

## **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA**

*Maite Gomis Soler. Asociación Timoneda  
Ramón Alzate Sáez de Heredia. Universidad del País Vasco*

Las habilidades para manejar (gestionar) conflictos son necesarias porque los conflictos son parte de la vida cotidiana. Los conflictos pueden ser tan simples como un malentendido entre amigos o tan complejos como la violencia en el hogar. Podemos tratar la mayoría de los conflictos a medida que surgen, antes de que escalen en algo más complejo o violento. Desafortunadamente, la mayoría de los jóvenes y adultos carecen de las habilidades necesarias para resolver de forma constructiva los conflictos.

Las escuelas han ayudado, desde hace mucho tiempo, a socializar a los chicos y a las chicas en actitudes consideradas esenciales para una ciudadanía adulta, por ello, hoy en día deberían dirigir sus esfuerzos a preparar a los jóvenes y adultos para un estilo de vida no violento en un marco de pluralismo.

Aunque cada vez está más extendida la creencia de que la educación en resolución de conflictos y la educación para la convivencia (términos que prácticamente significan lo mismo), son necesarias y convenientes en todos los niveles de la educación, sin embargo, en la experiencia diaria vemos, si somos sinceros, que fracasan a la hora de producir cambios en la modificación de actitudes y comportamientos, bien sean a largo plazo o, incluso, en modificaciones discernibles a corto plazo. ¿Por qué ocurre esto?

Si queremos que nuestras enseñanzas en resolución de conflictos cumplan realmente los objetivos que nos proponemos y supongan un cambio significativo en la forma que los/as estudiantes tienen de afrontar sus responsabilidades, relaciones y conflictos de la vida cotidiana; habremos de ir adaptando la institución escolar a los principios y valores que subyacen a dichas enseñanzas. Esto supone un cambio sistémico de la escuela, no es exclusivamente una cuestión curricular. Las barreras para el desarrollo del comportamiento responsable, permean toda la estructura escolar y, por lo tanto, la estructura de la clase. Los intentos de cambiar la enseñanza, si no van acompañados de cambios del sistema, que es el que permite

que estos intentos tengan éxito o no, difícilmente obtendrán los resultados esperados.

Todo ello, se puede afrontar con lo que nosotros denominamos Enfoque Escolar Global (EEG) (Alzate, 1998, 1999, 2000), que supone la puesta en marcha simultánea en el marco escolar, de programas curriculares de resolución de conflictos, programas de mediación entre compañeros, transformación de la relación pedagógica, intervención en el clima escolar, etc. , y la implicación de los distintos protagonistas, alumnos/as, profesores/as, equipo directivo y padres/madres.

### ***ENFOQUES Y ASPECTOS FUNDAMENTALES***

En los programas globales o sistémicos podemos distinguir dos aspectos fundamentales:

1. Enfoque curricular, que, principalmente persigue el aprendizaje o la mejora en la comprensión teórica del conflicto y los procedimientos de gestión del conflicto
2. El aspecto relativo a la experiencia que permite a los estudiantes resolver mejor sus propias disputas permitiéndoles practicar lo que aprenden.

Como consecuencia de ello distinguimos entre **programas curriculares de resolución de conflictos** (bien sean currícula independientes o integrados en el resto de materias) y lo que algunos denominan programas de resolución de disputas, fundamentalmente, **programas de mediación entre compañeros**.

Un programa de RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS debería afrontar ambos aspectos. “Por una parte, ofrecer a todos los participantes una comprensión teórica del conflicto y de los procedimientos para resolverlo, y por otra, la experiencia práctica necesaria para convertirse en adultos flexibles, equilibrados y efectivos” (Alzate, 1998). Aunque consideramos que el enfoque curricular cubre tanto la naturaleza teórica y práctica del conflicto y de la resolución de conflictos, la mayor parte de los autores están de acuerdo en mencionar la negociación y la mediación

entre compañeros como los dos procesos más significativos que deben integrar la parte experiencial de los programas.

En general, consideramos que los programas curriculares y los programas de mediación entre compañeros están muy relacionados, y que es su combinación uno de los métodos más poderosos para ayudar a los estudiantes a resolver sus problemas interpersonales de manera productiva.

## ***TIPOS DE PROGRAMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS***

### **PROGRAMAS CURRICULARES**

Podríamos definir los programas curriculares como un conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos diseñados para producir cambios en el conocimiento, las actitudes y comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de los conflictos interpersonales, y la habilidad para usar la comunicación y las destrezas de solución de problemas de forma constructiva, que lleva a soluciones (resultados) pacíficos, equitativos y cooperativos (Sweeney y Carruthers, 1996). Un curriculum de resolución de conflictos debería cubrir tanto los aspectos teóricos como los prácticos.

### **PROGRAMAS DE MEDIACIÓN ENTRE COMPAÑEROS**

Por su parte, podríamos definir los programas de mediación entre compañeros como un tipo de programas que usan los servicios de un estudiante imparcial no implicado en el conflicto (mediadores) para ayudar a los estudiantes que tienen el conflicto (disputantes) a alcanzar una solución pacífica, equitativa y cooperativa, una solución que es lograda por los propios disputantes.

### **ENFOQUE DEL AULA PACÍFICA. ENFOQUE ESCOLAR GLOBAL**

El enfoque del aula pacífica (Kreidler 1984,1990), es una metodología de aula global que integra la resolución de conflictos (habilidades, principios, alguno de los procedimientos de solución de problemas de la resolución de conflictos.), en el currículum académico central y en las estrategias de manejo y relación de la clase, incluyendo, además, una metodología pedagógica de aprendizaje cooperativo y

controversia académica (Johnson y Johnson, 1992, 1995). En general las aulas pacíficas se inician profesor por profesor, y constituyen los ladrillos para la construcción de la escuela pacífica (Bondine y Crawford, 1998)

En relación con la integración del currículum, esto implica, en primer lugar, la enseñanza de las habilidades y conceptos necesarios para resolver conceptos constructivamente, y la infusión de los principios de resolución de conflictos en las áreas académicas centrales. Es importante resaltar la importancia del concepto de infusión frente al de integración en relación con la resolución de conflictos, en cualquiera de los enfoques que estamos tratando (Compton, 1998). La integración se usa para describir estrategias que permiten relacionar distintas áreas académicas (los contenidos de las disciplinas) con el objetivo de ayudar a los estudiantes a realizar conexiones entre las distintas disciplinas. La infusión es un término paraguas que lo usamos para describir el aprendizaje y modelado de los conceptos y habilidades de resolución de conflictos a través del aula y de la cultura escolar global.

Los profesores que integran el currículum contribuyen a la creación del aula pacífica creando entornos que apoyan la resolución de conflictos y el comportamiento prosocial. Kreidler (1990) define un aula pacífica como aquella que surge de la sinergia de cinco principios:

**Cooperación:** los chicos/as aprenden a trabajar juntos, y a confiar, ayudar y compartir con los demás.

**Comunicación:** los chicos/as aprenden a observar cuidadosamente, comunicarse con precisión, y escuchar sensiblemente.

**Aprecio por la diversidad:** aprender a respetar y apreciar las diferencias entre personas y entender el prejuicio y cómo funciona éste.

**Expresión positiva de las emociones:** Aprenden a expresar sus sentimientos, especialmente la ira-enfado y la frustración, encauzándolos de forma no agresivas ni destructivas, asimismo aprenden auto-control.

**Resolución de conflictos:** los jóvenes aprenden las habilidades de responder creativamente a los conflictos en el contexto de una comunidad humanitaria y de apoyo.

Nosotros denominamos a este tipo de enfoque, programa escolar global.

## ***¿POR DÓNDE COMENZAMOS?***

Hay distintas formas de comenzar, aunque sea de una manera sencilla, con intenciones de posteriores expansiones, y una voluntad de hacer el programa sostenible. Veamos, un/una profesor/a puede entrenar en resolución de conflictos a los/as estudiantes de su clase. Un grupo de profesores/as puede combinar sus recursos y ofrecer el programa de resolución de conflictos a un grupo mayor de estudiantes. Un grupo de profesores/as, apoyados por el resto del claustro que por lo menos acepta que los programas de resolución de conflictos son deseables, puede poner en marcha un programa de mediación entre compañeros en toda la escuela. O, todos los miembros del claustro acuerdan implementar algunas de las estrategias de solución de problemas o transformación de conflictos (negociación, toma de decisiones consensuada, asambleas de clase ).O, finalmente, toda la comunidad escolar se puede comprometer a desarrollar una escuela pacífica a largo plazo.

## ***¿QUÉ VAMOS A HACER EN NUESTRO TALLER?***

En este taller vamos a trabajar, a modo de pincelada dos de los bloques de los que consta el entrenamiento en un programa de resolución de conflictos, ya que no tenemos tiempo suficiente para desarrollar cada uno de los bloques. Estos bloques serán los relativos a la comunicación, ya que creemos que es precisamente la falta de habilidades en la comunicación, la que genera que muchos conflictos no se resuelvan pacíficamente.

Se propone seguir la estructura de un taller vivencial donde el aprendizaje se produzca desde la experimentación activa, tanto individual como grupal. Se realizarán dinámicas participativas en las cuales se trabajará mediante debates, juegos de rol y demostraciones. El aprendizaje experiencial dominará la mayor parte del taller y se requiere para ello la participación activa de todos los asistentes.

Los puntos que trataremos serán los siguientes:

### **COMUNICACIÓN Y CULTURA**

1. La comunicación efectiva es esencial para manejar el conflicto.

2. La comunicación es un proceso complejo que requiere que cada participante envíe y reciba los mensajes con efectividad.
3. El resultado último de la comunicación es la creación de un significado compartido.
4. La efectividad de la comunicación está afectada por las semejanzas y diferencias entre los participantes, sus:
  - Valores.
  - Percepciones.
  - Presunciones.
  - Estilo de comunicación.
5. Los factores de comunicación tienen una base cultural.
6. Dada la creciente mezcla racial, étnica, cultural, religiosa e ideológica del mundo en el que vivimos, la mayoría de nuestras comunicaciones es a través de culturas.
7. La cultura hace referencia, por lo general, a las creencias, valores y normas, que afectan las conductas de los grupos concretos de gente.
8. Todos nosotros somos producto de varias culturas.
9. Los factores de comunicación nos ayudan a analizar nuestra comunicación con gente de diferentes orígenes.
10. Todos nosotros tenemos tendencia a formar y mantener estereotipos y prejuicios.
11. La efectiva comunicación intercultural implica;
  - Apreciación de nuestros propios valores culturales.
  - Conciencia activa de nuestros propios estereotipos y prejuicios.
  - Voluntad de conocer y comprender los valores de otras culturas.
  - Motivación para comunicar con otros grupos.
  - Conciencia
    - De nuestros propios hábitos.
    - De cómo nuestras conductas basadas en valores afectan a personas de culturas diferentes.
    - De las diferencias que pueden existir entre culturas.
    - De la naturaleza dinámica de la propia cultura
  - Práctica y cultura.

#### **HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA**

1. Nuestra habilidad de comunicación puede incrementarse por el aprendizaje y la práctica de habilidades específicas.
2. Hay barreras comunes para la comunicación efectiva
3. La meta de la comunicación efectiva es crear y comprender un significado compartido.
4. Las técnicas de Escucha Activa incluyen: animar, aclarar, repetir, reflejar sentimientos, y resumir información.
5. Hablar efectivamente implica expresar claramente importantes pensamientos y sentimientos sin juicio o condena.
6. Otras habilidades importantes incluyen:
  - Usar habilidades de comunicación para difuminar la emoción y desescalar el conflicto.
  - Dar un “feedback” constructivo.
  - Comprender las pistas de la comunicación no verbal.
  - Distinguir entre pensamientos y sentimientos.
  - Ayudar a otros a comprender sus sentimientos.