

Prof. M. Angeles de la Caba Collado
Orientación Educativa y Social. Campus Virtual. OCW. Universidad del País Vasco. UPV/EHU

M. Angeles de la Caba Collado

Departamento de MIDE (Sección de Orientación)

Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación

Universidad del País Vasco UPV-EHU

Correo electrónico: marian.delacaba@ehu.es

PRACTICA 7

AFRONTAR LA HOSTILIDAD

Tarea

La actividad consiste en reflexionar, a través del análisis de casos, sobre la comunicación en situaciones de hostilidad y afrontamiento de obstáculos.

Material y guía de trabajo

Primer paso

Se recomienda repasar el tema y, de forma complementaria, el Manual de Miguel Costa y Ernesto López (1991): Manual para el Educador Social: Habilidades de comunicación en la relación de ayuda.

Segundo paso

Análisis de caso, en base a las pautas de análisis (cuestiones generales y específicas)

Caso

La orientadora entra en la sala del café. Comenta, informalmente, que la Dirección ha convocado una reunión de tutores de ciclo. A partir de ahí se produce una interacción negativa con uno de los tutores.

Orientadora: hemos convocado una reunión de tutores para el próximo jueves, en la hora libre, antes de la comida

Profesor-tutor (con gesto de escepticismo): claro para ti es fácil reunirte porque tienes tiempo. Yo ya estoy harto de tanta reunión que no sirve para nada

Orientadora: ya sabes que esa hora es para reuniones de coordinación y yo también estoy harto de que estés todo el tiempo quejándote

Cuestiones generales para el análisis del caso

- Objetivos educativos deseables en esta situación
- Obstáculos encontrados
- Descripción de la reacción de los educadores
- Justificación, dando razones de por qué se considera inadecuada o adecuada
- Estrategias alternativas

Cuestiones específicas para el análisis

- ¿Qué clase de mensaje se utiliza?. ¿Es un mensaje tú?. Plantear formas de mensajes tú indirectos. ¿Cuál es el mensaje tú indirecto del tutor a la orientadora en este caso?
- ¿Cabe una actuación alternativa, empatizando con los motivos de la otra persona para no dañar la relación o continuar con la colaboración?
- ¿Empatizar es la estrategia más adecuada en este tipo de situaciones o caben otras estrategias más adecuadas?. Justificar la respuesta

Caso 2

La conducta de Ander ha empeorado y todos sus profesores se quejan. Se pasa el rato haciendo payasadas dentro del aula y mantiene una actitud de desafío. La tutora ha decidido hablar con los padres el Miercoles después de las clases. Los padres aparecen el Martes por confusión y como la tutora no está, les atiende la orientadora. Se trata de una situación delicada porque hay que explicarles que su hijo está continuamente implicado en conflictos con otros compañeros. Les explica el problema, diciéndoles que les llamará la tutora para hablar más detenidamente y ver cómo solucionarlo. Cuando al día siguiente se encuentra con la tutora mantienen la siguiente conversación

Orientadora (muy enfadada): Mira, ayer vino la familia de Ander y tú ni siquiera apareciste. Les atendí y les expliqué que les llamarás para hablar. (con cierta ironía): espero que te acuerdes

Tutora (con tono firme, después de escuchar): yo no había quedado con ninguna familia y puedes comprobarlo en la agenda de citas. Me siento injustamente tratada cuando me hablas en ese tono

Orientadora (interrumpiendo): qué sensible. Te sientes injustamente tratada (con ironía) . ¿y cómo piensas que nos sentimos los demás con tu comportamiento? . Te crees doña perfecta ¿no?

Tutora: mira, entiendo que estés molesta porque tuviste que atender a la familia...

Orientadora (interrumpiendo, enfadada): si al menos me hubieras informado de tus planes....

Tutora: bien, de acuerdo. Ya veo que estás enfadada. Creo que será mejor que, primero, comprobemos lo que ha sucedido y luego seguimos hablando...Se va y vuelve al rato con el libro de citas. Lo pone encima de la mesa y dice: Cuando te parezca oportuno hablamos del problema de Ander

Después de valorar el caso, dí si estás de acuerdo con las estrategias utilizadas en el punto final de la conversación

Orientadora: hablar....qué cinismo!. Hablar. Ahora quieres hablar...lo que tendrías que hacer es no hablar por detrás. ¿Crees que no se que estás sdiciendo por ahí que soy una estirada y que solo voy a mis cosas?

Tutora: Si piensas que yo ando diciendo cosas entiendo que estés molesta Posiblemente yo también lo estaría pero vuelvo a decirte que me siento injustamente tratada y te pido que la próxima vez te asegures antes de criticarme porque de verdad que yo no tenía una cita con los padres ni es cierto que yo estoy difundiendo rumores sobre ti