

## **PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA NO VIOLENTA. PROPUESTA DE ACTUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN PARA EL PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL.**

Macarena Blázquez (Psicóloga) Formadora Ocupacional, macarenablazquez\_1@hotmail.com  
Rocío Cobos,(Pedagoga)Educadora Piso Tutelado,  
rocacobos@hotmail.com  
M<sup>a</sup>Carmen Gil (Psicopedagoga ) Maestra Educación Musical  
CP “Maestro Pedro Vera” Oliva de la Frontera  
mcarMengil@edu.juntaextremadura.net

### **RESUMEN:**

En el presente artículo pretendemos destacar la importancia de trabajar la resolución de conflictos desde una perspectiva constructiva, abordando estas situaciones pormenorizadamente desde la no violencia y las habilidades sociales.

Es una iniciativa que surge desde el Departamento de Orientación, para responder a la elevada incidencia de violencia manifiesta entre los escolares de secundaria, especialmente en la etapa de Educación Secundaria Obligatoria

El programa supone una propuesta para l@s tutores/as de los centros educativos, especialmente en la etapa de educación secundaria obligatoria, e irá incluido en el Plan de Acción tutorial

### **INTRODUCCIÓN**

Actualmente en la vida escolar tienen lugar procesos de actividad y comunicación que no se producen en el vacío, sino sobre el entramado de una micro cultura de relaciones interpersonales en las que se incluye con mayor frecuencia de la que suponemos: la insolidaridad, la competitividad, la rivalidad, y a veces el abuso de l@s más fuertes hacia l@s más débiles. Y esto está provocando la resolución de conflictos de una manera inhumana, y violenta. La violencia está en la calle, en la vida doméstica, en el ámbito económico, político y social en general. Lo que ocurre en los centros escolares no es más que un reflejo de lo que ocurre en la vida pública y privada en todos sus aspectos. La violencia se concreta en malas relaciones interpersonales, falta de respeto, agresividad, injusticia, prepotencia, abuso y malos tratos de un@s hacia otr@s, es en sí misma un fenómeno social y psicológico. Social porque surge y se desarrolla en un determinado clima de relaciones humanas que lo potencia, lo permite o lo tolera; y psicológico, porque afecta individualmente a las personas que se ven envueltas en este tipo de problema.

El conflicto es un proceso natural que se desencadena a partir de la confrontación de intereses y no siempre genera violencia, en muchas ocasiones es útil para el desarrollo social-moral de las personas.

Consideramos prioritario que desde el Departamento de Orientación se promueva la puesta en marcha de actuaciones que ayuden a la resolución de conflictos de forma no violenta, por ello proponemos este programa de intervención con la intención de fomentar la capacidad de análisis, de crítica y autocrítica, de diálogo, de aceptación de la diferencia, de respeto por la realidad de la

otra persona, de sensibilidad por la justicia, todo esto facilitará la resolución de conflictos internos y supondrá un aprendizaje esperanzador para el futuro.

Es función del Departamento de Orientación impulsar, promover y coordinar las actividades de tutoría y orientación educativa, por lo que este programa se presenta como un posible material/recurso, a utilizar por los/as profesores/as-tutores/as en su hora de tutoría. Además como orientadoras asesoraremos durante todo el proceso de puesta en práctica de dicho programa.

## DESARROLLO DE CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

El interés por los problemas de violencia en los Centros Educativos ha ido creciendo desde los primeros estudios escandinavos hasta la actualidad. En las tres últimas décadas, en la Comunidad de Países Europeos, el problema del maltrato entre iguales ha pasado de ser considerado como un oscuro y esporádico fenómeno, a ser objeto de investigación en universidades, temas de simposios en los congresos internacionales de psicología y de educación, motivo de atención por parte de los medios de comunicación de masas, objetivo de organizaciones humanitarias, de lucha contra el racismo, de iniciativas educativas de las administraciones públicas y de edición de revistas especializadas.

Pero, sin duda, es el año 1997 el que ha supuesto el mayor avance en el interés social por la violencia escolar. Este movimiento de sensibilización social ha tenido un punto culminante en la convocatoria por parte de gobierno holandés, en el período en que éste tenía responsabilidad ejecutiva en la Comisión Europea, de una reunión de representantes de los gobiernos de los países miembros para estudiar el problema. Igualmente la Comisión Europea ha promovido la creación de una red de investigadores europeos para el estudio y prevención del fenómeno bullying.

En el estudio realizado para el Defensor del Pueblo, sobre la incidencia de este problema en el nivel de la Educación Secundaria Obligatoria en España, basado en una muestra de 3000 estudiantes, se encuentran, entre otros, los siguientes porcentajes para situaciones específicas. Se reconoce como víctima (sumando las categorías a veces, a menudo, muchas veces): un 33.8% en insultos; un 4.1% en agresiones físicas; y un 0.7% en amenazas con armas. Se reconocen como agresores: un 40.9% en insultar; un 6.6% en agresiones físicas, y un 0.3% en amenazar con armas. Declara haber visto episodios de violencia sin participar directamente: un 31.3% para insultar; 45% para agresiones físicas; y un 5.5% para amenazar con armas. El número de profesores que declara conocer que se produce en su centro es de: 63% para insultar, 62.7% para pegar, y el 10% para amenazar con armas. El recreo es el escenario más frecuente para las agresiones físicas y la exclusión directa, mientras que los insultos, los moteos y las agresiones a las propiedades se producen con mayor frecuencia en el aula. No se observan diferencias significativas entre centros públicos y privados.

Este programa se basa en el principio de prevención, y parte de un modelo ecológico e integrador, es decir, de una concepción sistémica: “existe un amplio conjunto de factores que inciden en la convivencia y lo que da lugar a un tipo de clima social u otro, es la articulación compleja de estos factores”.

El programa supone una propuesta para los tutores/as de los centros educativos, especialmente en la etapa de educación secundaria obligatoria, e irá incluido en el Plan de Acción tutorial. Por lo tanto su implementación se llevaría a cabo en la hora de tutoría, e irá destinado a los/as alumnos/as de Educación Secundaria Obligatoria.

El programa se estructura en tres grandes áreas de trabajo:

## 1. ÁREA DE MEJORA DE LA AUTOESTIMA

“Cuando aprendes a ser dueñ@ de tus pensamientos, de tus emociones, de tus pasiones y de tus deseos, la vida deja de ser una lucha y se convierte en danza” Louise Hart.

¿Qué es la autoestima? La percepción valorativa de mi ser, de mi manera de ser, de quien soy yo, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran mi personalidad.

La autoestima se aprende, fluctúa y la podemos mejorar. El nivel de autoestima es el responsable de muchos éxitos y fracasos escolares. Una elevada autoestima, vinculada a un concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad del/la joven o alumno/a para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que un bajo nivel de autoestima enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

La autoestima es importante porque nuestra manera de percibirnos y valorarnos moldea nuestras vidas.

Cuanto más POSITIVA sea nuestra autoestima:

- más preparados/as estamos para afrontar las adversidades
- más posibilidades tendremos de ser creativos/as en nuestro trabajo
- más oportunidades encontraremos de entablar relaciones enriquecedoras.
- más inclinados a tratar a los/as demás con respeto.
- más contentos/as estaremos por el mero hecho de vivir.

*Branden, N. afirma que: “Aparte de los problemas biológicos no existe una sola dificultad psicológica que no esté ligada a una Autoestima Deficiente: Depresión, angustia, miedo a la intimidad, miedo al éxito, abuso de alcohol, drogadicción, bajo rendimiento escolar, inmadurez emocional, suicidio...”*

## 2. ÁREA DE COMPETENCIA SOCIAL

Las habilidades de interacción social constituyen un área problemática para los jóvenes de hoy, estos manifiestan dificultades para consolidar o iniciar relaciones con otras personas, para autoafirmarse cuando los demás se enfrentan a ellos, para defender sus propios derechos, que no saben compartir o manifiestan problemas para prestar atención a los que los demás le dicen. De manera que son ignorados o bien rechazados por parte de sus iguales, o se mantienen aislados evitando interactuar y relacionarse con los demás.

Entendemos por competencia social la adecuación de las conductas sociales a un determinado contexto social. Es el impacto de los comportamientos específicos (habilidades sociales) sobre los agentes sociales del entorno. Las habilidades sociales se entienden como las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea.

## 3. ÁREA DE VIOLENCIA EN LA VIDA COTIDIANA

La violencia se ha convertido en la actualidad en unos de los principales problemas de Salud pública. Se equipara a índices epidémicos de incidencia. Dentro de este contexto debemos destacar que es la población más joven – entre 12 – 24 años- la que aporta gran parte de los datos recogidos en las estadísticas sobre hechos violentos. Son los hombres los que generalmente adoptan el rol de agresor y las mujeres, niñas, niños, ancianos y ancianas los de víctimas.

Para delimitar bien las situaciones relacionadas con la violencia es importante diferenciar al menos tres conceptos utilizados como sinónimos: conflicto, agresividad y violencia.

La violencia no es la única ni la más deseable de forma de resolver los conflictos. Sobre todo cuando su concepto lleva implícito un carácter destructivo sobre las personas. Además

queda fuera de las pautas de conducta que tienen un fin de autodefensa, aunque a veces se insista en la justificación de violencia como forma de evitar daños mayores.

Desde este punto de vista el conflicto se incorpora como hito importante en el desarrollo y enriquecimiento de las personas. El uso del poder y la violencia no sólo no ayudan a evitar la construcción de dos realidades supuestamente antagónicas – realidad del hombre, realidad de la mujer – sino que además refuerza el empobrecimiento personal, impidiendo cualquier tipo de avance que permita afrontar más adecuadamente la realidad compartida por personas que deben relacionarse en un plano de igualdad y respeto mutuo.

## **2.1. Objetivos del programa:**

### Objetivos Generales:

1. Superar las representaciones que conducen a la violencia, como el sexismo, el racismo y la xenofobia.
2. Favorecer la construcción de actitudes y valores para la resolución de conflictos de forma no violencia.
3. Analizar y comprender el alcance y la repercusión de la violencia en la vida cotidiana desarrollando al mismo tiempo habilidades básicas que favorezcan la comunicación, el respeto y la cooperación.

### Objetivos Específicos:

#### 1. Área de Autoestima

- 1.1. Construir actitudes o posturas habituales que indiquen autoestima positiva; reforzar lo positivo de la otra persona. Dar a los jóvenes la oportunidad que expresen sus cualidades.
- 1.2. Elevar su autoestima, evitar la reprimenda, el trato humillante, minimizar el estrés en el contexto escolar donde se trabaja con ell@s.

#### 2. Área de Competencia Social

- 2.1. Reflexionar acerca de las dificultades que acarrear los problemas de comunicación en las relaciones con l@s otr@s
- 2.2. Ser capaz de escuchar y acoger las emociones de l@s otr@s.
- 2.3. Fomentar el diálogo, el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración como valores necesarios para la convivencia.

#### 3. Área de Violencia en la Vida Cotidiana

- 3.1. Distinguir los distintos tipos de violencia en la vida cotidiana.
- 3.2. Aprender estrategias de resolución de conflictos de forma no violenta.
- 3.3. Condenar la violencia en todas sus manifestaciones.

## **2.2. Contenidos del Programa**

### 1. Área de Autoestima

- 1.1. Feedback. Escucha activa.
- 1.3. Espacios de autonomía.
- 1.4. Autoconcepto positivo.
- 1.5. Tolerancia a la frustración

### 2. Área de Competencia Social

- 2.1. Comunicación verbal y no verbal.
- 2.3. Empatía.
- 2.2. Asertividad.
- 2.3. Derechos humanos y Tolerancia

### 3. Área de Violencia en la Vida Cotidiana

- 3.1. Mediación familiar y escolar.

- 3.2. Teorías de los conflictos interculturales.
- 3.3. Métodos de transformación del conflicto.
- 3.4. Violencia. Tipos de abusos.
- 3.5. Ayudando a resolver conflictos.
- 3.6. Tipos, componentes y funciones de la violencia.
- 3.7. Enseñar a pensar para resolver conflictos sociales.
- 3.8. Mediación y negociación.
- 3.9. Construcción de la democracia desde la escuela.

### **2.3. Actividades:**

Las actividades de igual forma atenderán a estas tres áreas y se ajustarán a los objetivos específicos y generales. Además de estas actividades se incluyen un bloque de actividades de presentación, y son:

#### Actividades de presentación

1. Presentación por parejas
2. ¿Qué vamos a descubrir?
3. Mis más y mis menos
4. El juego de la verdad.

#### 1. Actividades del área de mejora de la autoestima

- 1.1. “Alabanza: Dando y recibiendo retroalimentación positiva”.
- 1.2. Caricias por escrito.
- 1.3. Concepto positivo de sí mismo/a.
- 1.4. Descubriendo mis necesidades y motivaciones.
- 1.5. El juego de los/as voluntarios/as.

#### 2. Actividades del área de competencia social

- 2.1. “Poema de Grupo”
- 2.2. “El Teléfono”
- 2.3. “Mejorando la comunicación”
- 2.4. ¿Qué tan asertiv@ soy?
- 2.5. Sumisión, agresión/asertividad
- 2.6. Diálogo con una Naranja.
- 2.7. Trabajando la Tolerancia y la Paz.
- 2.8. Imaginando la tolerancia y la Paz
- 2.9. Libertad e Igualdad.
- 2.10. Aquí se discute respetando las opiniones de l@s otr@s.

#### 3. Actividades del área de violencia en la vida cotidiana.

- 3.1. “Realizar individualmente un dibujo sobre la violencia”.
- 3.2. “Cuestionario sobre la violencia”.
- 3.3. “Yo he participado, he sufrido y he visto...”
- 3.4. ¿Por qué crees que la violencia es necesaria en la vida diaria?
- 3.4. Analizar las situaciones presenciadas en el video y clasifícalas: Psicológicas, Físicas y Sexual.
- 3.5. ¿A qué crees que se debe que unas sociedades sean violentas y otras no?
- 3.6. Rompecabezas.
- 3.7. Escenificación de situaciones educativas.
- 3.8. El lenguaje de las emociones.
- 3.9. “Afiche”.
- 3.10. “Yo puedo superar mis problemas”. El caso de Tino.

## **2.4. Metodología**

La metodología a seguir se fundamenta en un *Trabajo en Grupo Cooperativo*, que implica aceptar que ciertos contenidos se aprenden mejor si se trabajan no solo en compañía de otros/as, sino en cooperación con ellos/as.

De igual forma será VIVENCIAL, ACTIVA, PARTICIPATIVA Y GRUPAL. Con la intención de crear un marco de trabajo y un clima de confianza en el que se desarrollen la comunicación, el trabajo en grupo, la reflexión y el debate.

Vivencial: se basará en la experiencia y tendrá un referente en la vida cotidiana, para que los contenidos puedan ser útiles en cualquier momento de la vida profesional del alumno/a, y así evitar transmitir contenidos obsoletos en el tiempo y sin relación con la realidad.

Activa: considerando al alumno/a como sujeto activo del proceso de enseñanza aprendizaje, no como mero receptor de conocimiento, por lo se le implicará a través de la participación y la toma de decisiones en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Participativa: se valorará positivamente la intervención de los/as alumnos/as, para ello el/la formador/a se mantendrá en un papel de guía, orientador/a, apoyo, del proceso de enseñanza-aprendizaje, actuará como observador/a del gran grupo interviniendo para motivar la participación de los/as alumnos/as, canalizándola y guiándola para la consecución de los objetivos propuestos para el curso.

Grupal: se tenderá al trabajo en grupo por parte de los/as alumnos/as, tanto a la hora de la realización de las actividades como para trabajar contenidos teóricos.

Las sesiones de trabajo seguirán el siguiente desarrollo:

- Introducción/exposición del contenido a tratar por el/la profesor/a.
- Acercamiento del contenido a la vida cotidiana de l@s alumn@s.
- Formación de los grupos cooperativos.
- Realización de las actividades programadas en relación con el contenido tratado.
- Puesta en común de las conclusiones de los subgrupos en el gran grupo (grupos de discusión y debate).
- Establecer por el grupo pautas a seguir en la vida diaria, de acuerdo a las conclusiones extraídas del debate.

## **2.5. Temporalización**

1º Trimestre	ÁREA DE MEJORA DE LA AUTOESTIMA
2º Trimestre	ÁREA DE COMPETENCIA SOCIAL
3º Trimestre	ÁREA DE VIOLENCIA EN LA VIDA COTIDIANA

## **2.4. Evaluación del programa**

Se realizará un tipo de evaluación flexible, formativa, continua y reflexiva, basada en métodos cualitativos, buscando en todo momento su validación, eficacia y fiabilidad, en su vertiente transformadora como proceso de cambio social.

Los/as profesores/as tutores/as evaluarán la participación de los/as alumnos/as, el grado de satisfacción de los/as mismos/as respecto a los contenidos y actividades. Si ha habido cambios actitudinales-comportamentales.

Desde el Departamento de Orientación se hará un seguimiento de la actuación del profesorado para asesorarles en cada momento que lo soliciten, para proponer cambios o ajustar el programa a cada grupo de alumnos/as.

## CONCLUSIÓN

Los episodios de violencia entre el alumnado no brotan en el vacío. En gran medida, suelen ser la punta de un iceberg, que está compuesto por la compacta red de relaciones interpersonales que configura la estructura social de la institución educativa. Cuando esta red se configura como un entramado social cimentado en el respeto mutuo, la solidaridad y la conciencia clara de las normas de convivencia, es más difícil que los conflictos, que siempre existen, terminen dando lugar a problemas de violencia, y aunque la aparición esporádica de ellos no pueda evitarse en su totalidad, la existencia de un buen clima de relaciones sociales disminuye el riesgo de violencia. Contrariamente, cuando una institución se configura en estructuras de participación que viven de espaldas a los valores de respeto, comprensión y solidaridad, está mucho más expuesta a la aparición de problemas de violencia en sus distintas formas. De ahí que la intervención preventiva, es decir, la que busca la creación de un buen clima de convivencia, sea la mejor medida para evitar la aparición de abusos y malos tratos de todo tipo y, evidentemente, también de los que tienen lugar entre el alumnado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Colectivo Amani (1995). *Educación intercultural. Análisis y Resolución de Conflictos*. Madrid: Popular.
- Ovejero, A. (1990). *El aprendizaje cooperativo. una alternativa eficaz a la enseñanza tradicional*. Madrid: PPU.
- Pope, A. W. (1996). *Mejora de la autoestima: técnicas para niños y adolescentes*. Madrid: Martínez Roca.
- Álvarez, M. y Bisquerra, R. (1996). *Manual de Orientación y Tutoría*. Barcelona: Praxis.
- Trianes, V. (1996). *Educación y competencia social en el aula*. Málaga: Aljibe.
- Dominguez, T. y otros (1996). *Comportamientos no violentos. propuestas interdisciplinares para construir la paz*. Madrid: Narcea
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. el clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea
- Fernández, I. y otros (1991). *Violencia en la escuela y en el entorno social. una aproximación didáctica*. Madrid: CEP de Villaverde.
- Ballarín, P. (1994). Violencia sexista en nuestro sistema educativo. En Fernández, A. (Ed.): *Educando para la paz. nuevas propuestas* (pp. 38-49). Granada, Universidad de Granada.
- VV.AA. (1997). Monográfico sobre violencia en los centros educativos. *Revista de Educación* (313).
- VV.AA. (1998). Monográfico sobre "maltrato entre iguales". *Cuadernos de Pedagogía* (270).