>

1. El/la facilitador/a pide a los/as participantes conformar cinco grupos. Cada grupo debe elegir un número del uno al cinco. Posteriormente se entrega a cada grupo una historia para leer y representar al resto de los/as participantes. La distribución de las historias será así<sup>6</sup>:
  - Grupo 1: Sé impecable con tus palabras.
  - Grupo 2: No tomes nada personalmente.
  - Grupo 3: No hagas suposiciones.
  - Grupo 4: Haz siempre lo máximo que puedas.
  - Grupo 5: El triple filtro de Sócrates.
2. Cada grupo presenta su historia con una dramatización de cinco minutos, seguidamente el/la facilitador/a explica la importancia de la comunicación dentro del marco de la provención y la transformación positiva del conflicto.



## Quinto Momento:

### VIDEO “SIMPATÍA VS. EMPATÍA”

1. Para iniciar este momento, explicamos que estaremos trabajando la comunicación no violenta como eje fundamental en la provención, lo haremos colocando el video de “Simpatía vs. Empatía” (2:54) <https://www.youtube.com/watch?v=AiZt7Gc0oMo> que muestra claramente con la presencia de tres personajes las diferencias entre el ser simpático y el ser empático. El video se coloca dos veces, la primera vez para leer los subtítulos y la segunda vez para que la caracterización de los personajes.

Una vez finalizado el video, el/la facilitador/a realiza varias preguntas que motiven la plenaria:

¿Qué te sorprendió del video?, ¿Qué es lo que más te gustó?, ¿Con cuáles aspectos te sientes identificado/a?

Dar la oportunidad a unas 5-6 personas sobre esta primera parte. Una vez terminada esta plenaria continúa haciendo el recorrido de los tres personajes del video: El oso (empático), la zorrilla (necesitada) y el ciervo (simpático).

<sup>5</sup> Tomado de “Módulo Desarrollo para la implementación de programa niño, niñas y jóvenes constructores de paz” (2014)

<sup>6</sup> Las historias están colocadas en el apartado de anexos.



Cuando se realiza el recorrido de todo el video con la ayuda de los/as participantes, concluimos con la siguiente frase:

***“Rara vez una respuesta mejorará la situación, lo que realmente mejorará la situación es la conexión”***

2. Se inicia dibujando en la pizarra dos “personas” y se hacen tres flechas entre sí, una en la cabeza, otra hacia el pecho y otra en la barriga. Se explica que la comunicación noviolenta trabaja desde tres niveles de vivencia que son la observación, los sentimientos y las necesidades.

Seguidamente se colocan por parejas y las personas comparten la siguiente pregunta (5 minutos): ¿Qué hace el otro o qué hago yo que obstaculiza la comunicación efectiva? (por ejemplo: juzgar, amenazar, interrumpir etc.).

Hacer un listado de los obstáculos y llevarlo a plenaria. El/la facilitador/a hará el listado en la pizarra o en papelógrafos que queden visibles para todos. Se explica que esos obstáculos en general nos separan de las personas, las relaciones y nuestros objetivos. Se muestra la lámina de power point con los obstáculos.

## Lista de obstáculos para la comunicación positiva

Ordenar, exigir, amenazar, advertir.  
Moralizar, sermonear, aconsejar, dar soluciones, argumentar, convencer por lógica.  
Dar lecciones, juzgar, criticar, humillar, ridiculizar, etiquetar, interpretar.  
Diagnosticar, comparar, consolar, cuestionar, desviar, esquivar, ironía...

La metáfora que más ayuda a visualizar la empatía es aquella que dice: **“Según el budismo, una vez que una persona nos ataca o nos agrede nos está tirando una flecha. El reto y el deber está en coger esa flecha, analizarla e intentar devolverla en flor”.**

Suena muy difícil pero es indispensable pensar que otra forma de comunicarnos es necesaria y cambiar o mejorar las formas que tenemos aprendidas hasta ahora es un deber ser.

Por esto, invitamos a todos/as a visualizar su comunicación: si cada vez que recibimos un ataque, una ofensa, una agresión o un simple comentario “poco simpático” en vez de devolver con la misma manera, intentamos buscar una alternativa diferente, seguramente estaremos haciendo las paces con nosotros/as mismos/as y los/as demás.

Cuando terminemos el análisis de los obstáculos, pasamos a la entrega de las hojas donde se encuentra el listado de las necesidades, los sentimientos cuando las necesidades no están satisfechas, los sentimientos cuando las necesidades están satisfechas y el canal de comunicación.

Cada una de las hojas tiene un listado de sentimientos y necesidades que nos servirán de apoyo para realizar el canal de comunicación no violenta<sup>7</sup>.

### Sexto Momento:

### ¿CÓMO CONVERTIR UNA FLECHA EN FLOR?

En este momento pasamos a la fase práctica de la comunicación no violenta, se coloca el video llamado

“Jorge Rubio Vollert” (7:00) <https://www.youtube.com/watch?v=zC9NqfNZSOM>

A partir del video, pedimos la intervención de 4 o 5 personas que comenten qué les llamó la atención del video.

<sup>7</sup> El listado se encuentra en el anexo de este documento.



Luego pasamos a explicar cada uno de los pasos del canal de comunicación, utilizando las diapositivas:

**Cuando nos expresamos sobre nuestros sentimientos:**

**Canal de comunicación (expresión)**

Cuando tú haces/ dices.....(*observación, descripción, sin juicio*)

Me siento.....(*expresión de sentimientos, sin juicio  
ni evaluaciones ocultas*)

Porque necesito .....(*descripción de la necesidad, sin juicio*)

Estarías de acuerdo.....(*Expresión honesta de la petición*)

**Cuando escuchamos los sentimientos del /a otro/a:**

**Canal de comunicación (escucha)**

Cuando tú haces/dices.....(*observación, descripción, sin juicio*)

Veo que te sientes.....(*expresión de sentimientos, sin  
juicios, poniéndose en el lugar del otro*)

Porque necesitas.....(*descripción de las necesidades, sin juicios*)

Estarías de acuerdo ....(*expresión honesta de la petición*)

¿qué te parece lo que te digo o lo que escuchas?

**Tirar flechas y devolver flores:**

Pedimos que se coloquen en parejas y que uno/a a la vez tire una flecha para que la otra persona devuelva en flor, para devolver la flor deben usar el canal de comunicación utilizando el listado de las necesidades y de los sentimientos.





### **Apoyo para el/la facilitador/a**

Varias orientaciones para el canal de comunicación no violenta<sup>8</sup>:

- 1. La necesidad siempre es de una persona, y es una palabra, por ejemplo: necesito colaboración. NO: Necesito que colabores conmigo.**
- 2. El sentimiento es de aquí y ahora no de una situación de hace tiempo.**
- 3. La petición debe ser un acuerdo que busque la colaboración mutua: “Podemos hacer esto juntos mañana en la mañana”. NO: Puedes recoger ahora.**
- 4. La petición debe ser MUY concreta, para guiar esto debemos decir “la petición debe tener fecha, hora y lugar”.**
- 5. Siempre ir a las hojas de apoyo para ampliar nuestro vocabulario de necesidades y sentimientos.**

Cuando las parejas terminen, pedir que varias parejas compartan su experiencia y verificar con los/as compañeros/as si lograron devolver la flor.

En este momento ya las personas deben tener claro cómo realizar el canal de comunicación no violenta, para reforzar esto se les pide que realicen individualmente el siguiente caso que tomará 10 minutos:

**Tienes la tarea de llevar a un grupo de estudiantes a un paseo. Le pediste con anticipación a un/a compañero/a de trabajo que llevara la lista de los/as estudiantes. Cuando llegó el día del paseo tu compañero/a no había traído la lista y además se lo toma a broma. En ese momento le dices:**

(Utilizando el canal de comunicación no violenta que se proyecta en el Power Point)

Cuando tú dices/haces.....

Me siento..... Porque necesito..... Estarías de acuerdo en....

Una vez terminen el ejercicio, el/la facilitador/a pide que varias personas socialicen su flor y el resto del grupo ayuda a valorar cómo lo hicieron.



### 3. Anexos

Dinámica “Comunicación Afectiva y Efectiva”

#### 1. Sé impecable con la palabra

Las palabras poseen una gran fuerza creadora, crean mundos, realidades y, sobre todo, emociones. Las palabras son mágicas: de la nada y sin materia alguna se puede transformar lo que sea. El que la utilicemos como magia blanca o como magia negra depende de cada cual.

Con las palabras podemos salvar a alguien, hacerle sentirse bien, transmitirle nuestro apoyo, nuestro amor, nuestra admiración, nuestra aceptación, pero también podemos matar su autoestima, sus esperanzas, condenarle al fracaso, aniquilarle. Incluso con nuestra propia persona: las palabras que verbalizamos o las que pensamos nos están creando cada día. Las expresiones de queja nos convierten en víctimas; las críticas, en jueces prepotentes; un lenguaje machista nos mantiene en un mundo androcéntrico, donde el hombre es la medida y el centro de todas las cosas.

#### 2. No hagas suposiciones

Tendemos a hacer suposiciones y a sacar conclusiones sobre todo. El problema es que al hacerlo creemos que lo que suponemos es cierto y montamos una realidad sobre ello. Y no siempre es positiva o está guiada por la confianza o el amor, sino más frecuentemente por el miedo y nuestra propia inseguridad.

Deduzco que alguien se ha enfadado conmigo porque no respondió a mi saludo al cruzarnos y mi mente organiza toda una realidad sobre eso. Y se rompen puentes entre la otra persona y yo, difíciles de salvar. Lo mismo con nuestra pareja, con la vecina, con la escuela. Creamos realidades en base a comentarios o elementos sueltos (cuando no en base a chismes malintencionados).

*“La manera de evitar las suposiciones es preguntar. Asegúrate de que las cosas te queden claras... e incluso entonces, no supongas que lo sabes todo sobre esta situación en particular”,* insiste Miguel Ruiz. En última instancia y si te dejas guiar por la buena voluntad, siempre te queda la confianza... y la aceptación.

Nunca nada que pasa fuera es personal. Pero en cualquier caso, NO SAQUES CONCLUSIONES PRECIPITADAMENTE.



### 3. No te tomes nada personalmente

Cada cual vive su propia película en la cual es protagonista. Cada cual afronta su propia odisea viviendo su vida y resolviendo sus conflictos. Cada cual quiere sobrevivir el sueño colectivo y ser feliz. Y cada cual lo hace lo mejor que puede dentro de sus circunstancias y sus limitaciones.

Las demás personas solo somos figurantes en esa película que cada cual hace de su vida, o a lo sumo personajes secundarios. Si alguien me insulta por la calle (o yo lo percibo así) con casi toda seguridad no tiene nada o muy poco que ver conmigo; es simplemente su reacción a algo que está pasando fuera (un mal día con su pareja o en el trabajo, una discusión con su hija), o más probablemente dentro (preocupaciones, ansiedad, frustración, impaciencia, una gastritis o un dolor de cabeza).

La impaciencia o las exigencias de tu pareja, de la vecina o de la cajera del supermercado, las críticas de tu hijo o en el trabajo, nada de eso es personal. Cada cual está reaccionando a su propia película.

Hay mucha magia negra fuera, lo mismo que hay dentro de ti misma, o de mí. En cualquiera, en algún momento de su vida, en algún momento del día. Todo el mundo somos “depredadores emocionales” alguna que otra vez.

“Tomarse las cosas personalmente te convierte en una presa fácil para esos depredadores, los magos negros... Te comes toda su basura emocional y la conviertes en tu propia basura. Pero si no te tomas las cosas personalmente serás inmune a todo veneno aunque te encuentres en medio del infierno”, asegura Miguel Ruiz.

Comprender y asumir este acuerdo nos aporta una enorme libertad. “Cuando te acostumbres a no tomarte nada personalmente, no necesitarás depositar tu confianza en lo que hagan o digan sobre ti las demás personas. Nunca eres responsable de los actos o palabras de las demás personas, solo de las tuyas propias. Dirás “te amo” sin miedo a que te rechacen o te ridiculicen”. Siempre puedes seguir a tu corazón.

Respecto a la opinión ajena, para bien o para mal, mejor no depender de ella. Ésa es otra película. **NO TE TOMES LAS COSAS PERSONALMENTE.**



#### 4. Haz siempre lo mejor que puedas

El cuarto y último acuerdo permite que los otros tres se conviertan en hábitos profundamente arraigados: haz siempre lo máximo y lo mejor que puedas. Siendo así, pase lo que pase aceptaremos las consecuencias de buen grado. Hacerlo lo mejor posible no significa que tú y yo tengamos que hacerlo de la misma manera, ni siquiera que mi respuesta en estos momentos sea la misma que en otro que me siento cansada, o no he dormido bien, o me siento llena de amor y confianza y tremendamente generosa.

Se podría decir que en cada momento de nuestra vida somos diferentes, en unas circunstancias y con unas limitaciones concretas. A veces podemos responder a lo que interpretamos como una “provocación” con una sonrisa irónica o divertida, con sentido del humor, o con una carcajada retadora, o incluso a gritos. Pero siempre podemos intentar ser impecables con la palabra, no tomárnoslo personalmente y no sacar conclusiones precipitadas... dentro de nuestras limitaciones físicas, anímicas y en general, de cada momento. Si lo intentamos, de la mejor manera que podamos, ya es suficiente.

“Verdaderamente, para triunfar en el cumplimiento de estos acuerdos necesitamos utilizar todo el poder que tenemos. De modo que, si te caes, no te juzgues. No le des a tu juez interior la satisfacción de convertirte en una víctima. Simplemente, empieza otra vez desde el principio”.

Con la práctica será cada vez más fácil hasta que, sorpresa, la identificación es prácticamente completa y los cuatro acuerdos forman parte de nuestra manera de ser. Simplemente somos así.

Sin duda nuestra vida será más sencilla y satisfactoria para nosotras mismas y para las demás personas que nos rodean.

#### 5. El triple filtro de Sócrates

En la antigua Grecia, Sócrates fue famoso por su sabiduría y por el gran respeto que profesaba a todos.

Un día un conocido se encontró con el gran filósofo y le dijo:

- “¿Sabes lo que escuché acerca de tu amigo?”
- “Espera un minuto”, replicó Sócrates. “Antes de decirme nada quisiera que pasaras un pequeño examen. Y lo llamo el examen del triple filtro”.
- “¿Triple filtro?”



- “Correcto”, continuó Sócrates. “Antes de que me hables sobre mi amigo, puede ser una buena idea filtrar tres veces lo que me vas a decir. Es por eso que lo llamo el examen del triple filtro”.
- “El primer filtro es la verdad. ¿Estás absolutamente seguro de que lo que vas a decirme es cierto?”
- “No”, dijo el hombre, “realmente solo escuché sobre eso y...”.
- “Bien”, dijo Sócrates. “Entonces realmente no sabes si es cierto o no”.
- “Ahora permíteme aplicar el segundo filtro, el filtro de la bondad. ¿Es algo bueno lo que vas a decirme de mi amigo?”
- “No, por el contrario...”
- “Entonces deseas decirme algo malo sobre él, pero no estás seguro de que sea cierto”.
- “Pero podría querer escucharlo porque queda un filtro: el filtro de la utilidad.
- “¿Me servirá de algo lo que vas a decirme de mi amigo?”
- “No, la verdad que no”.
- “Bien”, concluyó Sócrates, si lo que deseas decirme no es cierto ni bueno, e incluso no es útil... ¿para qué querría saberlo?

Algunos sentimientos generados cuando las necesidades no están satisfechas:

<b>Cansancio</b>	<b>Tristeza</b>	<b>Sorpresa</b>	<b>Dolor</b>
<i>estar cansado,</i> aplastado, débil, perezoso, sin energía, desanimado, desinteresado, desmotivado, deprimido, fatigado, abatido, agotado, saturado, adormecido, aburrido, rutinario, impotente, decaído, exhausto,	<i>estar apenado,</i> conmocionado, consternado, desanimado, desilusionado, deprimido, preocupado, solitario, abatido, apagado, descorazonado, acongojado, melancólico, inconsolable, desesperado, indefenso, apático, indiferente, pesimista...	<i>estar confuso,</i> desconcertado, desorientado, perdido, asombrado, escéptico, anonadado, perplejo, estupefacto, atónito, bloqueado, paralizado, asustado, curioso...	<i>estar frágil,</i> sensible, vulnerable, dolido, herido, afectado, incapacitado, angustiado, destrozado...
<b>Disgusto</b>	<b>Miedo</b>	<b>Confusión</b>	<b>Preocupación</b>
<i>Estar descontento,</i> distante, indiferente, frío, resentido, amargado, asqueado, indignado, rencoroso...	<i>estar temeroso,</i> tembloroso, aterrorizado, espantado, con pánico, agitado, inseguro, incómodo, tenso, ansioso, nervioso, asustado, alarmado, paralizado, pasivo, inerte, cerrado...	<i>estar confuso,</i> enturbiado, preocupado, inseguro, desconfiado, indeciso, inquieto, contrariado, desconcertado, desorientado, perplejo, apagado, pensativo, perturbado, trastornado, dependiente...	<i>estar incómodo,</i> intranquilo, inquieto, impaciente, agitado, nervioso, agobiado, ansioso, angustiado, alarmado, alterado, abrumado...
<b>Vergüenza</b>		<b>Rabia</b>	
<i>estar arrepentida, tímido, inhibido,                      cohibido, acobardado, o</i>		<i>estar molesto, disgustado, descontento,                      gruñón, frustrado, indignado, enfadado,</i>	

Algunos **sentimientos** generados cuando las necesidades son satisfechas

<b>Calma</b>	<b>Placer</b>	<b>Afecto</b>	<b>Interés</b>
<p><i>estar en paz,</i></p> <p>tranquilo, sereno, relajado, descansado, despejado, aliviado, calmado, sosegado, silencioso, quieto, apacible, neutral, tolerante, equilibrado, confiado, armonioso...</p>	<p><i>estar feliz, alegre,</i></p> <p>contento, satisfecho, orgullosa, flotante, radiante, pletórico, efusivo, excitado, gozoso, fascinado, afortunado, esperanzado, optimista, sensual, vivo, comunicativo, en armonía...</p>	<p><i>estar amistoso,</i></p> <p>cariñoso, acogedor, cálido, cordial, humilde, cercano, próximo, sensible, tierno, afectuoso, amoroso, apasionado, atraído, confiado, adorable, conmovido, compasivo, comprensivo, valorado, reconocido...</p>	<p><i>estar interesado,</i></p> <p>curioso, asombrado, sorprendido, intrigado, expectante, absorto, animado, ilusionado, entusiasmado, alerta, inspirado, motivado, involucrado, comprometido, decidido, seguro, despreocupado, desprendido</p>
<b>Actividad</b>		<b>Apertura</b>	
<p><i>estar animado, contento, estupendo,</i></p> <p>encantado, entonado, divertido, jovial, vibrante, estimulado, saltando de alegría, emocionado, bien despierto, activo, vivo, vigoroso, aventurero, energético, fuerte, fortalecido, revitalizado, efusivo, excitado, electrizado, refrescado, realizado...</p>		<p><i>estar abierto, expansivo, dialogante,</i></p> <p>comunicativo, sociable, despierto, ligero, receptivo, sensitivo, inspirado, vulnerable, vital, liberado, independiente, generoso, disponible, servicial, agradecida...</p>	

## Algunas necesidades humanas fundamentales que tenemos en común

<b>SUBSISTENCIA y Bienestar físico</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>CELEBRACIÓN</b>	<b>RECREACIÓN</b>
abrigo aire, luz, agua respiración alimentación evacuación hidratación reposo, descanso alojamiento reproducción (subsistencia de la especie) expresión sexual serenidad, silencio, tranquilidad movimiento, ejercicio ritmo (respeto de)	confianza armonía, belleza, orden paz preservar el tiempo y la energía protección confort seguridad (afectiva y material) apoyo, ayuda, cuidado	apreciación contribución a la vida (de los demás y de la nuestra) compartir alegrías y penas vivir el duelo y la pérdida (de una ocasión, de un afecto, de un sueño...) ritual reconocimiento gratitud, agradecimiento valoración aceptación	desfogarse, relajación juego entretenimiento reponer energía reír, humor, diversión
<b>NECESIDADES RELACIONALES</b>	<b>IDENTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>REALIZACIÓN</b>
pertenecer atención comunión, proximidad emocional compañía contacto empatía, escucha, intimidad compartir proximidad amor, afecto calor humano ternura delicadeza, tacto honestidad, sinceridad respeto cercanía consideración solidaridad	coherencia, acuerdo con sus valores autoafirmación pertenencia conocimiento de uno mismo autenticidad confianza en si mismo estima de uno mismo y del otro evolución respeto de uno mismo y del otro integridad	contribuir al bien estar y desarrollo de sí mismo y del otro cooperación, compartir, colaboración concertación co-creación conexión comunicación expresión interdependencia	actualización de los potenciales belleza, creación creatividad expresión, inspiración realización, elegir su proyecto de vida, valores y medios, opiniones, sueños... evolución, aprendizaje espiritualidad expresión de las emociones

<b>SENTIDO</b>	<b>LIBERTAD</b>
claridad comprensión esperanza propósito inspiración discernimiento orientación significación transcendencia unidad	autonomía independencia emancipación libertad de elegir espontaneidad, soberanía

### 3. Bibliografía

P. Cascón. (2001) *Educación en y para el conflicto*. Escola de Cultura de Pau. Barcelona. En <http://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>

A. Castro (2010). *Desaprender la violencia. Un nuevo desafío educativo*. Editorial Bonum. Buenos Aires.

J. A. Loaiza de la Pava. (2015) *Cartilla Módulo Desarrollo para la implementación de programa niño, niñas y jóvenes constructores de paz*. Santo Domingo.

Canal de comunicación no violenta: <http://www.comunicacionnoviolenta.com/menu/37-RECURSOS.html>



