

GUÍA PARA PERSONAL EDUCATIVO



Servicio de Sensibilización en Mediación a Familias
y Atención, Formación e Intervención Psicosocial con Hijos e Hijas
en Educación Primaria y Secundaria Obligatoria



unión de asociaciones familiares

Autoría y edición:

Unión de Asociaciones Familiares – UNAF
y Programa de ayuda a la resolución pacífica de conflictos y sensibilización
a la mediación en centros escolares, Sandra Cabrera Martínez

Diseño e ilustraciones:

MMaggiorini, Taller de Creación Visual

Impresión:

Gráficas JMG, S.L.

Depósito Legal:







M-31872-2018

GUÍA PARA PERSONAL EDUCATIVO



Autor: UNAF - Unión de Asociaciones Familiares

EDUCAR ES UN ARTE, POR LO QUE LA MEDIACIÓN PROMUEVE:

-  Una comunicación eficaz.
-  Un clima de confianza, comprensión y respeto mutuo.
-  La corresponsabilidad: cooperación y responsabilidad de las partes.
-  Lazos de unión entre comunidad educativa, familias y adolescentes.
-  Acuerdos justos y beneficiosos para todas las partes.
-  La prevención del riesgo psicosocial en adolescentes.

LA MEDIACIÓN APUESTA
POR LA CAPACIDAD DE LAS PERSONAS
PARA RESOLVER
SUS PROPIOS CONFLICTOS



ÍNDICE

■	Introducción	8
■	La niñez	9
■	La etapa de la adolescencia	14
■	La comunicación	17
■	El conflicto	20
■	La mediación	22
■	La relación profesorado - alumnado	25
■	Ámbitos de intervención del Programa de UNAF	27
■	Bibliografía	29

INTRODUCCIÓN

La realidad social actual hace cada vez más complicada la comunicación eficaz entre padres, madres y sus hijas e hijos adolescentes y, entre éstos y las los profesionales de la educación. En la mayoría de las ocasiones esto supone un gran esfuerzo para docentes, orientadoras, orientadores y demás profesionales del centro escolar; quienes deben poner a trabajar al máximo sus habilidades de comunicación asertiva, empatía, disciplina y paciencia.

Incluso, en ocasiones, aunque se unan todos los esfuerzos se requiere de otro tipo de intervención y es el momento de decidir derivar estas situaciones a otros profesionales cualificados en otras áreas que puedan colaborar y mejorar la situación existente.

La labor del equipo docente no es solo instruir a su alumnado en las materias de matemáticas, lengua, ciencias, etc., sino también formarles a un nivel personal. Tiene que existir una buena comunicación y un interés y comprensión por cada una de las realidades que pueden llegar a presentar sus alumnas y alumnos. Es importante que tengan en cuenta cada una de las edades y de la etapa educativa en la que se encuentran impartiendo clase, ya que no es lo mismo formar parte de la educación de niñas y niños en los primeros ciclos de Educación Primaria, que en cursos más avanzados y más próximos a la pre-adolescencia o ya en la propia adolescencia, donde se les está preparando para la vida adulta, que cada vez tienen más próxima.

Es importante que el profesorado se muestre accesible pero estableciendo un equilibrio entre cercanía y autoridad. Autoridad a la hora de saber y poner dónde están los límites a través de las normas y el respeto entre alumnado y profesorado.

Por estos motivos se ha confeccionado la presente guía, en la que abordaremos cada una de las etapas de desarrollo en las que se encuentran alumnos y alumnas y cómo afrontar las dificultades derivadas de las mismas, que el personal docente y otros profesionales del Centro Escolar involucrados en el proceso educativo se pueden encontrar.

LA NIÑEZ

Se denomina niñez a la fase del desarrollo de la persona que se comprende entre el nacimiento y la entrada en la pubertad o adolescencia. Entre el momento del nacimiento y aproximadamente hasta los 12 años una persona se considera niño o niña. La niñez, también llamada infancia, es la etapa en la que el ser humano realiza el mayor porcentaje de crecimiento. Durante este periodo se describe la mayor parte del desarrollo fisiológico, psicológico y social.

La importancia de la niñez radica en numerosos aspectos, de los cuales merecen destacarse el biológico y el psicosocial. Por un lado, en este periodo ocurre la mayor parte del crecimiento físico de la vida extrauterina, sustentado en la rápida progresión del esqueleto y la musculatura en niños y niñas con adecuada nutrición. Por otra parte, la relación con los demás seres humanos (núcleo familiar en un principio, sus pares y otras personas en fases posteriores) tiene su origen en la niñez misma, con la posibilidad de definir vínculos que pueden prolongarse por toda la vida.

En distintos modelos que permiten explicar la construcción de la personalidad, se hace énfasis en la importancia que tiene en la niñez la complementación del potencial genético, las experiencias físicas y afectivas de los primeros meses de vida y las relaciones sociales en los años posteriores.

Respecto a la cognición, el cerebro crece mucho durante la primera infancia (de los tres a los cinco años), de forma que mejoran notablemente determinados aspectos como la memoria. Es así como, a veces, los padres y madres se asombran de la cantidad de cosas que recuerdan sus hijos e hijas, incluso los datos más banales.

Poco a poco niños y niñas van aprendiendo a expresar lo que piensan y sienten mediante las palabras y las imágenes. Sin embargo, les cuesta mucho distinguir su punto de vista del de los demás, lo que los hace tener creencias falsas a esa edad.

Aprenden a controlar su conducta, sin que nadie se lo indique. Ya han aprendido las normas de sus padres y madres, y ahora hay que ponerlas en práctica sin recordatorios.

Al tiempo, desarrollan su moralidad. Esto, como tantas otras cosas, tiene que ver con las enseñanzas que les dejan sus progenitores. Si éstos dicen malas palabras, sus hijas e hijos no las tomarán como algo negativo y las repetirán. A medida que los años pasan, van desarrollando su sentido del bien y del mal.

Por último, las niñas y los niños van desarrollando en toda esta etapa su personalidad. Las relaciones sociales serán un punto clave, ya que lo que los demás hagan les ayudará a tomar sus propias iniciativas y actitudes.

A estas edades los niños y las niñas se caracterizan por:

- Imaginación y creatividad
- Travesura
- Sensibilidad y vulnerabilidad
- Despreocupación.
- Perdonan y olvidan fácilmente
- Curiosidad e inquietud por aprender, pero se distraen con facilidad
- Confían incondicionalmente en las personas adultas

El conocimiento de la importancia de la infancia como etapa fundamental de los seres humanos puede ser un punto de partida para comprender la necesidad de destinar esfuerzos para brindar a niños y niñas el mejor entorno para su desarrollo.

Algunas características de su comportamiento o conducta en esta etapa se pueden resumir en las siguientes:

- Tratan de ver hasta dónde podrán salirse con la suya.
- Pueden ser complacientes en un momento dado y provocar riñas o peleas al momento siguiente.
- Les cuesta entender el NO.
- Entienden y saben diferenciar lo bueno y lo malo. Suelen culpar a otros de sus propios errores.
- Cooperan. Entienden las reglas, pero suelen tratar de cambiarlas para su propio beneficio.
- Empiezan a mostrar más su ira con rabietas, gritos, etc.



LAS RABIETAS O BERRINCHES

Una de las conductas más repetidas, que más suele aparecer y que más preocupa a los padres, madres y personal educativo son las rabietas o berrinches. A estas edades las rabietas se expresan de manera diferente a cuando las tenían a los 2-3 años.

Las rabietas o “berrinches” son comportamientos naturales durante el desarrollo de la primera infancia. Niños y niñas tienen una tendencia natural a afirmar su independencia a medida que aprenden que son seres aparte de sus padres y madres. Este deseo de control a menudo se manifiesta diciendo “no” y teniendo rabietas.

Cuando un niño o una niña tenga una rabieta, es importante mantener la calma. Ayuda el hecho de recordar que las rabietas son normales y que no son nuestra culpa. El hecho de gritar solo empeorará la situación. Una respuesta y atmósfera calmadas y pacíficas, sin “ceder” o romper con las reglas que hemos establecido, reducirá el estrés.

También podéis ensayar una distracción suave, cambiando de actividad, tratar de llevar al niño o la niña a un lugar tranquilo y silencioso también puede ayudar.

Las rabietas son un comportamiento para llamar la atención. Una estrategia para minimizar la duración e intensidad de la rabieta es ignorar el comportamiento. En tanto sienta seguridad y deje de tener un comportamiento destructivo, el hecho de alejarse hasta otro lugar puede acortar el episodio debido a que ahora el drama no tiene ningún público. Algunas veces te seguirá y continuará con la rabieta. No hables ni reacciones hasta que el comportamiento cese. Luego, serenamente, habla del asunto y ofrece alternativas sin ceder ante su exigencia.



Prevención de las rabietas

Unos métodos para tratar de prevenir las rabietas pueden ser:

- Utilizar un tono alegre al solicitar al niño o niña que haga algo, haciendo que suene como una invitación, NO una orden. Por ejemplo, “si te colocas el abrigo y el gorro, podrás salir a jugar con tus amigos”.
- No pelear por cosas sin importancia como qué zapatos debe usar o si se debe sentar en la silla alta o en el asiento auxiliar. La seguridad es lo que realmente importa, como no tocar una estufa caliente, mantener abrochada la silla del automóvil y no cruzar la calle.
- Ofrecer opciones cuando sea posible. Un niño o una niña que se siente independiente en muchas áreas probablemente acatará más las reglas cuando son obligatorias. NO ofrezcas opciones que no existan realmente.

PAUTAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA

Establece límites. Niños y niñas de esta edad necesitan límites. Establécelos y asegúrate de que sabe cuáles son. Díselo con claridad: “No se pega. Si estás enfadado, usa tus palabras para decirle a José que quieres que te devuelva el juguete”, o “Recuerda, siempre tienes que sujetarme de la mano en la calle”.

Si tiene problemas a la hora de seguir las reglas (como es habitual en esta edad), procura encontrar soluciones. Por ejemplo, si un niño pega a su hermana porque siente que le dejan de lado, sería positivo ayudarle a dar de comer o bañar al bebé, y luego encontrar la manera de pasar tiempo a solas con él. Si se levanta de la cama porque tiene miedo de la oscuridad, darle una linterna para que la tenga junto a su cama es también una buena forma de combatir el problema.

Refuerza el buen comportamiento. En lugar de fijarnos en el comportamiento del niño o niña únicamente cuando se porta mal, procura señalar también aquellas ocasiones en que actúa de manera apropiada. Un sencillo “Gracias por colgar tu abrigo” o “Me ayudas mucho” le motivará a repetir su buen comportamiento.



Usa bien el tiempo de castigo o “tiempo para pensar” (time-out). Cuando esté a punto de perder el control porque no se sale con la suya, ayúdale a calmarse. Cuando se sienta mejor, será el momento de hablar de comportamiento apropiado.

Ayúdale a tener autoconfianza. Cuando le das oportunidades para que haga sus propias elecciones, le permites ser más independiente dentro de un entorno controlado.

Otra manera de ayudarle es decirle lo que puede hacer en lugar de lo que no puede hacer.

Escoge tus batallas.

Distrae su atención.

Sé realista con respecto a su edad y la etapa que atraviesa. A veces, lo que te parece un acto de rebeldía es simplemente la incapacidad de realizar una tarea demasiado compleja.

Debemos comprender que la percepción que el niño o la niña tiene del tiempo es muy diferente a la nuestra. En lugar de esperar que pase tranquilamente de jugar en el patio a sentarse en una silla, dale unos minutos de aviso para ayudarle a cambiar de marcha: “Daniel, nos vamos en cinco minutos, así que termina el juego, por favor”. No hay garantía de que interrumpa su diversión sin quejarse.



LA ETAPA DE LA ADOLESCENCIA

La adolescencia es un momento vital en el que se suceden multitud de cambios que afectan a todos los aspectos fundamentales de una persona. Es el periodo de transición entre la niñez y la edad adulta, intervalo temporal entre los 11-12 años y los 18-20 años. Todos los cambios que se producen en la adolescencia son sobre una base ya instaurada en la infancia, por lo que las patologías o problemas más importantes que suelen tener las personas afloran en la adolescencia, aunque ya hubieran estado presentes en la infancia.

En la etapa evolutiva que es la adolescencia surgen **cambios físicos** que tanto los chicos como las chicas deben asumir y adaptar su comportamiento a las normas sociales ya establecidas, de acuerdo con su edad y que, en ocasiones, no asumen, surgiendo problemas.

También se producen importantes **cambios cognitivos** como son los que define Elkind (1979) que, enmarcados dentro de un pensamiento egocéntrico, propio de la adolescencia, podemos encontrar pensamientos de audiencia imaginaria, en donde las y los adolescentes creen que son el centro de atención de todos los contextos (de todas las miradas) y de la fábula personal en donde no ven más realidad que la que ellas y ellos viven y sienten. Todo ello dificulta la comunicación de las y los adolescentes con las personas adultas o con la familia, además de que puedan surgir problemas.

A esta edad por primera vez logran tratar con lo posible, lo hipotético, etc. Estos cambios afectan tanto a su razonamiento científico como a su visión social y empatía. Su pensamiento varía de lo concreto al hipotético deductivo, donde la persona puede considerar posibilidades de lo que podría ser, logra considerar conceptos e ideas abstractas y aplicarlos junto con su conocimiento para formular acciones, poniendo así a prueba sus hipótesis.



Logran llegar hasta un pensamiento metacognitivo, consistente en ser capaz de analizar y reflexionar sobre los pensamientos tanto propios como ajenos, lo que les permite predecir la conducta ajena y también comprender los puntos de vista y acciones de las demás personas. Así, este pensamiento formal o hipotético deductivo, les ayuda a:

- Orientarse hacia el futuro.
- Pensar en sí mismos/as y en la sociedad.
- Cuestionar los principios, realizar análisis con distintas alternativas.
- Considerar diferentes soluciones, probar mentalmente sus hipótesis, para más adelante lograr flexibilidad.

Los cambios referentes al desarrollo sexual son también muy relevantes y conflictivos a la hora de aprender y mantener un buen desarrollo social con sus iguales. Las y los adolescentes se encuentran en una etapa de cambios en el desarrollo afectivo en la que desean ser más independientes de sus progenitores, se resguardan dentro de su grupo de iguales con los cuales se sienten más identificados y comienza el proceso de buscar pareja.

Las personas jóvenes sienten mucha tensión frente al hecho de separarse de sus padres y madres y adquirir su propia identidad, ya que sienten que dejarán de lado los lazos afectivos con su familia y terminarán por alejarse por completo.

Esta es una etapa en la que poco a poco van encontrando su identidad, lo que hace que se vincule de una manera más permanente con los otros y las otras especialmente con individuos del sexo opuesto.

Otro de los cambios de gran relevancia que se produce en esta etapa son los cambios psicosociales. Según Erickson, la persona adolescente debe enfrentar la crisis de la identidad versus la confusión de roles. Éste se refiere al hecho de que en su etapa anterior a la adolescencia, aprendió ciertas habilidades que ahora requiere desarrollar para alcanzar la vida adulta de manera exitosa y no de una forma acelerada o tardía.

En esta etapa, debe aprender a ser tolerante, tratar tanto con su propia generación como con otras, debe orientar su energía y asumir que el camino a la adultez ya comenzó y su llegada es inminente. La virtud que se obtiene en esta etapa es la fidelidad o lealtad, puede ser al nivel de

pareja, como de creencias e ideologías. Es la capacidad de identificarse con los propios valores y ser fiel a ellos, ya que éstos a veces difieren de los inculcados por los padres y madres, debido a que los valores y creencias de las personas jóvenes se ven definidos por la educación recibida en el hogar y por su entorno social, que no siempre es acorde al de su familia.

Los grupos en esta etapa se caracterizan por estar constituidos por amigos y amigas con los que mantienen relaciones de reciprocidad de manera más permanente y estables. Dentro de un mismo grupo surgen grupos más pequeños, en que los miembros tienen mayor afinidad, por lo general son del mismo sexo, los llamados “amigos y amigas del alma” son inseparables y y comparten confidencias, vivencias, anhelos e inquietudes.

Así, la persona adolescente tendrá que lograr al finalizar esta etapa:

- Relaciones nuevas y duraderas con ambos sexos
- Aceptación física de sí mismo/a
- Independencia emocional de padres/madres y adultos
- Seguridad e independencia
- Desarrollo de capacidades intelectuales
- Logro de conducta social responsable



LA COMUNICACIÓN

Se entiende la comunicación como un proceso en el que dos o más personas transmiten o intercambian información.

La comunicación nos puede ayudar a entender las diferencias que existen entre las personas. Es tan importante una comunicación eficaz que incluso cuando ésta no es del todo clara, puede ser el origen de muchos malentendidos e incluso causar o complicar un conflicto.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Se pueden diferenciar tres tipos de comunicación:

- **Agresiva:** Importo yo y no me importan las demás personas. Digo lo que pienso y siento sin importarme lo que puedan pensar o sentir estas.
- **Pasiva:** No digo lo que pienso o lo que siento por miedo o vergüenza a lo que las demás personas puedan pensar de mí. Tengo miedo a las consecuencias.
- **Asertiva:** Importo yo, pero también me importan las demás personas. Digo lo que pienso y siento siempre teniendo en cuenta lo que estas también puedan pensar o sentir.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Se pueden diferenciar cuatro estilos de comunicación, en función de la manera de actuar de cada una de las partes ante el conflicto:

- **Confrontación:** Una de las partes intenta satisfacer sus propios intereses por encima de los intereses de la otra parte. YO GANO – TÚ PIERDES.

- **Acomodación:** Una de las partes cede unilateralmente ante la otra parte. Se da cuando la importancia de la relación es muy alta y por el contrario la del resultado muy baja. No importa el resultado, sino que la relación se mantenga al precio que sea. YO PIERDO – TÚ GANAS.
- **Evitación:** Una de las partes abandona el conflicto mostrando apatía o indiferencia. YO PIERDO – TÚ GANAS.
- **Compromiso:** Todas las partes se esfuerzan por acercar posturas y conseguir un resultado que satisfaga a ambas partes. YO GANO – TÚ GANAS.

ESCUCHA ACTIVA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es saber escuchar, ya que solemos estar más pendientes de las propias emisiones que de las de la otra persona.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Hace referencia a la habilidad de percibir también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Los elementos que facilitan la escucha activa son:

- **Disposición psicológica:** prepararse interiormente para escuchar.
- **Observar a la otra persona:** identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- **Expresar a la otra persona que le escuchas:** a través de la comunicación verbal (ya veo, sí,...) y de la comunicación no verbal (contacto visual, gestos, asentir, etc.)



Existen algunas habilidades que favorecen la escucha activa, como:

- **Empatía:** Intentar entender lo que siente otra persona, ponernos en su lugar. Pero ello no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro, sino comprenderle.
- **Parafrasear:** Verbalizar con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Esto ayuda a comprender lo que está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo o no lo que se dice.
- **Emitir palabras de refuerzo:** Verbalizaciones que suponen un halago o un cumplido para la otra persona y refuerzan su discurso.
- **Resumir:** Informar a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.



EL CONFLICTO

DEFINICIÓN Y GESTIÓN DEL CONFLICTO

Dentro del campo de las ciencias sociales, el conflicto ha sido definido de diferentes formas. Por ejemplo, **Deutsch** lo ha definido como:
“Cada vez que ocurran actividades incompatibles”

Forsyth, que extendió la definición a grupos, dice:
“Las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables (y por lo tanto resistidas) por uno o más miembros de otro grupo”

Pruitt y Rubbin lo definen como:
“Divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”

Boardman y Horowitz nos dicen:
“Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conducta, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el conflicto, por ejemplo: las escaladas o desescaladas de un conflicto entre una diada, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas. Sin embargo la conducta es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo no es consciente”

El conflicto es sano, pero el conflicto no resuelto es peligroso

El conflicto contiene tanto una posibilidad como un peligro. Representa la dinámica del cambio. Si bien el cambio no es necesariamente bueno, el cambio que aparece como la manera de resolver el conflicto es productivo.



El conflicto es una parte normal de nuestras vidas. El conflicto nos da la posibilidad de encontrar nuevas maneras de relacionarnos con los demás y nuevas maneras de resolver problemas. El proceso de resolución de un conflicto fortalece la relación y hace posible manejar y superar acontecimientos externos negativos.

TIPOS DE CONFLICTO

- **Manifiesto:** Se trata de un conflicto concreto que sucede en un momento puntual. Son los más fáciles de resolver. Si no se resuelve y se mantiene en el tiempo se puede convertir en un conflicto latente.
- **Latente:** Se trata de un conflicto oculto. Se puede manifestar en pequeños conflictos no resueltos. Son los que perjudican la relación de convivencia.





LA MEDIACIÓN

DEFINICIÓN DE LA MEDIACIÓN

Es un mecanismo de resolución de conflictos, en cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes sean capaces de resolver un conflicto.

BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN

- Mejora la convivencia.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora las habilidades sociales.
- Favorece la comunicación.
- Los conflictos tienden a disminuir.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación por parte de todos los miembros y mayor responsabilidad.



PRINCIPIOS Y VALORES

1. Revaloriza las partes.
2. Es un método imparcial y equilibrado.
3. Tiene un enfoque de futuro (función preventiva).
4. No directo (neutralidad del mediador o mediadora).
5. Alienta la cooperación.
6. Comunicación abierta (escucha activa).
7. Voluntariedad de las partes.

HABILIDADES Y TÉCNICAS

1. Reconocimiento de sentimientos y acompañamiento durante el proceso.
2. Técnicas de entrevista, reformulación, escucha activa, feedback, etc.
3. Clarificación y ordenación de prioridades.
4. Imparcialidad del mediador/a equilibrando el diálogo de las partes en conflicto.
5. Negociación.

HABILIDADES SOCIALES QUE SE ENTRENAN EN MEDIACIÓN

1. La cooperación.
2. La autoestima.
3. La tolerancia.
4. El autocontrol: control de la ira y la frustración de manera que no sean agresivos o destructivos.
5. Capacidad para resolver el conflicto.
6. Mejora la comunicación entre las partes.

DURACIÓN DEL PROCESO

La Mediación es un proceso flexible en el que nos adaptamos a las necesidades y circunstancias de los que en él intervienen.



LA RELACIÓN PROFESORADO-ALUMNADO

Las relaciones interpersonales logran una conexión positiva mientras más puntos en común se tengan. El problema que nos encontramos cuando hablamos de la relación profesorado – alumnado es que hablamos de personas con diferentes edades, diferentes intereses y diferentes grados de madurez. Por tanto, esta relación es impuesta, de ahí la necesidad de que haya una relación de confianza y de respeto mutuo para generar un buen clima en el aula.

La relación entre profesorado y alumnado genera un vínculo que puede orientar, reforzar y sacar lo mejor de cada niño y cada niña.

Aspectos que el personal docente debe tener en cuenta a la hora de ejercer su labor educativa:

- Las diferentes necesidades de su alumnado. Los alumnos y alumnas pueden estar pasando por diferentes circunstancias que puedan provocar determinados comportamientos disruptivos en el centro escolar.
- Conocer las limitaciones que puede presentar un alumno o alumna y tener la capacidad de adaptación a las mismas.
- Orientarles y motivarles en el proceso de aprendizaje para poder alcanzar los objetivos. Advertirles de sus errores para que puedan aprender de ellos y enseñarles en qué situaciones deben tener una actitud de más tolerancia y comprensión.
- Ayudar a construir su personalidad les facilitará tener una correcta imagen de sí mismos y de los demás.
- Promover una buena relación con las familias de las alumnas y los alumnos para aunar criterios y que estos no se encuentren con posiciones encontradas ya que, al igual que padres y madres, las y los docentes son sus figuras de referencia.
- Fomentar una interacción y una convivencia positiva en el aula ayudará a generar en el alumnado una mayor motivación e interés por aprender.

Para que exista una buena relación es muy conveniente que el personal educativo no se deje guiar por estereotipos y tenga expectativas positivas y adecuadas respecto a su alumnado. De esta manera podrán construir una relación más positiva y constructiva.

Según alumnos y alumnas se van acercando más a la adolescencia, se van encontrando con nuevos problemas. Una buena relación entre profesorado y alumnado en estas edades ayudará a crear un clima de confianza, de complicidad y de comprensión que reforzará la autoestima y podrá mejorar incluso el rendimiento en las aulas.

Ante la actitud rebelde propia de esta etapa, es importante que el profesor o la profesora lo afronte desde la autoridad pero sin llegar a crear enemistad. Asimismo, es importante que en su labor educativa sea consciente del proceso de cambio en el cual sus alumnas y alumnos se encuentran inmersos.

En ocasiones el personal docente se puede ver desbordado por ciertas actitudes de rebeldía, agresividad, pasotismo, etc., y esto conlleva que, en ocasiones, reaccionen de forma perjudicial para su relación generando más distancia y diferencias. Además, las y los docentes deben ser conscientes de todo lo que rodea a esta etapa: las modas, las nuevas tecnologías, los medios de comunicación, el entorno familiar; y así poder favorecer su pertenencia al sistema educativo y que el tiempo en el que están formando parte de su educación sea lo más productivo posible.



ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

DESDE LA PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA DE UNAF

INTERVENCIÓN CON DOCENTES

Se realizan sesiones informativas y formativas donde se les ofrece una orientación psicopedagógica sobre los distintos métodos de resolución de conflictos para colaborar con el personal docente en su labor educativa. Informar sobre el Servicio de Mediación entre padres, madres e hijos e hijas adolescentes, que les ayudará a resolver cualquier tipología de conflicto.

INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS ADOLESCENTES

Se realizan sesiones formativas e informativas sobre los distintos métodos de resolución de conflictos, entrenamiento de habilidades sociales y de comunicación para favorecer el diálogo como método de resolución de conflictos de forma pacífica y no violenta, con el objetivo de mejorar la convivencia tanto en el ámbito escolar como familiar.

Orientación psicopedagógica y sensibilización a la mediación.

INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS

Taller de formación sobre pautas de comunicación para favorecer el diálogo como método de resolución de conflictos de forma pacífica. Proporcionarles información acerca del Servicio de Mediación para padres, madres y sus hijos e hijas adolescentes.

Las y los profesionales de este Programa ponemos al servicio del centro escolar y las familias una herramienta preventiva que complementa la labor educativa y de formación. Desde el *Servicio de Sensibilización en Mediación a Familias y Atención, Formación e Intervención Psicosocial con Hijos e Hijas en Educación Primaria y Secundaria Obligatoria*, se proponen alternativas que respondan a la casuística que desde hace unos años se vive en los colegios en cuanto a las relaciones interpersonales, dado que en no pocas ocasiones tanto el personal educativo como las familias se encuentran desbordadas. En esta línea, se entiende que familias y docentes forman un equipo con respecto de niñas, niños y jóvenes, siendo la Mediación un respaldo más en su labor.





BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS

- ACLAND, ANDREW FLOWER (1993) Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona, Paidós.
- ANDOLFI, MAURIZIO (1984) Terapia familiar. Un enfoque internacional. Buenos Aires, Paidós.
- BAYARD, R.T. (1998) ¡Socorro! Tengo un hijo adolescente. Temas de hoy, Madrid.
- BARCELÓ, M. A. (1996) Eventos de vida en la adolescencia. Universidad de Barcelona.
- BELTRI, FRANCESC (2002) Aprender a negociar. Paidós.
- BRADLEY, J. y DUBINSKY, H. (1998) Comprende a tu hijo de 15-17 años. Paidós, Barcelona.
- BUSH, R. y FOLGER, J. (1996) La promesa de la mediación. Barcelona, Gracia.
- CASTILLO CEBALLOS, G. (1999) El adolescente y sus retos. Pirámide, Madrid.
- COLEMAN J. C. (1994) Psicología de la adolescencia. Editorial Morata.
- DIEZ, F. y GACHI, T. (1999) Educar con inteligencia emocional. Plaza y Janés, Barcelona.
- ELIAS, M.J. Et al (1984) Obtenga el sí: el arte de negociar sin querer. México. Cia. Editora Continental. S.A. De C.V.
- FLOYER, A. (1993) Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos creativamente. Barcelona. Paidós.
- GOLEMAN, D. (1996) La inteligencia emocional. Buenos Aires. Javier Vergara Editor.
- HAYNES, JOHN M. (1995) Fundamentos de la mediación familiar. Barcelona. Gaia.

- HIGHTON, ELENA, y ÁLVAREZ, G. (1996) Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires, Ad-Hoc.
- KASLOW, FLORENCE W. (1986) La Mediación en el divorcio y su impacto emocional en la pareja y sus hijos. *Terapia Familiar, Revista* n° XV.
- KNAPP, MARK (1995) La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno. México, Paidós.
- KOLB, DEBORAH M y asociados (1996) Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores. Buenos Aires, Paidós.
- MARTÍ VILAR, M. (2001) Influjo de la educación en el desarrollo moral, los valores y las creencias de adolescentes. Universidad de Valencia.
- MUNICHIN, SALVADOR (1977) Familias y terapia familiar. Barcelona, Gránica.
- MOLPECERES, M.A. (1996) el sistema de valores: su configuración cultural y su socialización familiar en la adolescencia. Universidad de Valencia.
- PALACIOS J. (1998) Desarrollo psicológico y educación I. Editorial Alianza.
- SINGER, LINDA R. (1996) Resolución de conflictos. Barcelona, Paidós.
- SUARES, MARINÉS (1996) Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnica. Buenos Aires, Paidós.
- VALLEJO NÁJERA, A. (1998) La edad del pavo. Consejos para lidiar con la rebeldía de los adolescentes. Ed: Temas de hoy.



C/ Alberto Aguilera, 3 – 1º Izquierda
28015 MADRID
Teléfonos: 91.446.31.62/50
Fax: 91.445.90.24
e-mail: unaf@unaf.org
www.unaf.org



**Comunidad
de Madrid**

Servicio subvencionado con cargo a la asignación tributaria del 0,7% del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid