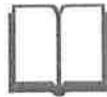


**Formular una queja****Introducción teórica**

La expresión de los propios sentimientos es muy importante en las situaciones de conflicto. Cuando se formula una queja, es importante no utilizar estilos comunicativos agresivos ni pasivos, que pueden producir un aumento del conflicto o provocar una sensación de culpabilidad. La mejor opción para expresar una queja es la formulación asertiva.

**Objetivos**

1. Formular quejas de manera asertiva.
2. Tomar conciencia de los distintos efectos que pueden producir las quejas agresivas, asertivas y el no formular una queja (actitud pasiva).

**Material**

- Grabador
- Papel borrador
- Bolígrafos
- Rotuladores
- Pizarra

**Desarrollo****Preparación previa**

Para esta actividad el tutor tendrá que realizar un trabajo previo con los alumnos. Se trata de grabar una secuencia de formulación de quejas por parejas de estudiantes. A lo largo de la semana previa a la primera sesión una pareja grabará una queja, a continuación otra hará lo mismo en la misma cinta y así sucesivamente con todas las parejas. Para ello elegirán una de las siguientes opciones, teniendo que inventar la situación conflictiva y lo que dicen los interlocutores:

- 1) situación entre compañeros en el aula - queja pasiva
- 2) situación entre novios - queja asertiva
- 3) situación entre alumno y profesor - queja agresiva del alumno
- 4) situación entre compañeros en el patio - queja asertiva
- 5) situación entre padre/madre e hijo - queja pasiva del hijo
- 6) situación entre novios - queja agresiva
- 7) situación entre alumno y profesor - queja asertiva del alumno
- 8) situación entre compañeros en una salida escolar - queja agresiva
- 9) situación entre padre/madre e hijo - queja asertiva del hijo

Antes de grabar las situaciones es recomendable: 1. repasar los conceptos de formulaciones asertivas, agresivas y pasivas y 2. escribir los diálogos en papel borrador.

### Primera sesión

Una vez realizada la cinta, ésta se pasará por primera vez completa a toda la clase. Se realiza a continuación un análisis breve sobre lo escuchado, con preguntas del tipo: ¿de qué tratan estas situaciones? ¿quiénes hablan? ¿de qué manera se quejan? ¿qué ocurre con la persona que formula y la que recibe la queja? Luego se escuchan una por una las situaciones, dedicando unos minutos a cada una para tratar las preguntas anteriores sobre cada caso y destacando el valor y beneficios de las quejas asertivas.

### Segunda sesión

Se reparten aleatoriamente los diálogos escritos en papel borrador por parejas, tratando de que ninguna pareja reciba la situación que grabó. La tarea consiste en representar con mimo la reacción de las personas en cada situación. Para ello se le da a cada pareja unos minutos de preparación. Luego escenificarán las situaciones delante de todo el grupo. Si quedara tiempo, sería conveniente explorar con el grupo opciones de compromiso de su parte para aplicar lo aprendido en la clase.

### Evaluación



Para el primer objetivo se tendrán en cuenta el proceso de grabación de las quejas y la participación en el análisis grupal.

Para el segundo objetivo, que sólo se podrá evaluar completamente a largo plazo, se tendrán en cuenta los comentarios realizados por el grupo durante el análisis y la transformación de las quejas y sus efectos en escenas de mimo.