

## **Inteligencia emocional, habilidades sociales y resolución de conflictos en el aula.**

Antonia María Ortiz Montoya.

**La inteligencia emocional** es muy importante para nuestra vida y la manera en la que podamos conseguir una mayor empatía, saber controlar y entender nuestros sentimientos, aumentar nuestra capacidad para resolver los problemas nos dará una mejor calidad de vida.

Las personas que saben gobernar sus sentimientos saben interpretar y relacionarse efectivamente con los demás, disfrutan de todos los dominios de la vida. Además son más eficaces y se suelen sentir más satisfechas. Aspectos a destacar en el manejo de las emociones son:

- Reconocer y aceptar las emociones.
- Manejar las propias emociones.
- Ponerse en el lugar de otro.
- Crear relaciones sociales.

Para cualquier actividad son importantes **las habilidades sociales** destacaría las relaciones personales. Se pueden considerar conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y adultos de forma efectiva y satisfactoria.

La comunicación se encuentra en el origen de toda relación humana. Existen elementos que facilitan la comunicación y otras que la obstaculizan. Podemos considerar tres tipos de estilos de comunicación:

- Agresivo: Se comunican agresivamente para forzar a otra persona y salirse con la suya.
- Pasivo: No se comunican adecuadamente, son incapaces de expresar sus sentimientos y de decir que NO. Se dejan llevar por los demás.
- Asertivo: Se comunican bien, expresan lo que sienten, sus necesidades, sus derechos y opiniones, sin violar los sentimientos de los demás.

Existen técnicas que pueden ayudar a mejorar las habilidades sociales. Enumeramos algunas técnicas como la imitación, el reforzamiento positivo, el entrenamiento, las prácticas y la enseñanza de resolución de conflictos.

**El conflicto** suele ser considerado como algo negativo y no deseable. Ahora sabemos que el conflicto es inherente al ser humano surge de la incompatibilidad en intereses, valores, aspiraciones...

Hasta hace poco la escuela ha educado en conceptos y procedimientos pero no insistiendo en actitudes ni en los valores. Para resolver conflictos en el aula hay que trabajar en valores para conseguir una buena cohesión grupal.

Existen técnicas para trabajar la resolución de conflictos en el ámbito educativo insistiendo en las tres dimensiones del comportamiento humano: lo cognitivo, lo conductual y lo afectivo.

Podemos trabajar estos aspectos mencionados en la escuela mediante las relaciones tutoriales entre compañeros. Además el trabajo entre iguales con un aprendizaje cooperativo basado en la interacción social.

En el aprendizaje cooperativo tan importante es el éxito de los compañeros como el éxito personal. Se pretende que cada uno rinda conforme a sus posibilidades y aporte al grupo lo mejor de sí mismo. Por lo tanto, se utilizaran dinámicas de grupo.

A continuación se desarrolla un programa que se puede llevar a cabo en secundaria para tratar con los alumnos de una clase los temas: inteligencia emocional, habilidades sociales y resolución de conflictos.

**PROYECTO INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES SOCIALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA.**

En este proyecto se va a tratar aspectos que tienen que ver con la educación en valores. Se incluirán de forma transversal en el currículum de las áreas de la Educación Secundaria Obligatoria tratando los temas transversales EDUCACIÓN PARA LA SALUD, EDUCACIÓN PARA LA PAZ.

**Objetivos:**

- Valorar el propio esfuerzo y la constancia
- Procurar ser optimista
- Descubrir que lamentarse no nos ayuda y que luchar nos es gratificante.
- Conocimiento mutuo entre los componentes de un grupo-clase al comenzar un curso. Especialmente para grupos que no se conocen anteriormente.
- Suscitar la comunicación inicial en un grupo.
- Favorecer el mutuo conocimiento entre los componentes de un grupo.
- Facilitar el primer encuentro de un grupo numeroso
- Facilitar la participación de todos en torno a un tema.
- Precisar la reflexión a través del lenguaje escrito.
- Fomentar la atención a lo que expresan los demás.
- Facilitar el sentimiento de libre expresión.
- Posibilitar, al mismo tiempo, la expresión de todos.
- Analizar las distintas actitudes ante una tarea de grupo.
- Aprender a dialogar respetando el turno de intervención.
- Estudiar cómo se ha organizado el grupo para resolver un problema concreto.
- Ayudar a que dos grupos en conflicto examinen cómo ven ellos la cuestión y cómo les parece que la ve el otro grupo.
- Favorecer la comunicación por medio de la escucha.
- Analizar las limitaciones de una comunicación unidireccional.

## **Contenidos:**

- Identificación y control de emociones
- Habilidades sociales.
- Dinámicas para buscar el consenso
- Resolución de conflictos.

## **Actividades:**

### **1. Actividades de identificación:**

#### **Primera Actividad:**

- Los participantes se sientan en círculo de modo que todos se vean bien entre sí.
- Se lanza esta consigna: "Esta pelota va a ser el motor de la presentación personal de cada uno, y del conocimiento de todos. El que recibe la pelota ha de darse a conocer diciendo: El nombre con el que le gusta que le llamen. Lugar de procedencia o residencia. Aficiones que tiene y cuál de ellas prefiere. Una vez terminada su presentación, el participante lanza la pelota a otro para que se presente. Y así sucesivamente.

#### **Segunda Actividad:**

Se indica a los participantes que escriban cada cual con letra grandes, en el centro de un folio doblado por la mitad, el nombre por el que le gustaría que le llamasen durante el curso y, entre paréntesis, sus apellidos y la clase (o grupo) en la que estuvo el año anterior.

- En el ángulo superior derecho debe escribir dos adjetivos que cree que le describen (curioso, sincera, atlética...).
- En el ángulo superior izquierdo debe poner palabras que indiquen lo que le gusta hacer (nadar, ver cine, leer...).
- En la parte inferior, a todo lo largo, debe recoger: un lugar que le gustaría visitar, el espacio de TV que más le gusta, su actor o actriz favoritos, alguna cosa que ha hecho y de la que se siente orgulloso, cualquier aspecto o actividad de su personalidad poco conocido por sus compañeros y que le parece interesante dar a conocer.
- En la parte posterior del folio formulará algunas preguntas que le gustaría que su tutor le respondiera (sobre su forma de ser, estilo de llevar al grupo...)

Tras 10 minutos, todos los participantes colocan sobre la mesa su folio de modo que pueda leerse. Se les pide que durante un rato se fijen en las tarjetas de sus compañeros, porque el paso siguiente será una prueba de detectives basada en la atención que hayan puesto a los datos de todas ellas.

Tras otros 10 - 15 minutos, el tutor recoge las tarjetas. Las mezcla,

toma una cualquiera y designa a alguien como primer detective:

- Hay que adivinar la persona de la que se trata en un máximo de 8 preguntas.
- Sólo pueden hacerse preguntas de cosas que estén reflejadas en las tarjetas.
- Las preguntas han de hacerse de modo que el que tiene la tarjeta sólo deba responder "sí" o "no".
- A partir de la quinta pregunta puede preguntarse si su nombre empieza o acaba por una determinada letra.
- Si quien hace de detective descubre el nombre, escoge otra tarjeta y así hasta que falle.
- Una vez que se acierta el nombre de alguna de las tarjetas, ésta se lee entera.

El juego puede continuar mientras se mantenga el interés. Al final, o bien de forma personal, el tutor tratará de responder a las preguntas que se le formularon en el folio.

### **Tercera actividad:**

1. Invitamos a toda la clase a sentarse en círculo.

2. Exponemos en qué va a consistir la actividad. Pediremos a un alumno voluntario que se siente en el medio y a continuación todos los compañeros que quieran le expresarán alguna cualidad positiva que hayan observado en él desde que le conocen.

3. Solicitamos que salga un voluntario o en todo caso nombramos nosotros a aquel que consideremos más necesitado de aprecio y reconocimiento. Le agradecemos su colaboración y le indicamos que situado en el centro, escuche el mensaje amistoso que le envíe el compañero que le hable: debe darse la vuelta, si hace falta, para mirar y atender de frente, cara a cara, a quien le dirige la palabra. Se limitará a escuchar sin hacer ningún comentario, ni agradecer o replicar a lo que oiga. Únicamente se levantará, al final de todas las intervenciones y hará un gesto expresivo de agradecimiento a toda la clase, retirándose luego a su sitio.

4. Animamos a todos los presentes a manifestarle al alumno, que escucha en medio, alguna cualidad buena o algún comportamiento positivo que hayan observado en cierto momento. Recomendamos encarecidamente que le hablen tuteándole y dialogando con él directamente y mirándole a los ojos, a fin de que la comunicación sea más efectiva y penetrante. Repetimos esta norma cuantas veces haga falta, porque en la práctica se verá que algunos rehuyen inconscientemente esta franqueza y se expresan en forma distante e indirecta.

Mientras se producen las intervenciones, nosotros podemos anotar en nuestro cuaderno personal de observaciones o en el registro individual del alumno todas las cualidades y conductas favorables. Nos serán muy útiles para posteriores actuaciones. Es frecuente comprobar la agudeza y amplitud de las aportaciones de toda la clase. Recordaremos, si hace falta, que no conviene en modo alguno, señalar ningún aspecto negativo del alumno a quien hablan. Cortaremos cualquier desliz que se produjera en este sentido.

5. Cuando hayan terminado todas las colaboraciones, le sugeriremos que se despida y retire el alumno interpelado. Es un momento propicio para corroborar, en síntesis, cuanto le han dicho todos.

Como en una sola hora lectiva no es posible atender a todos, prolongaremos este ejercicio en nuevas sesiones.

#### **Cuarta actividad:**

1. Les repartimos a cada alumno una cuartilla.

2. Deben escribir el inicio de una carta brevísima, dirigida a un compañero/a de la clase en abstracto, en general, sin nombrar a nadie en concreto.

A continuación con dos o tres frases cortas le acusan de un defecto sin aducir argumentos que lo confirmen. El defecto podemos indicarlo nosotros para todas las misivas, si bien la forma de expresarlo lo dejamos a la libre redacción de cada uno.

El que nosotros señalemos el defecto obedece al propósito de encaminar este ejercicio a la educación del aspecto del autoconcepto que queremos suscitar. Pedimos que firmen con claridad.

3. Seguidamente recogemos todas las acusaciones personales y las distribuimos a todos los alumnos procurando que no recaigan en las mismas manos. En este momento deben proceder a redactar una autodefensa sin devolverle acusaciones al autor de la misiva. Únicamente deben limitarse a defenderse lo mejor que sepan, recurriendo a cuantos argumentos recuerden y de la manera más firme, segura y rotunda, afirmando su autoimagen positiva contraria al defecto.

En la mayoría de los casos las defensas son vibrantes, contundentes. La acusación recibida la interpretan como un desafío que les subleva y les concita a una autoestimación indiscutible.

4. Terminamos el ejercicio, colocándonos todos en círculo y pasando a leer los escritos de esta forma: el educador lee la acusación del alumno que tiene a su derecha, quien recupera el papel y lee su defensa. Terminada ésta, le pedirá la cuartilla escrita al compañero de su derecha, leerá su acusación y devolviéndole el escrito al vecino, éste recitará su autodefensa; y así sucesivamente.

#### **2. Actividades que fomentan las habilidades sociales:**

##### **Primera actividad:**

"Una joven esposa, poco atendida por un marido demasiado ocupado en sus negocios, se deja seducir y va a pasar la noche a casa de su amante, situada al otro lado del río.

Al amanecer del día siguiente, para volver a su casa antes de que regrese su marido, que estaba de viaje, tiene que cruzar un puentecillo, pero un loco, haciendo gestos amenazadores, le cierra el paso. Ella corre hacia un hombre que se dedica a pasar gente con una barca, se monta, pero el barquero le pide el dinero del pasaje. La pobre no tiene nada y por más que pide y suplica, el barquero se niega a pasarla si no paga de antemano.

Entonces vuelve a casa de su amante y le pide dinero, pero éste se niega sin dar más explicaciones.

Al momento, se acuerda de que un amigo vive en la misma orilla y va a visitarle. Él guarda por ella un amor platónico aunque ella nunca le había correspondido. Le cuenta todo y le pide el dinero, pero él también se niega: le ha decepcionado por una conducta tan ligera. Intenta de nuevo ir al barquero, pero en vano. Entonces, desesperada, decide cruzar el puente. El loco la mata."

¿Cuál de estos seis personajes (mujer, marido, amante, loco, barquero, amigo) puede ser considerado más responsable de esta muerte?

Clasifícalos según su grado de culpabilidad. El número 1 para el más culpable y el 6 para el menos culpable.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Una vez hechas las clasificaciones, se trata de discutir las en grupo, procurando llegar a una conclusión común.

**Segunda actividad:**

- El grupo se divide en parejas que se sitúan espalda con espalda sin tocarse.

- El profesor entrega a uno de los componentes de las parejas el mismo dibujo. El dibujo será elegido por el profesor según la edad y características del grupo. Es importante saber que los dibujos abstractos, tales como figuras geométricas, exigen un grado mayor de esfuerzo en la explicación y en la comprensión que los que representan situaciones habituales (casas, paisajes, etc.).

- La persona que está viendo el dibujo (una por pareja) tratará de dictar el dibujo a su compañero, el cual no puede hablar, preguntar o sugerir nada.

- Una vez que todas las parejas han acabado, sin mirar los dibujos originales, se vuelve a dictar el mismo dibujo cambiando las reglas. En esta nueva fase se puede preguntar y, además, las explicaciones sobre el dibujo se transmiten cara a cara (para favorecer la comunicación no verbal).

- Se puede repetir el ejercicio cambiando los roles entre las parejas o cambiando de parejas.

### **3. Actividades que fomentan la resolución de conflictos:**

#### 1. Trabajo en grupos separados.

Se hacen dos grupos pequeños y se separan de forma que no puedan oírse (lo ideal sería disponer de dos aulas o salas distintas).

Cada grupo se hará estas tres preguntas:

- a) Características que definen a vuestro grupo. No digáis cómo creéis que os ven los otros, sino cómo os veis a vosotros mismos.
- b) Características que, según vosotros, os va a atribuir el otro grupo.
- c) Características que definen al otro grupo. Cómo veis al otro grupo.

#### 2. Reunión de los dos subgrupos.

Ambos grupos se reúnen y un representante de cada uno de ellos lee las respuestas que han dado. Se van alternando las respuestas de los grupos. No pueden discutir ni responderse mutuamente. Sólo está permitido pedir alguna aclaración.

#### 3. Nuevo trabajo en grupos separados.



Los dos subgrupos se separan de nuevo y dialogan sobre las siguientes cuestiones:

- a) ¿En qué se diferencia la visión que tu grupo tiene de sí mismo de cómo os ve el otro? (Vuestra pregunta "a" con su pregunta "b").
- b) ¿Qué conductas de los miembros de tu grupo pueden haber causado las discrepancias? ¿Qué has hecho para que el otro grupo te vea diferente de cómo eres?.
- c) ¿Qué han hecho los miembros del otro grupo para que les hayas visto de forma diferente a como son?

#### 4. Nueva reunión de los dos pequeños grupos.

Finalmente, se reúnen los dos pequeños grupos, cuyos miembros se sentarán todos mezclados en un gran círculo, incluidos los posibles observadores que no pertenezcan a los grupos en conflicto y el profesor o dinamizador del grupo. Se entabla un diálogo sobre cómo podrían actuar en el futuro para evitar que ambos grupos se perciban de forma equivocada.

#### **Metodología:**

Se trata de llevar a cabo actividades en grupo, consiguiendo una participación activa de los alumnos, para que de esta forma el alumno se relacione con sus compañeros de clase, y lleguen a acuerdos. Discutirán en grupo los resultados obtenidos por el grupo y resolverán todo tipo de conflictos que se den siempre con la coordinación del tutor. Finalmente, se hará una puesta en común con las aportaciones de los grupos.

Algunas estrategias que pueden mejorar la autoestima a nivel conductual:

1. Preparar las clases y las explicaciones de forma que todos puedan aprender lo más fácilmente posible los conocimientos mínimos.
2. Expresar alguna vez el convencimiento de que todos pueden aprender.
3. Comentar que los que no aprenden es por la forma de enseñar y de estudiar y de que no hay culpables, sino hechos que hay que afrontar por parte del profesor y alumnos.
4. Aprovechar pequeños aciertos de los alumnos para confiar en ellos y creer que pueden ser más capaces de lo que parecen.
5. Conocer la historia de éxitos y fracasos de los alumnos y su forma de vivirlo.
6. Comprender que las ausencias voluntarias a clase y el pasotismo académico son formas desesperadas de evitar nuevos fracasos.
7. Promover algunas actividades fáciles en la clase para poder valorar a los alumnos con más experiencias de fracaso.
8. Programar actividades de grupo entre los alumnos y agruparlos por afinidades y amistad.
9. Procurar no comparar a los mejores alumnos con los peores, sino más bien proponer modelos de trabajo o aspectos del mismo intentando citar como ejemplo al máximo número de alumnos posibles.

### **Evaluación:**

Se centrará en el grado de adquisición de los objetivos programados. Incidiendo en:

- El grado de cumplimiento de las tareas encomendadas.
- La coordinación y reparto equilibrado de funciones en el equipo.
- El manejo de la información suministrada por el grupo.

Esta evaluación la pueden realizar los propios alumnos respondiendo a estas preguntas se dirigen primero al grupo participante y después a los observadores, que quizá adopten una perspectiva más objetiva.

#### 1. Organización y realización de la tarea:

- ¿Cómo se ha organizado el grupo?.
- ¿Los medios que han usado han sido los más eficaces?.
- ¿Qué otros medios podrían haber previsto?.
- ¿Hubo alguna persona que moderase la reunión? ¿Y alguien que hiciese de secretario y recogiese los datos que iban aportando los demás?
- Si así ocurrió, ¿los eligió el grupo o han actuado en ese papel por iniciativa propia?.
- ¿Se han puesto en común todas las pistas? ¿Se han atendido todas por igual o alguna fue ignorada? ¿Por qué?.
- A vuestro criterio, ¿qué tipo de organización habría ayudado a resolver el problema con una mayor rapidez?

#### 2. Actitudes:

- ¿Cuál ha sido la capacidad de escucha de los miembros del grupo? ¿Han hablado todos a la vez? ¿Algunos que se han inhibido? ¿Se formaron subgrupos que comentaban entre sí pero sin intercambiar información con el resto?.
- ...
- ¿Algún miembro del grupo ha invitado a hablar a aquellos que participaban poco?.
- ¿Se han atendido realmente las pistas de los demás o cada uno estaba centrado en las suyas?.
- ¿Alguien ha acaparado de tal modo el tiempo que parecía que quería resolver él solo el problema?.
- ¿En qué podría haber mejorado este grupo?.
- ¿Qué situaciones similares, tanto en actitudes como de organización, suelen darse en los grupos de trabajos escolares?.