

Docentes y cuidadores/as

BUEN TRATO EN LAS AULAS II: COMUNICACIÓN NO VIOLENTA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS



Sara Añino Villalva
Vivero de Buen Trato
cuandoelamorfluye.com

LLEVANDO EL BUEN TRATO AL AULA

La empatía es una herramienta fantástica para poder llevar el buen trato al aula. **Si pensamos en primera persona en nuestra experiencia cuando éramos estudiantes**, o bien en situaciones en las que otras alumnas y alumnos se han sentido con motivación y apertura:

¿Qué gestos, miradas, palabras, ambiente y actitudes nos invitan a abrirnos, motivarnos y tener ganas de aprender, compartir y seguir asistiendo al centro educativo? ¿Qué hace posible en el aula el aprendizaje y el crecimiento a todos los niveles?

Indagando en cómo cada docente lleva el buen trato al aula, vimos que **lo que nos hace sentir queridas a las personas** nos lleva a abrirnos, a estar más presentes y disponibles: respeto, confianza, aceptación, cariño, apoyo y acompañamiento, apertura, reconocimiento; saber que nuestro bienestar es importante para la otra persona; que nos comprendan o al menos lo intenten; que nos tengan en cuenta; que no nos enjuicien...

Por el contrario, cuando se enjuicia al alumnado, si no mostramos que nos importa, no se tienen en cuenta sus necesidades, sentimientos, logros, esfuerzos y se limita la educación a “transmitir” contenidos y cumplir un currículum, las relaciones en el aula dejan de fluir.



Ingredientes del Buen Trato

- Interés por bienestar propio y ajeno
- Confianza + comprensión
- Comunicación empática
- Libertad, respeto
- Reconocimiento, aceptación
- Apoyo, acompañar
- Escucha sin enjuiciar
- Tenerse en cuenta mutuamente
- Apertura, disponibilidad, dedicación
- Cuidado, atención, paciencia
- Espacio compartido y espacio personal
- Abrazos, caricias, besos, miradas deseadas
- Intentar enterderse si hay desencuentro

Vivero de Buen Trato cuandoelamorfluye.com

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Cuando el alumnado se siente querido, tiene más motivación, mejora su rendimiento y, sobre todo, está aprendiendo a relacionarse de una manera sana ¿Cómo comunicarnos para tener en cuenta sus necesidades y opiniones sin “que se nos vaya la clase de las manos”? Ante este tipo de pregunta, podemos pensar **en qué estilo de comunicación favorecen la apertura y la confianza y cuáles generan desconfianza, rechazo o desmotivación**. Conocer los distintos **tipos de comunicación** nos puede ayudar a saber mejor cómo situarnos:

- **AGRESIVA**

Consiste en: culpar, juzgar, criticar, usar sarcasmo, gritar o hablar sin empatía.

Algunas causas: falta de contención de la rabia, creer que nos van a respetar más si nos ponemos por encima, inflexibilidad, cansancio mal gestionado, forzar que las cosas sean como queremos sin abrirnos a otras posibilidades.

Consecuencias: miedo, desconfianza, alejamiento, rechazo, resentimiento, que las otras personas muestren resistencias o que se sientan atacadas, ofendidas, dolidas y poco valoradas.

¿Qué podemos hacer cuando utilizamos este estilo de comunicación? Calmarse, respirar antes de hablar, pensar en cómo comunicar para nos entiendan sin descuidar la relación.

- **PASIVA**

Consiste en: no comunicar lo que necesitamos, así como opiniones, sentimientos o propuestas que nos gustaría expresar; pedir disculpas o permiso por hacer o decir lo que necesitamos, no hablar con claridad.

Algunas causas: miedo al conflicto, a lo que otras personas puedan pensar o hacer, a que se disgusten; sentir culpa o no creer que merecemos lo que queremos conseguir.

Consecuencias: no se entiende nuestro mensaje; no nos toman en serio; se percibe falta de autenticidad y esto no genera confianza. O nos colocamos en un lugar de subordinación. No perseguimos nuestras metas ni damos valor a nuestras necesidades y punto de vista. Todo esto nos genera resentimiento, rabia, frustración y refuerza la falta de autoestima y de autoconfianza que originan esta forma de comunicarse.

¿Qué podemos hacer cuando utilizamos este estilo de comunicación? Conocerse mejor, estar en contacto con las propias necesidades, opiniones y metas y aprender a comunicarse de manera asertiva. Recordar que, si nos cuidamos, estamos cuidando la relación.

- **PASIVO-AGRESIVA**

Consiste en: bloquear, sabotear, lanzar indirectas o evadir responsabilidades sin expresar las necesidades propias o el desacuerdo.

Algunas causas: creer que no nos van a tener en cuenta, miedo a las consecuencias de expresar el propio punto de vista o necesidades o pensar que no va a servir de nada hacerlo. Dificultad para reconocer nuestras emociones, valorar nuestras necesidades y pensamientos o dar importancia a lo que es importante para nosotras/os.

Consecuencias: nuestro mensaje no se entiende y esta actitud suele generar molestia, rechazo y falta de comprensión. Sentimos malestar o resentimiento por no haber dicho lo que necesitamos, queremos, sentimos u opinamos cuando hemos necesitado decirlo.

¿Qué podemos hacer cuando utilizamos este estilo de comunicación? Reconocer nuestras necesidades, deseos, sentimientos y puntos de vista y aprender a comunicarlos de forma empática y asertiva.

LA COMUNICACIÓN CONSCIENTE, ASERTIVA, NO VIOLENTA

Consiste en: expresar lo que pensamos, sentimos o necesitamos **de forma clara, segura, amable y empática**. Implica decir no cuando queremos decir no, decir sí a lo que queremos, pedir, proponer con claridad, sin ponernos por encima o por debajo, conscientes de los efectos de nuestra comunicación en las otras personas.

Requiere: conciencia, autoestima, así como una gestión saludable de las emociones. Es importante que haya una **coherencia entre cuerpo, palabras, gestos y tono de voz**.

Consecuencias: se percibe honestidad y amabilidad y genera confianza. Facilita la apertura, el diálogo y el entendimiento mutuo hasta donde lleguen nuestras posibilidades.



Imagen: Instituto Chileno de Permacultura & Transición, www.permaculturaytransicion.cl

ALGUNOS PASOS PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS:

Por si te resulta útil, compartimos aquí una especie de “receta”, que cada persona puede aplicar de una u otra forma dependiendo de los “ingredientes” que tenga en cada momento. Los siguientes pasos pueden facilitar la comunicación, sobre todo si hay apertura, escucha y empatía por las dos partes. Si no, al menos te permiten preparar con antelación alguna comunicación difícil o abrir un conflicto de manera empática:

1. **OBSERVO Y CONSTRUYO UNA AFIRMACIÓN REAL de lo que ha pasado, lo más ecuánime posible, descriptiva** (pongamos el ejemplo de un alumno o alumna que ha suspendido varias asignaturas: “P., este mes has suspendido cuatro asignaturas”)
2. **SIENTO Y ME HAGO CARGO DE MI EMOCIÓN: en el ejemplo** siento disgusto y preocupación. Tomo conciencia de mi emoción, así como de la necesidad profunda que hay detrás (acompañar a esta persona y hacer lo posible por que aprenda y crezca como estudiante y como persona, que tenga oportunidades en un futuro).
3. **EMPATIZO Y , SI ES PRECISO, PREGUNTO:** “¿Estás bien? Me gustaría poder ayudarte si lo necesitas, pues para mí es importante que aprendas y que estés a gusto en clase ¿Ha ocurrido algo?”
4. **DIÁLOGO Y ESCUCHA MUTUA – CUENTO QUÉ ME HACE SENTIR ESE COMPORTAMIENTO DE MANERA CONCRETA:** “Me preocupa que puedas estar pasando una mala racha”
5. **PIDO ALGO DE FORMA CLARA, CONCRETA, SIN ENJUICIAR:** “¿Te gustaría hablar más despacio en la tutoría, o pedir ayuda de cualquier persona de tu confianza en el centro, como el equipo de orientación? Mañana a las 14:30h tengo un hueco”.

A este esquema se le puede añadir también:

OFRECER LAS CONSCUENCIAS POSITIVAS para ambas partes de que sea haga lo que propongo (p.e., “al hablar podremos saber mejor qué está sucediendo y buscar soluciones. Yo me quedaría mucho más tranquila/o”).

EXPLICAR LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS de que se siga haciendo lo que me ha generado malestar, sin formularlo como una amenaza (p.e., “si no lo hablamos, me preocuparía que no te podamos brindar desde el centro la ayuda que necesitas”).

En todo caso, cuando hay un conflicto o necesitas entablar una conversación importante o delicada, también facilita **buscar el momento adecuado, concentrarse por momentos en la respiración y en lo que nos pasa por dentro**, tratando de comunicarnos de la forma más serena y ecuánime posible.

ALGUNAS “RECETAS” PARA ABORDAR LOS CONFLICTOS DESDE LA PAZ

A continuación, compartimos **ideas** que han surgido a raíz de otros talleres con profesorado **sobre cómo abordar los conflictos desde el aula**:

- ❖ **Abordar el conflicto en las tutorías**, en los pasillos o en otro **espacio reservado**, en vez de dejarlo pasar o, si es más adecuado, gestionarlo **en el momento**.
- ❖ Utilizar el **rol-playing** para representar una situación y así facilitar la toma de conciencia y la empatía, con la posibilidad de que una misma persona haga distintos roles.
- ❖ Hacer un **comentario sobre un texto o trabajar con letras de canciones** que reflejen una situación similar, con la posibilidad de releer la historia/ la situación tras hacer una inversión de roles (trabajar así la empatía y la toma de conciencia).
- ❖ **Charlas y talleres** desarrollados por **personal especializado externo** al centro.
- ❖ **Lectura de libros o artículos** sobre una cuestión que queremos abordar. Pedir una **recensión o reflexión**.
- ❖ **Trabajar por separado algunas cuestiones con chicas y con chicos**, y poner después en común las conclusiones de uno y otro grupo.
- ❖ Hacer una **recogida de información** (p.e., a través de un buzón, cartel o similar) sobre lo que al alumnado le gusta y lo que no le gusta.
- ❖ En las tutorías, al principio, **cada cual apunta en un papel cómo se encuentra**, lo firma y se lo da al profesor o profesora, quien así puede ver mejor qué es necesario abordar, etc.



ALGUNAS IDEAS PARA COEDUCAR:

Dado que aún están normalizados contenidos, dinámicas y procedimientos que reproducen el sexismo existente y perjudican de diferente manera a mujeres y a hombres, es necesario hacer algunos esfuerzos para rellenar las carencias del sistema educativo actual. Compartimos algunas ideas para educar en igualdad, reconociendo al mismo tiempo la diferencia sexual como una riqueza, sin valorar más a ninguno de los sexos ni a lo que se atribuye a uno de ellos:

- ❖ **Ofrecer referentes de mujeres y hombres que van más allá de los estereotipos** sexistas y que se **relacionan desde el buentrato** (padres o cuidadores, mujeres líderes, profesiones muy variadas asignadas a distintos sexos...).
- ❖ **Dar a conocer las aportaciones de las mujeres** a la historia, artes, deportes, ciencias, etc., ampliando y frenando la discriminación actual.
- ❖ Potenciar la creación de un **proyecto de vida** en distintos sexos que incluya tanto la esfera profesional como la relacional, de cuidados y comunitaria.
- ❖ **Uso de los espacios:** facilitar que tanto las chicas como los chicos desarrollen prácticas expansivas (actividad física) como las que fomentan las relaciones de intimidad (espacios más privados).
- ❖ **Actividad física más allá del balón:** danza, juegos y actividades no competitivas...
- ❖ Utilizar un **lenguaje inclusivo**.
- ❖ Proponer al alumnado que haga una **búsqueda en la web** cuestiones relacionadas con la igualdad (p.e., grupos de hombres por la igualdad, aportaciones de mujeres a la historia, las ciencias, las letras, etc.).

Ante todo, **somos referentes**. Tanto si lo hacemos de manera consciente como inconsciente, estamos educando en determinadas actitudes y conceptos en torno a las relaciones, con:

- Nuestra forma de estar y relacionarnos .
- Lo que decimos y lo que no decimos.
- Cómo reaccionamos ante determinados comportamientos y/o comentarios de chicos y chicas.
- El lenguaje verbal y no verbal (tono de voz, gestos, miradas) que utilizamos.

Por tanto, nuestro desarrollo personal en clave de igualdad va a beneficiar enormemente nuestra capacidad para acompañar al alumnado en su crecimiento académico y personal.

En el Dossier con Recursos para docentes y personas cuidadoras, podrás encontrar Recursos que faciliten llevar a cabo estas propuestas en el aula.

¡ESPERAMOS QUE TE HAYAN SERVIDO!

¿Qué es el Vivero de Buen Trato?

Es un espacio donde cultivamos el buen trato: la principal clave para disfrutar de nuestras relaciones en cualquier ámbito (educativo, personal, laboral...). Porque el buen trato se puede sembrar, regar, cultivar... y saborear sus frutos.

En el siguiente cuadro, puedes ver los principales temas que trabajamos a través de cursos, talleres y otro tipo de actividades orientadas al desarrollo personal, la transformación social, la educación y el bienestar.

Más información en <https://cuandoelamorfluye.com>

SARA AÑINO VILLALVA: socióloga especializada en género, musicoterapeuta y facilitadora de mindfulness. Creadora del Vivero de BuenTrato y del método de musicoterapia vocal Dale Alas a tu Voz. Más información [pinchando aquí](#)

