



***¿Cómo afrontar  
los Conflictos?***

Convivencia, Resolución de Conflictos,  
Prevención del Acoso Escolar  
y Desarrollo de la Inteligencia Emocional  
en la Comunidad Educativa

***¿Cómo Afrontar los Conflictos?  
Ciclo de Talleres para Familias (CTF)***



[www.comoafrontarlosconflictos.com](http://www.comoafrontarlosconflictos.com)



## Índice:

1.	PRESENTACIÓN: .....	2
2.	NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL PROYECTO EN EL CENTRO EDUCATIVO .....	4
3.	NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL PROYECTO EN LA SOCIEDAD.....	5
4.	CICLO DE TALLERES PARA FAMILIAS (CTF): .....	10



## 1. PRESENTACIÓN:



“¿Cómo afrontar los conflictos?” es el proyecto de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos con mayor implantación en nuestro entorno desarrollándose en centros escolares de enseñanza primaria y secundaria actualmente.

Actualmente se desarrolla en numerosos centros escolares trabajando de manera directa con cerca de 4.000 niños, niñas y adolescentes cada año. El proyecto centra su trabajo en el desarrollo e implantación de programas educativos propios, dirigidos a:

El proyecto centra su trabajo en el desarrollo e implantación de programas educativos propios, dirigidos a:

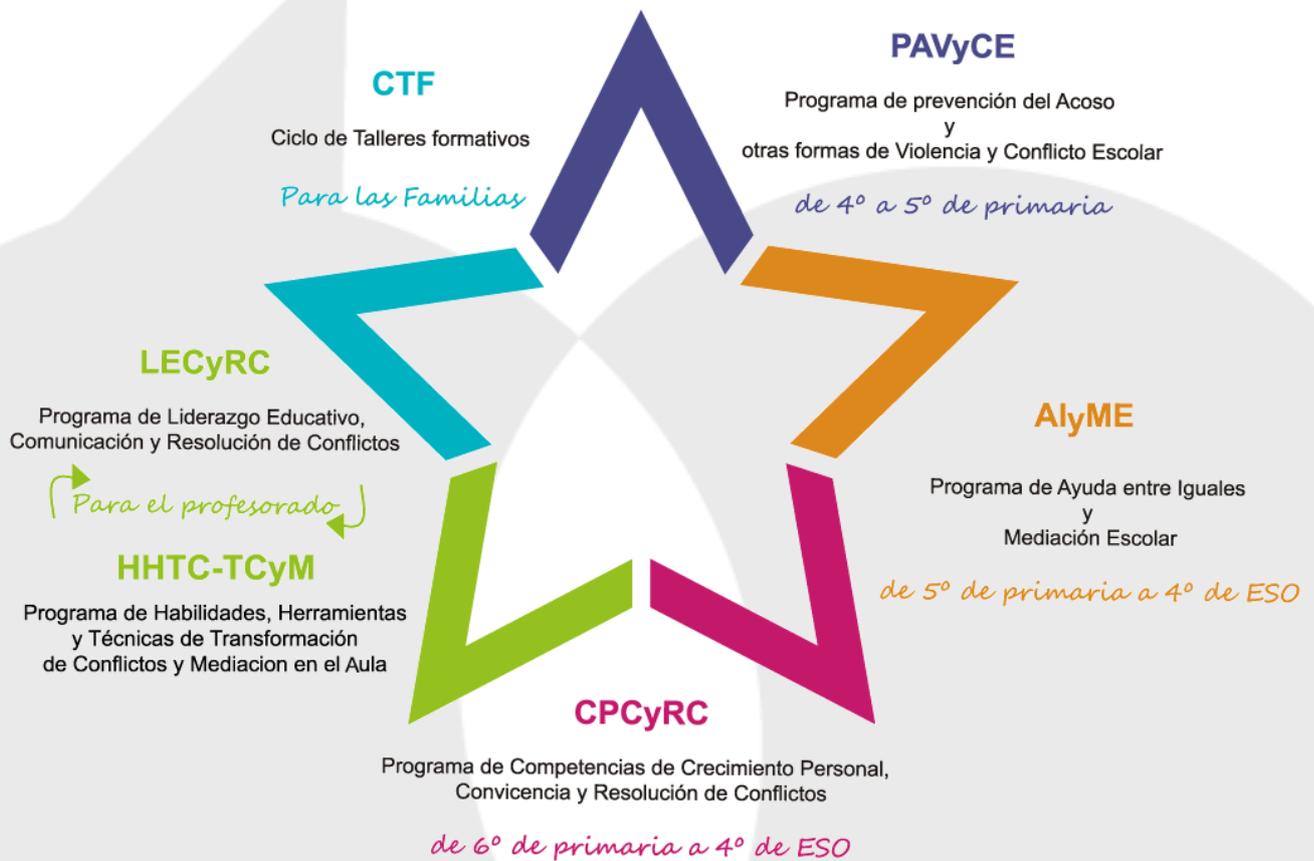
- Promover una Convivencia Escolar Saludable.
- Prevenir y Resolver Conflictos.
- Prevenir, Detectar e Intervenir ante situaciones de Acoso Escolar.
- Desarrollar competencias de Liderazgo en docentes y familias, facilitando la educación de los menores y fomentando el bienestar emocional de toda la Comunidad Educativa.
- Poner al alcance de educadores y familias habilidades herramientas y técnicas de Transformación Positiva de Conflictos posibilitando un contexto propicio para el aprendizaje.
- Desarrollar en las nuevas generaciones las competencias socio-afectivas necesarias para un crecimiento personal pleno, un fortalecimiento de la propia estima, la auto motivación y la confianza; así como para actuar con Inteligencia Emocional, mostrar Habilidad Social y capacidad para la resolución de problemas y conflictos.

Este proyecto se compone de distintas acciones estratégicamente interrelacionadas, que desde distintas perspectivas y programas complementarios se desarrollan desde 4º de primaria hasta 4º de la ESO, así como acciones dirigidas a la formación de familia y profesorado.



## Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

Estos programas son:



**PAVyCE:** Programa de Prevención del Acoso Escolar y otras Formas de Violencia y Conflicto Escolar.

**AIME:** Programa de Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar.

**CPCyRC:** Programa de Competencias de Crecimiento Personal Y Resolución de Conflictos.

**LECyRC:** Programa de Liderazgo Educativo, Comunicación y Resolución de Conflictos.

**HHTC-TCyM:** Programa de Habilidades, Herramientas y Técnicas de transformación de conflictos y Mediación en el Aula

**CTF:** Ciclo de Talleres Formativos.



## 2. NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL PROYECTO EN EL CENTRO EDUCATIVO

***"Habilidades interpersonales y mercado de trabajo de hoy: los trabajos que requieren altos niveles de interacción social están creciendo".***

*"Las personas con fuertes habilidades interpersonales pueden hacer más que colaborar eficazmente. Son capaces de variar la forma en que actúan y lo que contribuyen, notan las fortalezas y debilidades de los demás en su grupo, y se adaptan".*

**Leah Shafer, Universidad de Harvard, departamento de Educación.**

*"Lo más importante en un trabajo es la capacidad de ponerse en los zapatos de alguien. En las escuelas, las aulas tienen que trabajar y reflejar la riqueza de las interacciones de la vida real. Los planes de estudios deberían integrar oportunidades para trabajar en colaboración y desarrollar las habilidades no cognitivas".*

**David Deming, economista y profesor asociado de educación y economía de la Universidad de Harvard.**



***"Las competencias para el empleo del futuro"***

- 1. Toma de conciencia:** Habilidad para determinar el significado más profundo o significación de lo que se está expresando.
- 2. Inteligencia Social:** Posibilidad de conectarse a otros en un contexto profundo y manera directa, para detectar y estimular las reacciones e interacciones deseadas.



### 3. NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL PROYECTO EN LA SOCIEDAD

#### Contexto social actual

*Estilos educativos de hoy y la baja tolerancia a la frustración.*

Tal vez anteriormente asociábamos conductas disruptivas y de riesgo en los menores respecto de estilos educativos más autoritarios que generaban o bien frustración y deseo de trasgredir las normas, o bien un retraimiento con las consecuentes consecuencias en el desarrollo del menor. Hoy en días son los modelos más permisivos y o sobreprotectores los que generan grandes problemas de tolerancia a la frustración, de falta de capacidad de esfuerzo, y tendencia hacia conductas de riesgo como el consumo de alcohol y drogas.

Existe mucha bibliografía que vinculan las relaciones extremadamente afectivas y fusionadas como factor de riesgo en el desarrollo de la violencia familiar y otras conductas de riesgo. La conducta agresiva se explica como un intento primitivo de alejamiento en una relación en la que la educación (límites, normas) se sacrifican para mantener el afecto (Pereira y Bertino, 2009).

*El tiempo es oro, o la falta de tiempo para educar.*

Hoy en día el mercado laboral, además de la inclusión en este entorno de ambos miembros de la pareja lo cual ya genera limitaciones respecto el tiempo disponible para educar, requiere de nosotros mayores niveles de dedicación a un mismo nivel de salario, lo cual genera mayores niveles de estrés y así mismo disminuye el tiempo disponible para la educación de nuestros hijos e hijas.

Las familias vivimos sin tiempo: salimos tarde de la oficina, nos reclaman continuamente por el móvil, tenemos que responder a un sinfín de e-mails diarios, reuniones... Y al llegar a casa, deberes, hijos, cena. Tras acostar a los pequeños todavía hay un sinfín de cosas que hacer.

Desgraciadamente así es la vida cotidiana de muchas mujeres y hombres; cada vez inmersos en mayores niveles de estrés. No hay tiempo para más; y ya no solo el ocio, también la convivencia se ve afectada. Las relaciones cada vez tienden a ser más superficiales y se dedica menos tiempo a las personas, la familia y a la resolución de conflictos: *"Esto es lo que hay", "no puedo perder tiempo", "me encantaría quedar pero estoy muy ocupado"...*



Este contexto resulta difícil para la Educación con mayúsculas; la educación que se vincula con el desarrollo personal y de valores de nuestros hijos e hijas.

*\*Según la Organización Mundial de la Salud alrededor de 2,3 millones de personas en nuestro país (un 5,9% de la población) padece **trastornos relacionados con la ansiedad y el estrés**. Otras fuentes establecen que este afecta a 1 de cada 3 personas en Europa.*

#### *Ninis o crisis económica.*

Cada vez más padres y madres viven preocupados porque sus hijos e hijas no hacen nada con su vida: no estudian, no trabajan. Bien es cierto que en este sentido hay muchos factores que afectan a esta situación como los modelos educativos que no han fomentado la capacidad de esfuerzo, de motivación y de manejo de mis emociones ante situaciones difíciles o de superación entre otros. Pero también es cierto que la crisis económica no solo afecta a los adultos, sino que también a las nuevas generaciones por contraste por su propio futuro. La OCDE, analiza cuantos chicos y chicas ni estudian ni trabajan concluyendo que la crisis y el elevado desempleo impulsan las cifras en el sur de Europa. España es uno de los países de la OCDE, con más jóvenes sin estudiar ni trabajar. El 22, 7% de quienes tienen entre 15 y 29 años son ninis, solo hay tres países todos de la ribera mediterránea, con un porcentaje superior: Turquía, Grecia e Italia.

Ante estas dificultades actuales y ante la incertidumbre que genera el futuro, la educación de nuestros hijos tendente a su Empoderamiento Personal, cobra una mayor importancia y necesidad.

Cuando las personas se empoderan pueden superar sus limitaciones y déficits, por la fuerza de la motivación personal y de creer en uno mismo. Es decir pueden por ejemplo superar un examen de matemáticas aunque no tengan las mejores aptitudes para ello.

#### *La sociedad de la inmediatez y de las respuestas mágicas.*

Esta carencia de tiempo unida a la sociedad del consumo inmediato hace que deleguemos hacia un gran entramado de oferta de servicios y productos, nuestras necesidades habituales, entre ellas la educación de nuestros hijos. Ej. Si me encuentro mal el psicólogo o el psiquiatra me ayudará, si tengo un conflicto el abogado lo solucionará por mí, si necesito educar a mis hijos e hijas, se encargarán de ello en el centro escolar.

En este contexto de las respuestas rápidas surgen algunas ideas creativas como la de una escuela de Canadá Des Cédres en Laval, provincia de Quebec que usa bicipupitres en niños con déficit de atención.

Queremos respuestas mágicas, y rápidas y en general la sociedad deja muy poco espacio a nuestro desarrollo personal, nuestra estima personal, el manejo de nuestras emociones, nuestras habilidades sociales, etc.

No obstante, es bien conocido por diversos estudios, los beneficios de la educación socio afectiva en los menores:

- Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales: La IE va a jugar un papel elemental en el establecimiento, mantenimiento, y calidad de las relaciones interpersonales. (Brackett et al., 2006; Extremera y Fernández –Berrocal, 2004; Lopes, Salovey, Cote, Beers, 2005).
- Inteligencia emocional y bienestar psicológico: Alumnado con mayores niveles de IE muestran un menor número de síntomas físicos, menos ansiedad social, y depresión mayor utilización de estrategias de afrontamiento activo de problemas y menos rumiación.
- Inteligencia emocional y rendimiento académico: Las personas con escasas habilidades emocionales es más probable que experimenten estrés y dificultades emocionales durante los estudios.

En este sentido la IE podría actuar como moderador de los efectos de las habilidades cognitivas sobre el rendimiento académico. (Fernández – Berrocal, Extremera y Ramos 2003; Gil-Olarte, palomera y Brackett, 2006; Pérez y Castejón, 2007; Petrides, Frederickson y Furnham, 2004).

- Inteligencia emocional y aparición de conductas disruptivas: Alumnado con bajos niveles de IE presenten mayores niveles de impulsividad y peores habilidades interpersonales y sociales, lo cual favorece la aparición de comportamientos anti sociales. (Extremera y Fernández – Berrocal, 2002; 2004; Mestre Guil, Lopes, Salovey y Gil-Olarte 2006; Petrides et al., 2004).



Así mismo, los adolescentes con un mayor repertorio de competencias afectivas basadas en la comprensión, manejo y regulación de sus propias emociones no necesitan utilizar otro tipo de reguladores externos (tabaco, alcohol, drogas ilegales); para reparar los estados de ánimo negativos provocados por la variedad de eventos vitales y acontecimientos estresantes a los que se exponen en esas edades. (Ruiz - Aranda, Fernández – Berrocal, Cabello y Extremera, 2006).

#### Educación o actividades extraescolares.

Por otro lado, parece que hemos derivado nuestras competencias educativas como madres y padres hacía un interminable abanico de actividades escolares, que nos alejan nuevamente del pasar tiempo educando a nuestros hijos e hijas, y nos hacen pasar de ser madres y padres a manager de nuestros hijos e hijas.

Es normal que en una sociedad como la nuestra competitiva y consumista como la nuestra uno quiere sacar el máximo potencial de sus hijos.

Sirva el ejemplo de Joseph Jackson cuando a golpe de látigo creó los célebres Jackson Five, hasta que sus hijos acabaron despidiéndole de sus funciones de manager. Es cierto que por ejemplo el de los Jackson five, y otros son ejemplos extremos, en unos campos, el deporte y el espectáculo, donde se valora el talento precoz.

Sin embargo, en la competitiva sociedad del siglo XXI, donde se mezclan la incerteza laboral con un consumismo desaforado, cada vez son más los progenitores que invierten en la formación de sus hijos como si de un producto se tratara. Muchas veces y como resultado de esto, podemos encontrar a niños y niñas cargados de conocimiento pero faltos de límites, empatía, de capacidad de asumir frustración o de habilidades sociales.

#### *Analfabetismo socio-afectivo.*

La sociedad estamos desconectando de nuestras emociones, y ya no es que no dediquemos tiempo a educar desde una perspectiva socio-afectiva a nuestros hijos e hijas; sino que como también nosotros hemos perdido contacto con nuestras emociones, no sabemos el qué y el cómo tenemos que educar en este ámbito.

También parece digno de reflexión, como pasamos años y años educándonos a través de absorber conocimiento del entorno, que en algunos casos pueden



quedarse rápidamente obsoletos, y vernos estudiando teorías superadas o discutidas en el campo de las ciencias. Y como los chicos y chicas llegan a la madurez sin apenas saber cómo funcionan ellos mismos por dentro, y como extraer de sí mismos todo su potencial personal y social.

Revelador es también la sorpresa y entusiasmo de chicos y chicas al descubrir en nuestro proyecto educativo que tienen una autoestima, y al aprender rutas para reforzarlas, al aprender a distinguir lo que sienten en cada momento, al aprender a manejar sus emociones o al aprender a relacionarse socialmente de una manera asertiva.

#### *La convivencia Hoy:*

Si pensamos en nosotros como sociedad, podríamos reconocernos en ocasiones como envidiosos e individualistas. Podríamos vernos buscando aspectos negativos de nuestros vecinos, para justificar la inseguridad que nos produce que tengan una mejor situación económica que nosotros.

Podemos vernos en ocasiones no queriéndonos relacionar, por sentirnos diferentes; esto es “el ellos y el nosotros”, tan imperante en nuestra sociedad; sin darnos cuenta que junto a ellos formo una sociedad, una comunidad que es una de las grandes esencias de nuestra naturaleza como seres sociales.

Educamos a los chicos y chicas en empatía, creyendo que en ellos están ciertos problemas como el acoso escolar, lo cual es correcto y alentador y nos genera ilusión al pensar que las nuevas generaciones pueden ser mejores que nosotros en este sentido, pero no porque tengamos mucho que enseñarles los adultos, sino porque cada vez más personas caemos en la cuenta de la necesidad de aprendizaje respecto de estas competencias de convivencia y de resolución de conflictos.



#### 4. CICLO DE TALLERES PARA FAMILIAS (CTF):

##### **Destinatarios:**

El programa presenta un ciclo de talleres sobre educación para las familias del alumnado. Respecto de las familias participantes es de destacar, que cualquiera que sea la edad de nuestros hijos e hijas se va a obtener un beneficio del aprendizaje propuesto, siendo la participación en el programa especialmente interesante cuando menor edad tengan nuestros hijos e hijas.

##### **Objetivos:**

El programa toma ideas de la psicología de los grupos, de la inteligencia emocional y de la comunicación, planteando distintas competencias que nos hacen más fácil la tarea educativa, dirigiendo nuestros esfuerzos hacia: El fomento de la autoestima y el desarrollo de la personalidad, el desarrollo de la competencia social en los menores, favoreciendo mayores niveles de autonomía y responsabilidad, mayor desarrollo moral, mayor control de impulsos, mayor respeto a las normas, mayor persistencia en las tareas que emprenden, mayor probabilidad de éxito futuro en proyectos personales y profesionales.

En definitiva, fomentar una mejor integración social, minimizando la probabilidad de las conductas de riesgo, como el acoso escolar propias de este momento evolutivo.

##### **Metodología:**

El programa se compone de 5 sesiones de 1:30 horas cada una.

Las sesiones presenciales tienen formato taller, incluyendo la presentación de conceptos, la generación de espacios de reflexión y role plays que buscan crear contextos similares a los que las familias tienen que hacer frente en su día a día de la relación con los menores.





#### 4.1. Contenidos

### **TALLER 1. PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR Y OTRAS SITUACIONES DE RIESGO (1.30 horas)**

#### EL ACOSO ESCOLAR

- Visión psicosocial del acoso escolar
- Protocolo de actuación de los centros escolares ante el acoso escolar
- Cómo detectar el problema: factores de riesgo e indicadores.
- Como actuar como padres de: víctima, agresor, observador.
- Visión legal del acoso escolar

#### EL CYBERBULLYING:

- El cyberbullying y otras formas de acoso en red,
- Factores de riesgo e indicadores.
- Acciones de protección ante el cyberbullying.

#### EL PAPEL DE LA FAMILIA ANTE EL ACOSO ESCOLAR

#### ACTITUDES ADECUADAS E INADECUADAS

### **TALLER 2. ESTILOS EDUCATIVOS EMPODERAMIENTO Y REFUERZO DE LA AUTOESTIMA (1.30 horas)**

- Estilos educativos y sus consecuencias
- Auto concepto y Autoestima.
- El refuerzo de la autoestima
- Auto motivación
- pensamiento positivo.
- Aplicación de técnicas de refuerzo de Autoestima, pensamiento positivo y resolución de problemas.



### **TALLER 3. EL PAPEL DE LA FAMILIA EN LA EDUCACIÓN EMOCIONAL (1.30 horas)**

- Conocer nuestras propias emociones: Autoconocimiento emocional.
- Manejar nuestras propias emociones: Autorregulación emocional.
- Expresar nuestras emociones: ventilación emocional.
- Empatía: Detectar y sintonizar con las emociones y sentimientos de los demás.
- Aplicación de técnicas de desarrollo de la inteligencia emocional.

### **TALLER 4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA FAMILIA (1.30 horas)**

La Escucha Activa en la familia:

- Como proceso vertebrador de la comunicación familiar.
- Como proceso de exploración y comprensión.
- Cómo proceso terapéutico.
- Aplicación de técnicas de Escucha Activa.

La Comunicación Asertiva en familia:

- Estilos comunicativos en la familia y riesgos derivados de ellos.
- La comunicación asertiva.
- Aplicación de técnicas y habilidades asertivas

### **TALLER 5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA FAMILIA (1.30 horas)**

- Comprendiendo el conflicto familiar
- Afrontando el conflicto familiar
- Herramientas y técnicas de afrontamiento de conflictos familiares.

