

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MEDIADORES SOCIOCULTURALES: ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES

*Josefa Núñez Montoya / M^a José Segovia Cuevas / Cristobalina Muñoz Castro
Virginia Godoy Zafra / Eloisa Núñez Martínez de Maturana / José Luis Troya Carabante*
Centro de Pedagogía y Psicología Aplicada

RESUMEN

A petición de la Asociación Prosocial Dársena de mediadores socioculturales de niños que viven en una zona de privación sociocultural y en riesgo de marginación, llevamos a cabo un programa de formación encaminado a facilitar instrumentos y entrenar habilidades a los monitores. Uno de los temas que se desarrollaron dentro del mismo estuvo destinado a las habilidades sociales.

Observamos cada vez con más frecuencia, que los niños y jóvenes tienen dificultades para comunicarse e interactuar con sus iguales de forma respetuosa entre ellos y con respecto a las normas de convivencia social y esto ocurre con más frecuencia especialmente en medios socioculturalmente deprimidos, donde los modelos familiares y sociales pueden estar más deteriorados o ser contradictorios.

El programa de habilidades sociales que les ofrecimos a los monitores, iba encaminado a entrenar a los jóvenes en el respeto a sí mismo, a los demás y a las normas sociales de convivencia.

En las sesiones que se destinaron a las habilidades sociales nos planteamos como objetivos que los educadores fuesen capaces de conseguir enseñar a compartir y a pedir ayuda cuando sea necesario, enseñar qué es la moral y a actuar conforme a ella, aceptando responsabilidades y consecuencias; que fuesen capaces de enseñar a desarrollar las estrategias necesarias para aumentar su eficacia personal en la solución de problemas, expresarse adecuadamente, mostrar receptividad a los mensajes y desarrollar habilidades de inicio y mantenimiento de las relaciones, que aprendiesen estrategias que ayuden a hacer frente a las provocaciones o evitarlas, y ayudar a los jóvenes a sentirse bien consigo mismo y los demás, aceptando las características personales y las limitaciones.

Palabras Clave: Marginación, Deprivación sociocultural, Habilidades sociales, Prevención, Estrategias, Mediadores.

INTRODUCCIÓN

Cada vez con más frecuencia, tanto los padres como los profesores, se quejan de los problemas de comportamiento que presentan sus hijos y alumnos: agresividad verbal y física, inhibición social, desmotivación por el aprendizaje, consumo de drogas, actos delictivos, etc.

La causa de estos comportamientos debemos buscarla en múltiples factores, y no culpar a la familia, a la sociedad, al ámbito académico, al grupo de iguales o al propio individuo como único factor desencadenante de estos problemas. La causa se debe a la unión de múltiples factores: tensiones familiares, la propia personalidad del individuo, los modelos imitativos, el grupo de iguales con el que se relaciona, la publicidad encubierta, la sociedad de consumo en la que vivimos y sobre todo, la falta de habilidades sociales.

Como su propio nombre indica, las habilidades sociales, se refieren a un conjunto de capacidades que pueden aprenderse y cuyo objetivo es una correcta interacción con el resto de los individuos, una correcta adaptación social.

Existen tres tipos de variables que intervienen en esta correcta adaptación social:

1. Variables de actitud, donde existen tres tipos diferentes de factores:

- Un factor prosocial, que incluye aspectos como la solidaridad (o de relaciones de bien hacia los demás) y el liderazgo social (o tendencia a tomar la iniciativa del grupo, organizando y planificando actividades al servicio de los demás). Tener alto este factor es predictor de buena adaptación social.
- Un factor aversivo, que incluye aspectos como la agresividad y la dominancia. Este factor elevado es determinante de problemas de relación y de adaptación social.
- Un factor asocial, que incluye aspectos como la apatía, el retraimiento, la ansiedad y la timidez. Tener alto este factor es predictor de una inadaptación social.

2. Variables cognitivas, relacionadas con las actitudes anteriores y que facilitan o dificultan la relación con los demás procesos y estrategias. Estos procesos y estrategias están relacionados con la calidad de percepción de los individuos (expectativas, atribuciones, percepción del clima educativo), los estilos cognitivos (impulsividad o reflexión, dependencia o independencia, rigidez o tolerancia) y las habilidades de solución de problemas (definición del problema, posibles soluciones, consecuencias, elección de la solución correcta).

3. Variables procedimentales, modos de actuar de los individuos en determinadas situaciones sociales.

Los déficits en las variables que intervienen en el aprendizaje de unas correctas habilidades sociales provocan una gran cantidad de conflictos con iguales y mayores, por lo que, estamos convencidos de que su entrenamiento ayudaría a mantener interacciones sociales positivas, esenciales para el desarrollo.

Con este programa, se pretende facilitar a todos los menores, especialmente a los adolescentes, que están en un período crítico en su desarrollo personal y social, las siguientes habilidades:

- Aumentar las iniciativas de interacción apropiadas.
- Obtener refuerzos sociales positivos y satisfacción en la interacción.
- Reducir los castigos verbales y/o físicos.
- Aumentar la capacidad de atención y concentración.

- Resolver conflictos correctamente.
- Disminuir los comportamientos antisociales.
- Aumento de la autoestima.

MÉTODO

Participantes

Los participantes fueron dieciséis monitores de la Asociación Prosocial Dársena.

Esta asociación trabajaba con niños y adolescentes de seis a dieciocho años, que viven en una zona de privación sociocultural y en riesgo de marginación en la zona sur de Algeciras (de las barriadas de Pescadores, Juliana y Saladillo). Ofrecían una alternativa al tiempo libre con varios talleres que tenían organizados los sábados:

- Taller de infancia: Formaban parte de este taller los niños de menor edad y se les ofrecían talleres de manualidades, juegos,...
- Taller de adolescentes: Para los adolescentes proponían talleres de teatro, manualidades, educación sexual, deportes,...
- Taller de juventud: Se realizaba por la tarde y en él se trataban temas de orientación laboral, educación sexual, globoflexia,...

Además de estos talleres organizaban salidas al zoo, excursiones a otras ciudades y al campo, visitas a museos, etc.

Otra actividad de alternativa al tiempo libre eran las colonias de verano para los distintos grupos, además de los cursos de formación.

Todo este abanico de actividades eran presentadas como una nueva opción para ocupar el tiempo libre, dar la oportunidad de desarrollo y acercamiento cultural de estos niños que viven en un entorno adverso y de privación cultural.

Formadores

Los formadores encargados de desarrollar el programa de habilidades sociales, dentro de las sesiones del programa general de mediadores socioculturales, fuimos tres miembros del equipo del Centro de Pedagogía y Psicología Aplicada: dos psicólogas y un logopeda y pedagogo-terapeuta.

Es un centro con una amplia experiencia en psicología clínica infantil y de adultos, psicología escolar, pedagogía y logopedia, en el que nos dedicamos a actividades que van desde la evaluación y tratamiento clínicos de trastornos en la infancia, adolescencia, edad adulta y vejez, logopedia, programas de intervención, técnicas de estudios hasta la estimulación precoz y la neuropsicología, además de participar como ponentes en congresos y jornadas y realizar cursos formativos cuando se nos solicita, como fue el presente caso.

Procedimiento

El programa de habilidades sociales se dividió en cuatro módulos, cada uno de ellos con unos objetivos específicos, pero todos encaminados hacia un mismo objetivo general: la enseñanza de las habilidades sociales apropiadas para una vida en plural.

MÓDULO I: COOPERAR Y COMPARTIR

Con este módulo, pretendemos enseñar a los chicos a compartir y a pedir ayuda a sus iguales o superiores cuando fuese necesario.

En toda situación, existen normalmente tres modos posibles de comportamiento en los adolescentes: competitivo, individual y cooperativo. Los adolescentes, encuentran muchas dificultades a la hora de cooperar, sobre todo entre ellos, porque deben ponerse en el lugar del otro y percibir los objetivos del grupo como propios, fomentando la ayuda mutua, la confianza, la aceptación y el respeto; pero a veces, no saben cómo hacerlo.

A través de una serie de actividades, les podemos enseñar a cooperar y compartir. Nuestros objetivos fueron tres: aprender a escuchar y ser escuchados, aprender a ofrecer sugerencias y valorar la de los demás, aprender a integrar las ideas de todos en la búsqueda de soluciones a los problemas y a repartirse las responsabilidades asumiendo las tareas que a cada uno le corresponde.

1. Saber escuchar y hacerse escuchar

Se comenzó explicando qué es un equipo. Un equipo es un conjunto de personas que trabajan juntas para conseguir unos objetivos. A continuación, les dimos una serie de habilidades para escuchar activamente al trabajar en equipo y que son las siguientes: mirar al que habla, darle señales no verbales de que se le escucha, demostrarle que se le comprende resumiendo lo que nos ha dicho, hacerle preguntas inteligentes sobre lo que nos está diciendo, si nos surge alguna duda y por último, no interrumpir innecesariamente.

Además se les dieron una serie de habilidades para saber hacerse escuchar: ser ordenado y explicar con claridad y precisión, no prolongarse demasiado, poner entusiasmo en lo que se dice, hacer pequeños silencios para permitir que los otros pregunten o intervengan.

Todas estas habilidades son comentadas y puestas en práctica a través de trabajos en pequeños grupos de tres personas donde se intercambian los distintos roles en la comunicación y donde uno de ellos actúa como juez, observando el mecanismo de la comunicación y anotando fallos.

La sesión acaba poniéndose en común las dificultades que han encontrado los compañeros a la hora de escuchar, hacerse escuchar y las habilidades en las que deben insistir.

2. La unión hace la fuerza

En este segundo paso, pretendemos que los chicos aprendan a ofrecer sugerencias y a valorar las que dan los compañeros, por lo que en primer lugar les hacemos tomar conciencia de algunas de estas ideas: la riqueza de un grupo está en función de la riqueza de ideas de sus miembros, esta riqueza puede no ser útil para el equipo si los miembros no las comparten, qué ocurre cuando ante los problemas del grupo todos esperan que el listillo diga lo que hay que hacer, qué ocurre cuando los que tienen una idea se las callan para tener así ellos la exclusiva.

Después de comentar lo anterior les enseñamos ciertas habilidades necesarias para exponer correctamente las propias ideas: estar atento en cada momento a las necesidades del grupo, buscar ideas constructivas y planes para resolver problemas, darlas a conocer a los compañeros.

Aceptar las ideas de los demás, también implica aprender ciertas estrategias: atender e interesarse por las propuestas de los compañeros, examinar si en esas propuestas hay algo valioso, no aferrarse a las ideas de uno por amor propio u orgullo.

Todas estas habilidades y estrategias se ponen en práctica a través de la exposición de una situación social problemática donde todos, en pequeños grupos, tienen que buscar una solución adecuada analizando los datos, definiendo las causas, aportando distintas soluciones teniendo en cuenta las posibles consecuencias y finalmente, puntuando sobre cinco el modo en que cada uno de ellos ha cumplido las distintas habilidades y estrategias necesarias.

Finalmente y para terminar, se exponen y debaten los planes encontrados, se analiza el modo de poner en práctica las habilidades objetivas y uno a uno indican si ha mejorado o no en el cumplimiento de esas habilidades o estrategias.

3. Comprometerse solidariamente en las tareas del grupo

En este punto, nuestra intención es enseñar a los jóvenes a repartir las responsabilidades en el trabajo, a integrar las ideas y a cumplir con las obligaciones.

A través de una serie de comentarios sacados de la propia experiencia de ellos, los jóvenes toman conciencia de dicho objetivo. A continuación le damos unas estrategias que le pueden ayudar a la hora de conseguir dicho objetivo.

Se explica las distintas formas de comportamiento que pueden causar problemas en un grupo a la hora de un diálogo eficaz:

- a) Pasivos: no hablan, no atienden, no participan y luego, al ver que el grupo no funciona, se desentienden de los compromisos hechos.
- b) Negativista: solo hacen criticar.
- c) Habladores: no respetan el turno de palabras, escuchan poco, no dejan hablar a nadie.
- d) Manipuladores: piensan que lo suyo es lo más importante y pretenden imponer sus ideas.
- e) Sumisos: no tienen opiniones propias, hacen lo que diga la mayoría.
- f) Agresivos: no soportan que le lleven la contraria, piensan siempre que van en su contra y responden de mala manera.

Una vez que se han explicado, discutido y comprendido el porqué estos comportamientos pueden traer problemas, se les recuerda qué pasos deben seguir en la búsqueda de la solución a cualquier problema y se le plantean distintas situaciones para poner en práctica todo lo aprendido: ¿en qué consiste el problema?, ¿qué soluciones puede haber?, ¿cuál es la más indicada?, ¿cuál es la forma más correcta de realizarlo?, ¿quiénes se van a encargar de realizarla?, ¿cómo se va a comprobar qué resultado ha dado?

MÓDULO II: APRENDIENDO A COMUNICARSE

En este segundo módulo nos marcamos tres objetivos específicos que se fueron desarrollando en cuatro partes interrelacionadas:

1. Expresarse adecuadamente para favorecer que los demás entiendan el mensaje.
2. Mostrar receptividad al mensaje de otras personas para facilitar la comunicación.
3. Desarrollar habilidades para iniciar y mantener relaciones.

1. Mejoro mis habilidades

En este primer punto analizamos la importancia de adquirir unas habilidades sociales correctas.

A través de un cuestionario comentamos aquellas situaciones en las que los participantes han contestado que se sienten intranquilos e inseguros y les hacemos ver, a través del diálogo y la puesta en común lo que podrían conseguir si fueran capaces de sentirse tranquilos y seguros en cada una de las situaciones señaladas.

En general, hay tres tipos de comportamientos en la comunicación:

- Comportamiento de tipo pasivo: una persona se comporta pasivamente cuando se siente incómoda por temor a lo que piensen o digan los demás acerca de su conducta.

Para evitarlo, se calla o busca excusas y justificaciones a su comportamiento, aunque sean falsos, o dice o hace algo diferente a lo que desearía hacer o decir.

Las personas que se comportan de modo pasivo suelen hacer o decir cosas que no piensan o que les desagradan para "agradar" a los otros y se sienten mal con ellos mismos por no haber sido coherentes.

- Comportamiento de tipo agresivo: una persona se comporta de manera agresiva cuando se siente enfadada, furiosa, cuando los demás hacen o dicen cosas con las que está de acuerdo. Con frecuencia, en estos casos contestan con críticas, reproches, gritando o insultando.

Las personas que se comportan de este modo, se sienten enfadadas y favorecen que los demás les teman y que no deseen ser sus amigos. Por otro lado, este estilo de comportamiento favorece que se generen conflictos cuando la otra persona también tiene un estilo agresivo.

- Comportamiento de tipo asertivo: una persona se comporta de manera asertiva cuando se siente cómoda, tranquila y segura con su conducta. Cuando es tolerante y piensa que todas las personas somos diferentes y pensamos y actuamos de modos distintos. A menudo, dicen lo que piensan y deciden lo que hacen en cada momento con los demás, algunas veces deciden hacer lo que los demás les proponen y otras no, además se sienten tranquilos cuando piden algo a otras personas o cuando rechazan algo que les piden.

La persona que se comporta de manera asertiva se siente cómoda y tranquila, decide lo que hace en función de sus deseos, aunque a los demás no les guste. En ocasiones, negocia con la otra persona y con frecuencia llega a acuerdos con los que todos se benefician.

Una vez explicados y comentados estos tres tipos de comportamiento con ejemplos ficticios o reales planteados por los participante, resolvemos cualquier duda planteada y les pedimos que en casa observen cómo se comportan las personas que conocen.

2. Escuchando a los demás

En este segundo punto pretendemos desarrollar las habilidades de escucha.

Alguna vez nos hemos encontrado en situaciones en las que ha habido algún malentendido. A veces, intentamos explicar correctamente lo que deseamos transmitir, esto también ocurre cuando nosotros somos los que escuchamos. Existen una serie de habilidades de escucha necesarias para transmitir que se está escuchando y comprendiendo lo que se nos dice y éstas las debemos poner en práctica. Por lo que es conveniente que tras la lectura, explicación y comprensión de cada una

de estas habilidades se pongan en práctica a través de unos ejercicios que se plantean en los que los jóvenes tienen que expresar distintas emociones ante una situación planteada y el resto debe escuchar correctamente.

Las habilidades de escucha son las siguientes: mantener contacto visual con la persona que habla, indicar con un "sí", "hum" o un movimiento de cabeza que se está escuchando activamente lo que se dice o se está entendiendo, permanecer a una distancia de 50 ó 60 cm. de la persona que habla, mantener una expresión facial cordial y amable, no jugar, moverse de un lado a otro, mirar el reloj o bostezar, no sentarse si la persona que habla está de pie, no terminar las frases del interlocutor, no interrumpir cuando se os está hablando, si se desea intervenir, hacer una pausa de aproximadamente dos segundos desde que finaliza el interlocutor, si no se comprende el mensaje, preguntar de modo concreto la parte que no se ha entendido.

3. Sé que decir

En este apartado, desarrollamos las habilidades de comunicación para expresar las propias opiniones.

Todo proceso de comunicación implica un intercambio de mensajes, al menos, entre dos personas. Por eso, junto con las habilidades de escucha, es necesario desarrollar habilidades para transmitir información y expresar opiniones.

Para trabajar este aspecto de la comunicación, se representan distintos tipos de situaciones en grupo, siendo uno de los componentes el observador, que cogerá anotaciones y registrará cómo se puede mejorar las distintas habilidades puestas en práctica, las habilidades de escucha, las habilidades para hacerse escuchar y el tipo de comportamiento expresado por cada participante.

4. Encantado de conocerte

En este apartado se pretende que los chicos aprendan a iniciar y mantener conversaciones con personas desconocidas.

De nuevo y a partir de distintas situaciones planteadas hay que hacer una representación en las que se deben seguir una serie de indicaciones: intentar que la otra persona se sienta cómoda, iniciar las conversaciones presentándose y aportando datos personales que puedan resultar de interés, contestar a las preguntas que te hagan emitiendo frases completas y no sólo monosílabos, expresa tu opinión de manera clara y directa, recuerda que hay que mantener una escucha activa.

Un ejemplo de las situaciones planteadas es: "David entra en una escuela nueva, cuando ya ha empezado el curso. Quiere averiguar, a través del profesor, qué materiales tiene que comprar".

MÓDULO III: LA REAFIRMACIÓN MORAL

Se asume la idea de que la buena marcha de las relaciones entre los miembros de un grupo depende de factores como:

- La percepción del grupo como un todo, con unas normas que rijan los derechos y deberes de cada miembro.
- La valoración de los beneficios de su cumplimiento y los daños de su no-cumplimiento.
- La capacidad de autocontrol y la demora de los beneficios.
- La conciencia moral como capacidad de tomar decisiones y actuar de acuerdo a esas decisiones.
- La tolerancia como base para mantener esas buenas relaciones, desde el punto de vista de "soportarse" mutuamente a pesar de las ideas o modos de ser de cada miembro.

Se dice que debemos ser tolerantes, pero en sentido de esforzarse en convivir con el otro y no de aguantar todo tipo de conductas que a veces no están permitidas por faltar a la ética y al respeto.

Para desarrollar todos estos objetivos dividimos el presente módulo en cuatro partes separadas pero interrelacionadas entre ellas.

1. Las personas somos muy complejas

En esta parte pretendemos que los chicos tomen conciencia a través de una serie de ejercicios, que antes de juzgar a nadie, debemos tener en cuenta la situación de esa persona en todas las facetas de su vida.

Planteamos unas situaciones en la que los chicos, antes de juzgar deben tener presente lo difícil que es analizar la responsabilidad moral de las personas, ¿cómo saber si está bien o mal lo que hace alguien?, además también deben tener en cuenta las consecuencias que implican el no tener presente el porqué de nuestras propias conductas.

Al finalizar el ejercicio, se ponen en común todas las respuestas planteadas por los participantes y se discute si se ha dado alguna postura rígida de intolerancia.

2. Tolerarse no es solo aguantarse

El objetivo de ese punto es conseguir que los participantes tomen conciencia del valor de la "tolerancia inteligente" como base para la convivencia. Se les pide que expliquen, desde su propia experiencia, la diferencia entre la tolerancia inteligente y el mero soportarse.

Ante las distintas situaciones, se les pide que realicen una tarea conjunta:

- Analizar el porqué esa persona actuó así.
- Pensar y decir varias formas de actuación en esa situación.
- Pensar y decir posibles consecuencias de esas conductas.
- Elegir la conducta adecuada.

Posteriormente, se someten a debate las respuestas dadas a cada situación y si se han dado respuestas intolerantes, se debaten y se les da un "Código de Tolerancia" que ellos mismos deben completar.

3. Elaborar un código de convivencia

Todos tenemos derechos a ser libres, pero nuestra libertad acaba donde empieza la del otro y cada miembro del grupo al que pertenecemos, tiene una serie de derechos, pero también tiene una serie de deberes que deben cumplir.

Se les pide a los participantes elaborar una serie de derechos y deberes, a modo de ejemplo se les plantea los siguientes:

1. Derecho y deber de todos al respeto por las personas.
2. Derecho y deber de todos a exigir y trabajar porque en mi grupo se den condiciones favorables para aprender.
3. Derecho y deber de todos a defender a nuestros compañeros cuando son tratados injustamente.
4. Derecho y deber de todos a ser responsables en la realización de las tareas de grupo.
5. Derecho y deber de todos a colaborar y ayudarnos mutuamente.

Entre todos los participante se proponen, discuten y llegan a un acuerdo sobre los principios a elegir para que rijan la convivencia del grupo al que pertenecen. Se puntúan sobre diez los principios expuestos y se elabora un reglamento sobre el modo de llevar a cabo esos principios finalmente elegidos en común.

4. Las provocaciones

En este punto, pretendemos que los chicos aprendan estrategias útiles para hacer frente a las provocaciones, evitar peleas y disputas, anticipar cuándo es probable que ocurra un incidente para poner en marcha estrategias de distracción e interrumpir el curso de los acontecimientos.

Alguien es provocado cuando se le insulta, se le trata injustamente o se le toma el pelo. No es algo agradable, es molesto y causa malestar emocional. A la mayoría de las personas no le gusta que le provoquen y por ello, debemos buscar una forma para evitarlo.

Para quien provoca, es divertido ver como el otro se enfada, sonroja, salta, grita, llora, da una patada, etc. Es como una marioneta controlada por las cuerdas del provocador.

Formando grupos, se les pide a los participantes que establezcan los beneficios inmediatos y a medio plazo que pueden conseguir haciendo frente a las provocaciones, una vez discutidos y puestos en común todos estos beneficios, explicamos a los chicos los pasos a seguir para hacer frente a las provocaciones.

Cuando valoramos que una situación es una provocación:

1. Respiramos profundamente.
2. Pensamos y nos decimos mentalmente frases como:
 - "Soy capaz de controlar la situación"
 - "Me quieren enfadar pero no lo van a conseguir"
 - "No le voy a enseñar mi enfado"
3. Analizamos la situación y decidimos que es lo más adecuado para mí:
 - Alejarme
 - Seguir con lo que estoy haciendo
4. No responder de ningún modo a la provocación, ni de manera verbal ni no verbal. Se trata de ignorar a la persona que intenta provocarnos. Al final, analizar la situación en los siguientes términos:
 - Lo he conseguido.
 - La próxima vez puedo mejorar.
 - No lo he conseguido pero lo importante es que lo he intentado. La próxima vez lo haré mejor.

Todo esto se pone en práctica en situaciones en las que algunos de los participantes hace de provocador y otros, de provocados. Finalmente se plantea las dudas y se pondrán en común la experiencia, haciendo hincapié en los sentimientos de las personas que han sido víctimas de provocaciones y como conclusión, un pensamiento:

"Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti".

MÓDULO IV: SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS INTERPERSONALES

Las habilidades de los adolescentes en la solución de problemas se deben a factores personales y factores situacionales, por lo que debemos tener en cuenta los elementos personales con los que cuentan: estrategias, expectativas, experiencias anteriores, éxitos, fracasos, conocimiento social de las normas, personalidad, motivaciones, las estrategias y destrezas de que disponen, las situaciones, el contexto, el estatus que tiene entre los compañeros y el apoyo social.

Debemos desarrollar los procesos y estrategias de que disponen para ayudarles a afrontar la solución de los problemas de una forma más eficaz, lo que hará aumentar su capacidad para resolver problemas de manera autónoma en el futuro.

Para desarrollar todas estas habilidades, debemos, en principio lograr una serie de objetivos: sensibilizar de lo importante que es observar detenidamente los detalles y a no precipitarse por darles solución, haciéndoles entender que hasta el más mínimo detalle puede ser extremadamente valioso; enseñarles a determinar cuáles pueden ser las posibles causas para definir, de manera objetiva y clara, en qué consiste el problema y enseñarles también a recoger la retroinformación correctora; enseñarles a distinguir las características relevantes de las irrelevantes, desarrollar la creatividad y capacidad para generar distintas soluciones; evaluar las soluciones anticipando las consecuencias de sus acciones, es decir, prever acontecimientos y tomar conciencia de las expectativas sociales que acarrearán sus acciones; reflexionar sobre la solución que hayan elegido, teniendo en cuenta también los objetivos del otro y no actuar impulsiva y egocéntricamente; responsabilizarse de las acciones que llevarán a cabo y poner en práctica las soluciones elegidas, evaluando posteriormente los resultados.

1. Comprender bien los problemas antes de intentar solucionarlos

En alguna ocasión, todos hemos tenido problemas y muchas veces, cuando esto ocurre, no sabemos qué hacer. Para solucionar problemas sociales, es importante que conozcamos los pasos que debemos seguir:

- El primer paso es observar detenidamente los hechos, fijarse muy bien en todo lo ocurrido, situación, protagonistas,...
- Lo segundo que debemos hacer es preguntar a algún observador externo sobre algo que no hayamos podido descubrir por nosotros mismos y que consideramos importante. Debemos preguntar de manera clara, breve y concreta y tener claro qué es lo que quiero saber.
- El tercer paso, tratar de conocer cuáles han sido las causas que lo han originado y las consecuencias que ha tenido. Un mismo problema puede tener significados diferentes según sus causas y sus consecuencias.
- El último paso, es intentar definirlo con el menor número posible de palabras. Definir el problema con tan solo una frase.

Para poner en práctica e interiorizar todos estos pasos, se lee una situación social que ha sido un problema para una persona y los chicos, separados en grupo, deben contestar a una serie de preguntas.

2. En busca de alternativas para mis problemas

En la solución de problemas es muy útil tener presente ese dicho de: "Vísteme despacio que tengo prisa", debemos emplear el tiempo que sea necesario para solucionar correctamente y eficazmente las distintas situaciones sociales conflictivas con las que nos iremos encontrando en la vida. No debemos tomar decisiones sin antes haber observado minuciosamente todos los datos, para poder anticipar consecuencias y ver posteriormente todas las situaciones posibles; además, debemos tener en

cuenta las consecuencias antes de llevar a la práctica lo decidido. Siempre es bueno recordar algunas situaciones en las que por no pensar con anterioridad las consecuencias, luego nos hemos arrepentido de la solución elegida.

Entre todos los participantes, se elige un problema que interese a la mayoría; en caso de que el problema sea conocido por solo unos pocos, deberán informar al resto de todos los detalles implicados para posteriormente, definir, en pocas palabras cuál es el problema en sí. Tras esto, se debe empezar a buscar posibles soluciones.

A continuación, se estudian las soluciones propuestas para evaluar las consecuencias, teniendo presente las posibles ventajas e inconvenientes de su elección y haciendo una lista con los pros y los contras de las propuestas. Finalmente se elige la solución más conveniente elegida por cada grupo, se pone en común y se discute tolerantemente el porqué de esa elección, aceptándose democráticamente la solución más adecuada.

3. Cómo proyectar planes concretos para mis problemas

La mayoría de las personas nos encontramos con ciertas dificultades cuando tenemos que resolver un problema y debemos tener presente los medios de los que disponemos para enfrentarnos a dicha situación, por lo que debemos aprender a planificar con creatividad, pero con realismo, esas decisiones que debemos tomar.

En la toma de decisiones debemos tener en cuenta los recursos personales, las limitaciones personales y los modelos de comportamientos eficaces.

Se elige entre todos los participantes un problema que sea conocido por todos, se define en pocas palabras en qué consiste el problema, se buscan todas las soluciones posibles y se seleccionan algunas en función de las consecuencias, todo como ya se explicó anteriormente.

A continuación, se estudian las posibilidades reales para llevar a cabo la solución elegida, planificando el tiempo que llevará y las responsabilidades que tendría cada uno. Los planes propuestos se discuten democrática y tolerantemente para, si es posible, llegar a un acuerdo para poner en práctica un solo plan. Si no es así, que cada grupo asuma su propio plan, señalando detalladamente los compromisos tomados, fechas concretas, etc.

4. Cómo ejecutar los planes que me he propuesto para solucionar mis problemas

Para llevar a cabo esta parte, empezamos, leyendo una situación problemática ocurrida a un adolescente y se pide a los participantes que busquen posibles soluciones, siguiendo todos los pasos que anteriormente se han enseñado.

A continuación, se les pide a los participantes que en pequeños grupos analicen el problema siguiendo los siguientes pasos: seleccionar los datos más importantes, estudiar las posibles consecuencias, definir el problema en pocas palabras, anticipar las consecuencias de esas soluciones tanto para ese individuo como para los demás, seleccionar las más adecuadas según los medios de que se disponen, hacer un plan concreto de realización si es conveniente.

Una vez han realizado todos estos puntos, se ponen en común y con la ayuda del educador se observa si: han seguido todos los pasos, favorecen el análisis crítico de los elementos dados, refuerzan el trabajo productivo de sus compañeros.

La sesión acaba analizando el modo de trabajar de los grupos y resolviendo dudas si las hubiera.

METODOLOGÍA

La metodología usada durante el desarrollo del programa, en general, fue eminentemente práctica e interactiva y les facilitaba a los mediadores un programa a largo plazo y a diferentes niveles.

Todas las sesiones seguían el siguiente esquema:

- Explicación general: Se comenzaba con una explicación general del tema de la sesión.
- Objetivos: Explicación paso a paso de los objetivos que se querían conseguir.
- Ejercicio modelo: Se ponía en práctica un ejercicio modelo en el que los mediadores hacían el papel de alumnos y los formadores mostraban cómo se aplicaba la teoría explicada.
- Puesta en común: Se pasaba a la resolución de dudas y se abría un debate acerca del tema.
- Ejercicios y tareas para la semana: Se proponían ejercicios a los monitores para poner en práctica con los distintos grupos de niños. A la semana siguiente se revisaban los ejercicios y se exponían las dudas y los resultados que los monitores habían obtenido al ponerlos en práctica.

CONCLUSIONES

1. La prevención es el modo más eficaz a largo plazo para evitar las conductas de marginación.
2. Los adolescentes obtienen más refuerzo social y satisfacción en sus interacciones con iguales y mayores.
3. Al aumentar las iniciativas de interacción efectiva y apropiada entre ellos, los chicos se relacionan más y mejor unos con otros.
4. Se reducen las recriminaciones verbales y los castigos proporcionados por iguales, padres y profesores. Con ello, también se reducen los niveles de ansiedad y estrés entre los escolares.
5. La toma de conciencia de disponer de habilidades para resolver conflictos interpersonales y el refuerzo social por comportamientos deseados por padres y profesores, contribuyen al desarrollo de un buen autoconcepto y una autoestima elevada.
6. Disminuyen los comportamientos agresivos y antisociales, lo que hace mejorar la adaptación familiar y social.

BIBLIOGRAFÍA

- BRUNET, J. J. y NEGRO, J. L. *Tutoría con adolescentes*. Ediciones San Pío X. Madrid. 1991.
MORALEDA, M. *Educación en la competencia social*. Editorial CCS. Madrid. 1999.
MAGAZ, A. y cols. *Avancemos. Enseñanza de Habilidades Sociales para adolescentes (12-18 años)*. Grupo ALBOR - Cohs. División Editorial. Bilbao. 1999.