

# Los materiales digitales como mediación para el aprendizaje de habilidades sociales e integración social de los adolescentes

Isabel Cuadrado Gordillo e Inmaculada Fernández Antelo  
Universidad de Extremadura

## Resumen

*El desarrollo de la competencia social favorece la integración de los adolescentes en su grupo de iguales, uno de los objetivos a cumplir en la etapa adolescente, puesto que son con ellos con quienes se comparten las dudas, las incertidumbres, con quienes se experimentan nuevas situaciones, a quienes piden consejo, etc. El no tener amigos o fracasar en ese empeño provoca en ocasiones sentimientos de inseguridad afectando a su autoestima y viéndose a sí mismo como un sujeto con escasa competencia social y limitada valía. Sobre esta idea, algunos estudios señalan que los jóvenes que son poco aceptados por sus compañeros experimentan una baja autoestima, pudiendo presentar ansiedad social y también depresión al igual que problemas de comportamientos.*

*Los materiales que presentamos en este trabajo están orientados a fomentar en los alumnos el análisis crítico y la reflexión para que evalúen sus comportamientos en situaciones conflictivas. Asimismo, pretenden fomentar la capacidad de empatía y la adquisición de habilidades sociales que les permitan comprender sus actuaciones y sentimientos, así como los comportamientos y sentimientos de los otros. El soporte multimedia escogido facilita la simulación de situaciones y la alternancia de formatos, de manera que los alumnos puedan trabajar con vídeos, fotografías, música, consultar direcciones web, etc. Por otra parte, les resultará un material más atractivo y se consigue una mayor implicación en el desarrollo de las tareas.*

*Palabras clave: Habilidades sociales, competencia social, atención a la diversidad, materiales multimedia, mediación*

## 1. Introducción

El mundo en el que vivimos se enfrenta hoy a los retos de una globalización que impone una estructura de participación continuamente cambiante, una inmigración que nos enfrenta cada día a una realidad cruel, una situación que excluye a unos y acerca a otros a las tecnologías de la información y de la comunicación provocando redes de aproximación o aislamiento entre las personas, enfrentamientos culturales y religiosos, agresiones y marginaciones sociales, entre otros aspectos. Todo ello denota la emergencia de una sociedad que cada vez se siente más vulnerable a esos efectos de la globalización, preocupada por las consecuencias desastrosas que generan estas desigualdades y enfrentamientos y con ánimo de cambiar estas situaciones y promover valores sociales que favorezcan el respeto y la convivencia democrática.

Ante estas situaciones, la escuela se presenta como ese primer escenario, fuera de la familia, donde se aprende a practicar la democracia aceptando y respetando las diferencias individuales, no permitiendo ni la exclusión, ni el maltrato, ni las faltas de respeto o indisciplina. Es decir, la escuela es donde se aprende a ser ciudadano, donde podemos aprender a enfrentarnos a los conflictos basándonos en el diálogo y en la resolución directa y pacífica de los mismos (Cuadrado, 2010). Pero ésta no es una tarea fácil. En primer lugar, porque la escuela es un contexto social más, que cada vez tiende a ser más diverso, donde profesores y alumnos están ‘obligados’ a interactuar y a mantener una relación durante un largo periodo de tiempo, y donde se comparten acciones, cogniciones y emociones que favorecen la unión y la cooperación, pero que también generan tensiones y malestares que deterioran la comunicación y el clima del centro. Y en segundo lugar, porque, como ocurre en

la enseñanza secundaria, se trabaja con adolescentes que están en pleno proceso de construcción de su personalidad, con todo lo que ello supone de responsabilidad para el profesorado, con un deseo y necesidad de experimentar situaciones de todo tipo, incluidas determinadas conductas de riesgo, que interpretan la figura del profesor como una figura de autoridad que les coarta la autonomía y capacidad de decisión que progresivamente van adquiriendo y ello provoca un enfrentamiento continuo entre profesores y adolescentes, etc... (Fernández y Cuadrado, 2010). De todo lo anterior se deduce que la convivencia en los centros escolares no es fácil ni está asegurada. Los conflictos entre alumnos y entre profesores y alumnos se suceden a diario, hay alumnos agresivos que utilizan la violencia o la amenaza para resolver sus problemas, hay alumnos pasivos, inhibidos que no saben o no se atreven a enfrentarse a sus dificultades; hay profesores que no establecen una relación personal con el alumno afectiva, positiva y justa; hay niños olvidados y rechazados por el resto de compañeros, hay desamor de unos hacia otros...

En los últimos años se han multiplicado y diversificado los programas de mejora de la convivencia, de educación emocional o de prevención e intervención en situaciones de violencia escolar, sin embargo, las situaciones de marginación y repulsa de lo diferente, de agresiones contra los más débiles, de vandalismo callejero y destrucción del mobiliario escolar, se siguen sucediendo y ello nos obliga a diseñar nuevas medidas que mejoren la competencia social de los adolescentes y contribuyan al establecimiento de un clima de aula y de centro emocionalmente positivo que permita superar los conflictos de manera satisfactoria.

## **2. Competencia social y mejora de la convivencia escolar**

El riesgo de aparición de conductas disruptivas y agresivas es inversamente proporcional a la existencia de un nivel moderado o alto de competencia social, entendiendo por competencia social el conjunto de conductas, pensamientos y habilidades que permiten a cada persona defender sus derechos sin agredir a otros ni ser agredidos por ellos. Por tanto, la competencia social va más allá de la posesión y utilización de una serie de habilidades sociales, razón por la cual ambos términos no deben emplearse de manera indistinta (Cuadrado y Fernández, 2008).

La *competencia social* viene determinada por una serie de recursos personales (capacidades, habilidades, actitudes) y por las oportunidades que le proporciona el contexto para conseguir resultados deseables tanto para sí mismo como para las demás personas con los que interactúa. La interacción de estas variables personales y contextuales determinará la adaptación del sujeto al contexto en el que se desarrolla y un mejor ajuste psicosocial.

En este sentido, la competencia social se define como una expresión que comprende tanto dimensiones cognitivas como afectivas de índole positiva que favorecen la manifestación de conductas ‘congruentes’ valoradas por el contexto social al que el sujeto pertenece y, consecuentemente, su adaptación al mismo. Finalmente, supone la aceptación de los otros aunque tengan puntos de vista diferentes a los propios, la percepción de autoeficacia, en definitiva, el bienestar de la persona.

A partir de estas consideraciones, las *habilidades sociales* se entienden como un componente más de la competencia social que se materializa en una serie de comportamientos “socialmente competentes” que facilitan la interacción positiva con los demás. Desde esta perspectiva, se considera que una persona es socialmente competente cuando es capaz de identificar y definir sus problemas, de reflexionar acerca de las posibles alternativas de las que dispone para solucionarlos, de prever las consecuencias que se pueden derivar de sus decisiones y optar por la que menos obstáculos o inconvenientes le genere, de diseñar un plan

de actuación y de llevarlo a cabo anticipando los medios que necesitará en su ejecución y las dificultades que puede encontrar en el camino. Por tanto, *ser competente socialmente no es una cualidad sino el resultado de un proceso de aprendizaje que se va adquiriendo con el tiempo*. Para desarrollar con eficacia estas tareas es necesario poseer y desarrollar la capacidad de confiar en los demás, la habilidad para ejercer nuevos papeles y adecuar los comportamientos y actitudes a distintos contextos, o la capacidad de mostrarse sensible y empático con los demás. Todo ello contribuye a aumentar y fortalecer su red de apoyo social y, por tanto, le posibilitará enfrentarse con mayor éxito a los conflictos y estresores diarios que aparecen en el contexto escolar, familiar, de ocio, etc. (Cuadrado, 2008)

### **3. Diseño de materiales didácticos para el desarrollo de la competencia social y su enseñanza a través de las TICs**

En este apartado presentamos una serie de materiales didácticos que hemos diseñado para trabajar habilidades y competencia social en alumnos de educación secundaria. Estos materiales surgen como resultado de un proyecto de investigación financiado por la Junta de Extremadura y fondos FEDER en convocatoria pública. El objetivo fundamental que persiguen es crear una cultura y clima de centro en el que las relaciones interpersonales contribuyan al desarrollo social y moral de los adolescentes y de todos aquellos que componen la comunidad escolar. Este propósito implica a nivel curricular dar tanta importancia a las capacidades emocionales, de relación interpersonal y de inserción social como a las intelectuales. Esto exige una planificación intencional y sistemática de la enseñanza de valores.

La selección de las TICs como materiales didácticos para trabajar habilidades y competencia social se debe en parte a las potencialidades que ofrecen como herramientas que permiten recrear escenarios y situaciones de la vida real sin necesidad de vivenciarlas personalmente. Trasladar a los alumnos a estos escenarios favorece la toma de conciencia acerca de la existencia de situaciones desajustadas, dramáticas, violentas, etc., de las causas que las originan y consecuencias que de ellas se derivan, de las diferentes maneras que pueden ser interpretadas y vivenciadas en función del momento en que se producen o de la persona que las sufre.

Pero la selección de las TICs como material didáctico no se debe exclusivamente a su capacidad de simulación sino también a los usos que los adolescentes hacen de mismas para comunicarse y relacionarse entre ellos. El ordenador, los videojuegos, el teléfono móvil e internet son instrumentos que los adolescentes utilizan a diario no sólo para comunicarse, sino también, en algunos casos, para manipular las ideas y las conductas de otros con el fin de hacerles sentir más débiles, ocasionarles algún daño o provocar que dañen a los demás.

En relación a los contenidos que se trabajan en estos materiales, todos ellos guardan relación con la adquisición de habilidades de comunicación y de conocimiento interpersonal, habilidades cognitivo-sociales y habilidades de autocontrol. Estas habilidades no se trabajan de manera aislada, sino integradas en actividades que giran en torno a un tópico o que engloban situaciones de conflictos relativas a un mismo tema. Concretamente, se han contemplado 12 tópicos próximos a los contextos de interacción de los adolescentes que permiten analizar situaciones muy diversas y comprobar cómo perciben y se enfrentan a cada una de ellas.



En esta selección no podían faltar referencias al *racismo* o la *xenofobia* que emergen con fuerza en una sociedad que tiende a ser cada vez más plural y diversa. De ahí, que el tema de la *interculturalidad* se aborde con mayor amplitud y se le dedique un capítulo íntegro. En la sociedad actual, respetar y ser tolerante con aquello que es diferente es un requisito para fomentar el desarrollo de una convivencia democrática y facilitar la integración social de los adolescentes. En relación a estos temas, se abordan otros como los *prejuicios* o *el desprecio*, que son la antesala de la adopción de actitudes y comportamientos de exclusión, xenofobia y racismo, entre otros.

Otros bloques de contenido aluden directamente al uso de las TICs y de los medios de comunicación. Concretamente se aborda la influencia que ejercen los mensajes televisivos (*violencia mediática*) o los *videojuegos* en la adopción de conductas violentas en adolescentes. Aunque estos jóvenes tienen capacidad para diferenciar la ficción de la realidad, la exposición a modelos agresivos en medios que los jóvenes consumen diariamente provoca cierta ‘normalización’ que puede ocasionar una interiorización de los mismos.

El vandalismo callejero, la destrucción de mobiliario o las pintadas en edificios públicos o de propiedad privada son otros contenidos recogidos en el tópico ‘*graffittis*’ que se trabajan en estos materiales.

Una conducta muy extendida en nuestra cultura es la del *engaño*, motivo por el cual dedicamos un bloque de contenido a trabajar sobre sus consecuencias, su identificación, la manera de abordarlo, etc.

Las diferencias intergeneracionales y *el respeto a los mayores* constituyen temas de especial relevancia en una sociedad que va envejeciendo a pasos agigantados y donde la exclusión y abandono de los mayores comienza a ser una cuestión preocupante.

Finalmente dedicamos dos tópicos al desarrollo de *habilidades sociales* y a la utilización del *diálogo* como instrumento de mediación y entendimiento mutuo. Aunque estos contenidos se trabajan implícitamente en el resto de bloques, es preciso dedicar un espacio exclusivo para ellos para practicarlos en situaciones que no se hayan abordado anteriormente y a las que los alumnos se enfrentan con frecuencia en el contexto escolar.

#### **4. El análisis y la reflexión: instrumentos clave en el desarrollo de la competencia social**

La mejora de la competencia social implica, en primer lugar, tomar conciencia de las situaciones que ocurren y las repercusiones que tienen para uno mismo y para los demás. Para ello es imprescindible disponer de herramientas que favorezcan el análisis crítico y la reflexión. Los materiales que presentamos persiguen, en primera instancia, fomentar estas capacidades mediante el diseño de actividades centradas en la presentación y escenificación de situaciones de conflicto habituales para los adolescentes con el fin de conocer cómo reaccionan cognitivamente, afectivamente y moralmente ante las mismas. Se trata de convertir el aula en un laboratorio experimental que nos permita conocer cómo se comportarían los alumnos ante situaciones conflictivas que se les plantean, qué habilidades sociales emplean para solucionarlas, cómo interpretan las situaciones y las reacciones de los demás, qué sentimientos les generan estas situaciones y si perciben los sentimientos que provocan en los otros. Los materiales utilizados para recrear estas situaciones han sido videograbaciones en las que adolescentes escenifican situaciones de conflicto que se suceden con frecuencia en el aula o en el centro escolar, películas o spots publicitarios.

#### **5. La comprensión de los pensamientos y sentimientos de los otros a través de las TIC**

El desarrollo de la capacidad empática se trabaja mediante videograbaciones de dramatizaciones (role plays) o simulaciones de conflictos que se producen en el aula cuyos protagonistas son chicos y chicas de edades próximas a la de los alumnos de secundaria. A esta simulación de conflictos se añade la grabación de las reacciones de los implicados por separado, en las que exponen cómo han interpretado la situación, cómo se han sentido y por qué han reaccionado de esa manera. En estas escenas los alumnos pueden comprobar que una misma situación puede ser interpretada y vivida de manera diferente y que para solucionar los conflictos es preciso conocer y entender ambas perspectivas.

A partir de estas dramatizaciones se presenta una guía de observación y debate para que los alumnos analicen los conflictos que tienen con sus compañeros e intenten ponerse en el lugar del otro.

#### **6. Enseñanza de habilidades sociales**

Aunque la enseñanza de habilidades sociales está presente en todas las actividades y se analizan en la guía de reflexión que acompaña a cada vídeo, hemos considerado importante dedicar un capítulo aparte para trabajarlas en profundidad. La forma de hacerlo consiste en la exposición de varios casos que se enfrentan a una misma situación poniendo en práctica habilidades sociales diferentes o ninguna de ellas. La visualización de estas escenas grabadas permite al alumno comprobar cuáles son los costes y beneficios de sus acciones, qué consiguen si incorporan estas habilidades a sus conductas y qué repercusiones tiene no emplearlas. Asimismo, al igual que en el resto de bloques de contenido, se adjunta una serie de actividades que los alumnos pueden desarrollar en horas de tutoría en las que se les pide que analicen, por ejemplo, las habilidades sociales que emplea el profesor en alguna ocasión, las que emplean ellos, las que tendrían que haber utilizado. Se incluyen igualmente guiones de representaciones para que sean los propios alumnos quienes las dramatizan incorporando o excluyendo las habilidades sociales que quieren para que sus compañeros analicen las distintas escenas representadas, etc.

## **7. La mediación como estrategia de resolución de conflictos**

La mediación escolar es un procedimiento estructurado de resolución de conflictos en el que participan de manera voluntaria las partes enfrentadas y una tercera persona ajena al problema que intenta que estas partes alcancen los acuerdos necesarios, asuman sus responsabilidades y consensúen las medidas a tomar para solucionar el conflicto causando el menor daño psicológico, social o moral posible (Aguirre, 2005). Por tanto, la actuación del mediador persigue garantizar un nivel mínimo de diálogo que posibilite una negociación de los diferentes puntos de vista con el fin de favorecer un entendimiento mutuo e impedir que el conflicto siga deteriorando la comunicación, el bienestar de los implicados y sus relaciones interpersonales. Pero, en ningún caso, el mediador puede identificarse con un juez o árbitro que dictamina cuál de las dos partes dice la verdad o tiene la razón. Su función consiste en regular el proceso de comunicación entre las partes enfrentadas.

En relación a los conflictos que pueden ser mediados, se deben descartar aquellos que tienden a resolverse de forma espontánea o con la mera aplicación de un código disciplinario consensuado. Tampoco se recomienda la mediación y es totalmente desaconsejable para situaciones de abusos, maltratos, amenazas, acoso y hostigamiento. Es evidente que en estas situaciones hay una ruptura de la comunicación, sin embargo, la aplicación de un proceso de mediación resultaría totalmente ineficaz puesto que su desarrollo precisa que las partes enfrentadas cambien de rol y se pongan en el lugar del otro y, por comprensiva que sea la víctima, para ella sería imposible entender el comportamiento de su agresor, las motivaciones que le llevan a comportarse de esa manera y, sobre todo, el linchamiento o persecución que tiene contra ella. Excluidas estas situaciones, se entiende que la mediación es una estrategia de intervención apropiada para resolver conflictos que han ocasionado importantes rupturas o deterioros en la comunicación, bienestar personal y desarrollo emocional de las partes enfrentadas.

En el material que presentamos se ofrecen a los alumnos videgrabaciones de ejemplos de mediación en las que de manera explícita se muestra cómo llevarla a cabo, cuál es la intervención del mediador, cuáles son las causas que aceleran su fracaso, las condiciones que deben cumplirse para que pueda aplicarse, etc. El objetivo es formar alumnos mediadores que sepan resolver sus conflictos prosocialmente y ayuden a otros a hacerlo de la misma manera.

## **8. Conclusión**

El desarrollo de la competencia social favorece la integración de los adolescentes en su grupo de iguales, uno de los objetivos a cumplir en la etapa adolescente, puesto que son con ellos con quienes se comparten las dudas, las incertidumbres, con quienes se experimentan nuevas situaciones, a quienes piden consejo... El no tener amigos o fracasar en ese empeño provoca en ocasiones sentimientos de inseguridad afectando a su autoestima y viéndose a sí mismo como un sujeto con escasa competencia social y limitada valía. Sobre esta idea, los estudios señalan que los jóvenes que son poco aceptados por sus compañeros experimentan una baja autoestima (Patterson, Kupersmidt y Griesler, 1990), pudiendo presentar ansiedad social (Franke y Hymel, 1984) y también depresión al igual que problemas de comportamientos.

Los materiales que presentamos en este trabajo están orientados a fomentar en los alumnos el análisis crítico y la reflexión para que evalúen sus comportamientos en situaciones conflictivas. Asimismo, pretenden fomentar la capacidad de empatía y la adquisición de habilidades sociales que les permitan comprender sus actuaciones y sentimientos, así como los comportamientos y sentimientos de los otros. El soporte multimedia escogido facilita la simulación de situaciones y la alternancia de formatos, de manera que los alumnos puedan

trabajar con vídeos, fotografías, música, consultar direcciones web, etc. Por otra parte, les resultar un material más atractivo y se consigue una mayor implicación en el desarrollo de las tareas.

## Referencias

- Cuadrado, I. (2008). La convivencia escolar: La situación de violencia en los centros de Extremadura. En I. Cuadrado (coord.), *Psicología de la Instrucción. Fundamentos para la reflexión y práctica docente* (pp.183-212). París: Publibook.
- Cuadrado, I. (Coord.) (2010). *Enseñar y aprender a convivir en los centros educativos. Análisis de la realidad educativa y programas de intervención*. Mérida: Junta de Extremadura.
- Cuadrado, I. y Fernández, I. (2008). Incertitude et prévisibilité du comportement des professeurs dans la gestion des situations de maltraitance entre élèves. En B Cadet, G. Chasseigne y G. Foliot (coords.), *Cognition, Incertitude et Prévisibilité* (pp.171-195). París: Publibook.
- Fernández, I. y Cuadrado, I. (2010). La gestión de la disciplina en el aula y su influencia en el bienestar emocional y competencia social del alumnado. En J.J. Márquez y M.C. Pérez (coords.), *La convivencia escolar. Aspectos Psicológicos y educativos* (pp.353-358). Almería: GEU.
- Franke, S. y Hymel, S. (1984). Social anxiety in children: The development of self-report measures. Paper at the third biennial meeting of the University of Waterloo Conference on Child Development. Waterloo, Ontario, Canadá.
- Patterson, C.J., Kupersmidt, J.B. y Griesler, P.C. (1990). Children's perceptions of self and of relations with others as a function of sociometric status. *Child Development*, 61, 1335-1349.

---

### Cómo citar este trabajo:

Cuadrado Gordillo, I; Fernández Antelo, I. (2010) Los materiales digitales como mediación para el aprendizaje de habilidades sociales e integración social de los adolescentes. En Arnaiz, P.; Hurtado, M<sup>a</sup>.D. y Soto, F.J. (Coords.) *25 Años de Integración Escolar en España: Tecnología e Inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario*. Murcia: Consejería de Educación, Formación y Empleo.