

Conceptos básicos para establecer un vínculo de confianza con el alumnado y construir un clima de aula adecuado para el aprendizaje.

Índice:

- Axiomas de la comunicación
- Habilidades de escucha atenta y activa
- Comunicación facilitadora o eficaz
- ¿Qué es la asertividad?
- Prácticas restaurativas
- Teoría del conflicto
- Métodos de resolución de conflictos
- Modelos de convivencia en los centros escolares
- Bibliografía

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN

Adaptado de "Teoría de la comunicación humana"

Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson

Es imposible no comunicar: cualquier conducta tiene valor de mensaje. Incluso la ausencia de palabras o de atención mutua comunican que la persona no tiene intención de hablar, que no conoce el idioma, que tiene problemas de audición o está somnolienta...

Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional: generalmente el contenido se expresa de forma verbal y la relación de forma no verbal. Un ejemplo: una mujer señala el collar que lleva otra mujer y pregunta: "¿Son auténticas esas perlas?". El contenido es claro pero el aspecto relacional depende del tono de voz, la mirada, los gestos. Podría tratarse de una cordial relación amistosa, de una actitud envidiosa frente a la otra mujer o de una relación comercial formal entre ambas.

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes. Imaginemos una pareja discutiendo por la responsabilidad de la limpieza de la casa. Para un observador externo hay una secuencia ininterrumpida de intercambios. Sin embargo, los participantes "interpretan" o "puntuán" los intercambios comunicativos, creando versiones diferentes del mismo hecho. Por ejemplo, se introducen un principio y un final ("Primero confié en que tú limpiaras, pero al ver que no lo hacías, lo tuve que hacer yo"), una causa y una consecuencia ("Tengo que limpiar porque tú no lo haces bien"), lo esencial y lo irrelevante ("Si hay otras cosas como preparar la cena o ver el partido, ya se limpiará más tarde").

Los seres humanos se comunican a través del lenguaje verbal y de la comunicación no verbal (miradas, movimientos corporales, posturas, gestos, expresión facial, inflexión de la voz, estados de ánimo, etc.). El aspecto de contenido generalmente se transmite de forma verbal mientras que el aspecto relacional fundamentalmente de forma no verbal.

Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia. No se debe confundir diferencia con superioridad o inferioridad. Las relaciones basadas en la diferencia son de tipo complementario y están establecidas por el contexto social o cultural: padre-hijo, médico-paciente, jefe-empleado, profesor-alumno. En una relación "sana" entre iguales deberían estar presentes simetría y complementariedad, pero alternarse mutuamente o actuar en diferentes áreas.

HABILIDADES DE ESCUCHA ATENTA Y ACTIVA

Escuchar implica atender y concentrarnos en lo que dice la otra persona, percibiendo su lenguaje verbal y no verbal para ver si hay contradicciones y para analizar el discurso más allá de lo aparente. Hay ciertas habilidades necesarias para saber escuchar:

- Saber guardar silencio, no interrumpir al que habla.
- Permitir la expresión de ideas u opiniones diferentes a las mías.
- No dar consejos u opiniones propias mientras se escucha.
- Escuchar más allá de las palabras no solamente el significado literal del discurso sino también lo que se dice sin palabras. Observar el lenguaje no verbal.
- Comprender a la otra persona poniéndose en su lugar, no desde mí mismo/a.
- Separar en dos partes el discurso y no confundirlas: datos y hechos, por un lado; interpretación y opiniones por el otro.
- Generar un espacio de confianza en el que la otra persona se sienta cómoda para hablar.
- No juzgar o intentar controlar o reprimir las emociones que se generan en la otra persona. Simplemente recoger la emoción, contenerla, nombrarla, darle un espacio, normalizarla, pensar en ella, atenderla y comprenderla.
- Intentar detectar lo que no me cuentan: ¿cuál es la necesidad de esa persona?; ¿qué necesita más allá de lo que está demandando?
- Intentar detectar el objetivo de la comunicación, aunque no sea explícito.
- Cuando se ha detectado ese objetivo, explorar las opciones intentando que la persona tome consciencia de la situación: “Si tú fueras yo, ¿qué crees que te aconsejaría?”, “Si escucharas a alguien que te dice lo que tú me estás diciendo, ¿qué le dirías?”, “¿De qué manera crees que yo te puedo ayudar?”, “Ayúdame a entender ese punto en el que estás bloqueado”.
- Hacer sentir a la otra persona que la estamos escuchando y comprendiendo, con estrategias como las respuestas en espejo, los resúmenes y las redefiniciones, entre otras.

Test para evaluar tus HABILIDADES PARA ESCUCHAR de forma ATENTA y ACTIVA

Lee atentamente los indicadores de esta escala de estimación y valora los siguientes aspectos con respecto a tus propias habilidades para la escucha atenta y activa.

El 1 es la puntuación más baja, significa que nunca o casi nunca consigues ese objetivo.

El 4 es la puntuación más alta, significa que siempre o casi siempre alcanzas ese objetivo.

OBJETIVO	1	2	3	4
Puedo guardar silencio sin interrumpir al que habla.				
Permito que los demás expresen ideas u opiniones diferentes a las mías sin hacer juicios de valor precipitados.				
Soy muy cuidadoso/a para dar consejos u opiniones propias, pidiendo permiso antes de hacerlo.				
Soy capaz de comprender lo que hay “más allá de las palabras”, lo que la otra persona transmite mediante su comunicación no verbal.				
Puedo ponerme en el lugar de la otra persona y comprenderla.				
Puedo separar la información recibida en dos grupos: los datos/hechos y la interpretación/opiniones.				
Genero confianza en los demás para que me cuenten sus temas personales.				

COMUNICACIÓN FACILITADORA O EFICAZ

Es una comunicación que facilita la comprensión y la empatía, sin pretender transferir los propios conocimientos o ideas ni emitir juicios de valor sobre los demás. No es una comunicación directiva sino facilitadora del diálogo y el intercambio de pensamientos. Es una comunicación respetuosa de la diversidad de opiniones y de las acciones de los otros.

ALGUNAS ESTRATEGIAS:

Respuestas en espejo: Frases breves enunciadas inmediatamente después de ser emitidas por la otra persona, quien al oírlas en nuestra boca tiene constancia de que ha sido escuchada con atención e interés.

Resúmenes: Expresiones que recopilan lo que ha sido expuesto por la otra persona. Sirven para cerrar la descripción inicial de facetas o componentes significativos tratados.

Completar la respuesta: Terminar una frase del interlocutor.

Declaraciones de comprender: Manifestaciones expresas y explícitas de que se ha comprendido lo que nos expone la otra persona.

Mimetismo verbal y no verbal: Declaraciones de que se comparten las dificultades o circunstancias mencionadas por la otra persona. Realización de gestos o acciones que demuestran comprensión: muecas de duda o cara de preocupación.

Validación de sentimientos: Señalar el carácter normal de algunos sentimientos que trasluce la otra persona, como irritación, exasperación o impotencia ante una situación.

Redefinición: Definir un problema de modo que se haga más fácilmente soluble o inteligible, primando el objetivo que se persigue más que la “verdad” sobre los hechos.

Connotación positiva: Rotular como positivas determinadas conductas o actitudes que inicialmente podrían ser juzgadas como negativas.

Elogios: Resumen de los recursos o habilidades que se han observado en el interlocutor, es decir, mencionar sus capacidades más que sus dificultades.

Preguntas para aclarar ideas: Se pregunta sobre si lo que se ha comprendido es correcto.

Preguntas para ampliar ideas: Preguntas cortas, abiertas, en el eje descriptivo: Evitar las preguntas múltiples, las preguntas excesivamente largas o complejas, las preguntas que son críticas encubiertas (en el eje de los juicios).

Asimismo, existen acciones que sería mejor que **NO** aparecieran en la comunicación, por ejemplo:

- Lenguaje técnico o incomprensible para la otra persona.
- Las frases que comienzan por “Deberías...” ya que suenan a juicio moral.
- Los interrogatorios (no es lo mismo interrogar que preguntar).
- Los diagnósticos, por ejemplo: “A ti lo que te pasa es que...”
- Consejos (a menos que nos los hayan pedido expresamente).
- La negación del problema para tranquilizar al interlocutor.
- Simpatizar (en lugar de empatizar).

¿Qué es la ASERTIVIDAD?

La asertividad es una habilidad que permite defender nuestros derechos al mismo tiempo que respetar los de los demás. Una persona asertiva es consciente de sus sentimientos y los sabe manejar: identifica la naturaleza de sus impulsos y se autocontrola.

La persona asertiva dice frases que empiezan por "Yo pienso...", Yo siento..., A mi me parece que..." expresando su opinión y siendo capaz de aceptar opiniones diferentes.

Una persona asertiva es capaz de convencer sin necesidad de agredir.

Una persona asertiva es capaz de decir NO sin sentirse mal, triste o culpable.

RESPUESTA AGRESIVA (personas agresivas)	RESPUESTA PASIVA (personas sumisas)	RESPUESTA ASERTIVA (personas seguras)
<p>No hay respeto hacia los demás, la persona se aprovecha de los otros atacando o abusando de su poder. Genera una situación de discusión con gritos e insultos. No se controlan los impulsos. Son personas que elevan el tono de voz, se burlan de los demás, pelean, provocan, amenazan... Esto hace que sean rechazados por sus compañeros. Son incapaces de ponerse en el lugar del otro.</p>	<p>La persona no se hace respetar, permite que los demás se aprovechen de ella, y por eso se siente mal consigo misma, porque acepta las condiciones impuestas por la otra persona aunque vayan en su contra. Son personas con habla poco fluida que huyen de los contactos sociales (de compañeros y también de otras personas). No son capaces de defender sus pensamientos porque tienen miedo a la reacción de los demás.</p>	<p>La asertividad es la capacidad de defender nuestros derechos sin faltar el respeto a los demás. Permite tomar las propias decisiones, sintiéndonos bien con nosotros mismos y sin atacar a los demás. Las personas asertivas son activas, seguras de sí mismas, alegres, abiertas, sinceras... Expresan abiertamente sus opiniones y sus sentimientos, sin amenazas y respetando la opinión de otros. Hablan de sus alegrías y también de sus problemas.</p>

Cuando tratamos con "personas difíciles" es muy importante ser asertivos.

¿A quiénes podemos considerar "difíciles"? A las personas agresivas, discutidoras por naturaleza o muy testarudas, excesivamente críticas o cuestionadoras, aquellas personas que siempre se quejan de todo... La lista podría continuar pero lo fundamental es no contagiarnos del estilo o el tono de nuestro interlocutor, ya sea sarcástico o agresivo, sino mantener un tono educado pero firme, transmitiendo nuestras ideas una y otra vez sin mostrar "alteración", en la medida de lo posible.

Suele ayudar trabajar en la empatía, es decir, pensar acerca de las razones por las cuales nuestro interlocutor reacciona de esa manera: ¿qué es lo que ha vivido?, ¿cuál es su necesidad?, ¿por qué no sabe/puede relacionarse de otra manera? A veces la necesidad de ser escuchado, estimado o valorado, se manifiesta de una forma que no es la más apropiada.

Algunas técnicas asertivas:

DISCO RAYADO: repetir de forma calmada tu punto de vista, sin entrar en provocaciones.

"No me interesa, gracias (...) lo sé, pero no me interesa."

BANCO DE NIEBLA: darle la razón a la otra persona en parte, con la intención de evitar la escalada de la confrontación. *"... es posible, ya veré cómo hago..."*

APLAZAMIENTO: explicar calmadamente que no se va a responder en ese momento.

"Ahora no puedo decidirlo."

IGNORAR PARCIALMENTE: ignorar los comentarios agresivos, prestando atención solamente a los más asertivos. *"Tal y como me dijiste, es importante que..."*

PROCURAR SOLUCIONES: pasar de la queja a la solución, tratar cada una de forma individual, sin mezclar los temas. *"Nos estamos desviando... Sobre la primera cuestión, que te parece si hacemos...?"*

PROPONER ALTERNATIVAS: decir claramente que NO, y ofrecer una posible alternativa para su valoración. *"Eso no es posible, pero podríamos hacer..."*

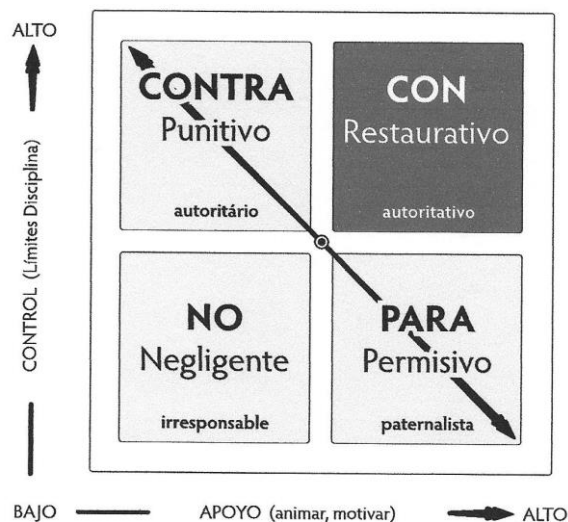
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Adaptado de "Círculos restaurativos en los centros escolares"
Bob Costello, Joshua Wachtel y Ted Wachtel

Las prácticas restaurativas nacieron en la década de los 70 en Pensilvania en el ámbito judicial. En la década de los 90 se empezaron a usar en el ámbito educativo.

Parten de una hipótesis fundamental: "Los seres humanos son más felices, más cooperativos y productivos, y tienen más probabilidad de hacer cambios positivos en su comportamiento cuando los que están en posiciones de autoridad hacen cosas **CON** ellos, en lugar de hacer cosas **contra** ellos o **para** ellos".

La **ventana de la disciplina social** es un gráfico que ilustra esta premisa:



La ventana está compuesta de dos ejes: apoyo y control. Aunque tradicionalmente se los considera conceptos contradictorios, ambos enfoques son útiles y necesarios, pudiendo funcionar juntos de forma complementaria.

El enfoque restaurativo combina altos niveles de control para poner límites y expectativas, con altos niveles de apoyo y motivación para que las personas tengan éxito y puedan hacer cambios positivos. Se hacen cosas **con** las personas.

Las personas que han provocado una ofensa deben ser aceptadas como parte de la comunidad, sin aceptar sus conductas ofensivas, que provocan malestar y dolor. Esto significa: "te acepto a ti, pero eso no". Se separa el acto de quien comete el acto.

¿Cuál es el objetivo principal de las prácticas restaurativas?

Uno de los objetivos principales de las prácticas restaurativas es fomentar una comunidad participativa y cooperativa. Cuando las autoridades hacen las cosas **con** las personas, los resultados tienden a ser mejores. A esta idea se le dio el nombre de “proceso justo”. Los tres componentes del proceso justo son: participación, explicación y claridad de expectativas. Estos tres componentes dan lugar a tres principios.

COMPONENTE	PRINCIPIO
Participación	Involucrar a las personas en las decisiones que les afectan, escuchando sus puntos de vista y tomando en cuenta sus opiniones de forma genuina.
Explicación	Explicar el razonamiento que subyace a una decisión a todos los que se han visto involucrados o afectados por ella.
Claridad de expectativas	Ser claro en cuanto a las expectativas, es decir, asegurarse de que todos entiendan claramente la decisión y qué es lo que se espera de ellos en el futuro.

Un ejemplo sería que un profesor decida compartir con la clase un problema que se le presenta, por ejemplo, poco tiempo para acabar el temario antes de la prueba de acceso a la universidad. En un círculo se les explicará la situación y se escucharán sus ideas. Entre todos pueden decidir repartir los temas que quedan y prepararlos en equipo, ayudándose entre ellos para cubrir todo el currículo antes de las pruebas.

Otro ejemplo sería que el equipo directivo de un centro planteara al claustro una problemática para ser resuelta entre todos. Evidentemente no todos estarán de acuerdo con ciertas decisiones. Sin embargo, cuando las personas se involucran en la toma de decisiones, cuando sus opiniones son escuchadas, cuando se ha aplicado un sentido de justicia, es más probable que se acepten los cambios planteados.

¿Cuál es la diferencia entre justicia retributiva y justicia restaurativa?

El paradigma tradicional para “impartir justicia” llamado **justicia retributiva** se basa en la identificación del culpable, la explicación precisa de los hechos, la concreción de la norma infringida y, como consecuencia, la determinación del castigo que corresponde a la regla quebrantada.

La **justicia restaurativa**, en cambio, se centra en la identificación y el rechazo de la conducta desafiante y en la reparación del mal provocado en la persona o personas afectadas. A partir de lo sucedido, se promueve la escucha, la expresión de sentimientos y necesidades, se incluye la empatía para entender de qué manera los hechos afectan a las personas, se trabaja para cubrir las necesidades, determinar los recursos, los espacios y los plazos para cumplir los acuerdos, después de haber visualizado un escenario de cambio.

CASTIGO RETRIBUTIVO	DISCIPLINA RESTAURATIVA
Busca penalización y “dar ejemplo”	Busca reparar y recuperar el bienestar
Estigmatiza al culpable	Acepta la persona y rechaza el acto
Se centra en el pasado	Mira al presente y al futuro
A veces es arbitrario	Se relaciona con una norma necesaria para convivir
Causa dolor	Favorece el bienestar
Promueve la sumisión, pero no la responsabilidad	Promueve la responsabilidad, la implicación y el compromiso
Es un recurso fácil y rápido	Es un proceso educativo que exige tiempo
No suele generar cambios en la conducta y empeora las relaciones	Impulsa el cambio deseado y la capacidad de autoevaluación

El enfoque restaurativo se basa en las **preguntas restaurativas**, que se dividen en dos tipos:

PREGUNTAS BÁSICAS PARA RESPONDER A LOS PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO:

- ¿Qué sucedió?
- ¿En qué estabas pensando en ese momento?
- ¿En qué has pensado desde entonces?
- ¿Quién ha sido afectado por lo que has hecho? ¿De qué manera?
- ¿Qué piensas que debes hacer para corregir las cosas?

PREGUNTAS BÁSICAS PARA AYUDAR A ALGUIEN QUE HA SIDO LASTIMADO POR LAS ACCIONES DE OTRA PERSONA:

- ¿Qué fue lo que pensaste al ver lo que pasó?
- ¿Qué impacto ha tenido este incidente para ti y para otras personas?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
- ¿Qué piensas que debe suceder para corregir las cosas?

No se incluyen preguntas como: ¿por qué hiciste eso? Es una pregunta que suele poner a las personas a la defensiva y resulta una falsa respuesta o una racionalización inútil. Una conducta inadecuada es frecuentemente impulsiva e irreflexiva, así que realmente no hay una explicación razonable.

¿Cuál es el espectro de las prácticas restaurativas?

Hay una serie de acciones que la autoridad realiza y que pueden ser restaurativas. Al pasar de lo informal a lo formal, las prácticas restaurativas involucran a más personas, más planificación y más tiempo. Sin embargo, los procesos formales tienden a ser más completos y estructurados, por lo que tienen mayor impacto.



DECLARACIONES AFECTIVAS: expresiones de sentimientos personales. Ayudan a aclarar los límites, dar retroalimentación y desarrollar la empatía. Por ej. “Cuando todos estáis hablando a la vez mientras yo explico, me siento enfadado con vosotros.”

PREGUNTAS AFECTIVAS: son las que hacen que la persona hable sobre lo que siente por otra. Dan al alumnado la oportunidad de contar su historia y expresar sus sentimientos sobre lo ocurrido. Por ejemplo: “¿cómo piensas que se sintió Susana cuando le hiciste eso?”

PEQUEÑA REUNIÓN ESPONTÁNEA: algunas personas se reúnen rápidamente para abordar y resolver un problema. Utilizan preguntas afectivas para facilitar una interacción breve.

CÍRCULO: una clase, un grupo de alumnado o un grupo de personas adultas se reúnen en un círculo para dialogar, contestar preguntas, resolver un problema, jugar un juego o dar retroalimentación. Tiene estructura, propósito y enfoque. Puede ser proactivo o reactivo. El tema puede ser personal, académico o laboral.

REUNIÓN FORMAL: su estructura requiere mucha planificación. Se usa cuando todo lo demás ha fallado, por ejemplo, para tratar problemas serios de conducta.

ESTRUCTURA DEL CÍRCULO

Presentación del círculo: se debe hacer explícito el **objetivo** del círculo y se puede incluir el **tiempo** del que disponemos para dialogar.

Se deben transmitir las **normas** de funcionamiento del círculo:

- Todas las personas de este círculo van a poder hablar. Todas las aportaciones son muy valiosas y cada persona va a tener tiempo para exponerlas.
- Vamos a utilizar un objeto para hacer uso del turno de palabra, de modo que solo puede hablar quien lo tenga en ese momento. El resto escuchamos.
- Si te llega el turno y prefieres no participar, puedes hacerlo. Y si decides participar, puedes compartir lo que quieras.
- Si vemos que tu manera de expresarte puede ser ofensiva para otras personas, te vamos a ayudar a que puedas expresarte libremente, pero de forma cuidadosa con los demás.
- El círculo es de todos y de todas. Es nuestra responsabilidad que funcione adecuadamente.

Entrada o check-in: pregunta de conocimiento/calentamiento para crear buen clima

- Dime tu comida favorita. ¿Por qué crees que lo es?
- Si practicaras un deporte de riesgo, ¿cuál sería y por qué?
- ¿Qué super poder te gustaría tener? ¿Por qué?
- Nombra un personaje (presente, pasado, futuro) con el que te gustaría tomarte algo. Indica qué te interesa de ese personaje y qué te tomarías.
- ¿Cómo te llamas? Di algo que te guste que empiece por la inicial de tu nombre.
- ¿Cómo te llamas? ¿Por qué te pusieron ese nombre?

Mezclador o mixer para movilizar a las personas y favorecer que interaccionen con personas diferentes: “El viento sopla para...”

Tema: preguntas para cubrir los objetivos previstos. Pueden reflexionar primero en parejas/equipos y luego hacer la puesta en común. O directamente podemos preguntar de forma individual.

Preguntamos quién quiere empezar a hablar y le pedimos a esa persona que decida si el objeto de la palabra irá hacia su derecha o hacia su izquierda.

Si alguien prefiere no hablar, le permitimos no hacerlo y le invitamos a reflexionar sobre la respuesta porque le preguntaremos nuevamente al final. Es importante no olvidarse de hacerlo. Si insiste en no hablar, podemos preguntarle sus razones luego, fuera del círculo.

Reflexión: profundizar en lo aprendido

¿Qué hemos aprendido? ¿Con qué sensación te quedas? ¿Cómo hemos funcionado como grupo? ¿Qué ha sido lo más fácil/difícil hoy? ¿Qué te llevas de este círculo?

Salida o *check-out*. actividad energética lúdica (un gesto/postura corporal/expresión facial que resuma lo trabajado en el círculo) o palabras de cierre pronunciadas por el facilitador. Podemos también utilizar una rutina de pensamiento de evaluación (un titular, CSI, antes pensaba... ahora pienso).

TIPOS DE CÍRCULOS

Hay tres tipos de círculos: secuenciales, no secuenciales y peceras.

CÍRCULOS SECUENCIALES: se plantea una pregunta o un tema de discusión y el alumnado responde cuando le llega su turno. Para empezar, hay tres opciones:

1. Un voluntario puede ofrecerse para ser el primero y decidir qué dirección seguir (hacia la izquierda o hacia la derecha).
2. El docente puede ser el primero en responder y decidir la dirección.
3. El docente puede elegir quién empieza (incluso puede avisarle antes de empezar el círculo).

La dirección del objeto de la palabra (derecha o izquierda) se establece antes de que hable la primera persona para que la siguiente persona tenga unos minutos para organizar sus pensamientos.

No se debe forzar al alumnado a participar. Si un/a alumno/a decide pasar o necesita más tiempo, es posible saltarlo y luego regresar a él/ella antes de que termine el círculo, para darle la oportunidad de hablar.

CÍRCULOS NO SECUENCIALES: tienen una estructura más libre. La conversación transcurre de una persona a otra sin ningún orden fijo. El alumnado habla solamente cuando tiene algo que decir. Se puede usar el objeto de la palabra para mantener el orden. La desventaja es que no se garantiza la oportunidad de hablar, por lo que la facilitación debe ser más cuidadosa para asegurar que ninguna persona domina el círculo.

PECERAS: se utiliza con un número más grande de participantes. Los participantes del círculo interior son activos mientras que los del círculo exterior actúan como observadores. Se le puede dar la oportunidad a los que observan de compartir su retroalimentación al terminar la actividad.

Una variación es dejar una silla vacía en el círculo interior. Solamente se permite hablar a los del círculo interior, así que esta silla vacía permite que los que están sentados en el círculo exterior puedan abandonar su asiento y ocupar ocasionalmente la silla interior. Mientras están allí sentados podrán comentar brevemente y contribuir a la discusión.

Las peceras pueden usarse para una técnica llamada "resolución restaurativa de problemas". Una persona se ofrece a presentar un problema para su consideración y selecciona a un grupo de participantes para que se sienten en el círculo interior, dejando una silla vacía. La persona primero describe el problema. Sigue un período de retroalimentación en el que las personas del círculo interior (y quien ocupe la silla vacía) ofrecen opiniones, pensamientos, ideas. Durante esta lluvia de ideas todo el alumnado debe abstenerse de comentar o criticar las sugerencias. La persona que está escuchando puede tomar notas o designar a otra persona para hacerlo. Al final, la persona puede elegir una o dos cosas que va a probar para resolver el problema, sin críticas ni cuestionamientos a las restantes.

TEORÍA DEL CONFLICTO

La palabra conflicto nos hace pensar en problemas, enfrentamientos, peleas...porque, en general, se asocia el conflicto a un hecho profundamente negativo. Sin embargo, en los últimos años se considera que el proceso conflictivo puede generar nuevas y mejores ideas que desencadenan soluciones creativas. **Pepa Horno Goicoechea** representa esta corriente que habla de lo positivo del conflicto cuando dice que “los conflictos son inevitables, forman parte de la vida cotidiana y suponen una oportunidad de conocimiento y crecimiento, de cambio”. Otras personas autoras, sin embargo, consideran que el conflicto no es positivo en sí mismo ya que implica un desgaste emocional y una situación desagradable para quien lo padece. Aunque pueda tener aspectos positivos, no se trata de aceptarlo pasivamente sino de prevenirlo a través del fomento de la paz. Según **Marinés Suáres**, “la paz no es ausencia de conflicto, así como la salud no es la ausencia de enfermedad, sino que la paz es la armonía entre los diferentes integrantes de una sociedad, así como la salud es el funcionamiento armónico de los elementos componentes del ser humano. Es importante prevenir y asistir las situaciones conflictivas, pero no menos importante es detectar y aumentar las áreas de armonía”.

Los conflictos se pueden clasificar en: intrapersonales, interpersonales y de ambos tipos. Se trata de una situación de tensión entre deseos o intereses opuestos. Es una situación compleja en la que confluyen diferentes elementos:

- Dos o más personas que sienten, piensan, hacen y dicen.
- La interacción entre esas personas: las acciones de una persona afectan a la otra y viceversa, en un continuo intercambio de mensajes.
- Las conversaciones o la comunicación humana: lo que se dice con palabras y lo que se dice a través de la comunicación no verbal.
- Una relación competitiva. ¡La competencia transforma cualquier situación en conflicto!
- Puntos de vista diferentes o desacuerdos (sobre uno o varios temas, sobre el presente, pasado, futuro...)

Diferencia entre conflicto y disputa:

La disputa es la parte pública del proceso conflictivo, es la parte del conflicto que se explicita a través de las acciones y las palabras de las personas. Siempre es interpersonal.

Fases del conflicto:

- *Armonización de las diferencias:* aceptación de las diferencias. Muchas veces es una tarea invisible que es necesario explicitar. Cuando se logra, no existe el conflicto. ¡Ojo! No se niega la existencia de las diferencias. La tarea de este momento es promover la paz para prevenir los conflictos.
- *Nacimiento del conflicto:* crece la tensión entre las partes porque la relación ya no es de cooperación o colaboración sino de competencia. Una de las partes se centra en sí misma. No se ha logrado la armonización, pero aún es posible la negociación porque no se han generado todavía pautas de interacción repetitivas (no se han “cristalizado” estas pautas), por lo tanto, hay que intervenir lo antes posible para volver a la paz, explicitando tanto el malestar como las diferencias que existen.
- *Estallido del conflicto:* ya no interesa el otro porque cada una de las partes está centrada en sí misma. Se repiten pautas rígidas de interacción y la relación es de franca competencia. Ya casi no importa el contenido sino ganar. Se necesita un mediador porque las partes no pueden escucharse. El mediador debe actuar sobre las personas (para generar la mutua comprensión), sobre la relación (para que vuelvan a colaborar) y sobre los temas o problemas (individualizar las diferencias e intereses de cada una de las partes para llegar a acuerdos).
- *¡¡La guerra!!* Violencia, maltrato... se busca la destrucción del otro.

Final del conflicto:

Hay tres posibles finales para un conflicto: resolverlo, negociarlo o dejarlo estancado.

- *Resolverlo:* las partes involucradas entienden la inutilidad del conflicto, consiguen hacer desaparecer las causas que lo generaron. La relación sale fortalecida porque las partes se conocen más y mejor, sintiéndose capaces de superar situaciones similares en el futuro.
- *Negociarlo:* se logra un acuerdo de mínimos, se decide hasta dónde puede llegar cada parte y en qué condiciones. Es útil para evitar conflictos irresolubles o para cortarlos antes de que se produzca un daño mayor.
- *Dejarlo estancado, latente, hasta el siguiente estallido.* La agresividad o la evitación son maneras de convivir con un conflicto no resuelto que volverá a emerger por diferentes motivos. Los problemas no resueltos adquieren poder en nuestras vidas y tienen siempre un coste emocional y relacional.

Actitudes frente al conflicto:

EVITACIÓN: los objetivos no son importantes para las partes y, posiblemente, tampoco lo es la relación. No se quiere el enfrentamiento porque el asunto es trivial, no hay nada en juego, hay otras preocupaciones más importantes y no merece la pena dedicar tiempo ni energía a este tema. Aunque aparentemente es una estrategia en la que ambas partes pierden, a corto plazo ambas salen ganando al evitar un conflicto sin ningún interés.

NEGOCIACIÓN: se trata de contemporizar, de lograr un acuerdo muy rápido, quizás poco creativo pero eficaz. Para ambas partes siguen siendo importantes los objetivos y la relación, pero, ante las dificultades existentes, se llega a un acuerdo parcial, todavía imperfecto, buscando satisfacción de las dos partes en cuanto a los objetivos y la relación. Sigue la misma estrategia de ganar-ganar, pero sabiendo que se trata de una solución temporal que habrá que mejorar.

COLABORACIÓN: es la forma privilegiada de acuerdo. Necesita perseverancia, tolerancia y creatividad. Tanto los objetivos como la relación son muy importantes para todos y, por ello, se busca una solución creativa que satisfaga a ambas partes, que participan activamente buscando una solución integradora y consensuada que incorpore los intereses de todos/as, las distintas perspectivas y las dimensiones emocionales presentes en el conflicto. Esta alternativa se corresponde con la estrategia ganar-ganar.

ACOMODACIÓN: cuando los objetivos son poco importantes para las partes y sí lo es la relación. No importan las metas, importan las relaciones y, por ello, se intentan satisfacer los intereses de la otra parte aun teniendo que renunciar a los propios. Se trata de una conducta que mantiene la armonía y el buen clima de la relación. Pero, a medio plazo, la conducta repetida de acomodarse y ceder ante la otra parte puede tener efectos muy negativos, ya que la parte puede llegar a hartarse de renunciar permanentemente a sus pretensiones, implicando cierto sometimiento y sumisión a la voluntad de la otra persona, lo que no resulta satisfactorio. Muy próxima a la estrategia de perder-ganar.

COMPETICIÓN: para las partes son muy importantes los objetivos y no la relación. Importan las metas, no las relaciones, y no preocupa la situación en la que pueda quedar la otra parte. Se trata de conseguir los objetivos como sea y, para ello se recurrirá al empleo de todos los recursos disponibles, incluso la fuerza, ya que lo importante es ganar, sin importar el daño que se le pueda hacer a la otra persona. Suele estar asociada a la estrategia ganar-perder. El acuerdo es imposible.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MÉTODO 5 PASOS

PASO 1. Dejar que la otra persona exponga su punto de vista, que cuente su versión de los hechos. Se debe escuchar con atención y dejar de lado los propios sentimientos temporalmente.

PASO 2. Exponer el punto de vista propio.

PASO 3. Invitar a la otra persona a buscar soluciones consensuadas:

- “Tiene que haber una solución que sirva a los dos”
- “Tendríamos que pensar juntos y considerar opciones”
- “Tiene que haber una forma de llegar a un acuerdo”

PASO 4. Anotar todas las ideas sin enjuiciarlas, sin priorizar, sin ningún tipo de orden.

PASO 5. Revisar la lista. Descartar las “imposibles” (inviabiles). Decidir las admisibles para las dos personas. Buscar el modo de ponerlas en práctica. Planificar y comprometerse.

ESTRATEGIA 6 R en 6 fases

FASE	TIPO	EXPLICACIÓN
Resentimiento	Reactiva Externa	Se acusa al otro descriptivamente. Se relatan hechos. Mensajes TÚ: “Tú me has dicho...” “Tú me has hecho...” No se permiten insultos ni interrupciones.
Reconocimiento	Reactiva Interna	¿Qué crees que has podido hacer/decir? Mensajes YO: “Yo creo que dije cosas feas” “Yo creo que me enfadé demasiado” No se permiten interrupciones.
Requerimiento	Proactiva Externa	¿Qué le pedirías tú a la otra persona? “Yo le pediría que no me grite”, “A mí me gustaría que no me insulte”
Ratificación del requerimiento	Proactiva Interna	¿Ratificas o aceptas la petición que te hace la otra persona? “Me comprometo a no gritarle”, “Me comprometo a no insultar”
Reconocimiento y agradecimiento		La persona adulta reconoce el esfuerzo que han realizado en el diálogo y agradece la participación de ambos en el proceso.
Rastreo o seguimiento		La persona adulta propone un método de seguimiento que sea práctico, corto, útil. “¿Podrías venir a verme todos los viernes al comienzo del recreo para comentarme rápidamente si todo va bien?”

MODELOS DE CONVIVENCIA EN LOS CENTROS ESCOLARES

CONVIVENCIA COMO MEDIO	CONVIVENCIA COMO FIN
El buen comportamiento es un requisito para aprender la materia.	Enseñar a convivir forma parte de la tarea educativa.
Modelo punitivo.	Modelo democrático.
Justicia retributiva: establece sanciones para los comportamientos inadecuados.	Justicia restaurativa: sanciona, pero busca el arrepentimiento y la reparación del daño.
Modelo reactivo: centrado en el pasado.	Modelo proactivo: centrado en el futuro.
Se centra en el resultado.	Se centra en el proceso y en el resultado.
Normas elaboradas por la autoridad.	Normas conocidas y consensuadas.
Moral heterónoma.	Promueve el desarrollo de la moral autónoma del alumnado.
Autoridad impuesta por el profesorado por el lugar que ocupa y la función que ejerce.	Autoridad basada en el respeto que se construye en el vínculo con el alumnado.
Medidas preventivas dependientes de agentes externos: talleres de asociaciones.	Medidas preventivas en el centro, integradas en su funcionamiento.
Evitación del conflicto.	<i>Provención</i> del conflicto: oportunidad de aprendizaje.
Perspectiva individual en los problemas de convivencia: se busca un "responsable" de lo sucedido para establecer las sanciones correspondientes.	Perspectiva ecológica/sistémica del afrontamiento de los problemas de convivencia que toma en cuenta múltiples variables para comprender y actuar.

BIBLIOGRAFÍA:

- Boqué, M.C. (2020). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos*. Madrid: Narcea.
- Vaello Orts, J. (2009). *El profesor emocionalmente competente. Un puente sobre aulas turbulentas*. Barcelona: Graó.
- Vaello Orts, J. (2011). *Cómo dar clase a los que no quieren*. Barcelona: Graó.
- Vicente Abad, J. (2021). *Convivencia restaurativa. Aprender a convivir y a construir entornos de aprendizaje seguros*. Madrid: SM.