



Habilidades y estrategias para transformar los conflictos desde la *no violencia*

¿Cómo nos relacionamos con la ciudad?

Propuestas para una convivencia pacífica

III Audiencia Pública a los chicos y chicas de San Sebastián

HABILIDADES Y ESTRATEGIAS PARA TRANSFORMAR LOS CONFLICTOS DESDE LA NOVIOLENCIA

Con la *PROVENCIÓN*¹ intentaremos descubrir una serie de estrategias y habilidades que nos permitan afrontar los conflictos cuando éstos todavía se encuentren en sus primeros estadios, es decir, antes de que estalle la crisis y con ella, la violencia.

Objetivos didácticos

- ⌚ Generar en el grupo un clima de estima y confianza.
- ⌚ Favorecer una comunicación efectiva, activa y empática. Facilitar los consensos.
- ⌚ Establecer un tipo de relaciones cooperativas que enseñen a enfrentarse a los conflictos entre todas las partes, desde el descubrimiento de todas las percepciones y haciendo uso de la fuerza de todos y todas en pos del objetivo común.

Contenidos y actividades

2.1 La *prevención* de conflictos

A menudo se habla de *prevención de los conflictos* para referirse a la necesidad de actuar antes de que éstos exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada. No obstante, este término, en nuestro idioma, posee connotaciones negativas: no enfrentarse al conflicto, evitarlo, no analizarlo, no permitir que aflore todo lo que encierra o no investigar sus causas más profundas. Se ha afirmado que, a nuestro parecer, el conflicto es consubstancial a las relaciones humanas, ineludible e incluso positivo si se interpreta como una oportunidad para crecer. Esta reflexión nos lleva pues a eludir hablar de “prevención” de conflictos. Este término será utilizado cuando se haga referencia a la guerra, a los conflictos bélicos o a cualquier otro tipo de consecuencias destructivas, es decir, continuaremos hablando, por ejemplo, de “prevención de conflictos bélicos”.

No obstante, por las razones mencionadas, se hablará de *prevención de conflictos* como aquel proceso de intervención antes de la crisis que proporcione:

- ⌚ Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
- ⌚ Un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas.
- ⌚ La promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, y un aprendizaje para tratar y solucionar contradicciones antes de que se conviertan en antagónicas.

¹ Término utilizado por J.BURTON

En este sentido, la *provención*, en el plano educativo, se refiere a la necesidad de intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que alcance su fase crítica.

Se trata de favorecer y proporcionar una serie de habilidades y estrategias que permitan afrontar mejor los conflictos. Se pretende impulsar un proceso que genere las bases para enfrentarse a cualquier disputa o divergencia en el momento mismo en que se produce. Se habla de “proceso” porque el desarrollo de cada una de estas habilidades se apoya en la anterior y porque es fundamental que estas habilidades se trabajen de forma planificada y sistemática si se pretende que sean efectivas.

2.2. Las habilidades por trabajar son las siguientes:

a) Crear grupo en un ambiente de estima y confianza:

Todas las personas tenemos dos necesidades humanas básicas: los sentimientos de pertenencia y de identidad, es decir, sentir que formamos parte de un grupo y que se nos acepta y valora tal como somos. El rechazo, la falta de integración, pueden ser una de las primeras fuentes de conflicto.

Se trata de poner en práctica técnicas y juegos que permitan conocernos e integrarnos en un ambiente de estima y confianza. Para ello utilizaremos juegos de presentación y de conocimiento cuyo objetivo es crear grupo buscando afinidades y cohesión.

También se realizarán dinámicas que permitan crear un clima de confianza en cada persona y en los demás, que permita enfrentarse sin miedo a los conflictos, colocándolo todo sobre la mesa, sin tapujos, confrontando cada cosa y dirigiéndonos directamente a la persona con quien tenemos algún problema. La confianza debe trabajarse siempre junto con la responsabilidad. La confianza sin responsabilidad se convierte en ingenuidad, y la ingenuidad puede ser muy negativa cuando nos hallamos ante un conflicto.

Otro aspecto que debe trabajarse es la autoestima y la estima hacia los demás, así como la estima a los demás poniendo énfasis en lo positivo más que en lo negativo. Esto es lo que podríamos denominar “pedagogía de la virtud” (ver actividad 2.1). El *autoconcepto* de una persona se construye con la imagen que los demás le retornan. Como educadores y educadoras tenemos una gran responsabilidad en cuanto a promover que los alumnos creen en sí mismos. Así pues, no sólo se trabajarán los valores que cada uno tiene como persona, sino también nuestros valores como miembros de una cultura (identidad).

Buscar un espacio al principio del curso para crear grupo, en lugar de dejarlo como algo espontáneo, puede ser una buena forma de *provención*. Esto puede hacerse sólo con nuestro grupo o dedicar unos días a organizar actividades con todo el centro. Tampoco sería mala idea llevar a cabo alguna actividad similar en el propio claustro de profesores, donde a menudo los que se incorporan posteriormente también experimentan dificultades para integrarse.

Actividad 2.1: el espejo (*juego para trabajar la autoestima*)

Intención educativa: Favorecer la autoestima. Aceptarse uno mismo y reconocer los valores positivos de los compañeros y compañeras.

Tiempo estimado: 30 minutos

Desarrollo: la actividad consiste en descubrir nuestros valores más positivos, nuestras virtudes principales. Para hacerlo, se requiere a los participantes que, sin hablar con nadie, escriban en una hoja las características positivas que más valoran de su personalidad. Como mínimo deben anotarse 5. Pueden expresarse en una palabra o frase. El animador también participa y estimula el grupo asegurando que todos tienen más de 5 virtudes. A continuación, todos los participantes se pasean por el aula con su papel sobre el pecho, con un doble objetivo: si observan en la lista de algún compañero algo que consideran una virtud de su propia personalidad, también pueden incluirla en su lista. Si, por el contrario, consideran que el compañero ha olvidado algún valor positivo, pueden escribirse en su lista. Se trata, pues, de completar nuestra lista y las de los demás.

Evaluación:

¿Cómo os habéis sentido?

¿Ha sido difícil encontrar valores positivos de vuestra personalidad?

¿Por qué nos cuesta tanto definirnos utilizando nuestras virtudes?

¿Nos hubiera sido más fácil hablar de defectos?

¿Qué elementos externos pueden contribuir a la imagen que tenemos de nosotros mismos?

¿Qué papel juega la publicidad dentro de este imaginario? Buscad ejemplos concretos en los anuncios de televisión.

Actividad 2.2: control remoto (*juego para trabajar la confianza*)

Intención educativa: desarrollar la confianza de los participantes en ellos mismos y en el grupo.

Tiempo estimado: 45 minutos

Material: vendas. Si no se dispone de vendas, también pueden utilizarse pañuelos o jerseys de los participantes.

Desarrollo: Se pide a los participantes que se sitúen por parejas. La mitad del grupo se reúne en el centro del aula con los ojos vendados. El resto permanece en un lado de la clase. El animador da las siguientes instrucciones: “Las personas que tienen los ojos vendados tienen un problema: son ciegos y, por tanto, no pueden ver; en cambio, los que van sin vendar, tienen tres problemas: son sordos, mudos e intangibles (no pueden tocar ni ser tocados)”. La actividad consiste en guiar durante unos minutos a los ciegos por el aula, intentando que no choquen contra nada ni entre ellos. Para facilitar su tarea, se les explica que las personas que pueden ver han logrado, con un gran esfuerzo, aprender a pronunciar una única palabra: el nombre de su pareja. Provistos sólo con esta

herramienta, los videntes deberán conducir a los invidentes por el aula. Al cabo de unos minutos se intercambian los papeles.

Evaluación:

Se evalúan los sentimientos experimentados por los participantes en cada uno de sus roles:

¿En cuál de ellos se han sentido mejor? ¿Por qué?

¿Qué elementos les ayudaban a confiar o a desconfiar?

¿Qué han hecho para guiar a su compañero con una sola herramienta?

También pueden concretarse situaciones de confianza o desconfianza de su vida cotidiana.

¿Qué relación encuentran entre “confianza” y “responsabilidad”?

¿Puede darse una sin la otra?

Debe indicarse a los participantes que la confianza es un proceso lento que no consiste en forzar ni obligar.

¿Pensáis que es importante confiar en vuestros compañeros de grupo? ¿Por qué? ¿Y en los maestros?

Fuente: Adaptada de CASCÓN, Paco y BERISTAIN, Carlos "La alternativa del juego I"

b) Favorecer la comunicación:

Una buena comunicación es fundamental en el proceso de aprender a resolver conflictos de forma *noviolenta*, ya que el diálogo es una de las herramientas principales. De lo que se trata en este punto es poner práctica juegos y dinámicas que permitan desarrollar una comunicación efectiva, que realmente enseñen a dialogar y escuchar de forma activa y empática.

Se trabajarán distintos canales de comunicación y su importancia. Por un lado existe el canal verbal. Es importante trabajar y observar como, a pesar de ser el canal más utilizado y más exacto en una de las etapas de la comunicación -la transmisión del mensaje- puede crear muchas confusiones y malentendidos. Aprender a establecer un código común, sin presuponer nada, sino verificando que realmente nos estamos entendiendo y hablamos de lo mismo será especialmente relevante en situaciones de conflicto.

A pesar de la importancia de la comunicación verbal, tampoco deben olvidarse los canales no verbales: la comunicación no únicamente toca el aspecto de información (mensaje), sino que también consta del aspecto relacional que provoca que un mismo mensaje pueda interpretarse de formas muy distintas. Los canales son las vías por las que se transmiten las emociones y los sentimientos que se esconden detrás de las posiciones o posturas adoptadas ante los conflictos. En este sentido es muy importante hacer coincidir los dos aspectos de la comunicación (informativo y relacional), ya que, si las palabras significan una cosa y los canales no-verbales muestran otra, se pierde la credibilidad y la confianza, el mensaje no llega y se crea confusión.

También es muy importante trabajar la escucha activa. No se trata únicamente de escuchar, sino de demostrar a la otra persona que nos importa lo que nos dice, que la

escuchamos. Esto puede efectuarse tanto verbalmente (parafraseando, empáticamente, verificando, preguntando...) como por vías no verbales, a través de la mirada, nuestra postura corporal, etc.

Trabajar los aspectos de la comunicación implica mucho más: saber tomar y utilizar la palabra, respetarla cuando la tiene otra persona, saber expresarse, poner en práctica técnicas que permitan un repartimiento justo de la palabra, etc.

Actividad 2.3: dibujos enfrentados (*dinámica de comunicación*)

Intención educativa: favorecer la comunicación y la escucha. Analizar las limitaciones de la comunicación.

Tiempo estimado: 45 minutos

Desarrollo: el grupo se divide en parejas y éstas se sitúan espalda contra espalda, sin tocarse, perpendiculares a la pizarra. El animador realiza un dibujo similar al que se puede observar en el gráfico 1. La persona que ve el dibujo, intenta dictárselo a su pareja sin que ésta -que no lo ve- pueda hablar, emitir ningún sonido ni hacer preguntas. Cuando se considere que ha transcurrido un tiempo prudencial o deducimos que todas las parejas han finalizado su dibujo sin mirar el resultado, se repite el ejercicio cambiando las instrucciones. Esta vez, quien dicta, se levanta y se sitúa cara a cara con su compañero. El dibujo vuelve a dictarse, pero la pareja puede preguntar cualquier cosa y se pueden mirar a los ojos. Es importante que quien dicte no vea el dibujo del compañero. Al terminar, se pueden mirar los dos dibujos y contrastar resultados.

Después puede repetirse todo el ejercicio cambiando los roles y con un dibujo nuevo (ver ejemplo en gráfico 2)

Gráfico 1

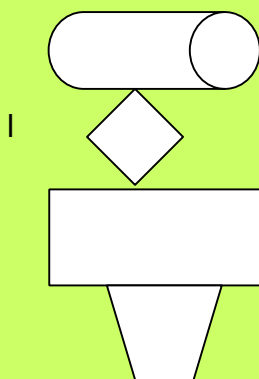
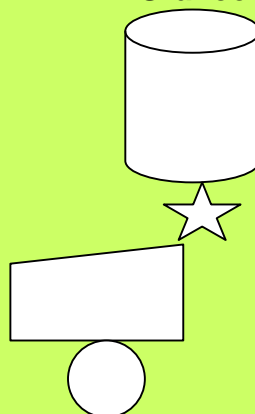


Gráfico 2



Evaluación:

Se comparan los dibujos realizados tanto cuando se permitía hablar, como cuando se ha estado en silencio, así como el tiempo invertido en cada uno.

¿Cómo os habéis sentido la primera vez cuando sólo escuchabais? ¿Y cuando sólo dictabais?

¿Y la segunda vez, cuando ambos podíais hablar?

¿Qué comunicación se establecía en cada caso?
¿Qué problemas detectáis en la comunicación verbal?
¿Qué influencia ejercen los demás canales: mirada, expresión facial, etc?

Otras observaciones:

Para ir un paso más adelante, si interesa trabajar la escucha activa, puede requerirse al grupo que confeccione una lista de los elementos que consideran que facilitan la escucha. Después pueden agruparse por parejas e intentar hablar de cualquier tema durante 5 minutos. Mientras uno habla, el otro escucha, atendiendo los elementos de la escucha activa. Transcurridos los 5 minutos se intercambian los roles. ¿Ha sido fácil escuchar activamente? ¿Os habéis sentido escuchados? ¿Qué elementos de la escucha activa habéis utilizado?

Fuente: Seminario de Educación para la paz: la alternativa del juego II. Edupaz 1990

c) Tomar decisiones por consenso:

Todo lo dicho anteriormente debe ponerse en práctica aprendiendo a tomar decisiones consensuadas, de forma igualitaria, participativa y no-sexista.

Hay que ir más allá de votaciones y mayorías, y aprender a tomar decisiones en las que todos hayan tenido la oportunidad de expresarse y cerciorarse de que su opinión ha sido tomada en consideración en la decisión final.

Para aprender todo esto debe aplicarse, lo que supone ceder parcelas de responsabilidad o de poder y conceder espacios para tomar decisiones. Se empezará por proporcionar la oportunidad de tomar decisiones sobre cuestiones sencillas y poco a poco llegar a decidir sobre cosas más importantes. Se trata de recuperar o estimular las asambleas de clase o el trabajo en equipo cooperativo. En el anexo 4.2. se incluye más información sobre la metodología para alcanzar el consenso.

d) Trabajar la cooperación: el último punto de la fase de *provención* se destina a establecer relaciones cooperativas que enseñen a afrontar los conflictos entre todas las partes, desde el descubrimiento de todas las percepciones y utilizando la fuerza de todos y todas en el objetivo común. Aprender técnicas que permitan entender e interiorizar que la diferencia es un valor y una fuente de enriquecimiento mutuo. Enseñar a descubrir los valores de la otra parte y verla como alguien con quien colaborar, y no como un enemigo al cual hemos de eliminar porque puede convertirse en un obstáculo para la consecución de nuestras intenciones. Desarrollar juegos cooperativos, buscar formas de trabajo y aprendizaje cooperativo, descubrir alternativas al deporte y los juguetes competitivos, conseguir estímulos educativos diferentes a los concursos y premios. Todo ello son tareas que deben realizarse para trabajar la cooperación.

Al final, la mejor estrategia individual puede resultar la peor estrategia colectiva

Actividad 2.4: la telaraña (dinámica de cooperación)

Intención educativa: desarrollar la capacidad colectiva para tomar decisiones y resolver conflictos. Fomentar la necesidad de cooperar. Desarrollar la confianza del grupo.

Tiempo estimado: 1 hora

Material: hilo o cuerda para la telaraña.

Desarrollo: Se construye una telaraña entre dos lados separados entre sí unos dos metros (pueden utilizarse a este fin columnas o árboles). Deben dejarse numerosos espacios de distinta medida para que se pueda pasar por en medio al cruzar la cuerda de un lado a otro. Todo el grupo se sitúa a un lado de la telaraña y debe pasar al otro lado sin tocarla en ningún momento (como si de cruzar una cerca electrificada se tratara). Si alguien toca la cuerda, todo el grupo debe empezar de nuevo. Cabe señalar que los participantes pueden utilizar cada agujero sólo una vez y pasar tantas veces como deseen por encima de la red.

Evaluación:

¿Cómo os habéis sentido? ¿Alguien se ha sentido incómodo por la manera que le han hecho pasar? ¿Por no sentirse escuchado?

¿Qué dificultades habéis experimentado?

¿Cómo os habéis organizado?

¿Qué rol ha desempeñado cada uno?

Esta actividad permite evaluar todo el proceso de *provención*. Puede ponerse de relevancia la confianza que ha demostrado el grupo, la comunicación entre los participantes, la forma en que se han tomado decisiones o la estrategia que se ha utilizado para cruzar al otro lado.

Fuente: Seminario de Educación para la paz: la alternativa del juego II. Edupaz 1990

También puede resultar muy interesante comprobar con el grupo que la cooperación, además de resultar la mejor estrategia colectiva, también puede ser más divertida que los modelos de competición. Para comprobar este punto, proponemos jugar al tradicional juego de las sillas, introduciendo una variación. La primera vez se propone el juego tal como los alumnos lo conocen, es decir, cada vez que se detiene la música, la persona que no ocupa una silla, queda eliminada. La segunda vez, en cambio, cuando se detiene la música se retira una silla pero nadie queda eliminado. De este modo, las mismas personas deben organizarse y cooperar para sentarse cada vez en un número menor de sillas (unos sobre otros pero sin tocar el suelo con los pies). Al final, todo el grupo debe subirse a una silla. Al terminar, puede preguntarse a los participantes: ¿Qué versión os parece más divertida? En el juego tradicional: ¿Cuántas personas ganan? ¿Cuántas pierden?, mientras que en las sillas cooperativas: ¿Cuántas personas ganan? ¿Cuántas pierden?