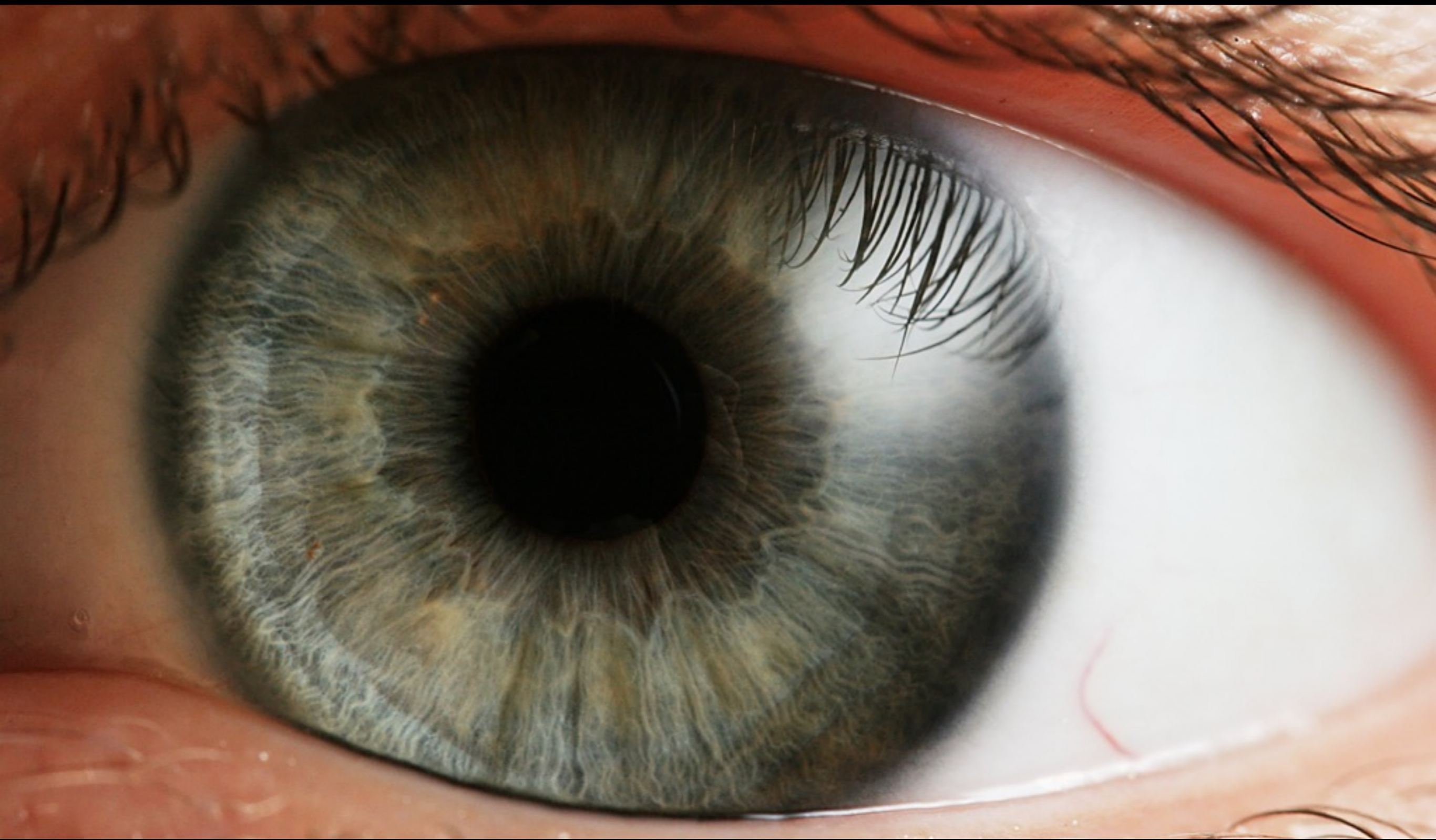


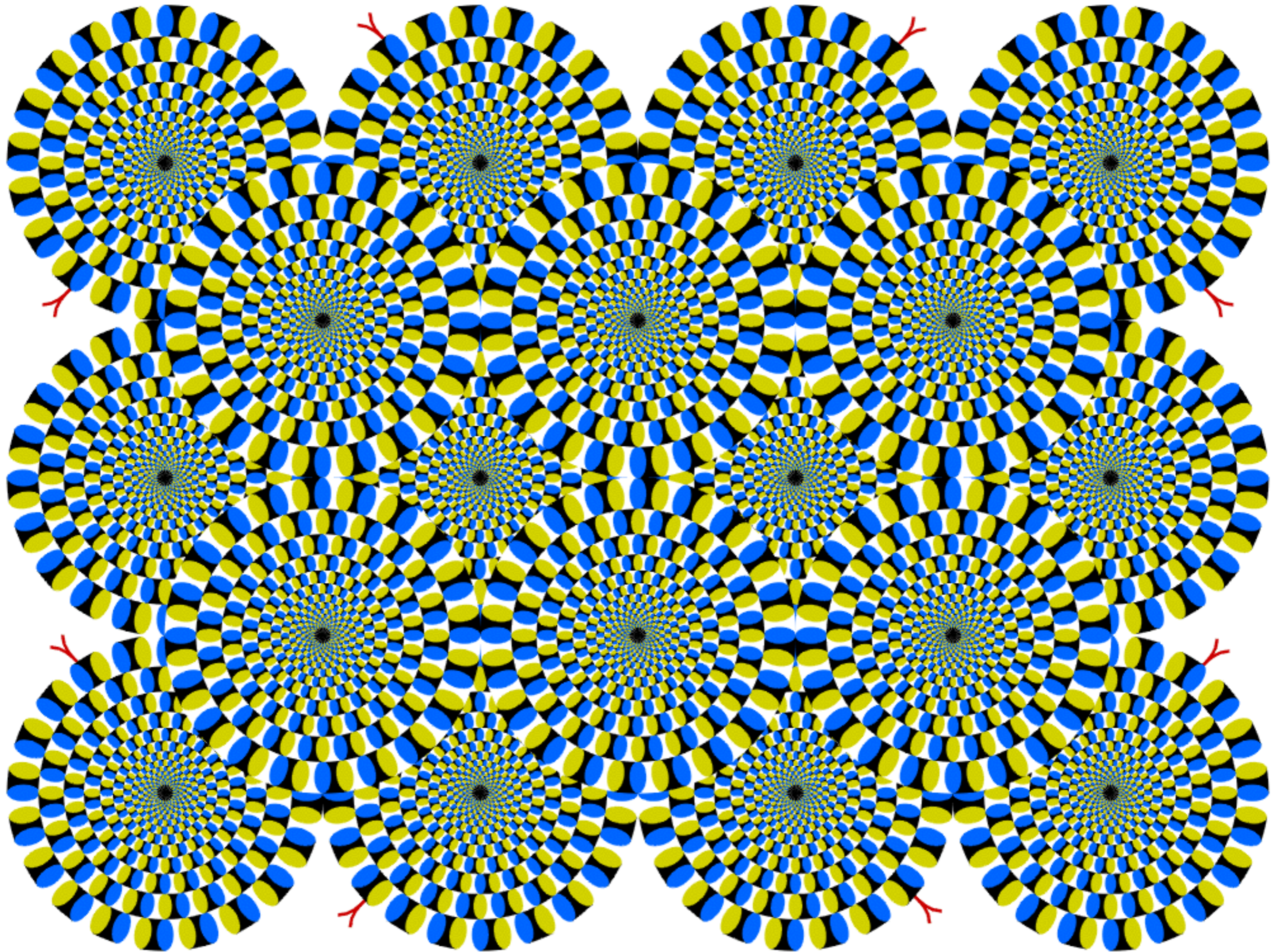
UN CHISCO DE TEORÍA DO
CONFLICTO...EN 5 SENTIDOS

O VISTA:
AS PERCEPCIÓNS NUN CONFLITO

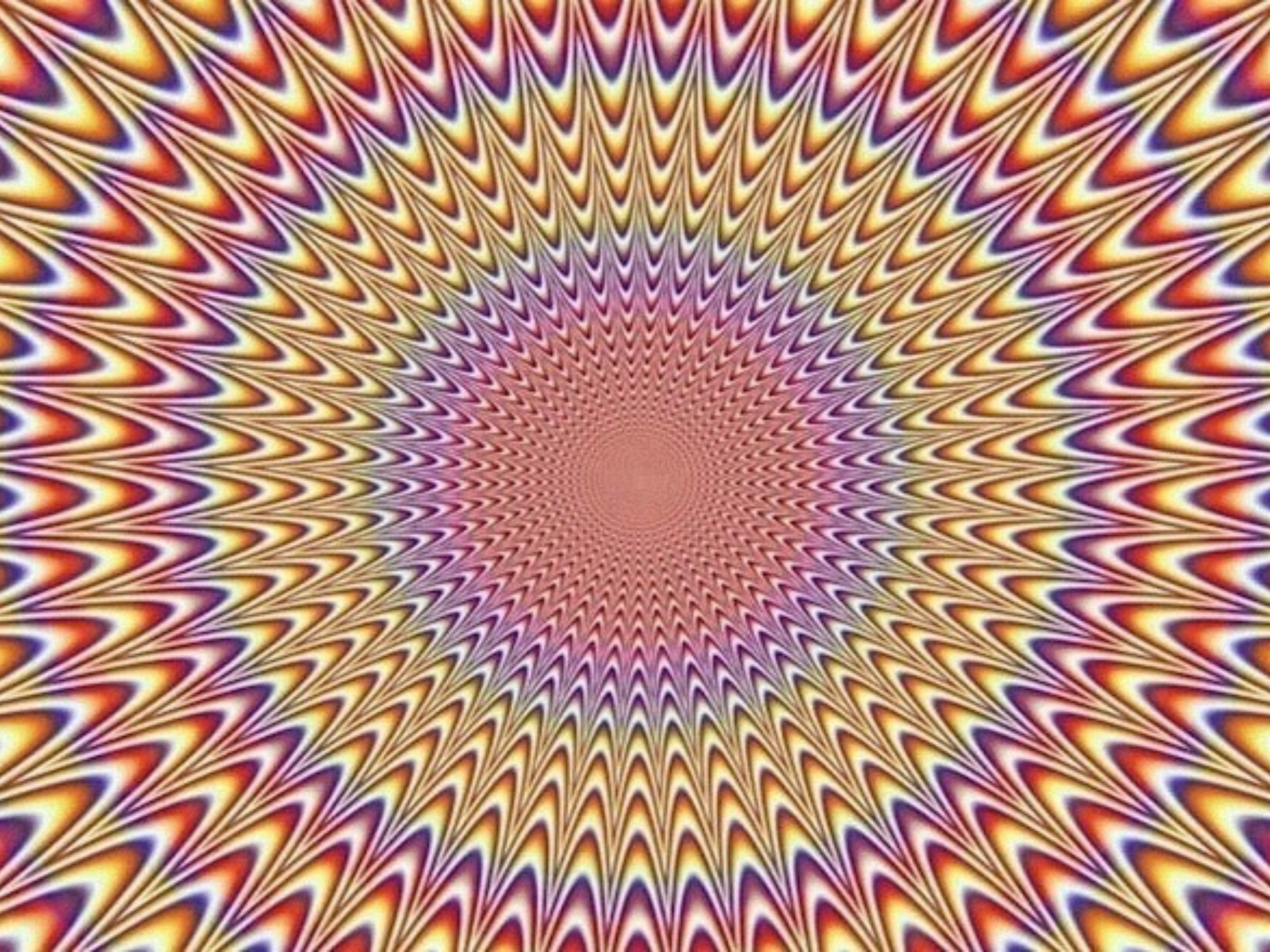


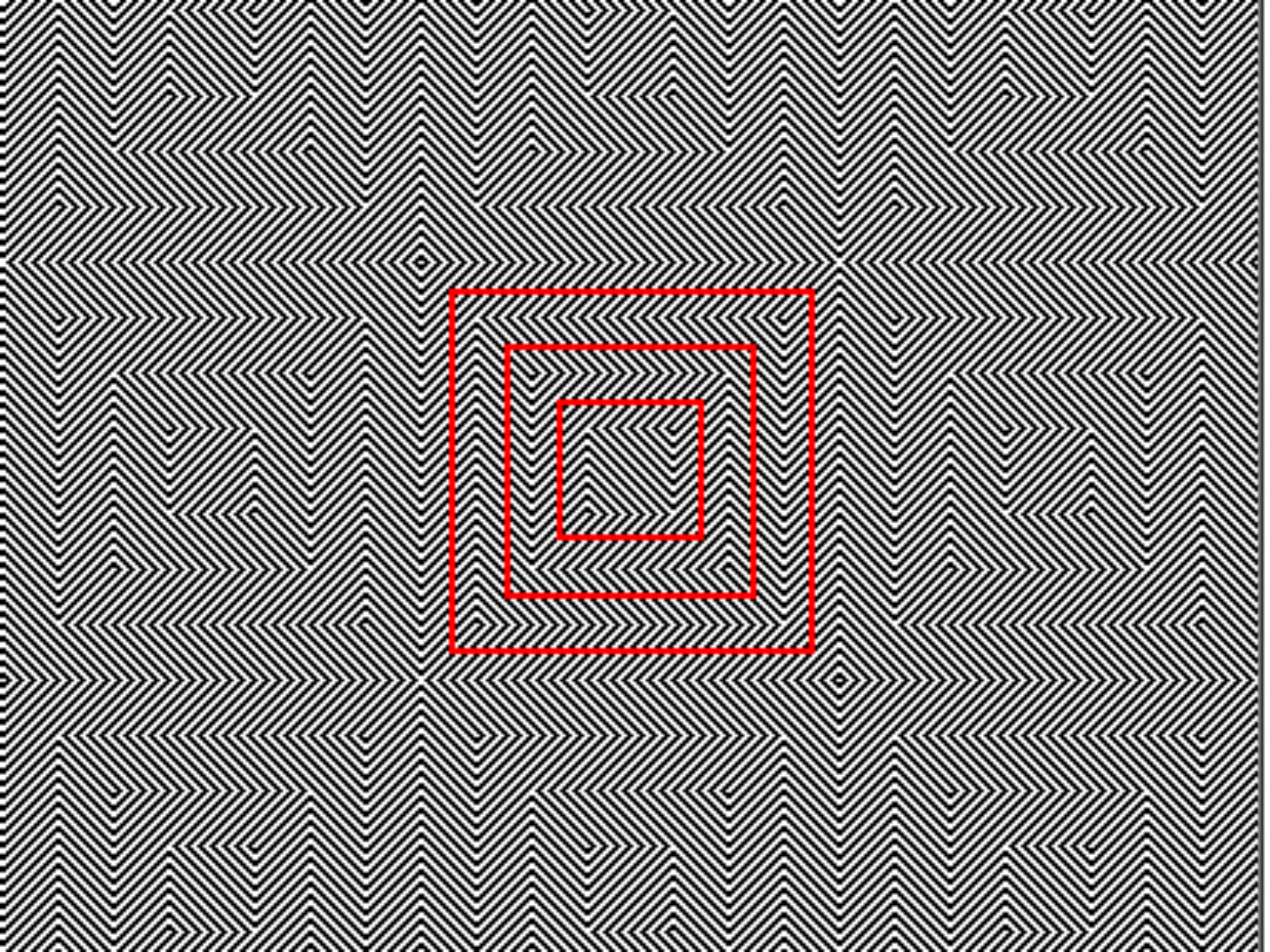


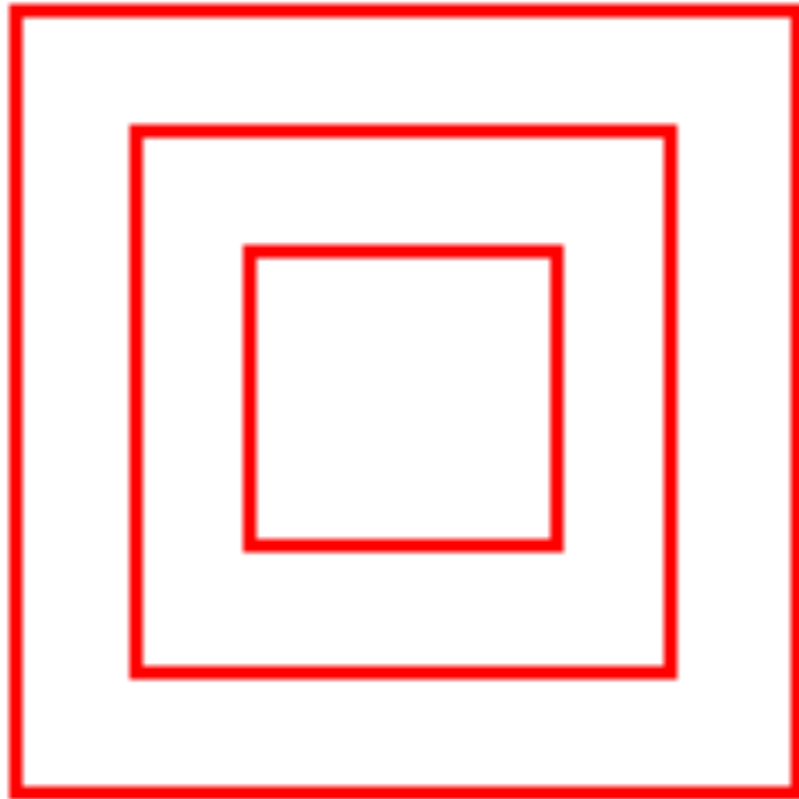


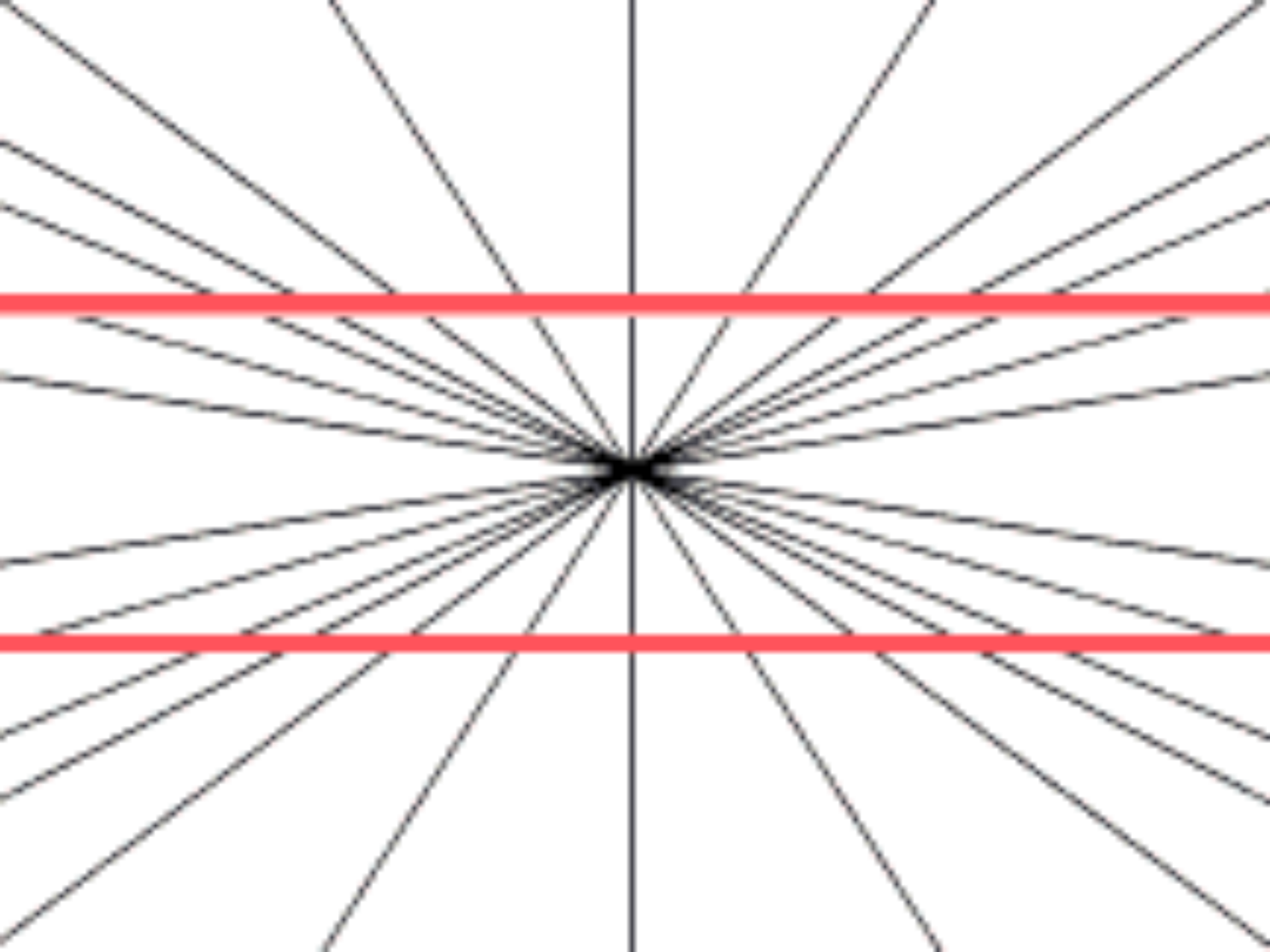


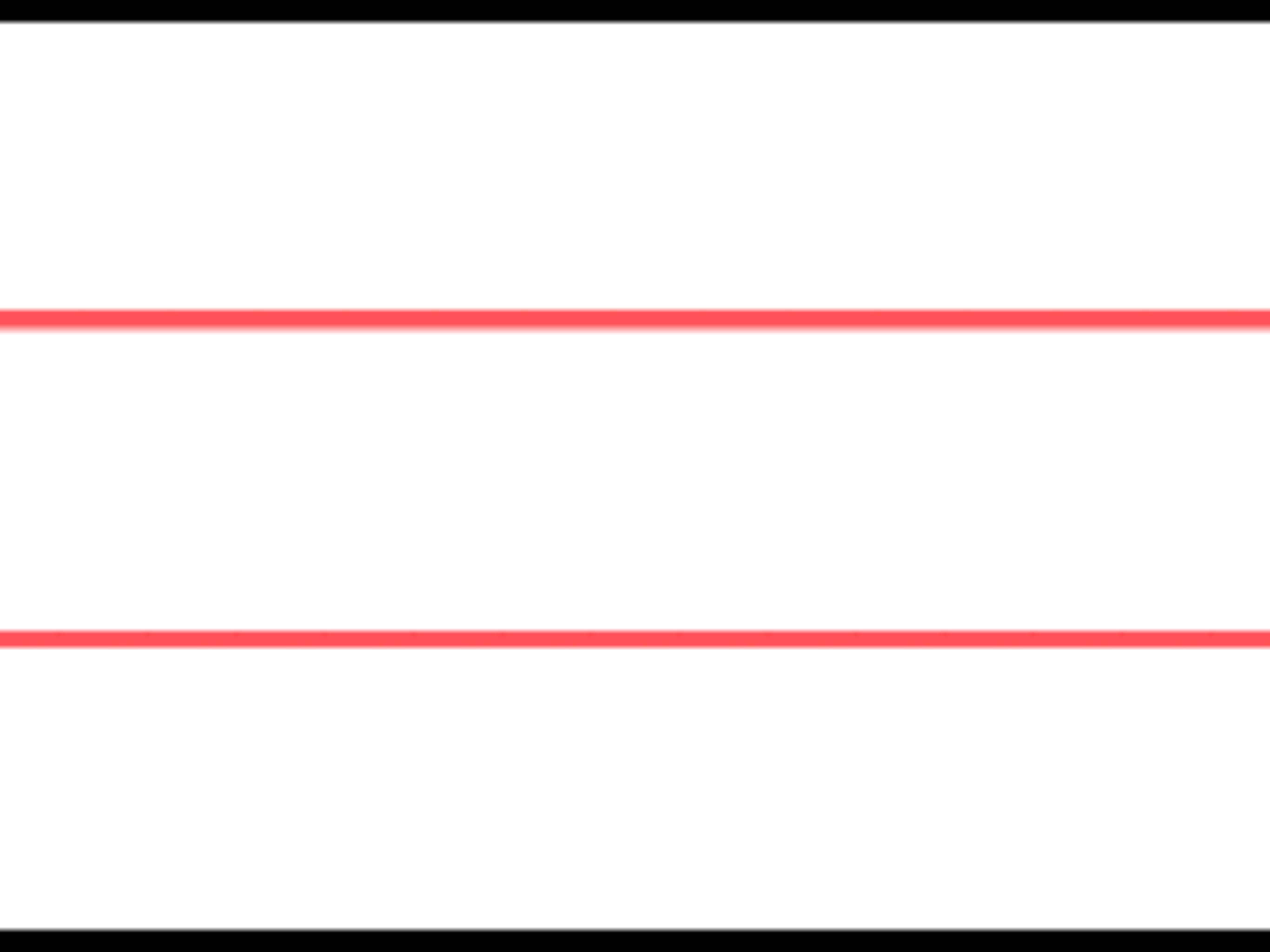




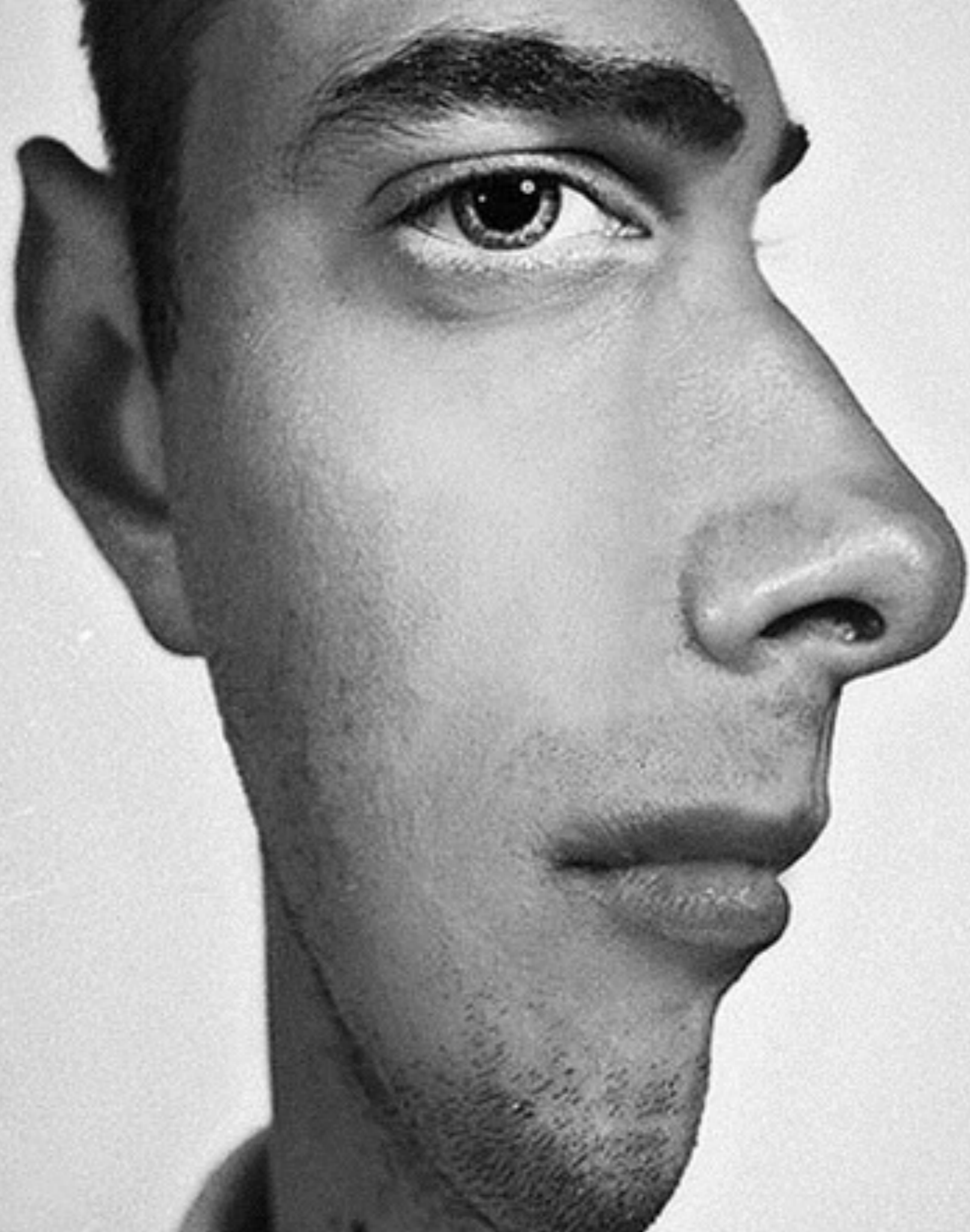












Erros de apreciación

A HISTORIA DE VERÓNICA

LIBRO CARMEN BOQUÉ "TIEMPO DE MEDIACIÓN" PÁXINA 45 E 146



A
ATENCIÓN

Imos ver un vídeo

[HTTP://YOUTU.BE/PLA--A3UZHg](http://youtu.be/PLA--A3UZHg)

- Outro exemplo:
- Test Stroop de palabras e cores
- PRÁCTICA_2_EL_EFECTO_STROOP.pdf

A ATENCIÓN É SELECTIVA! SO
PRESTAS ATENCIÓN A UNHA PARTE
DA REALIDADE



A MEMORIA
TAMÉN
É SELECTIVA





- A memoria emocional é asociativa
- O noso cerebro almacena en binario
- A ansiedade bloquea os procesos de pensamento, o acceso á memoria.
- Cando hay un acontecemento con carga emocional, a amigdala libera dopamina ó sistema nervioso. Dille, oye, “recorda isto”. Esta asociación é difícil que se debilite.



E o olfato...

- Os cheiros nos traen lembranzas intensas, porque os nódulos olfativos conectan co hipocampo e outras áreas implicadas na memoria.

SE A ATENCIÓN E A MEMORIA SON SELECTIVAS, ENTÓN INTENTA:

- non pensar de primeiras mal do outro.
- ser neutral, non deixarte influenciar polo que digan os outros dunha persona. Xuzga por ti mesmo.
- ver o punto de vista do outro, pois pode que teña parte da razón. Ponte no lugar do outro
- pode que estés a invertarte cousas, non ves toda a realidade.
- intenta pensar en positivo e ser optimista. serás mais feliz que recordando selectivamente o negativo.

EN RESUMO:

- nun conflito, as dúas partes ven o que lles sucede dende o seu punto de vista. As dúas poden ter razón: **Neutralidade.**
- <https://www.youtube.com/watch?v=VpGyYLuoV5c>
- deixámonos levar por interpretacións suxectivas da realidade, que alteran e condicionan a nosa visión das cousas. **A empatía.**
- o cerebro tende a interpretar a información á súa maneira, inventando cousas. As persoas son expertas no que lles pasa. **Non aconsellar.**



A ESCOITA ACTIVA

O OÍDO



As técnicas de escoita activa

1. PRESTAR ATENCIÓN COA LINGUAXE VERBAL E NON VERBAL

- non verbal:
 1. postura do corpo.
 2. proximidade correcta (varía segundo a cultura)
 3. xestos de asentimento
- verbal: palabras neutrais, dicindo: "ajá", "si,si", "entendo" ..

2. ACLARAR

- facer preguntas abertas (cóntame mais sobre iso, qué sucedeu entón?..)
- preguntar sen interrogar
- pedir que nos comenten mais sobre unha situación

3. PARAFRASEO

- consiste en dicir con outras palabras o que o outro dixo.
- cumpre a función de suavizar as palabras do outro, así como de comprobar que é correcto o que comprendes. Exemplos:
 - *entón, o que queres dicir é..... e así?*
 - *se entendín ben, o que pasou foi.... non e'?*

4. O REFLEXO

- Consiste en facer explícito o sentimento que está detrás do que nos conta.
- Cumpre a misión de que a outra persoa se de conta de cómo se está sentindo con esa situación
- *“Entendo que esta situación faiche sentir moi frustrado, é así?”*

5. RESUMO OU SÍNTESE

- consiste en recapitular as partes esenciais, as posturas centrais do problema.
- *“resumindo, trátase dun problema de falta de confianza entre os dous, a partir do día en que recibíó a mensaxe no móbil.”*

6. REFORMULAR

Consiste en buscar puntos en común entre as dúas partes co obxecto de achegalas.

“Vexo que ós dous vos disgusta que alguén moleste a outra persona, especialmente cuando esta persona non ten demasiadas oportunidades de defenderse, ¿no é?”

“Entendo que para ós dous é moi importante a fidelidade nunha parella, de ahí que sexades esixentes con este tema.”

7. PREGUNTAS SOBRE O FUTURO

- Consiste en utilizar o condicional ou plantexar situacións hipotéticas sobre o futuro.
- Ten a intención de saír de situacións de enroque e plantear solucións.

Que farías ti se Rafa deixase de insultarte hoxe mesmo?

Como será a vosa relación cando este conflito se solucione?

Que cres que tería que suceder para que Dani non se achegue ó teu irmán?

Que podería pasar se este conflito non se soluciona?



DO LIBRO "TIEMPO DE MEDIACIÓN" MATERIALES
FOTOCOPIABLES
1. PUZZLES: A ESCOITA ACTIVA (PÁXINA 255-258
2. TARXETIÑAS PARAFRASEO 251-251

QUE ESTÁ DETRÁS DO QUE NOS CONTAN

O OLFATO



Descubrir as posicións, os intereses e
necesidades

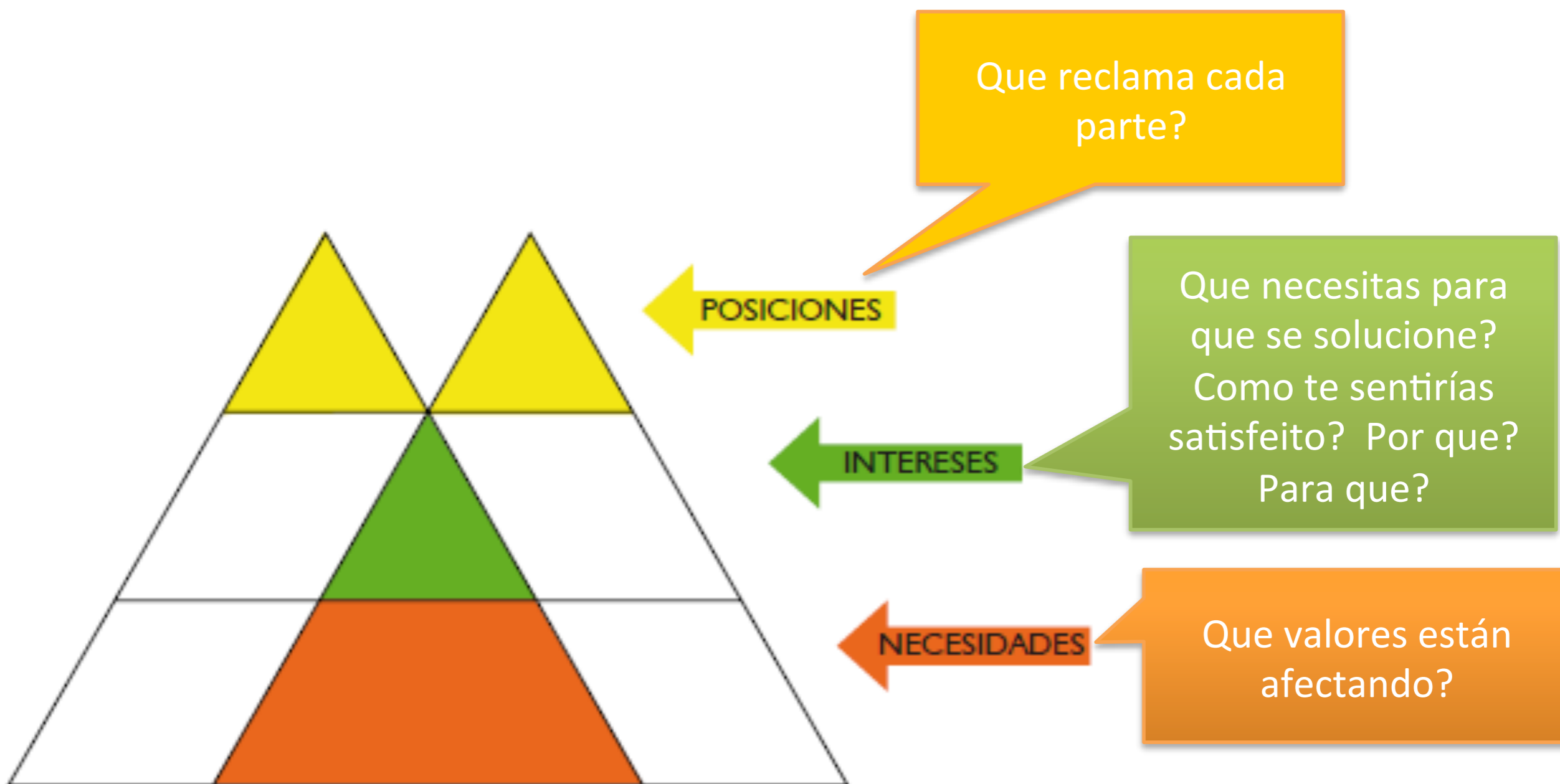


O QUE NON SE VE

E QUE SE AGOCHA NUN CONFLITO



Exemplo:
romper as gafas



ABATIDO	APARTADO	CÁNDIDO	CONSERVADOR	DESCANSADO	ELOGIADO	ETIQUETADO
ABNEGADO	APASIONADO	CANSADO	CONSIDERADO	DESCARADO	EMANCIPADO	EVASIVO
ABRUMADO	APESADUMBRADO	CARADURA	CONSTANTE	DESCARGADO	EMBELESADO	EXALTADO
ABSORTO	APOCADO	CASCADO	CONSUMIDO	DESCONCERTADO	EMOCIONADO	EXCEPCIONAL
ABURRIDO	APOLTRONADO	CAUTELOSO	CONTAGIADO	DESCUBIERTO	ENAMORADO	EXCITADO
ABUSIVO	APRECIADO	CAUTIVADO	CONTENIDO	DESDEÑOSO	ENCANTADO	EXCLUIDO
ACABADO	APROVECHADO	CAUTIVO	CONTRADICHO	DESDICHADO	ENCANTADOR	EXCULPADO
ACALORADO	APTO	CÍNICO	CONTRARIADO	DESAMPARADO	ENCOGIDO	EXCUSADO
ACOBARDADO	ARMÓNICO	COBARDE	CONVENCIDO	DESENCAJADO	ENERVADO	EXITOSO
ACOGIDO	ARREPENTIDO	CODICIOSO	COOPERADOR	DESENCANTADO	ENFADADO	EXPANSIVO
ACOQUINADO	ARRIESGADO	COHIBIDO	CORDIAL	DESENGAÑADO	ENFERMO	EXPECTANTE
ACORRALADO	ARROGANTE	COLÉRICO	CORRESPONDIDO	DESEOSO	ENFURECIDO	EXPERIMENTADO
ACTIVO	ASFIXIADO	COLGADO	CORTÉS	DESESPERADO	ENFURRUÑADO	EXPULSADO
ADULADO	ASQUEADO	COMBATIVO	CRIMINAL	DEFALLECIDO	ENGAÑADO	EXTRAÑADO
AFFECTADO	ASQUEROSO	COMEDIANTE	CRÍTICO	DESGRACIADO	ENOJADO	EXTRAÑO
AFLIGIDO	ATEMORIZADO	CÓMODO	CRUEL	DESHECHO	ENREDADO	EXULTANTE
AGITADO	ATERROIZADO	COMODÓN	CUESTIONADO	DESHINCHADO	ENTERNECIDO	FALSO
AGOTADO	ATOLONDRADO	COMPADECIDO	CULPABLE	DESHONESTO	ENTESTADO	FANTASIOSO
AGRADOSO	ATÓNITO	COMPENSADO	CURIOSO	DESILUSIONADO	ENTRAMPADO	FARSANTE
AHOGADO	ATORMENTADO	COMPETENTE	CURSI	DESINTERESADO	ENTUSIASMADO	FATAL
AIRADO	ATRAÍDO	COMPETITIVO	DÉBIL	DESLIBRADO	ENTUSIASTA	FATIGADO
AISLADO	ATREVIDO	COMPLACIDO	DEBILITADO	DESMAYADO	ENVANECIDO	FELIZ
ALARMADO	ATRIBULADO	COMPLACIENTE	DECAÍDO	DESMORALIZADO	ENVIDIOSO	FENOMENAL
ALEGRE	ATURDIDO	CÓMPLICE	DECENTE	DESNUDO	ENVILECIDO	FESTIVO
ALICAÍDO	AUDAZ	COMPRENDIDO	DECEPCIONADO	DESOLADO	ESCAMADO	FIEL
ALIENADO	AUSENTE	COMPROMETIDO	DECIDIDO	DESTROZADO	ESCANDALIZADO	FINGIDO
ALIVIADO	AVARO	CONCENTRADO	DEFICIENTE	DESVENTURADO	ESCARMENTADO	FORZADO
ALOCADO	BARRIDO	CONCILIADOR	DEJADO	DEVASTADO	ESCARNECIDO	FRACASADO
ALTERADO	BASQUEADO	CONDENADO	DELICADO	DIFAMADO	ESCLAVIZADO	FRANCO
ALTRUISTA	BELICOSO	CONFIADO	DENIGRADO	DISCRETO	ESPABILADO	FRENÉTICO

HONRABLE	INFAMADO	LIBRE	OBSTINADO	PREVISOR	SALVADOR	TRACIONADO
HORRIBLE	INFAME	LIGADO	OCIOSO	PRIVILEGIADO	SANGUINARIO	TRAMPOSO
HORRIPILADO	INFIEL	LIGERO	ODIADO	PROBLEMÁTICO	SARCÁSTICO	TRANQUILO
HORRIPILANTE	INFLUIDO	LINCHADO	ODIOSO	PRODIGIOSO	SARDÓNICO	TRANSIGENTE
HORRORIZADO	INFLUYENTE	LISONJERO	OFENDIDO	PRODUCTIVO	SATÍRICO	TRASTORNADO
HOSTIL	INGENIOSO	LISTO	OFUSCADO	PROGRESISTA	SATISFECHO	TRISTE
HUMILDE	INGENUO	LITIGANTE	OPORTUNISTA	PURO	SEDUCIDO	TRIUNFANTE
HUMILLADO	INHIBIDO	LOADO	OPORTUNO	PUSILÁNIME	SEGURO	TURBADO
HUNDIDO	INHUMANO	LOCO	OPRIMIDO	QUEJICA	SENCILLO	UFANO
HURAÑO	INJURIADO	LÚCIDO	OPTIMISTA	QUEJOSO	SENSATO	ULTRAJADO
IDEALISTA	INMORAL	LUCHADOR	ORGANIZADO	QUEMADO	SENSIBLE	ÚNICO
IDIOTA	INOFENSIVO	LLANO	ORGULLOSO	RABIOSO	SENTENCIADO	UNIDO
IGNORANTE	INOLVIDABLE	LORÓN	ORIGINAL	RARO	SERENO	USADO
ILUMINADO	INOPORTUNO	MADURO	OSTENTOSO	REALISTA	SERIO	ÚTIL
ILUSIONADO	INQUIETO	MAGNÁNIMO	PACIENTE	REANIMADO	SERVICIAL	UTÓPICO
ILUSO	INQUISIDOR	MAGNÍFICO	PACÍFICO	REBELDE	SERVIL	VACILANTE
IMBÉCIL	INSACIABLE	MALAMENTE	PARADO	REBOTADO	SEVERO	VACÍO
IMPASIBLE	INSANO	MALDITO	PARALIZADO	RECELOSO	SIMPÁTICO	VAGO
IMPÁVIDO	INSATISFECHO	MALEABLE	PARSIMONIOSO	RECEPTIVO	SIMPLE	VALEROSO
IMPERTINENTE	INSENSATO	MALHABLADO	PASMADO	RECOMPENSADO	SINCERO	VALIENTE
IMPERTURBABLE	INSENSIBLE	MALICIOSO	PEDANTE	RECONCILIADO	SOBERBIO	VALIOSO
IMPETUOSO	INSIGNIFICANTE	MALO	PELIGROSO	RECONFORTADO	SOBRIO	VANIDOSO
IMPLICADO	INSISTENTE	MALTRATADO	PENSATIVO	RECONOCIDO	SOCARRÓN	VANO
IMPOPULAR	INSOLENTE	MALVADO	PERDEDOR	RECRIMINADO	SOCIABLE	VEHEMENTE
IMPORTANTE	INSOPORTABLE	MANIÁTICO	PERDIDO	REDIMIDO	SOFISTICADO	VEJADO
IMPORTUNADO	INSPIRADO	MANIPULADO	PEREZOSO	REHABILITADO	SOLO	VENCEDOR
IMPOTENTE	INSUFRIBLE	MANIPULADOR	PERJUDICADO	RELEGADO	SOMETIDO	VENGATIVO
IMPREGNADO	INSULTADO	MANSO	PERMISIVO	RENCOROSO	SOÑADOR	VERGONZOSO
IMPRESIONABLE	INTERESADO	MARAVILLOSO	PERPLEJO	RENDIDO	SORPRENDIDO	VETADO
IMPRESIONADO	INTIMIDADO	MARCHITO	PERSEVERANTE	RENOVADO	SOSEGADO	VICIOSO

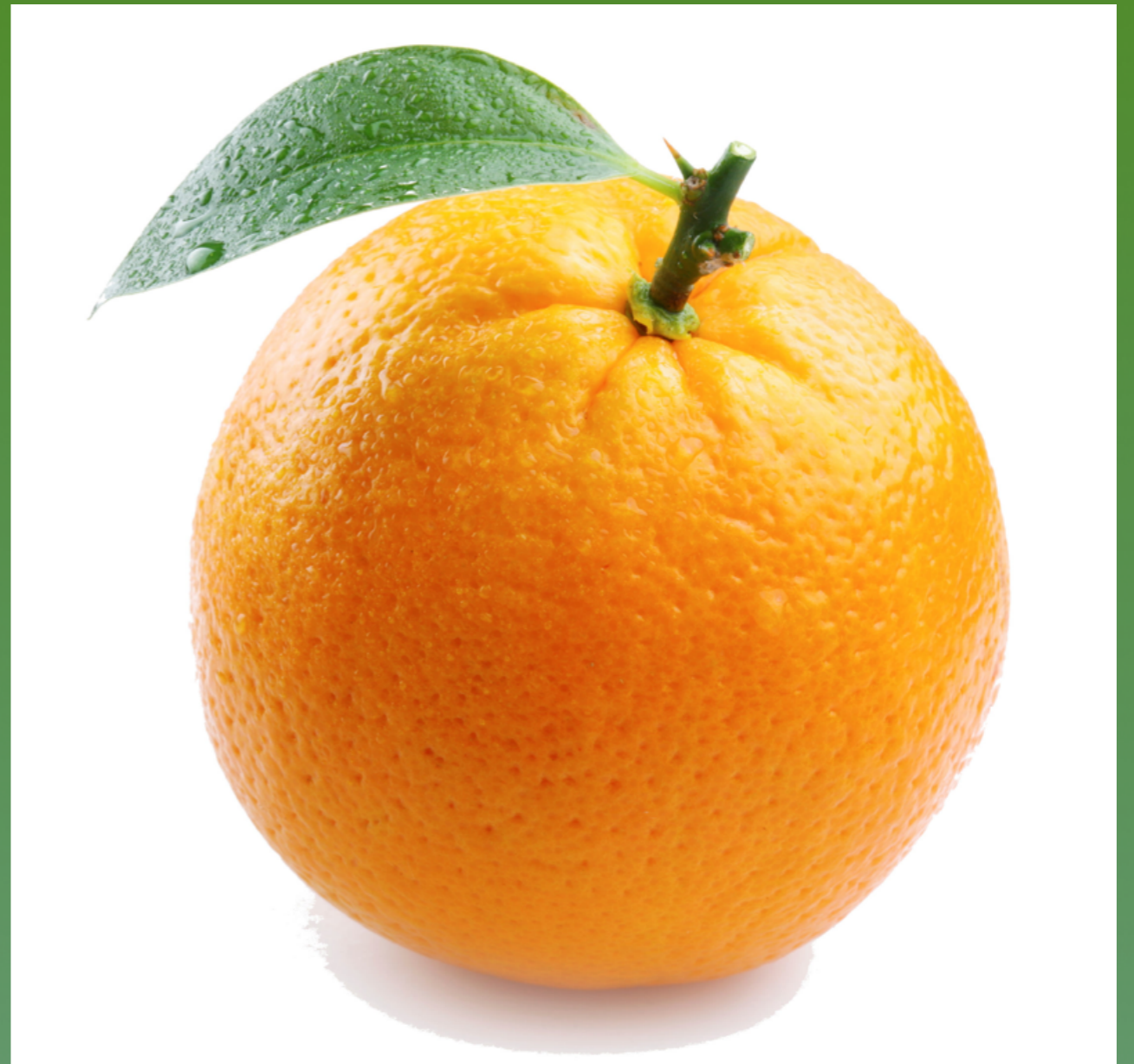


WhatsApp

<https://www.youtube.com/watch?v=D5zaF61DeJQ>

EN RESUMO

- nun conflito as persoas tenden a expresar as súas posicións
- hai mais posibilidades de chegar a acordos discutindo sobre os intereses e necesidades que sobre as posicións.
- é preciso entender o conflito como un problema no que ambas partes poden gañar

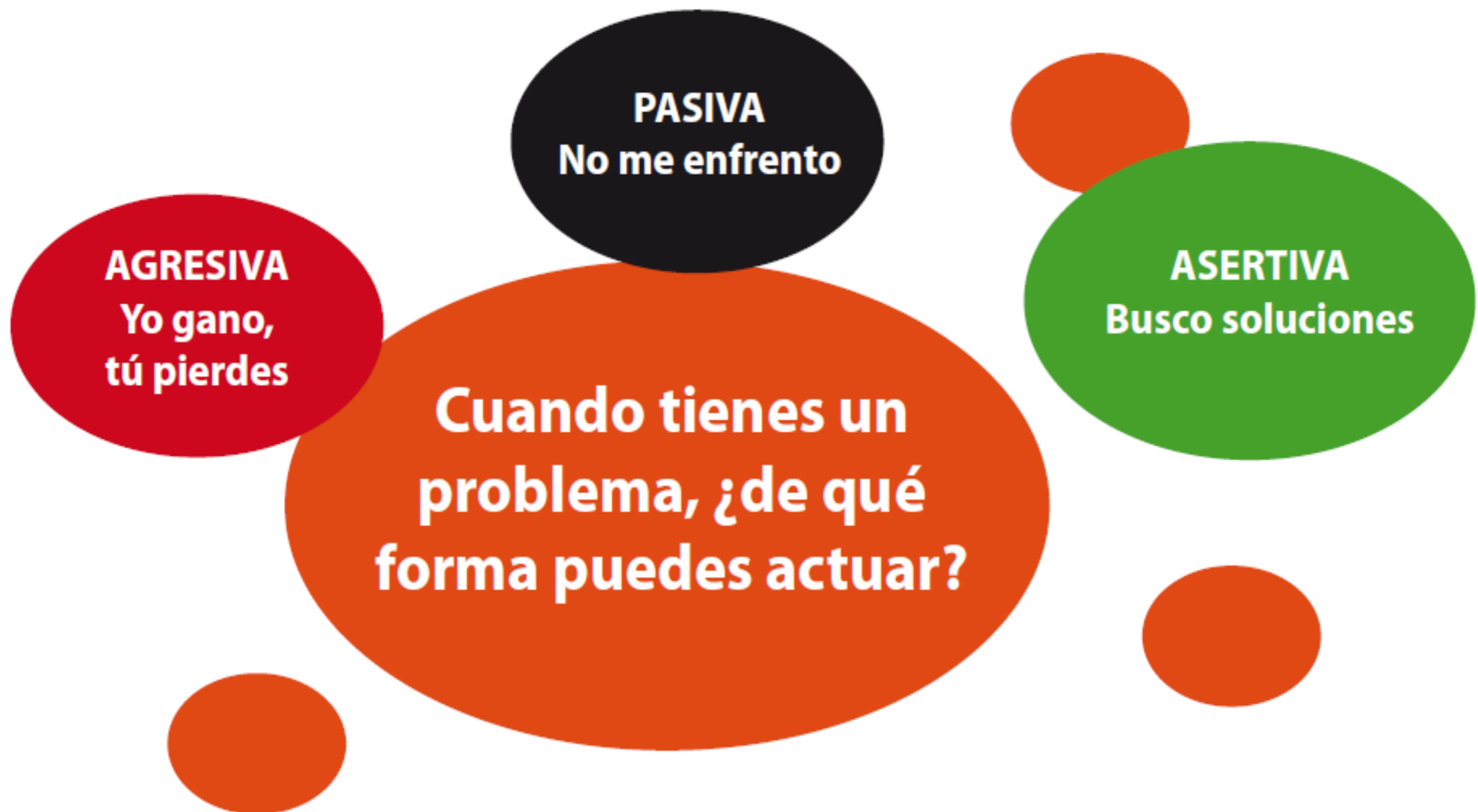



O TACTO



5.- la comunicación asertiva

Es la capacidad de expresar lo que uno siente, piensa o cree sin ofender a los demás.



A close-up profile of a lion's head, facing left, with its mouth wide open in a roar. The lion's eyes are closed, and its tongue is visible, hanging out. The fur is a mix of light and dark brown. The background is a blurred, light-colored sky.

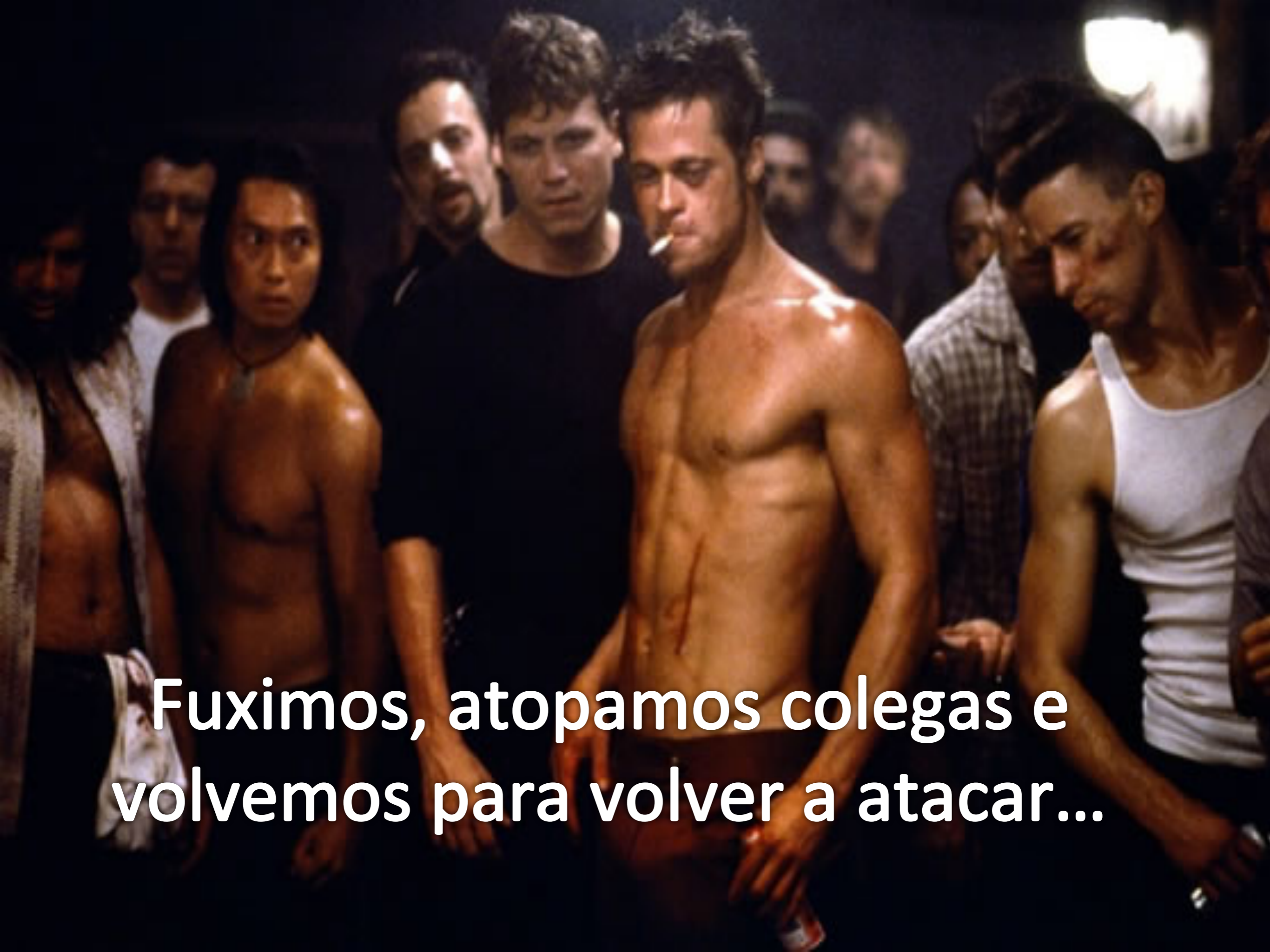
Cando nos
atacan, como
reaccionamos?

A photograph of two kittens playing in a grassy field. One kitten is perched on a tree stump, looking towards the other kitten. The second kitten is jumping or falling through the air, with its paws extended. The background is a soft-focus green field.

Atacamos.....



Fuximos...



Fuximos, atopamos colegas e
volvemos para volver a atacar...

*Ver a vida en términos de dominio-sumisión,
vencedores e vencidos, responder á violencia
con violencia... lévanos a unha sociedade
violenta e caótica.*





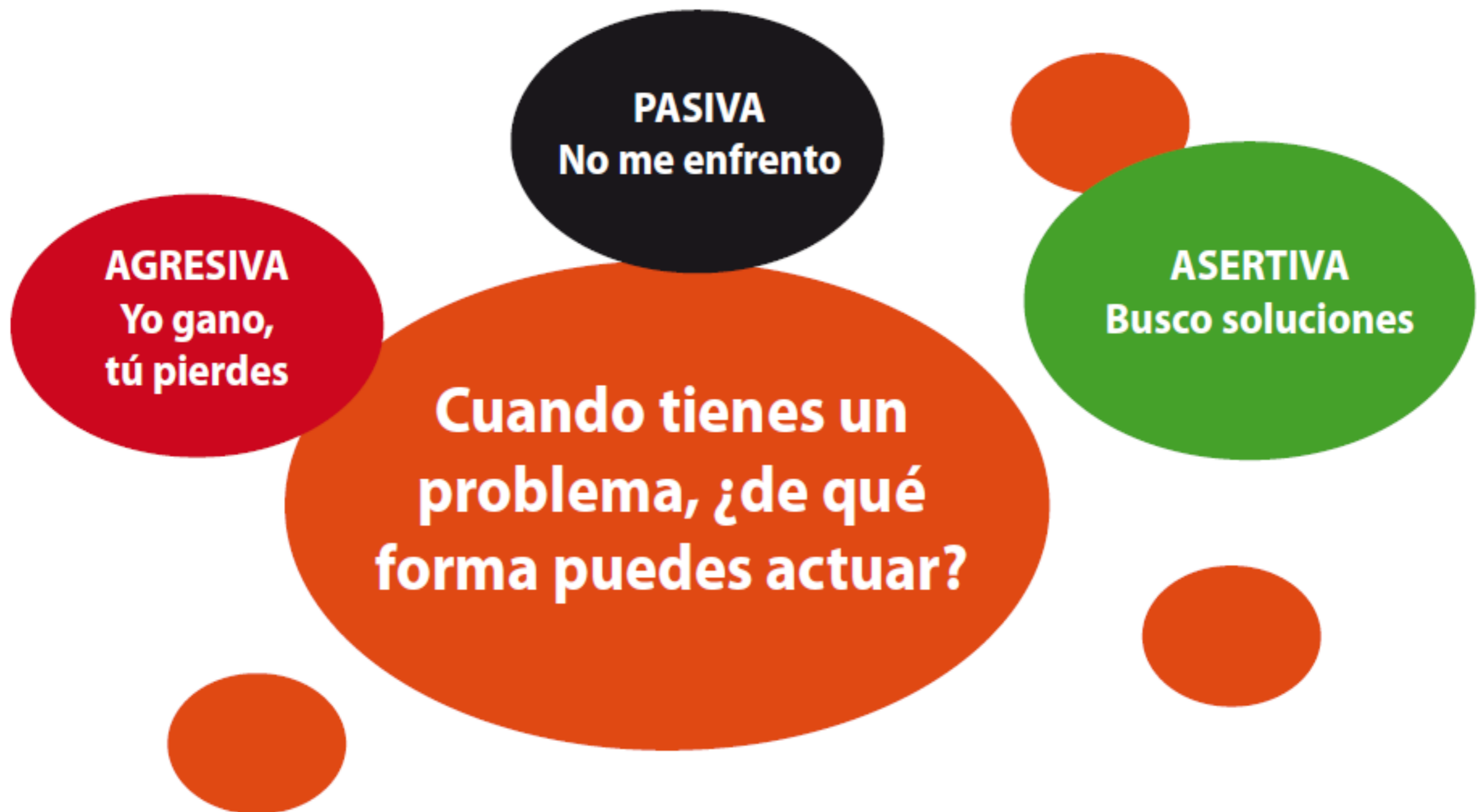
www.3



*As sociedades que se basan na lei do
maís forte generan gran sufrimento
e maís conflitos*

5.- la comunicación asertiva

Es la capacidad de expresar lo que uno siente, piensa o cree sin ofender a los demás.



Asertividade

*Capacidade de defender a nosa
postura sen necesidade da
violencia, usando a palabra e
tendo en conta os sentimentos da
outra persoa*

A empatía é a capacidade de poñernos no lugar dos outros, de saber que é o que están sentindo. Isto é posible gracias ás neuronas espello

3.- la empatía

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona, vivenciar lo que está sintiendo. Así, gracias a ella, podemos entender, comprender mejor a las personas, sus necesidades, sentimientos y problemas

¿Qué podemos hacer para ser empáticos?

Si queremos ser empáticos con nuestros compañeros y así entenderles el motivo de su comportamiento, tenemos que:

- 1** Preguntarles por sus problemas y sentimientos
- 2** Escucharles convenientemente lo que nos cuentan.



A comunicación asertiva





situaciones eu-eu

Escuchando

Empatía

escuchar

- Mensaxes eu: "cando pasou (...) eu sentinme (...) porque (...) o que necesito é (...)"



CRITICAR
IGNORAR
INTERRUMPIR
TRANQUILIZAR
ACONSEJAR
QUITAR IMPORTANCIA
AMENAZAR



MOSTRAR EMPATÍA
REFLEJAR
PARAFRASEAR
ACLARAR
RESUMIR
REFORMULAR
PREGUNTAS CIRCULARES

factores que impiden ou favorecen a comunicación

1,2,3 probando probando

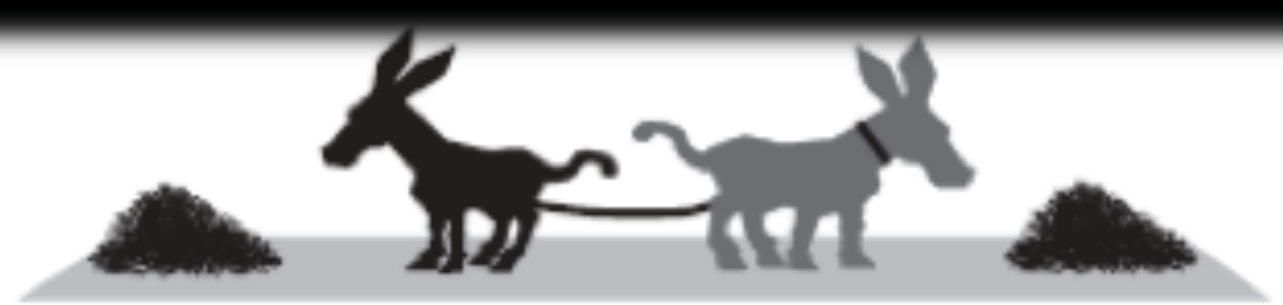
PÁXINA 134-140, LIBRO "CONSTRUIR LA PAZ". BOQUÉ

○ GUSTO (POR AXUDAR, E COLABORAR...)



○ RETO É:

SOLUCIÓNS NAS
QUE AMBAS
PARTES GANEN





**XOGO DE CLIPS "UN PUNTO EN COMÚN" (PÁGINA 73 TIEMPO DE MEDIACIÓN.
BOQUÉ)**



AS PERSOAS COLABORAMOS?

O DILEMA DO PRISIONEIRO

PÁXINA 63 "TIEMPO DE MEDIACIÓN". BOQUÉ



OBJETIVOS

Los objetivos SON muy importantes

COMPETICIÓN
Yo gano - Tu pierdes

NEGOCIACIÓN
Medio gano - Medio ganas

COOPERACIÓN
Yo gano - Tú ganas

La relación NO es muy importante

La relación ES muy importante

-

+

RELACIÓN

EVASIÓN
Yo pierdo - Tu pierdes

SUMISIÓN
Yo pierdo - Tú ganas

Los objetivos NO SON muy importantes

Actitudes ante el conflicto

- a) Competición (gano/pierdes)
- b) La acomodación/sumisión (pierdo/ganas)
- c) La evasión (pierdo/pierdes)
- d) La cooperación (gano/ganas)
- e) La negociación

EL CASO DE LA NOVIA SECRETA

Sales con una chica, pero como ella quiere mantenerlo en secreto no se lo has dicho a nadie. Cada quince días se marcha con sus padres a pasar el fin de semana al campo y te acabas de enterar, por casualidad, de que en el pueblo tiene un novio con el que lleva saliendo dos años.

- 1. Quedas con ella en un sitio discreto para hablar claramente de lo sucedido y decirle cómo te sientes al respecto.*
- 2. Rompes con la chica inmediatamente y cuentas a todo el mundo qué tipo de novia es ella.*
- 3. Le cuentas a tu chica lo que has descubierto y le dices que no te importa, porque lo que quieres es que ella sea feliz.*
- 4. Hablas con tu novia y le dices que no te importa que ella salga con otro, mientras a ella tampoco le sepa mal que tú te busques otra chica para salir a la vez con las dos.*
- 5. Haces ver que no te has enterado de nada y todo sigue igual.*

EL CASO DE LA MADRE DETECTIVE

El sábado por la tarde fuiste de compras y al cine con tus amigos. Como no querías preocupar a tus padres les dijiste que la madre de uno de ellos os llevaría y os recogería por la noche, pero lo cierto es que quien conducía era la hermana de un amigo que se acababa de sacar el carné. Tu madre os vio llegar y piensa que si la engañas en una cosa, la engañas en todo. Ahora está siempre interrogándote y, si quieres salir, o no te deja o se empeña en acompañarte ella. ¿Qué haces?

- 1. Discutes continuamente con tu madre porque tiene que entender que ya no eres un crío.*
- 2. Intentas negociar con tu madre para que la mitad de las veces te deje salir solo y la otra mitad te acompañe.*
- 3. Le dices a tu madre que tenéis que hablar porque los dos os sentís mal con la situación.*
- 4. No quieres ver a tu madre preocupada porque sabes que no duerme y lo pasa muy mal, o sea que haces lo que ella quiere.*
- 5. Hablas con tu madre lo menos posible, aunque no la engañas tampoco le cuentas tus cosas.*

EL CASO DEL MÓVIL PRESTADO

Le prestas un momento tu móvil a tu mejor amiga porque necesitaba hacer una llamada urgente. Ella se lo presta al chico que le gusta y él aprovecha para llamar a su primo de Italia. ¿Qué haces?

- 1. Le dices a tu amiga que te devuelva el móvil y que no se lo vas a prestar nunca más ¡qué se ha creído!*
- 2. Le dices a tu amiga que tenéis que hablar porque lo que ha sucedido con el móvil te ha molestado mucho.*
- 3. Le dices a tu amiga que te parece bien que preste tu móvil a quien sea, pero que debe pagar las llamadas cada vez que lo use.*
- 4. Haces como que no te has dado cuenta de lo sucedido.*
- 5. Comprendes que a tu amiga le gusta mucho ese chico y no te duele que le haya prestado el móvil.*

EL CASO DEL CHOLLO INTERMINABLE

Hace un mes tu hermano de 10 años te pilló fumando con un grupo de amigos. Al llegar a casa te amenazó con contárselo a tus padres si no le largabas 5€ y no te quedó más remedio que dárselos para taparle la boca. Luego te vio montada en una moto con un chico y sin casco. Su silencio te costó 15€ y hoy te ha visto usando pintalabios y te ha exigido 20€. ¿Qué haces?

1. Le dices que tenéis que hablar, que lo que sucede no es bueno para ninguno de los dos.
2. Le dices que luego le pagas y te haces la olvidadiza.
3. Le dices que ni para él, ni para ti, que le vas a dar 10€.
4. Le das la pasta sin rechistar.
5. Le amenazas tu diciéndole que mañana un grupo de encapuchados (tu amigo de la moto y su panda) le van a seguir hasta la escuela y le van a romper la cara y las dos piernas y nunca más podrá espiarla.

EL CASO DEL TRABAJO IMPOSIBLE

El profesor ha formado parejas para hacer un trabajo y a ti te ha tocado con un compañero que no parece tomarse los estudios muy en serio. Hoy habéis quedado en la biblioteca al salir de clase y no se ha presentado. ¿Qué haces?

- 1. No dices nada y vuelves a quedar.*
- 2. Vas directamente al profesor a exigirle que te cambie de pareja.*
- 3. Divides el trabajo en dos y le dices a tu compañero que lo mejor es que cada uno haga su parte por separado.*
- 4. Llamas a tu compañero por si le ha pasado algo y para hacerle saber que le estuviste esperando.*
- 5. Comienzas a hacer el trabajo tú sólo, la cuestión es presentarlo.*

EL CASO DEL GORRÓN

Tienes la suerte de tener un grupo de amigos muy majos, habláis de todo, os divertís juntos y sabéis que podéis contar unos con los otros cuando alguien pasa un apuro. Lo único que estropea vuestra relación es que Ramón nunca lleva dinero encima y siempre hay alguien que le acaba invitando. Estáis planeando ir a un concierto y Ramón te ha encargado que le saques su entrada porque él no puede ir a por ella. Sabes que si lo haces nunca te la pagará y cuesta 20€. ¿Qué haces?

1. Le dices que la entrada se la compre su padre.
2. Hablas con él y le expones tu punto de vista sobre el asunto, quieres que venga al concierto pero no quieres pagarle la entrada.
3. Le dices que si no puede ir a por la entrada tú estás dispuesto a hacer cola para conseguirla, pero que te tiene que dar el dinero por adelantado.
4. Le dices que vale para no discutir con él, pero no se la compras.
5. Al fin y al cabo Ramón es un buen amigo, o sea que le sacas la entrada para que podáis ir juntos al concierto.

AS FASES DUN CONFLITO

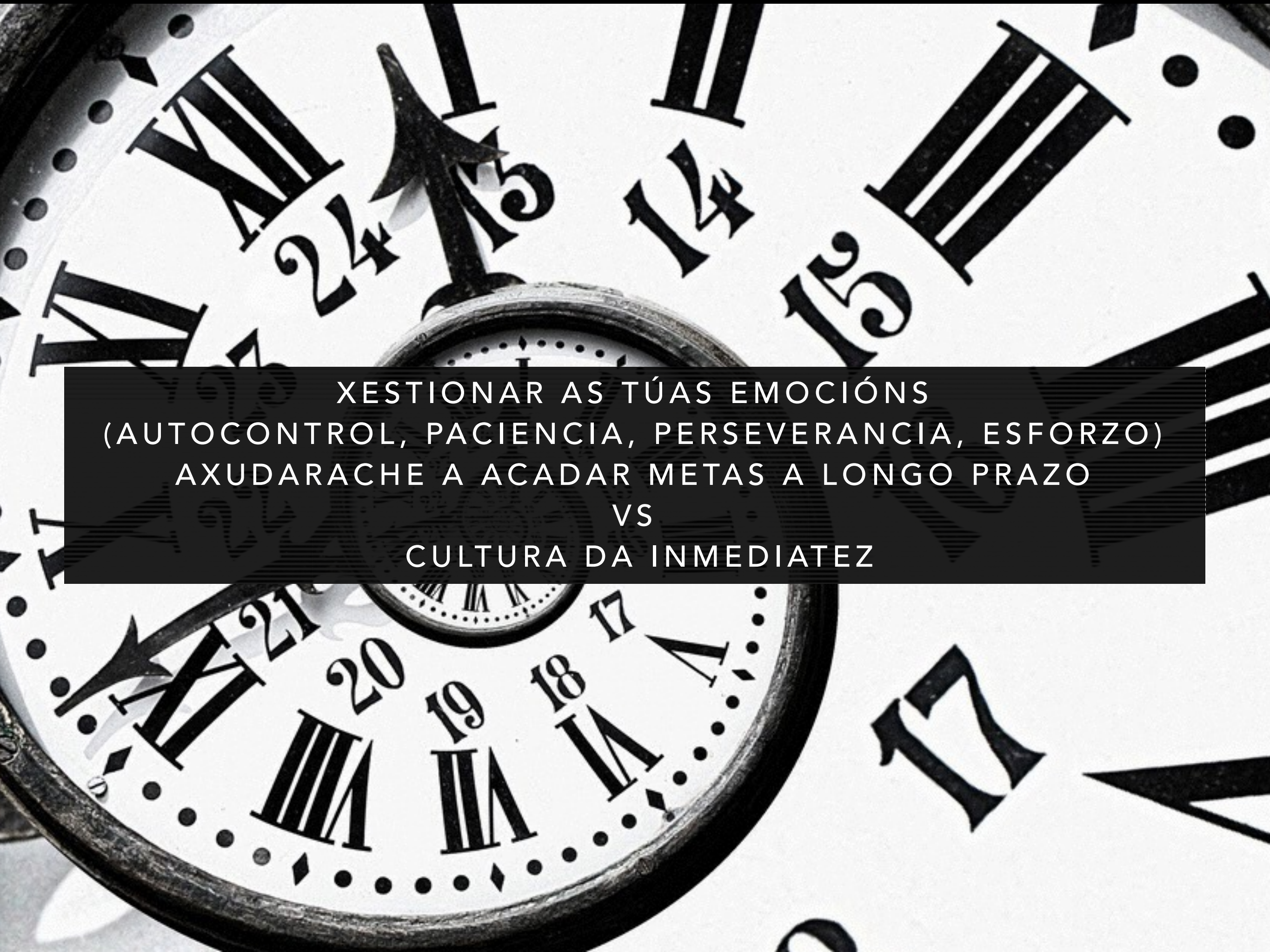


O autocontrol emocional



Imos ver outro vídeo

[HTTP://YOUTU.BE/CWPANTEXKSC](http://youtu.be/cwpantexksc)



XESTIONAR AS TÚAS EMOCIÓNS
(AUTOCONTROL, PACIENCIA, PERSEVERANCIA, ESFORZO)
AXUDARACHE A ACADAR METAS A LONGO PRAZO
VS
CULTURA DA INMEDIATEZ

Cal é mentira?

- A asertividade consiste en darlle a razón ó outro todo o tempo.
- A mediación vale para solucionar todos os conflitos.
- Os mediadores, logo de escoitar ás partes enfrontadas, dan unha solución ó problema.
- A mediación é voluntaria
- Os mediadores sancionan
- Nunha mediación vaise improvisando e falando de calquer cousa para ver si así se chega a una solución
- Na mediación búscase que as dúas partes ganen.
- Na mediación temos que averiguar quen di a verdade e quen está mentindo
- Na mediación temos que darlle a razón a un e quitarlla ao outro.



VÍDEO
DUNHA
MEDIACIÓN

Vídeo Xulián Magariños. Negreira

[HTTP://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=SINOVU_T8H0](http://www.youtube.com/watch?v=SINOVU_T8H0)