



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**MÁSTER DE PROFESOR EN EDUCACIÓN SECUNDARIA  
OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS**

**INTERVENCIÓN SISTÉMICA EN LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER  
ESPECIALIDAD INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA**

**AUTOR/A: Isabel Valentín Sánchez**

**TUTOR/A: Susana Lucas Mangas**

Palencia, 30 de junio, 2014

## **ÍNDICE**

<b>1.</b>	Introducción	3
<b>2.</b>	Justificación	5
-	Por competencias	5
-	Teórica	6
<b>3.</b>	Objetivos	8
<b>4.</b>	Marco teórico	9
a)	Enfoques teóricos de la orientación	10
b)	Modelos de intervención psicopedagógica	13
c)	La Pedagogía Sistémica	14
d)	La Psicología Sistémica	20
e)	La Resolución de Conflictos	23
<b>5.</b>	Diseño de intervención	25
<b>6.</b>	Conclusiones	43
<b>7.</b>	Bibliografía	45

## 1. INTRODUCCIÓN

La gran demanda de los servicios de orientación académica y de planes de convivencia acordes a las necesidades del alumnado que lo necesita, me hizo reflexionar sobre la importancia de profundizar en que en los diversos centros educativos existen conflictos que no se gestionan ni resuelven, o se intentan disolver o disimular, sin afrontarlos desde un enfoque de Educación para la Paz. Hay una necesidad de facilitar a las nuevas generaciones el ser más humanas, más asertivas, más empáticas, saber aceptar responsabilidades y llevarlas a cabo, desde los diversos roles que desempeñemos en la sociedad, porque únicamente así podemos contribuir a mejorarla (Zurbano, 1998).

*“El papel absolutamente decisivo que juega la educación como motor de evolución de una sociedad, pretende ser un punto de partida para sustituir la cultura de la violencia que ha definido el siglo XX por una cultura de paz que tiene que caracterizar al nuevo siglo. La cultura de la paz la forman todos los valores, comportamientos, actitudes, prácticas, sentimientos, creencias, que acaba conformando la paz. Esta cultura de paz se tiene que implantar a través de potenciar la educación para la paz, la no-violencia y los derechos humanos, a través de la promoción del diálogo y de la no-violencia como práctica a generalizar en la gestión y transformación de los conflictos” (Ley 27/2005, Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. Boletín Oficial del Estado, jueves 1 de diciembre de 2005, núm. 287, p. 39418).*

El planteamiento sistémico es una de las perspectivas adecuadas para emplear en un centro educativo, pues el punto de partida es el alumnado y su ambiente, su familia, su sistema. El alumnado se desarrolla en un entorno del que no podemos ni debemos separar. Cuando se producen conflictos, necesitamos intervenir en el sistema en su conjunto, y no aislar a la persona para “aconsejarle” cómo ha de actuar para que se produzca el cambio, pues una persona sola, poco puede hacer, se necesita cambiar el sistema en conjunto, compartir pautas de actuación, adquirir habilidades sociales necesarias en la vida, útiles en todos los ámbitos para contribuir a mejorarla.

De acuerdo con Ovejero (2004, pp. 13), “el conflicto es psicosociológicamente inevitable cuando los seres humanos viven en comunidad, porque es inherente a la

interacción humana. Donde hay interacción social y humana entre dos o más personas, o grupos, inevitablemente habrá desavenencias que habrá que solucionar y, en todo caso, gestionar adecuadamente. Pero a la vez es sociológicamente necesario, pues es la única manera que las personas tenemos de provocar cambios en la realidad social. Sin conflictos, la sociedad no se modificaría ni avanzaría y, en consecuencia, desaparecería, por lo que no deben ser vistos como algo negativo, sino más bien como una oportunidad para conocernos y así mejorar nuestras relaciones futuras”.

Y aún más en un Instituto de Enseñanza Secundaria, en el que hoy en día es característica la diversidad cultural, nuestro alumnado necesita aprender a convivir aceptando las diferencias y reconociendo que todas las personas somos iguales, y enseñar a las más desventajadas esas competencias de comunicación que luego puedan aplicar en el resto de contextos.

A lo largo del trabajo iré analizando del marco teórico en el que me he fundamentado para hacer el consiguiente diseño de intervención, finalizando con las conclusiones a las que me ha llevado la realización de este proyecto.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

### **a) Justificación de las competencias profesionales**

- Fomentar un clima que facilite el aprendizaje y ponga en valor las aportaciones del alumnado.
- Analizar críticamente el desempeño de la docencia, de las buenas prácticas y de la orientación, utilizando indicadores de calidad.
- Conocer y aplicar metodologías y técnicas básicas de investigación y evaluación educativas y ser capaz de diseñar y desarrollar proyectos de investigación, innovación y evaluación.

He seleccionado estas tres competencias específicas porque son las que tienen una interacción más directa con lo que he observado en prácticas y con mi diseño de intervención.

La primera competencia tiene que ver con la diversidad de estudiantes, que tiene que ser tomada en cuenta debido a las diferencias culturales, así como el paradigma constructivista, tan presente a día de hoy: necesitamos conocer los conocimientos previos que tienen nuestro alumnado para, a partir de ahí, actuar.

La segunda competencia, tan importante como el resto, tiene muy en cuenta la mejora, el progreso, el cambio, en conocer el grado de satisfacción existente dentro de la comunidad educativa, y disponibilidad para establecer procesos de cambio y mejora.

La tercera de las competencias, quizás es la más apropiada para este trabajo, pues es la que está más relacionada con la investigación, la evaluación y propuestas de intervención, objetivo directamente relacionado con el desarrollo del Trabajo Fin de Máster. Es muy importante que se vayan elaborando y renovando los materiales educativos, ya que la sociedad evoluciona, y con ella las personas.

## **b) Justificación teórica**

La elaboración Trabajo Fin de Máster en “Intervención Sistémica en la Resolución de Conflictos” la debo a todo el período de prácticas llevado a cabo en el IES Juan de Juni, a mi formación académica, a mi experiencia como psicóloga, así como al contexto y circunstancias en las que vivimos actualmente.

Durante mis prácticas en el Instituto de Enseñanza Secundaria, se podría decir que acompañé a mi tutor en, prácticamente, todo momento, teniendo, así, la oportunidad de observar y participar en todas las actividades y labores en que un profesional de la Orientación Educativa se ve involucrado.

Tuve la oportunidad de estar presente en diversos estudios de casos en orientación con menores de edad. Sin embargo, el trabajo no se queda sólo ahí, pues las personas no vivimos aisladas, no vivimos solas, siempre estamos en contacto con la sociedad, continuamente estamos siendo receptores de una inmensa cantidad de estímulos por parte de los medios de comunicación.

Toda persona vive en un contexto, acompañada por una serie de personas, cargando con un conjunto de circunstancias personales y sociales que, en unos casos, pueden ser más favorables que en otras.

En mi caso, y por las características del Instituto de Enseñanza Secundaria del barrio en el que está ubicado, se aprecia una gran diversidad cultural, se detecta una necesidad de aprender a convivir en sociedad y, por tanto, en el centro educativo. Los servicios de orientación eran solicitados de manera continuada. No existía un solo día en que alguien no llamara a la puerta o al teléfono para pedir cita y hablar con el profesional de orientación. Las personas que solicitaban cita con el profesional de orientación eran muy variadas, cada uno con unas demandas de diferente naturaleza, si bien todas referentes a la población menor. Por un lado, el propios alumnado del centro solicitaba orientación, bien porque tenían dudas sobre cómo orientar sus vidas, sus estudios; bien por problemas personales, tanto familiares como con su grupo de iguales. Igualmente, padres-madres de este alumnado solicitaba asesoramiento del profesional de orientación para remitirle sus preocupaciones por sus hijos e hijas o para solicitar ayuda en cómo educar a sus hijos e hijas o qué hacer en una situación determinada por la que estaban atravesando.

Revisando el Documento de Orientación educativa, elaborado por el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte (2009), profundizo sobre la necesidad del enfoque sistémico, dentro de los planteamientos tecnológicos, como recomendable para una intervención educativa.

### **3. OBJETIVOS**

- Prevenir los conflictos dentro y entre los distintos sectores de la comunidad educativa.
- Fomentar la implicación de las familias en la transmisión de valores a sus hijos que favorezcan la convivencia en la familia y la colaboración con los profesores en la tarea educativa.
- Informar de la importancia de la intervención psicopedagógica con el alumnado y las personas que forman parte de ese contexto.
- Analizar las posibilidades de llevarlo a cabo en los diferentes centros educativos de secundaria.
- Facilitar la tarea a los profesionales de la Orientación educativa en lo referente a la Resolución de Conflictos.



#### 4. MARCO TEÓRICO

El REAL DECRETO 83/ 1996 de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, en su Capítulo II del Título III, establece la composición y funciones de los Departamentos de Orientación (DO), en los que no puede faltar un profesional de la pedagogía o psicología.

Ambas ciencias son fundamentales dentro de las paredes de un centro educativo. Por lo que el profesional de la psicología, necesita tener conocimientos en pedagogía y/o el profesional de pedagogía, en psicología.

De aquí, que sea tan importante formarse para la dedicación a la Educación, la obtención del Máster de Profesorado de Secundaria, en el que se nos ofrecen conocimientos psicopedagógicos para formar parte de los DO.

En todo lo referente a la educación y a la población menor, la intervención sistémica es una perspectiva adecuada para llegar a ella, sin aislarles del mundo en el que viven, se les asesora y media entre las piezas fundamentales que conforman su sistema; pues muchas veces el conflicto no radica en el menor que viene a consultar cómo resolver un problema, sino que el problema viene de la familia, del disfuncional funcionamiento de ésta o de un miembro de la misma.

Mi elección de TFM en intervención sistémica tiene su fundamento en que esta intervención puede ser una combinación de psicología y pedagogía, ambas sistémicas. Gracias a mi formación académica, más dirigida hacia lo cognitivo-conductual, y a los diferentes cursos de Terapia Sistémica y Terapia Centrada en Soluciones, así como a todo mi período de prácticas en el que pude observar una intervención de este tipo, más orientada a lo sistémico, a las soluciones, me decanté por elaborar una intervención de este tipo.

Por ello, en este apartado analizaré el marco teórico existente, organizando los diversos enfoques teóricos en los siguientes apartados (Minuchin, 1984; Martínez, 1998; Velaz de Medrano, 1998; Traveset, 2007): a) enfoques teóricos de la orientación; b) modelos de intervención psicopedagógica; c) la pedagogía sistémica; d) la psicología sistémica; e) la Resolución de Conflictos.

A) ENFOQUES TEÓRICOS DE LA ORIENTACIÓN (Velaz de Medrano, 1998):

El enfoque teórico es lo que va a fundamentar la intervención de los profesionales en orientación educativa, es por ello, que estos profesionales necesitan conocer los diferentes enfoques teóricos que existen en el ámbito de la orientación para, así, y de acuerdo a su formación y a sus principios, ejercer su labor orientadora de manera adecuada. Cada enfoque tiene unas raíces, por lo que se deberá tener en cuenta el contexto en que se trabaja, y los conocimientos que cada profesional tiene para enfocar su actuación orientadora.

A pesar de la existencia de diferentes enfoques teóricos, todos ellos asumen que “el cambio es posible, que dicho cambio ha de ser coherente con los objetivos de logro, y que la interacción orientador-orientado es fundamental en la consecución de dicho cambio” (Martínez, 1998).

Los diferentes enfoques teóricos, tomados de la autora Velaz de Medrano (1998), los clasificaremos de la siguiente manera: teorías del *counseling*, teorías del desarrollo humano, teorías educativas actuales (enfoques emergentes).

Teorías del *counseling*, que se dividen a su vez en:

- **Enfoque de rasgos y factores**, que defienden que cada persona tiene unos rasgos y unos factores individuales, medibles y evaluables, en desarrollo durante el proceso de interacción de la persona con el medio ambiente, cada ocupación requiere de unas características. Por lo que la labor del orientador será ayudar al individuo a ajustar los rasgos personales con los requisitos ocupacionales, a través de la utilización de tests, la confianza en el sujeto, la creencia del valor que tiene, asesorar al sujeto para que se conozca mejor a sí mismo y así pueda actuar de manera autónoma.
- **Conductismo**, enfoque que sostiene que las conductas problema son aprendidas, es decir, como respuesta a estímulos, por lo que deberemos identificar esas conductas y sus reforzadores para poder eliminarlas, y posteriormente enseñar otras nuevas y deseables, seguidas de reforzadores. Para ello, se utilizan diferentes técnicas: refuerzo con fichas, coste de respuesta, modelado, contratos de contingencia, entrenamiento asertivo, desensibilización sistemática.
- **Aprendizaje social**, también conocido como imitación o modelado, que afirma que el aprendizaje de conductas se produce siempre en un marco social, que los niños aprenden observando, viendo a los otras personas actuar.

- **Cognitivismo**, que considera que las dificultades emocionales y comportamentales de las personas se deben a la forma en que éstas piensan sobre sí mismas y sobre el mundo que las rodea. Desde este enfoque, la labor del personal orientador podría ser la de ayudar a reconocer la existencia de otras maneras de pensar, ver la realidad desde otro ángulo distinto.
- **Psicoanálisis**, enfoque que a pesar de exceder el ámbito de la orientación, recoge grandes teorías psicopedagógicas gracias a Freud, como lo son la teoría de la personalidad o el desarrollo de la sexualidad.
- **Humanismo**, también conocido como orientación no directiva y teoría del *self*, en la que el orientador se pone en el lugar de su cliente y le muestra su comprensión empática.
- **Existencialismo**, enfoque que pretende hacer a la persona consciente de su responsabilidad, desarrollar en él la capacidad de ser responsable.
- **Teorías integradoras**, las que afirman que un solo método no es suficiente para una intervención orientadora eficaz. Consideran de gran relevancia el desarrollo personal, la necesidad de autoexploración y auto-aceptación por parte del usuario, y de empatía, respeto y autenticidad por parte del personal orientador.

- Teorías del desarrollo humano, que pretenden explicar los estadios o periodos por los que pasan las personas en su desarrollo, tanto cognitivo como emocional. Se diferencian de las teorías del counseling que se centran en comprender e interpretar el comportamiento humano para así establecer la actuación del profesional orientador. Las teorías del desarrollo humano más importantes fueron las de **Erikson**, que distingue ocho estadios en el ciclo vital; **Levinson**, que se centra en la etapa adulta, que la divide en estadios, y en cómo se comporta éste en cada uno; **Piaget**, con su teoría del desarrollo cognitivo y su teoría del desarrollo moral; **Kohlberg**, quien comparte con Piaget que la moral se desarrolla por etapas, si bien este autor añade un factor a este desarrollo que Piaget no tiene en cuenta, *la interacción con el ambiente*; **Loevinger**, afirmaba que el desarrollo del *yo* atraviesa por una serie de estadios de crecimiento interpersonal, cognitivo y moral; **Selman**, realizó un estudio sobre el desarrollo interpersonal y social.

Teorías educativas actuales, que podemos dividir en:

➤ **Planteamientos tecnológicos:**

-Teorías sistémicas, cuyo origen se encuentra en la teoría general de sistemas, de Ludwig von Bertalanffy. Este autor define “sistema” como un conjunto organizado de elementos que interactúan entre sí y con su ambiente para lograr objetivos comunes. Según esta teoría, un sistema puede ser a la vez elemento de otro sistema, y las modificaciones en la función que realiza uno de los elementos del sistema repercute en el resto de elementos y en el funcionamiento global del sistema. Las teorías sistémicas destacan que el todo es más que la suma de las partes; en todo sistema las relaciones son circulares, los objetos interactúan y los fenómenos están ligados en múltiples causalidades; el método sistémico es globalizador ya que obliga a percibir cualquier objeto como parte de un todo relacionado con un entorno, por lo que la comprensión del objeto estará relacionada con la comprensión del entorno.

-Igualmente, y de forma complementaria, a estas teorías sistémicas, nos encontramos las *Teorías funcionalistas*, que establecen que la sociedad se organiza como un sistema social que debe adaptarse al ambiente, conservar el modelo y controlar las tensiones, perseguir una finalidad y conseguir la integración. Dependiendo del rol que asuma cada subsistema para resolver los problemas, actuarán como funcionales o disfuncionales.

➤ **Teorías constructivistas:** los pilares de estas teorías son: 1) El alumnado es el principal responsable de su propio proceso de aprendizaje, a través de la actividad mental constructiva, que se aplica a contenidos que poseen y a una elaboración. 2) El profesorado pasa de ser un transmisor de conocimientos a ser un orientador o guía para que alumnado pueda relacionar los procesos de construcción con el saber colectivo culturalmente organizado.

➤ **Teorías Comunicativas: enfoque interaccionista:** en este enfoque cabe mencionar el *Aprendizaje dialógico*, que se basa en las reflexiones, debates, argumentos y experiencias cotidianas de las personas participantes, *Aprendizaje cooperativo*, en el que se organiza la clase en pequeños grupos mixtos y heterogéneos donde el alumnado trabaja conjuntamente y de manera coordinada para resolver las tareas académicas y profundizar en su propio aprendizaje.

➤ **El enfoque de las Escuelas Aceleradas**, parten de la idea de terminar con los sistemas remediales, para centrarnos en las potencialidades y fortalezas del alumnado, en vez de en sus dificultades y debilidades. Esta visión del centro educativo como

comunidad de aprendizaje, observa al personal orientador como agente de cambio, desde una perspectiva comunitaria.

➤ **El enfoque de las escuelas inclusivas:** se caracterizan por la aceptación de la comunidad, la educación basada en los resultados (de diferente manera y a diferente ritmo), la educación intercultural, la teoría de las inteligencias múltiples, el aprendizaje dialógico, el currículum común y diverso que facilite el aprendizaje de todas las personas en el contexto inclusivo del aula, y la colaboración entre profesorado y alumnado.

## B) MODELOS DE INTERVENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA

En Psicopedagogía entendemos por modelo “el diseño para conceptualizar la naturaleza de una actividad psicopedagógica” (Repetto, 2002). Por lo que dependiendo de las actividades que realice el personal orientador, seguirá un modelo concreto.

Clasificaremos los modelos de intervención en tres tipos (Velaz de Medrano, 1998):

- El modelo clínico o modelo del *Counseling*: consiste en la utilización hábil y fundamentada de la relación y la comunicación, con el fin de desarrollar el autoconocimiento, la aceptación, el crecimiento emocional y los recursos personales. Carl Rogers fue el propulsor de este modelo, estableciendo el foco de atención del asesoramiento en la persona y no en el problema.

- El modelo de programas: ha de estar integrado por una actividad planificada (teóricamente fundamentada), con una actuación común, colaborativa y abierta a diversos contextos, cuya finalidad es dar respuesta a unas necesidades previamente detectadas, y la actividad debe ser evaluada. La intervención por programas asume los principios de prevención, desarrollo e intervención social y proporciona un carácter educativo y social a la orientación.

Los programas pueden ir dirigidos al desarrollo personal, a la orientación profesional y a los procesos de aprendizaje.

- El modelo de consulta: se define como “la relación entre dos profesionales generalmente de diferentes campos: un consultor (orientador, psicopedagogo) y un consultante (profesorado, tutor, familia) que plantean una serie de actividades con el fin de ayudar y asesorar a una tercera persona. El modelo de consulta afirma que tanto

la intervención directa sobre el ser humano a través del modelo clínico, así como la intervención grupal sobre el colectivo a través del modelo de programas, son insuficientes en la función educativa de la orientación, pues estos modelos no tienen en cuenta a todos los agentes educativos, en especial a los padres-madres y los profesorado. Dentro del campo educativo, siguiendo este modelo, tenemos tres figuras, la del consultante (que suele ser el profesorado o padres-madres), el consultor (el orientador del centro) y el cliente (el alumnado). Normalmente, el consultante acude al consultor para recibir asesoramiento en la orientación de un alumno, al que llamaremos cliente, según el modelo de consulta.

Los tres modelos que acabamos de describir no son excluyentes, sino que ha de ser el propio personal orientador quien decida cuál emplea dependiendo de la demanda, de la situación y de las necesidades (Repetto, 2002). Lo que sí tiene que darse en toda intervención es la implicación de todos los agentes educativos. El personal orientador puede actuar de manera indirecta (como figura mediadora) o de manera directa (entrevista individual).

### C) LA PEDAGOGÍA SISTÉMICA

La Pedagogía sistémica es un método educativo que se sustenta en el paradigma sistémico-fenomenológico. Fue desarrollado por Bert Hellinger (1993), quien lo mostró a través de las “constelaciones familiares”. Es fenomenológico porque los miembros de una familia son ubicados en un espacio determinado y experimentan sensaciones corporales y los sentimientos de las personas representadas, vinculado a las interacciones en los campos de aprendizaje. Es sistémico ya que abarca el ámbito social y familiar, considerando a los grupos humanos como sistemas relacionales en los que todos sus miembros están estrechamente relacionados con el resto, siguiendo unas dinámicas específicas, alejadas de los planteamientos lineales de causa-efecto.

La familia es un sistema abierto y viviente, con varios subsistemas, que comparten una historia e intentan mantener una identidad como sistema, aunque evolucionando en el tiempo. El cambio de una parte del mismo es seguido por cambios compensatorios en otras partes del sistema a fin de mantener la homeostasis del conjunto.

La Pedagogía sistémica como tal, se centra en los objetivos fundamentales de la escuela: el aprendizaje y el bienestar de los alumnos y alumnas. Para que se lleguen a conseguir estos dos objetivos, hay que conceder a los padres y madres del alumnado un lugar privilegiado, ya que la tarea educativa parte de ellos y son ellos los que dan su

consentimiento para que la escuela se encargue de los procesos de aprendizaje. Por lo que la escuela ha de ser un espacio exclusivamente educativo, y no terapéutico, aunque algunas intervenciones sistémicas tengan partes terapéuticas en relación a la educación.

Para que los niños y las niñas aprendan y se desarrollen favorablemente, cada miembro de la comunidad ha de ocupar su lugar y realizar su tarea.

La Pedagogía sistémica garantiza la inclusión, y tiene como fundamento que “los hijos actúan por amor y siempre son fieles a sus padres” (Minuchin, 1984), por lo que a partir de ahí, la tarea será integrar a los padres dentro del contexto educativo, pues son los mejores aliados.

Los objetivos que toda escuela persigue son: el desarrollo y aprendizaje de los contenidos escolares, la consolidación de los procesos de socialización, y la mejora de la autoestima, es decir, del bienestar del alumnado. Por lo que convendría que el personal educador incorpore esta información de manera transversal en los contenidos que enseña (Junta de Andalucía).

De esta manera, padres-madres y profesorado, educa al alumnado, si bien necesitan saber ocupar su lugar y no salirse de él, pues cuentan con tareas distintas, que han de ser colaborativas, sin solapamientos y sin inmiscuirse; es decir, el profesorado no debe decir a los padres-madres cómo educar a sus hijos-hijas, pues éste no sabe las circunstancias ni la situación por la que atraviesa esa familia, y porque no es su tarea ni su función con respecto al alumnado, sino que su tarea es conseguir que el alumnado aprenda.

Los profesionales de la educación y de la orientación, a la hora de hacer una intervención, deben informarse acerca de:

- Las diferentes relaciones que tienen sus alumnos con el resto de personas de sus sistemas, estas relaciones pueden ser: (Minuchin, 1984)
  - Relación intergeneracional: entre padres e hijos.
  - Relación transgeneracional: entre abuelos y nietos.
  - Relación intrageneracional: entre el grupo de iguales.

Es importante conocer estas relaciones ya que podrían darnos mucha información, en el caso de un alumno, por ejemplo, que ha perdido el interés por los estudios en un

momento determinado, si vamos tirando del hilo, podríamos encontrar que el padre dejó de estudiar a esa misma edad.

- La perspectiva generacional y el papel de la percepción: La relación entre iguales es de vital relevancia, pues la adolescencia es una etapa difícil, en la que somos muy vulnerables de las modas, “lo que se lleva”, y actualmente, dependiendo del contexto en el aula, de las compañías, se está extendiendo una moda en la que “no se lleva el sacar buenas notas”, si sacas buenas notas se te excluye, así como también existe el peligro de seguir una moda que nos pueda perjudicar por el hecho de pertenecer a un grupo, y en el que se haga popular el consumo de drogas.

Por todas estas cosas y más, es tan importante que los docentes estén con los ojos abiertos y reciban todo tipo de información, no basándose únicamente en “cuando ellos eran jóvenes”, pues los tiempos cambian, al igual que las modas, y tienen que establecer vínculos con su alumnado pues muchas veces éstos no hablan claro pero necesitan ayuda y no saben cómo pedirla, por lo que los docentes hemos de estar alerta y descifrar las palabras que a veces parecen estar encubiertas.

Al igual que en las familias, en el aula también se producen desajustes, por lo que hay que enfocarlos adecuadamente y orientarlos hacia el aprendizaje, para así mejorar el rendimiento de la clase y la capacitación individual del alumnado. Para que este aprendizaje sea efectivo y los educadores puedan orientar al alumnado a ese aprendizaje, el profesorado ha de saber ubicarse, conocer su propia historia y la del alumnado. Sólo en este momento podrá situarse junto a los familiares y colaborar en el crecimiento armonioso de sus hijos e hijas, así como realizar sus funciones junto al equipo que le acompaña sin interferir en las funciones de los demás ni solaparse.

La Pedagogía sistémica, según el modelo de Hellinger (2009), entiende la Comunidad Escolar como un todo, un sistema u organización en el que todos sus miembros (padres-madres, alumnado, profesorado, profesionales de orientación) se encuentran vinculados. Entre los miembros existen unas dinámicas establecidas. Es una nueva manera de mirar la educación que trata de crear las condiciones idóneas para que la escuela sea un espacio orientado al aprendizaje y al bienestar del alumnado. Todo ello desde un profundo respeto y amor por la vida, que empieza por el propio autoconocimiento realista y positivo. En este nuevo paradigma tienen lugar diversas intervenciones sistémicas que requieren una implicación especial de todos los



profesionales de la institución, así como de la familia, donde el orden jerárquico adquiere nuevas dimensiones en las relaciones educativas.

Este paradigma aboga porque el alumnado no son individuos aislados, sino que forman parte de una estructura interrelacionada, que es su familia, a la que deben lealtad por encima de todo. Frecuentemente, en los sistemas familiares se producen ciertos desórdenes, por ejemplo, en los que se da la exclusión de miembros del grupo, debido a su peculiar forma de actuar. A partir de aquí, Hellinger evidenció que ese rol es llevado a cabo por algún miembro.

La Pedagogía sistémica aporta soluciones rápidas y eficaces para abordar las diferentes necesidades que se dan en las Comunidades educativas: dificultades de aprendizaje, interculturalidad y atención a la diversidad, problemas de conducta, nuevas estructuras familiares. A toda esta serie de problemas ha de hacer frente tanto la familia como el centro escolar.

Las características que describen fundamentalmente la pedagogía sistémica son las siguientes (Hellinger, 2009):

- **La autenticidad:** tiene que ver con reconocer quién eres y actuar en consecuencia. La fuerza sólo se consigue cuando somos leales a nuestra esencia como personas. El alumnado de los centros educativos son, ante todo, personas que poseen unas competencias, potencialidades, anhelos, que les hacen ser únicas. La Pedagogía sistémica las ayuda a reconocerse para que puedan aportar su “granito de arena” en este mundo, las centra y las conecta con su fuerza interior.

- **La mirada sistémica:** es el reconocimiento de que nuestro alumnado forma parte de un sistema familiar, prioritario a cualquier otro sistema. La escuela es un sistema en el que interrelacionan todas las partes, pues todos los miembros del sistema escuela y, formamos, a su vez, parte de otros sistemas más amplios. Cada persona forma parte de muchos sistemas, y para que todos los sistemas funcionen, cada persona necesita tener claro cuál es su lugar y, entonces, actuar y relacionarse desde ese lugar. En coherencia, en la escuela, todo el grupo de profesionales necesita tener claro que se trabaja con los padres y las madres del alumnado, agradecer que estos padres y estas madres confíen sus hijos e hijas al centro educativo, pues es lo más valioso que tienen, y así, desde la escuela, debemos enseñar a ese alumnado a que aprenda a ocupar su lugar en los sistemas a los que pertenece: su lugar de hijos e

hijas ante sus padres-madres, el lugar que ocupan debido al orden de nacimiento (para/ con sus hermanos y hermanas), y su lugar en el centro educativo.

- **Dar y tomar:** familias y escuela son quienes comparten conocimiento, afecto, herramientas educativas, valores, en definitiva, educación; aprendiendo el alumnado a ocupar el lugar que le corresponde.

- **La incertidumbre:** es la capacidad de aceptar que la vida cambia y todo muere, por ello necesitamos aprender a adaptarnos constantemente a esos cambios, para seguir siendo quienes somos, ocupando el lugar que nos corresponde.

- **La responsabilidad:** es la competencia de aceptar las consecuencias de nuestros actos. La responsabilidad deriva en la madurez.

- **La alegría del maestro:** enseñan a pensar y enseñan a amar desde lo que es, y no desde lo que dice. Es una figura intermediaria entre el alumnado y el aprendizaje.

La Pedagogía sistémica respeta y fomenta las necesidades básicas del alumnado, que son las siguientes:

- Necesidades relacionadas con sus vínculos familiares y generacionales.
- Necesidades relacionadas con su curiosidad.
- Necesidades relacionadas con la interrelación con los demás.
- Necesidades relacionadas con la resolución de conflictos que esto supone.
- Necesidades relacionadas con la manifestación y potenciación de lo que cada persona es, descubriendo el amplio mundo de las emociones.

Para que se produzca el proceso de enseñanza-aprendizaje, necesitamos conseguir que nuestro alumnado logre los siguientes objetivos (Hellinger, 2009):

- Conectar con los vínculos y raíces: que lo haremos trabajando los cuentos, las leyendas, las historias del pasado, la literatura de todos los tiempos, la evocación, que tiene que ver con el mundo de los símbolos, los que conforman la estructura en la que se apoya su pensamiento.
- Conectar con su incesante necesidad de saciar su curiosidad: para lo que trabajaremos con la vida, los porqués, la observación, la experimentación. Ya que en el primer apartado hemos trabajado con el mundo de los pensamientos, el mundo interior, también trabajaremos cómo todo está formado por sistemas interrelacionados.
- Potenciar al alumnado como seres humanos: lo trabajaremos a través de la creación, el arte, el silencio. Así conseguiremos que se auto-descubran, sus talentos, dando tiempos de silencio, para que surja la manifestación de lo que cada persona es, recreando lo aprendido y haciéndolo propio.
- Aprender a interrelacionarse con las demás personas: para ello trabajaremos las técnicas de comunicación y resolución de conflictos, el juego, las representaciones y los movimientos sistémicos. Aceptar los vínculos y las necesidades que tenemos a nivel interpersonal; es todo un desafío que implica a todas las áreas educativas. La resolución de los conflictos, la mediación y el entender desde dónde y por qué las otras personas se comportan como lo hacen, es una compleja tarea para construir la paz en la sociedad.

#### D) LA PSICOLOGÍA SISTÉMICA

La Psicología sistémica (así como la Terapia sistémica) es una corriente psicológica basada en la Teoría General de los Sistemas desarrollada por Ludwig von Bertalanffy en la segunda mitad del siglo XX.

La Teoría General de los Sistemas estudia la composición ordenada de elementos dentro de un todo unificado, conociendo el grado de interdependencia de sus elementos y las interrelaciones que se establecen con los otros sistemas, de manera que quede constituido un sistema más amplio que funcione de forma global y no como la suma de cada una de sus partes.

La unidad de análisis de esta corriente es el dinamismo de las interrelaciones del ser humano y los sistemas a los que pertenece.

Los procesos comunicacionales y las interacciones entre los miembros del sistema es la base de la psicología sistémica, que se centra en buscar soluciones, apoyando los cambios.

Antes de continuar, definiremos lo que es un sistema, “conjunto de elementos dinámicamente estructurados, cuya totalidad genera unas propiedades que, en parte, son independientes de aquellas que poseen sus elementos por separado” (Bertalanffy, 1940).

Los principios teóricos básicos de los modelos sistémicos son cuatro (Bertalanffy, 1940):

- Es imposible no comunicar: no puede haber una situación de no comunicación, incluso el silencio es comunicación (comunica un “no quiero interactuar”).
- En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido y aspectos relacionales: los aspectos de contenido se expresan por medio de un código lingüístico, abstracto y capaz de transmitir información de forma muy precisa; mientras que los aspectos relacionales obedecen a un código no verbal o paraverbal. Sin embargo, la definición de la relación se puede hacer también verbalmente, pues hablar acerca de la relación constituye una condición para comunicación eficaz y está muy ligado con el problema de la percepción de sí mismo, ya que toda definición de una relación lleva consigo una definición de sí mismo.

- La incongruencia entre los dos niveles de la comunicación da lugar a mensajes paradójicos: como por ejemplo una madre que dice a su hijo que le quiere mucho mientras le abraza con rudeza y frialdad. Esto puede confundir al niño, ya que no hay congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.

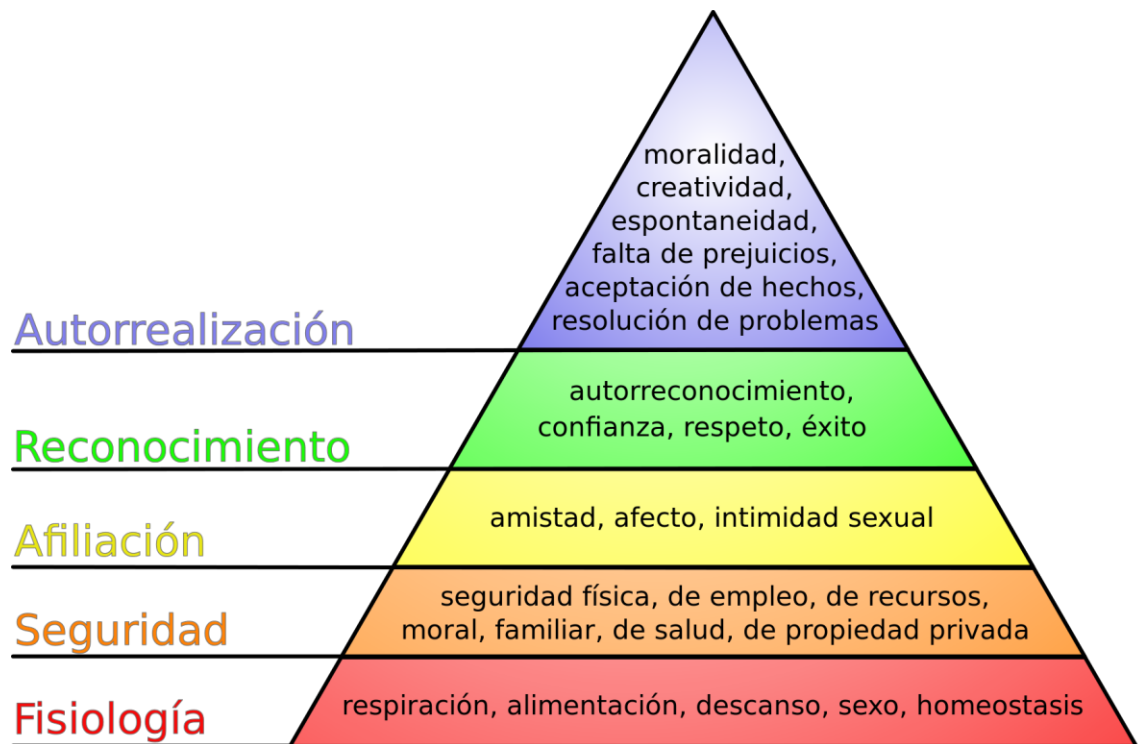
- La definición de una interacción está condicionada por las puntuaciones que introduce el participante. Se denomina puntuación a la forma de organizar los hechos para que formen una secuencia ordenada. Para los participantes en la interacción, la secuencia tiene un principio y un final. La falta de acuerdo respecto a la manera de puntuar los hechos es la causa de muchos conflictos en las relaciones.

Dentro del sistema existen diversas fuerzas que tratan de llegar a un equilibrio y es precisamente esta lucha la que, si no permite la felicidad de todos sus miembros, producen el síntoma (metafóricamente hablaríamos de síntoma de enfermedad, si bien no en la persona, sino en el propio sistema, debido a esa relación disfuncional).

Los sistemas buscan la homeostasis o el equilibrio; sin embargo, al estar compuestos por personas que precisan crecer, esta inmovilidad les enferma y aparece el síntoma, que de nada serviría trabajar con él sin considerar el sistema en que se desenvuelve.

La Psicología sistémica tiene afán por mover, mover el sistema, pues cree que cualquier cambio es positivo y, en el peor de los casos, aunque no consiga el cambio completo, el sistema no quedará peor.

Para poder trabajar con menores y familias, entendiendo éstos como parte de un sistema, antes tenemos que saber cuáles son sus necesidades, qué necesitan para ser felices, pues la felicidad es nuestro objetivo, y no todos los sistemas creen que la felicidad se consigue por los mismos caminos, por lo que tendremos que escucharles y seguirles si queremos resolver y cambiar, para ello nos serviremos de la pirámide de las necesidades de Maslow, estudiadas por Minuchin (1984):



En su base tenemos las necesidades básicas para el ser humano (como respirar, alimentarse o dormir), en el segundo nivel están las necesidades de seguridad (empleo, familia, salud), en el tercer nivel encontramos las necesidades sociales (afecto, amistad), en el cuarto nivel hablaríamos de las necesidades de autoestima o reconocimiento, y ya en la cúspide de la pirámide aparecen las necesidades de autorrealización, donde nos encontramos con la ética, la aceptación de hechos, la resolución de conflictos.

Dentro de un centro escolar, necesitamos saber en qué nivel se encuentra nuestro alumnado, pues de nada serviría hacer una demanda de orientación a un profesional de la psicología a un o una adolescente que padece desnutrición, o procurar mejorar la autoestima de una persona que no tiene ningún tipo de relación social. Sin embargo, hay personas que aceptan no cubrir algunas de sus necesidades. Sus preferencias, que interaccionan con su cultura, nivel de vida, edad, es lo que va a marcar su comportamiento en sociedad, adoptando unos valores y rechazando otros.

A modo de resumen y sintetizando las ideas principales de la psicología sistémica, quiero destacar que todas las personas funcionamos dentro de un sistema, que los sistemas se crean por la relación entre sus miembros, que para eso se utiliza la comunicación en sus diversas formas, que si el sistema disfunciona, alguien dará un síntoma, que el sistema se resiste naturalmente al cambio y que cualquier cambio en el mismo generará un efecto positivo inutilizando la necesidad del síntoma.

## E) LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La resolución de conflictos es la exploración de los medios por los cuales, los conflictos y las controversias pueden solucionarse. Los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos, más que nada porque los conflictos son inevitables. Lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos. Todos tenemos recursos que nos dotan de capacidad para abordarlos y, para ello, necesitamos aprender estrategias útiles (Torrego, 2006). Este autor, aboga por la mediación como herramienta fundamental para la resolución de conflictos, definiendo la mediación como “el proceso consistente en dotar a las partes en un conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traen entre manos”.

Hay personas que crecen rodeadas de adultos que no tienen estas competencias, sin tener un modelo adecuado de referencia para la resolución de conflictos. Las consecuencias para estas personas podrían ser el no saber abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales y debido a ello sentir miedo a dar su opinión o evitar discutir; o, al contrario, no saber dar una opinión sin imponerla, ni ceder o ponerse en el lugar de la otra parte en conflicto.

Para afrontar las diferencias con las otras personas o grupos, necesitamos una serie de herramientas (Minuchin, 1984): la confianza en uno mismo y en los demás (creer que se puede hacer algo) y la asertividad (conocimiento de las habilidades sociales eficaces y adecuadas para cubrir las necesidades desde el auto-respeto y hacia el otro).

Las emociones básicas que se experimentan cuando se vive un conflicto son la rabia, la tristeza y el miedo, a veces de forma independiente y otras todas a la vez. El camino de la resolución de conflictos no es otra cosa que la expresión adecuada de estas emociones, la escucha de las de los demás y la búsqueda de alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto.

Para intervenir en la resolución de conflictos necesitamos tener claro qué es y qué no es conflicto; y, sin embargo, muchas personas consideran que conflicto es sinónimo de violencia, cuando la violencia tan sólo es una de las muchas formas en que puede producirse un conflicto. Por lo que podríamos decir que toda violencia es conflicto, pero no todo conflicto es violento. Es importante explicar al alumnado que los

conflictos son algo habitual y que la violencia no es necesariamente el resultado de un conflicto. Torrego (2007: 37) define los conflictos como “situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”, recordando que concebimos los conflictos como “oportunidades de transformación, creando alternativas de solución pacífica y equitativa, y en aras de mejorar la convivencia”.

Las resoluciones no violentas de conflictos se pueden aprender y aplicar de manera constructiva a los desacuerdos a nivel personal o grupal. Por ello, haremos referencia a la violencia en sí, presente en la sociedad en que vivimos, por lo tanto, dentro del aula también.

Para evitar la violencia en el ser humano y tan presente en la vida de las personas, las familias necesitan funcionar como una unidad de comprensión y de solución de los fenómenos de violencia, pues es ahí donde tiene más posibilidades de surgir, debido a los modelos que tomamos como referencia. Lo característico de la violencia es que cada una de las personas participantes rehúse considerarse responsable de lo que ocurre y culpe al otro.



## 5. DISEÑO DE INTERVENCIÓN

La intervención sistémica en la resolución de conflictos se apoya sobre una definición dinámica de la interacción, haciendo a cada uno responsable de lo que ocurre y, por lo tanto, de lo que se puede evolucionar. Es por esto que en el campo de la orientación necesitamos tener presente la visión sistémica y saber contar con todos los elementos implicados en una determinada situación educativa, sin olvidarnos de todo el complejo mundo de la persona, sus valores, creencias, actitudes, expectativas, motivaciones, deseos, para poder comprender y orientar correctamente cada situación (Minuchin, 1984).

Mi programa de intervención va especialmente dirigido al alumnado y su familia, ya que es el principal sistema del que se forma parte y el que hay que contribuir a organizar.

### 5.1) CONTEXTO

En los centros educativos conviven un gran número de personas, diferentes entre sí, profesionales de la educación, diversidad cultural en lo que al alumnado se refiere, y aunque no literalmente dentro, siendo una figura importante en la educación de sus hijos e hijas, están los padres. Debido a ello, en los centros escolares se producen situaciones conflictivas (Urra, 2004), como por ejemplo:

- El rechazo al aprendizaje: que son los comportamientos realizados para evitar las situaciones de enseñanza propuestas por el grupo, en las que cabe destacar la impuntualidad y el absentismo, no realizar las tareas para casa, no participar en la clase.
- Trato inadecuado: faltas de respeto a las normas de urbanidad o a las formas de relación social consideradas aceptables, como los insultos a sus iguales o al profesorado, no acudir a clase aseado, destrozar el material escolar o las instalaciones, alborotar en los pasillos.
- Conductas disruptivas: comportamientos no agresivos que deterioran o interrumpen el proceso de enseñanza-aprendizaje, como desobedecer al profesorado, distraerse y distraer a los demás compañeros hablando o riéndose mientras el profesor explica, levantarse de la silla sin permiso, no respetar los turnos de palabra.

- Conductas agresivas: comportamientos intencionados que se realizan para dañar a otra persona, por ejemplo, amenazar, empujar, resolver violentamente los conflictos mediante las peleas físicas o la manipulación de otros para que se peguen.

Las citadas situaciones conflictivas pueden producirse por diferentes causas. Por un lado, la falta de motivación, responsabilidad, dificultades de aprendizaje, impulsividad, falta de disciplina, falta de herramientas para resolver los conflictos adecuadamente, no reconocer la autoridad del adulto y el profesorado, desconocimiento de las normas por diversos motivos (procedencia de otros centros con diferentes normas, inmigración). Por lo que compartiríamos cuáles son las normas y los límites relacionados con el centro educativo.

Por otro lado, también encontramos la falta de colaboración e implicación en los aspectos escolares por parte de las familias, pues algunas se despreocupan de lo que hacen sus hijos e hijas, y delegan su educación en el colegio o, todo lo contrario, desautorizan al profesorado y justifican los comportamientos de sus hijos e hijas. Todas estas situaciones se producen en un centro educativo día sí y día también. Por ello, en muchas ocasiones sería necesario un cambio de actitud por parte de sus progenitores para que así se produzca la de sus hijos e hijas, por ejemplo, mediante una reducción de horas de televisión, ordenador, e insistir en los valores que queremos que se persigan, como el respeto, la solidaridad, el compañerismo; a la vez que dejamos claros unos límites y unas normas.

Por último, también estamos viviendo una situación de desgaste del profesorado debido al desprestigio social y la falta de reconocimiento de su trabajo.

De modo que quede afianzado y claro el contexto, concluiré este apartado con un análisis DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades).

- *Debilidades:*

- Desgaste del profesorado.
- Falta de interés de crear programas adaptados a cada centro.
- Falta de recursos, tanto escolares como familiares.
- Desmotivación escolar del alumnado debido a problemas externos.

- *Amenazas:*

➤ Crisis económica que hace que no se destine dinero para este tipo de programas.

➤ Diversidad cultural que no se afronta desde los centros por esa falta de recursos, para que todos tengan las mismas oportunidades.

- *Fortalezas:*

➤ Buena organización del centro, aprovechando cada recurso al máximo.

➤ Excelente Departamento de Orientación con un conjunto de profesionales concienciados con la causa.

➤ Compromiso y ganas de superación con el alumnado con problemas.

➤ Entusiasmo y agradecimiento procedente el alumnado y sus familias a las labores desarrolladas desde el centro, especialmente, desde el Departamento de Orientación.

- *Oportunidades:*

➤ Trabajo colaborativo por parte de todo el sistema: centro educativo, alumnado, familias.

➤ Instalaciones acondicionadas para desarrollar programas como el que vamos a diseñar.

➤ Ganas e interés a nivel personal, que pueden ser explotados para realizar programas de calidad y ayuda.

De este análisis de la realidad deriva la necesidad de diseñar la siguiente intervención, dirigida por el Departamento de Orientación y asesorando al resto de los profesionales que trabajan con él, a modo de trabajo en red.

## 5.2) FOCO/FINALIDAD/OBJETIVOS

La finalidad de este programa de intervención es promover la actitud de participación de padres y alumnado, impulsando la vía del diálogo, el respeto y la comunicación para solucionar cualquier conflicto, potenciando la mejora de la convivencia a través de la adquisición de competencias en comunicación, gestión y resolución de conflictos,

sobre todo desde el sistema familiar, con la expectativa de transferirlo al aula (Caballo, 2002).

El objetivo de las iniciativas educativas relacionadas con resolución de conflictos no puede ser eliminarlos, porque los conflictos son parte de la vida de los centros educativos. Los Centros Educativos pueden contribuir a facilitar al alumnado a aprender a elegir entre distintas maneras de reaccionar ante un conflicto (Caballo, 2002):

- Desarrollar habilidades de negociación y de resolución de conflictos que permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo.
- Aprender a aplicar estas habilidades a los conflictos que forman parte de sus vidas cotidianas: conflictos con iguales, con la familia e incluso con el profesorado.
- Reflexionar acerca de cómo esta aproximación a la resolución de conflictos se podría aplicar a los conflictos vinculados con diferencias religiosas y étnicas, con los recursos, las fronteras o las diferentes ideologías políticas dentro de su comunidad, su país, o en el mundo entero.

E incluso, en algunos casos, este enfoque educativo puede resultar terapéutico: para los niños y las niñas que se han criado en situaciones de violencia, aprender a resolver conflictos puede formar parte de un proceso de superación y resiliencia, proporcionándoles estrategias prácticas de afrontamiento y un mayor sentimiento de control sobre sus propias vidas.

Al mismo tiempo, la educación en los conflictos y su resolución es preventiva. Al adquirir unas capacidades y unas aptitudes de promoción de la paz, los jóvenes tienen la ocasión y la responsabilidad de actuar para fortalecer la cultura de la paz en un mundo devastado por la resolución inadecuada de los conflictos (Zurbano, 1998).

### 5.3) ESCENARIOS/PARTICIPANTES

Las personas destinatarias de este programa será el alumnado de Educación Secundaria del IES Juan de Juni, de entre 12 y 18 años, con sus respectivas familias, siendo posible aplicarlo a otros colectivos con similares características.

El escenario en que se impartirá será una sala dentro del centro educativo, en la que cada miembro de la familia, así como el orientador, nos sentaremos en una silla alrededor de la mesa redonda.

Debido a que la intervención es educativa, ya que estamos en un contexto escolar, a los orientadores no se les puede olvidar las familias del alumnado que convive en ese centro, y es imprescindible que a la hora de intervenir nos vea como otro más en la intervención, utilizando los mismos medios y recursos.

El personal orientador estará siempre disponible para aclarar cuestiones de manera individual o para dar pautas que considere no se han entendido a lo largo de las sesiones.

Actualmente es muy difícil encontrar la tradicional familia de papá, mamá y la parejita, por lo que nos fijamos más en lo que llamamos los depósitos de padre o madre, cómo están de llenos o vacíos, independientemente de quién los esté llenando o los haya llenado, es la salud del sistema lo que detectaremos y las relaciones lo que disfunciona (Minuchin, 1984).

#### 5.4) CONTENIDOS DE TRABAJO

Todas las sesiones comenzarán con preguntas, pequeñas evaluaciones de conocimientos previos acerca de lo que vamos a trabajar en la sesión. Continuaremos con preguntas sobre la sesión anterior, intentando que relacionen lo trabajado con lo que se va a trabajar, y asegurándonos que lo aprendido y practicado en las sesiones anteriores está claro, ya que lo que se ve en las primeras sesiones se aplica en las siguientes. Por ejemplo, la comunicación es muy importante que les haya quedado

clara pues para la resolución de conflictos y la negociación es un elemento fundamental.

**1ª sesión: *La comunicación en la familia: escucha activa y asertividad*** (Fundación Aldaba, 1999)

Para la preparación de esta sesión me he apoyado con materiales de la Fundación Aldaba (1999).

Sabemos que el diálogo es uno de los factores más importantes en las relaciones interpersonales, si bien lo es todavía más en la interacción familiar. La comunicación no es simple transmisión de información, sino de sentimientos, pensamientos, ideas y experiencias que nos ayudan a vincularnos con afecto. Esto significa que cada familia enseña a través de la forma que tiene de comunicarse, su estilo particular; los valores, formas de pensar y mirar el mundo. Al igual que aprendemos a hablar, también es necesario aprender a escuchar y crear un clima de confianza, apertura y respeto con los hijos e hijas.

Una habilidad comunicativa compleja e importante es “decir no” a los hijos y a las hijas. Esta habilidad facilita la maduración de los hijos y/o hijas y la tolerancia a la frustración; es decir, la aceptación de las situaciones que les ocurren y que les resultan desagradables, reaccionando ante estas situaciones de la mejor manera posible. “Decir no” a los hijos y/o hijas, facilita entender que en la vida no siempre se puede conseguir todo, y que hay que asumirlo de forma razonable. De esta manera se aprenderá a decir “no” ante determinadas situaciones conflictivas consideradas arriesgadas o poco apropiadas.

Para ello, les explicaremos y practicaremos las diferentes técnicas para decir que “no” (Junta de Castilla y León, 2007: disco rayado; banco de niebla; aplazamiento asertivo; espejo; compromiso viable). En este Proyecto Armonía, para desarrollar con los otros una comunicación adecuada, se analiza cómo es preciso que desarrollemos las competencias necesarias para comunicarnos asertivamente: algo imprescindible en una comunicación adecuada es saber escuchar; es imprescindible que definamos lo que se entiende por escucha activa.

A continuación de las explicaciones, realizaremos la siguiente práctica, que les ayudará a aprender cómo escuchar y, por lo tanto, a saber comunicarse dentro de su sistema familiar y entre su grupo de iguales y el resto de sistemas, y también a saber cómo se siente el otro cuando no se le escucha o se actúa deteriorando el proceso comunicativo.

**PROCESO:**

Registremos en la pizarra la lista de actitudes inhibidoras y potenciadoras de la comunicación que proponga el alumnado (criticar, ignorar, contradecir, aconsejar, tranquilizar con un no, quitar importancia, mostrar empatía y escucha activa).

Sentadas por parejas, cara a cara, una persona habla y la otra escucha, siguiendo unas pautas determinadas e intercambiando los roles de emisor y receptor en cada ronda.

Las pautas consistirán en un tema de conversación que diremos en voz alta y en una actitud de escucha que mostraremos escrita en un papel. Sólo mirarán el cartel quienes hacen de oyentes, mientras que los emisores desconocerán su contenido.

**PAUTAS** (ejemplos):

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1.- Tema: Lo que más me gusta de mi familia es...           | Actitud: criticar           |
| 2.- Tema: No puedo soportar que...                          | Actitud: ignorar            |
| 3.- Tema: La película más buena que he visto...             | Actitud: contradecir        |
| 4.- Tema: Me gustaría ir de vacaciones a...                 | Actitud: aconsejar          |
| 5.- Tema: Con "X" persona nunca me entenderé...             | Actitud: quitar importancia |
| 6.- Tema: Recuerdo que cuando era pequeño mi madre...       | Actitud: empatía            |
| 7.- Tema: Mi opinión sobre la programación televisiva es... | Actitud: escucha activa     |

En cada ronda, cada emisor comunicará cómo se han sentido e intentará identificar la actitud mantenida por la persona receptora del mensaje.

Al final de la actividad abriremos un turno de palabra: ¿Os identificáis con alguna de estas actitudes de escucha? ¿Conocéis a alguien que las utilice con frecuencia? ¿Qué consecuencias creéis que puede acarrear cada actitud?

Comunicarse efectivamente requiere, en primer lugar, una actitud de respeto hacia la otra persona, a la que valoramos y reconocemos.

## **2ª sesión: Reducir y controlar la tensión emocional**

Esta sesión la he desarrollado basándome en materiales de cursos impartidos en la Cruz Roja (Intervención socioeducativa con menores en riesgo y trabajo con familias, 2012).

Las emociones son reacciones naturales, que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que implican peligro, amenaza, frustración, etc. Los componentes centrales de las emociones son las reacciones fisiológicas y los pensamientos. Es necesario adquirir ciertas habilidades para manejar las emociones ya que una intensidad excesiva puede hacer que las personas las vivan como estados desagradables, les lleven a realizar conductas indeseables o resolver de manera ineficaz los conflictos.

Aparte de que a veces interpretemos los acontecimientos de forma poco contrastada o irracional, existen hechos o situaciones que directamente pueden dar lugar a que experimentemos emociones negativas. Como no podemos siempre controlar los acontecimientos, lo que sí podemos hacer es tratar de dominar esas emociones negativas que se desencadenan, para reducir su influencia negativa sobre nuestro comportamiento. Si no controlamos la ansiedad o la ira que nos ha producido algo, ambas emociones pueden impedirnos que estemos serenos y pongamos en juego una respuesta efectiva para afrontar inicial.

Tras explicarles el tema de las emociones, hablaremos sobre la ansiedad y el estrés, pretendiendo crear un debate para llegar a las definiciones y comprensión de estos términos.

**Ansiedad:** conjunto de sentimientos de miedo, inquietud, tensión, preocupación e inseguridad que experimentamos ante situaciones que consideramos amenazantes, ya



sea física como psicológicamente. Es una emoción puntual que nos mantiene en alerta, es una respuesta adaptativa, sin embargo, si no la controlamos puede desembocar en un trastorno de ansiedad o fobia.

Se diferencia del **estrés** en que éste es un estado emocional, más estable, se produce por un desequilibrio entre las demandas ambientales y los recursos disponibles y conlleva a experimentar ansiedad, ira, depresión, irritabilidad.

Por ejemplo, ansiedad en un examen, frente a estrés en época de exámenes.

Tenemos que conocer cómo y por qué se produce la ansiedad, saber cuáles son las señales que indican que existe ansiedad ante alguna circunstancia de la vida y así dotarnos de estrategias para reducirla.

Es un sistema en el que interactúa lo que sientes, lo que piensas y lo que haces.

A continuación les enseñaremos a relajarse a través de diversas técnicas de relajación.

Posteriormente realizaremos una práctica para detectar pensamientos irracionales, que tanta ansiedad producen.

Primero de todo, definiremos pensamientos irracionales, que son engaños que nos creemos y de los que estamos completamente convencidos. Distorsionan la realidad, nuestra realidad, lo que pensamos acerca de nosotros, nuestro futuro y lo que nos rodea. Los pensamientos irracionales pueden ser: catastróficos (“esto es horrible”); generalización (“todo me sale mal”); imperativos (“tengo que...”); de necesidad psicológica (“necesito que...”, “no puedo vivir sin...”); los absolutistas (“mi marido siempre...”, “todo lo hace mal”, “o bien”).

La práctica que realizarán en esta sesión se irá haciendo a lo largo de la semana hasta la siguiente sesión en la que se comenzará hablando de esta práctica para proseguir con la resolución de conflictos y la empatía.

La práctica (tarea para casa) consistirá en el control de los pensamientos irracionales a través de la parada de pensamiento, que lo haremos por medio de un autorregistro. Esta técnica suele utilizarse en las terapias cognitivo-conductuales, pero nosotros la aplicaremos a nuestra intervención sistémica, pues una vez vayamos detectando los pensamientos irracionales los iremos compartiendo con el resto de miembros de la familia, hablando sobre ello y entre todos, ayudándonos a modificar esos

pensamientos, e identificando qué pensamientos irracionales caracterizan a cada miembro del sistema familiar (en caso de que existan este tipo de pensamientos).

<b>SITUACIÓN</b>	<b>¿QUÉ HE PENSADO?</b>	<b>¿QUÉ HE SENTIDO?</b>	<b>¿CÓMO HE ACTUADO?</b>

Para finalizar la sesión realizaremos una dinámica con la familia:

#### LECTURA DE PENSAMIENTO

La lectura del pensamiento es una forma inadecuada de manejar la información que consiste en creer firmemente que la intención o el pensamiento de otra persona está relacionado con nosotros cuando puede que no lo esté o, en caso de estarlo, no tenga el matiz negativo que nosotros creemos.

En el desarrollo de esta actividad se siguen los siguientes puntos:

\* Explicación del supuesto: “Historia del hombre que buscaba un martillo”

Un hombre quería colgar un cuadro de la pared de su casa, pero se dio cuenta de que le hacía falta un martillo y él no tenía ninguno. Entonces decidió pedírselo prestado a su vecino, cuya casa estaba a medio kilómetro de la suya.

Mientras iba de camino a casa del vecino, nuestro hombre comenzó a darle vueltas a la cabeza, preguntándose si su vecino le prestaría la herramienta. “¿Será tan amable de dejarme un martillo? ¿Me hará el favor?”... Pero empezó también a creer que, al ir a su casa, podía molestar a su vecino: “Seguro que mi vecino está durmiendo la siesta y le despierto al llamar”-se iba diciendo- “eso le molestará probablemente”... “así que saldrá de mala gana a abrirme la puerta”... “me gritará: ¡qué diablos quieres a estas horas!, “bueno -se dijo el hombre- entonces yo le diré: ¿puedes prestarme tu martillo

para colgar un cuadro?”... “y mi vecino –continuaba pensando el hombre- me responderá con un ¡no! Rotundo, como venganza por haberlo despertado de la siesta”... “me gritará: ¿para esa tontería vienes a molestarme?”.

Entre tanto pensamiento, nuestro hombre había llegado ya caminando hasta la puerta de su vecino. Llamó al timbre. Su vecino le abre y nuestro hombre, sin dejarle mediar palabra, le grita: “¿Sabes que te digo?, ¡qué os vayáis al infierno tú y tu maldito martillo!

\* Distribución de la familia dependiendo de cuántos miembros sean y trabajo de suposiciones (adivinación del pensamiento): ¿Qué conclusión sacas de la historia? ¿Por qué el hombre actúa de forma agresiva con su vecino? Buscar ejemplos cotidianos.

\* Puesta en común.

\* Esta actividad es adecuada para el desarrollo del manejo de sentimientos y pensamientos.

*¿Cómo manejar la lectura del pensamiento?:*

+ Calmándose un poco, respirando despacio.

+ Encontrando otras alternativas a ese pensamiento, preguntando incluso a la otra persona para aclarar qué piensa o cuáles son sus intenciones.

+ Planteando interrogantes: ¿hasta qué punto “tengo que saber” o “necesito saber” lo que el otro piensa de mí?

**3ª sesión: *trabajando la empatía*** (Fundación Aldaba, 1999):

Comenzamos preguntando si saben lo que es la empatía, ¿cómo la definiríais? Tras un pequeño debate entre los miembros se les explicará exactamente lo que es.

La empatía es la capacidad que tiene el ser humano para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas empáticas son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, etc.

La empatía requiere prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente, requiere también ser consciente de que los demás pueden sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también diferentes. Tal vez a ti no te moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona sí puede molestarle. La persona empática es capaz de darse cuenta de que dicho comentario te ha molestado incluso aunque ella sienta de otra manera.

En general, es fácil para la mayoría de las personas tener una respuesta empática ante un daño físico ocurrido a otra persona. Por ejemplo, todos sabemos lo que se siente ante un golpe en la espinilla, porque todos sentimos lo mismo y es fácil sentir el dolor la persona que vemos recibir el golpe. No obstante, para evitar el malestar que se siente, muchas personas reaccionan riéndose. De este modo, se libran del dolor, aunque también se alejan de una respuesta empática.

Cuando no se trata de dolor físico, sino emocional, puede ser más difícil saber lo que la otra persona está sintiendo y requiere un grado de atención y de conciencia de la otra persona más elevado.

Tras haberles explicado que existen personas con más empatía que otras, continuaremos con una práctica en la que pediremos, a cada miembro del sistema familiar, que escriba cuán empático se considera, además de lo empáticos que considera al resto de miembros de la familia. Una vez que todos hayan acabado, lo pondrán en común y explicarán el por qué.

Después de esta actividad procederemos a hacer una dinámica en la que se les pondrán diferentes ejemplos de casos de personas con algún tipo de conflicto similar al de ellos y les haremos ponerse en el lugar del otro.

La última dinámica que realizaremos en esta sesión para dejar bien afianzada la empatía será un “cambio de roles”.

En esta actividad, cambiaremos a cada miembro su rol por el de otro, intercambiando su silla, acercándolos, alejándolos. Al intercambiarles los roles nacerá la empatía que antes no existía, y generará la visión desde otro punto de vista y sentirán la responsabilidad del movimiento.

También es muy útil emplear la comunicación circular, descartando los mensajes lineales, pues muchas veces se da el caso de que los mensajes no llegan y los miembros de la familia optan por el silencio, y la infelicidad se apodera de sus relaciones, otras veces el miedo a los conflictos va creando temas tabú sin que exista ningún tipo de diálogo en el entorno familiar. Por lo que la comunicación circular es una buena manera de generar empatía, por ejemplo, “¿cómo crees que se siente mamá cuando os ve discutir a ti y a tu hermana?”. (Preguntaremos al alumnado). O también se puede hacer esa misma pregunta a los padres acerca de cómo creen que se sienten los hijos cuando les ven enfrentados.

De esta manera conseguiremos que los miembros de la familia se pongan en el lugar de los otros y poco a poco ir reduciendo tensiones existentes entre los miembros y crear sensibilidad para su convivencia.

Posteriormente, pediremos al miembro que consideremos que tiene más empatía, marque las distancias, las posiciones, que sitúe a cada miembro de la familia según lo ve él, colocando al orientador en el lugar que él ocuparía (escultura).

Se deja un tiempo de silencio para que la familia contemple el conjunto de figuras y la ubicación de cada miembro y, a continuación, se le pedirá que haga la escultura como a él le gustaría que fuera y no es. También se podría hacer al final de la sesión si vemos que ya se han producido cambios, pidiendo que vuelva a esculpir a su familia tras los cambios que se han producido durante la sesión, probablemente habrá menos distancias.

Este ejercicio, como cualquier otro que facilite la observación desde otro ángulo distinto al que cada miembro o su conjunto están acostumbrados a utilizar, suele garantizar movimiento y cambio.

#### **4ª sesión: Resolución de conflictos y negociación** (Torrego, 2006)

La cuarta y última sesión se iniciará explicando a la familia que el conflicto ha de ser entendido como una oportunidad de cambio, de aprendizaje y de mejora de la relación familiar. Una adecuada madurez, pasa indiscutiblemente por la gestión y resolución adecuada de los conflictos propios de la adolescencia. Estas situaciones de conflicto se suelen vivir como un evento negativo, debido a dos causas: 1) porque los conflictos se asocian a la forma en que a veces se suelen enfrentar o resolver (de forma injusta y no satisfactoria para ambas partes); 2) porque la mayoría de los padres-madres sienten que no tienen las herramientas y recursos para abordarlos y que tampoco han sido educados para ello.

La utilización de estrategias de resolución de conflictos limita el número y la intensidad de los mismos y contribuye a mejorar el clima familiar y escolar. Para resolver conflictos, padres-madres deben de disponer de competencias de negociación, donde la comunicación juega un papel muy importante (de ahí que la sesión de comunicación se realice antes que la de resolución de conflictos).

La familia tiene todo el derecho a sentirse inquieta, pero será preciso tener en cuenta cómo se expresan los desacuerdos, para que hijos e hijas sepan cómo se sienten sus padres y sus madres, y a partir de ahí llegar a acuerdos.

Para comenzar a interactuar, pediremos a cada uno de los miembros de la familia que nos escriban una palabra sinónimo de conflicto, pues muchas veces tenemos un poco sesgado el significado. Cada persona lee su palabra y reflexionamos sobre cómo vivimos cada persona el conflicto.

Diremos que existe un conflicto cuando alguien encuentra en el comportamiento de los demás, en sus necesidades y objetivos, un obstáculo que se interpone en el logro y satisfacción de los propios. Así que, tanto el conflicto como la solución de éste deben

verse como un proceso, y no como una acción concreta que acabará con los problemas.

Explicaremos que existen diversas actitudes ante el conflicto, para que luego nos informen de cuál de ellas es la que ellos toman.

Los problemas en las familias persisten debido a: a) la negación del conflicto; b) la evitación o la posposición de su resolución; c) la atribución del conflicto a causas externas; problematizar lo cotidiano.

¿Qué creéis que hace que persistan los problemas en vuestro caso?

¿Con qué estilo educativo y de solución de conflictos os identificáis?

- Yo gano-tú pierdes (Competición): se basa en conseguir lo que quieres sin importarte las necesidades de los demás. Se relaciona con un **estilo educativo autoritario**.

- Yo pierdo-tú pierdes (Evasión): tanto la relación como los objetivos salen mal parados. Se caracteriza por no enfrentarse a los conflictos, evitándolos o posponiéndolos. Se relaciona con un **estilo educativo evitativo**.

- Tú ganas-yo pierdo (Acomodación): es el que se despreocupa de lo suyo y sólo busca satisfacer los intereses del otro. Se relaciona con un **estilo educativo sobreprotector**.

- Todos ganan-nadie pierde (Colaboración/Compromiso). Negociación: se busca satisfacer tanto los intereses propios como los de los demás. Se relaciona con un **estilo educativo conciliador o democrático**.

Por ello, la negociación es la mejor manera de resolver los conflictos en el ámbito familiar. Cuando surge el conflicto se propone encontrar entre todos una solución aceptable para todos los miembros del sistema familiar, utilizando recursos como el pacto, renunciando parcialmente a los intereses individuales.

Para enseñarles los pasos de la negociación para la resolución de conflictos, nos apoyaremos en el siguiente esquema:

1º Definir la situación problemática	SÍ	NO
2º Expresar la propia opinión acerca del problema	SÍ	NO
3º Preguntar a la otra persona su opinión	SÍ	NO
4º Exponer a lo que se está dispuesto a conceder y ofrecer	SÍ	NO
5º Escuchar lo que el otro está dispuesto a conceder y a ofrecer: ver las propias limitaciones	SÍ	NO
6º Llegar a un acuerdo	SÍ	NO

Primero tendrán que ir parte por parte, sin saltarse ningún paso, y al final de la sesión contestarán si lo han hecho o no lo han hecho.



Para concluir con la intervención realizaremos una serie de actividades que les ayuden a pensar sobre diferentes casos de resolución de conflictos:

- a) Explorar situaciones de conflicto que desembocan en violencia y otras que no lo hacen.
- b) Analizar los conflictos que ocurren inevitablemente entre la gente respecto a ideas, valores, posiciones, y perspectivas sobre una amplia gama de problemas.
- c) Reflexionar sobre cómo los conflictos pueden desembocar en violencia si no se tratan de manera constructiva.

#### 5.5) ESTRATEGIAS/TÉCNICAS

En esta intervención podremos destacar la reflexión grupal como técnica importante para acercarnos al conflicto planteado, concretando el mismo, aportando ideas entre todos de posibles soluciones, tomando acuerdos de intervención conjunta o de actuaciones que estén en una misma dirección, lo cual aporta gran coherencia en la actividad formadora, continuidad de la tarea educativa escolar con la familia, sensación de unión, respeto mutuo entre el profesional y la familia y, sobre todo, grandes avances en la educación del alumnado.

Cuando se interviene, se aplican diferentes técnicas, a parte de las ya mencionadas en el apartado anterior, en el caso de que no comprendan lo que se les está explicando. Estas técnicas alternativas son: la metáfora, la paradoja, la cooperación, “externalización del síntoma y su definición” (especialmente cuando el síntoma es visto como vergonzoso, de tal manera que lo renombramos de una forma menos dañina) (Minuchin, 1985).

#### 5.6) RECURSOS/MEDIOS

Los recursos que se emplearán para desarrollar estas cuatro sesiones serán los siguientes:

-Materiales: papel en blanco para escribir, bolígrafos, pizarra, plastilinas (para crear figuras), ordenador, sillas y mesa grande.

-Humanos: personal orientador del centro educativo, padres-madres y alumnado.

-Estructurales: sala amplia del centro, sala de audiovisuales.

### 5.7) TEMPORALIZACIÓN

El programa de Intervención Sistémica en Resolución de Conflictos se desarrollará durante un mes, una sesión semanal de un total de cuatro sesiones de una hora de duración. Estando también abiertos a resolución de dudas individuales antes de empezar la sesión o al finalizarla, pues lo que se pretende es un total entendimiento de la familia como sistema.

**1ª sesión:** *La comunicación en la familia: escucha activa y asertividad*

**2ª sesión:** *Reducir y controlar la tensión emocional*

**3ª sesión:** *Trabajando la empatía*

**4ª sesión:** *Resolución de conflictos y negociación*

### 5.8) EVALUACIÓN

Se hará una evaluación inicial a través de un cuestionario, para tener claros los conocimientos previos que las personas destinatarias del programa tienen acerca de los contenidos que se van a desarrollar.

Al inicio de cada sesión y al final de la misma se realizarán aclaraciones sobre lo trabajado ese día o en las sesiones anteriores.

Emplearemos un autorregistro.

Al finalizar la cuarta y última sesión pondremos unos ejemplos sobre todo lo trabajado y realizando una comparación con la evaluación inicial, comprobando la mejora en relación a los criterios de evaluación relacionados con los objetivos establecidos.

## **6. CONCLUSIONES**

Los conflictos familiares, los conflictos internos y los conflictos en el aula, así como su gestión-resolución, suponen, actualmente, un reto para los centros educativos; los profesionales que se encarguen de esta tarea tiene el reto de enseñar y aprender sobre comunicación.

Debido a que la conflictividad está presente en la vida y, en concreto, en los centros educativos, este programa plantea una mejora de la comunicación en las relaciones humanas entre la familia, y en extensión, entre el grupo de iguales.

La conducta ante los conflictos de colaboración, afrontamiento, o de evitación, se encuentra relacionada con los factores actitudinales de las personas.

Es fundamental que antes de comenzar el Programa, tengamos claras las características de la familia con la que vamos a trabajar: la situación que atraviesan; cómo se encuentra su sistema familiar; cuál es su sistema de valores; qué tipo de educación es la que se está comunicando de generación en generación en dicha familia. También necesitamos informarnos, a través de grupos de trabajo con el profesorado de dicho alumnado, cómo se desenvuelve cada estudiante en el aula, qué le caracteriza, que nos defina el comportamiento del alumnado desde su perspectiva como profesorado, dónde ve las necesidades de mejora.

Por otro lado, antes de empezar con el programa, sería conveniente citar a la familia del alumnado, para generar un análisis de la realidad: nivel académico, cultural, al lugar de procedencia; y así adaptar la intervención a sus necesidades.

Otro punto importante a tener en cuenta será realizar un buen feedback al profesorado, una vez tengamos la información familiar necesaria. Tras haber obtenido

los datos que nos interesan, aportaremos al profesorado una serie de pautas de actuación hacia ese alumnado.

Considero que la intervención sistémica debería expandirse por los centros educativos, pues si no corremos el riesgo de manejar información no completa, o incluso, que esta información esté sesgada, proceda de fuentes no fiables, que no sea relevante.

Se conseguirá, poco a poco, la unión del sistema familiar, se conseguirá la adopción de responsabilidades por parte de todo el sistema en el que actuemos. Se harán llegar y se enseñarán una serie de estrategias imprescindibles para socializarnos y para convivir en sociedad, que muchas veces se desconocen o no se quieren conocer o aplicar debido al entorno en el que se desenvuelven las familias.

Estos programas no excluyen al alumnado y a las familias usuarias, sino que lo que pretenden es integrarlas y hacerlas conocedoras de unas normas de convivencia que, quizás, desconozcan. La resolución de conflictos puede hacerse de manera externa a la educación, si bien también es un método el enseñarlo de manera transversal junto con los contenidos académicos, pues la resolución de conflictos está dentro del civismo y de la educación.

Una intervención sistémica como la que se plantea en este Trabajo Fin de Máster, podría ser extendida en otros centros con una línea similar a la del centro destinatario, ya que los recursos que necesitaremos son fundamentalmente humanos. Este programa se podría ajustar también para ser trabajado dentro del aula con el grupo de iguales, pues lo que perseguimos es educar para la paz, compartir pautas y herramientas educativas entre aquellas personas que quieren y necesitan cambiar.

Hemos de concienciar a la sociedad de la necesidad y de la importancia de saber comunicarnos, de saber escuchar, de saber controlar las emociones y de saber negociar: comenzar por los programas preventivos.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- BERMUDEZ, C. (2010). *Terapia Familiar Sistémica: Aspectos Teóricos y Aplicaciones Prácticas*. Ed: Síntesis. Madrid.
- BERTALANFFY, L. (1940). *El organismo considerado como sistema físico*. Fondo de Cultura Económica. México.
- CABALLO, V. (2002). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- *Decreto 51/2007, de 17 de mayo*, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León. (BOCyL 23-5-2007).
- FUNDACIÓN ALDABA (1999). *Programa ¡A tiempo!*. Valladolid: Autor.
- HELLINGER, B. (2009). *El inconsciente colectivo y las Constelaciones Familiares*. Revista CIC. Cuadernos de Información y Comunicación.
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (2007). *Proyecto Armonía. Mejorar la Convivencia Escolar*. Valladolid: Autor.
- Ley 27/2005, Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. Boletín Oficial del Estado, jueves 1 de diciembre de 2005, núm. 287.
- MARTÍNEZ, M. (1998). *Orientación escolar*. Madrid, UNED: Sanz y Torres.

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, POLÍTICA SOCIAL Y DEPORTE (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Gobierno de España.
- MINUCHIN, S. (1984). *Calidoscopio familiar*. Barcelona: Paidós.
- MINUCHIN, S. (1985). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Paidós.
- OVEJERO, A. (2004). *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: Mc GrawHill.
- REPETTO, E. (2002). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Vol. II*. Ed. Digital.
- TORREGO, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Grao.
- TORREGO, J.C. (Coord.) (2007). *Mediación en conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- TRAVESET, M. (2007). *La Pedagogía Sistémica. Fundamentos y Práctica*. Barcelona: Grao.
- URRÁ, J. (2004). *Adolescentes en conflicto. 52 casos reales*. Madrid: Pirámide.
- VELAZ DE MEDRANO, M (1998). *Orientación e Intervención Psicopedagógica: Concepto, modelos, programas y evaluación*. Málaga: Aljibe.
- ZURBANO, J.L. (1998). *Bases de una Educación para la Paz y la Convivencia*. Navarra: Euskaltzaindia.
- [www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es) (28/05/2014)
- [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es) (16/06/2014)

