

# 1. Educación, Inclusión, Convivencia y Aprendizaje

- [1. Educar en y para la convivencia. Incidencia de la pandemia.](#)
- [2. Convivencia y ciberconvivencia positiva](#)
- [3. El conflicto](#)
- [4. Comunicación, convivencia y ciberconvivencia](#)
- [5. Inclusión y convivencia](#)
- [6. Modelos de gestión de la convivencia](#)
- [7. La participación como requisito de convivencia positiva](#)
- [8. Bibliografía](#)

# 1. Educar en y para la convivencia. Incidencia de la pandemia.

[image.png](#)

Imagen 1: La convivencia se fundamenta en la solidaridad, en la aceptación y el respeto de las otras personas. Elaboración propia. [Licencia CC BY-ND](#)

Desde los inicios de 2020, la humanidad está viviendo la crisis más extensa de las últimas décadas y en el entorno educativo, tal vez la más profunda. En España, mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, se adoptaron medidas de confinamiento en los domicilios para toda la población, salvo los trabajadores de los servicios asistenciales. Asimismo, a partir de esa fecha se generalizó la suspensión de la actividad lectiva presencial y el cierre de los centros educativos en todo el país. Se estableció, de un día para otro, la necesidad de implantar la modalidad a distancia en todos los niveles, teniendo unas repercusiones sin precedentes en todos los sistemas educativos, poniendo de relieve debilidades previamente existentes en el sistema, convertidas en graves dificultades.

Tal y como expone el Consejo Escolar del Estado en su informe [\[1\]](#), se dieron tres problemas fundamentales:

- No hubo tiempo para planificar y diseñar adecuadamente la transformación de la enseñanza presencial a la modalidad en línea. Se aplicaron prácticas improvisadas de emergencia.
- Hubo que tomar decisiones importantes sobre la evaluación del tercer trimestre y de final del curso, la promoción o la repetición, para no aumentar la tasa de repetición de manera drástica. Partimos de la base de que en nuestro país, según el informe PISA 2018, el 28,7 % de los alumnos de 15 años españoles ha repetido al menos una vez).
- La conversión de la enseñanza presencial a la modalidad en línea ha puesto de manifiesto la existencia de tres brechas (Fernández Enguita, 2020)

Estas dificultades incidieron, durante el curso 2019 y el comienzo del 2020, fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Los seis meses de periodo de aislamiento de la escuela, unido a las circunstancias desiguales en los hogares, han tenido implicaciones muy importantes desde la perspectiva de la calidad y de la equidad.
- La heterogeneidad de condiciones de partida del alumnado para adaptarse a la educación a distancia y las desigualdades en cuanto a los recursos o capacidades para hacerlo de manera efectiva.
- La interacción docente-alumno y los procesos de aprendizaje difieren enormemente por edad y nivel educativo. El impacto del cierre de escuelas puede ser mayor en edades más tempranas, repercutiendo de manera importante en la eficiencia y equidad del sistema educativo.
- La reconsideración de la evaluación se ha convertido en una preocupación importante para alumnos, familias, docentes y administraciones.

Más del 65 % de los docentes valora como bueno o muy bueno el apoyo recibido por parte de las familias respecto a la actividad docente y el 85,2 % de las familias piensa que la empatía y la motivación de los docentes hacia el alumnado ha sido bastante o mucha.

## Efectos del confinamiento en los jóvenes.

El confinamiento tiene efectos psicológicos en las personas (estrés postraumático, confusión, ira, ansiedad...) que pueden perdurar en el tiempo y son mayores en los menores confinados, que en sus padres y madres. La salud mental y el desarrollo emocional de muchos estudiantes se ven afectados también por los efectos traumáticos de la enfermedad o muerte de familiares cercanos.

El Estudio nº 3329 “infancia y juventud ante la pandemia de la covid-19” del Centro de Investigaciones sociológicas (CIS) [\[2\]](#) recoge los resultados de la consulta a los adultos que tienen hijos/hijas/nietos/nietas sobre los posibles efectos emocionales o psicológicos de estos menores de edad durante el confinamiento.

Comentamos esta introducción porque la pandemia ha dejado secuelas emocionales tras el período de confinamiento,

Desde el comienzo de la pandemia, los hospitales han atendido más emergencias de salud mental entre los niños [\[3\]](#). Entre marzo y octubre de 2020, el porcentaje de visitas al departamento de emergencias para niños con emergencias de salud mental aumentó en un 24% para los niños de 5 a 11 años y un 31% para los niños de 12 a 17 años. También hubo un aumento de más del 50% en las visitas al departamento de emergencias por casos de supuestos intentos de suicidio entre niñas de 12 a 17 años a principios de 2021 en comparación con el mismo período en 2019.

[1] <https://www.educacionyfp.gob.es/mc/cee/publicaciones/estudios/situacion-pandemia.html>

[2] [https://datos.cis.es/pdf/Es3329marMT\\_A.pdf](https://datos.cis.es/pdf/Es3329marMT_A.pdf)

[3] <https://www.healthychildren.org/Spanish/health-issues/conditions/COVID-19/Paginas/Signs-your-Teen-May-Need-More-Support.aspx>

## 1.1. ¿Por qué trabajar para la convivencia?

Las respuestas de algunos alumnos durante el confinamiento, al preguntarles sobre su situación, nos debe hacer reflexionar seriamente. “Estoy mejor ahora” nos respondían, en algunos casos, algunos alumnos y alumnas. Nos decían que sintieron alivio al no tener que compartir espacios y tiempos con sus compañeros y compañeras. En algún caso, ni tan siquiera desearon participar o activar la cámara de su ordenador para aparecer en una videoconferencia de su clase, aun estando en su propio domicilio, acompañados de un familiar adulto.

Familias y profesorado hemos podido comprobar el potente progreso tecnológico que disfrutamos, (no en todos los casos, ni todos por igual). Una tecnología que permite el intercambio de ficheros, la realización de videoconferencias múltiples, el acceso a infinidad de fuentes y formatos de información, la realización de tareas colaborativas y hasta la posibilidad de realizar pruebas de evaluación on-line incluso en los niveles universitarios. Sin embargo, parece que no hemos avanzado a igual ritmo en cuanto a la convivencia pacífica de las personas, los grupos y las naciones.

Convivir es tomar conciencia de que vivimos con otras personas y es a través de la cooperación como vivimos y nos desarrollamos. Nuestra actual sociedad, la sociedad del conocimiento y de la información, ha desarrollado y fomentado una forma de organización y unos valores en muchos casos contrarios a la convivencia, primado el individualismo, la competitividad y la desconfianza. Vivimos en una sociedad basada en el tener, en la competencia, en poseer más. Este modelo se ha trasladado también a la escuela y a las familias, generando un tipo de relaciones no basadas en la cooperación y en el respeto, sino en el individualismo. Sin embargo, la convivencia se fundamenta en la solidaridad, en la aceptación y el respeto de las otras personas. El aprendizaje es básicamente resultado de la interacción social y depende de las relaciones interpersonales y del clima afectivo.

Debemos plantearnos por qué hay que trabajar la convivencia. Estar convencidos emocional, racional y vivencialmente de la importancia de la educación para la convivencia positiva. Este trabajo para mejorar la convivencia va a generar bienestar al profesorado y a las personas con las que nos relacionamos. Vamos a trabajar para estar mejor, para que todos estemos mejor. Como dicen Nérida Zaitegui y Pedro Uruñuela, no solo hay que saber y poder, lo primero es querer trabajar por la convivencia.

Ninguna otra institución tiene la oportunidad y la responsabilidad de, a lo largo de tantos años, acoger a la población infantil y juvenil y poder coeducarles en los principios, valores, competencias y habilidades necesarias para la convivencia. Sería una grave irresponsabilidad dejar pasar esta oportunidad y, al mismo tiempo, mandato normativo.

La neurociencia nos afianza la idea de que cuanto mejor sea el clima del aula y del centro, más motivado estará el alumnado para aprender y para estudiar. Aprender a convivir tiene valor en sí mismo, como aprendizaje específico, pero a la vez tiene un valor instrumental ya que sirve para mejorar y potenciar los aprendizajes académicos.

Cómo plantea Pedro Uruñuela [\[1\]](#), hay muchas más razones que fundamentan el trabajo de la convivencia:

- Tal y como establece el Informe Delors, el fin de la educación no se reduce exclusivamente a la transmisión de conocimiento. Debe conseguir que el alumnado aprenda a ser, a convivir y a aprender.
- Las tecnologías de la información y la comunicación suponen una dura competencia con el profesorado a la hora de transmitir información.
- La inteligencia no puede reducirse a la inteligencia lógico-simbólica tradicional, debe potenciar las inteligencias múltiples, con especial atención a la inteligencia inter e intrapersonal.
- El progreso en las relaciones interpersonales sigue siendo una de las asignaturas pendientes de la humanidad.
- La educación el alumnado ha de ser integral. Se ha de trabajar el desarrollo emocional, la adquisición de habilidades socioemocionales y el desarrollo moral.
- Los conocimientos se desarrollan rápidamente, pero, a la vez, enseguida quedan también obsoletos.

Una buena convivencia es, simultáneamente, un objetivo educativo a conseguir y una condición necesaria para que el aprendizaje sea posible.

Debemos insistir, en la importancia de las razones por las que es necesario trabajar la convivencia, pero, a la vez, es necesario pasar del reconocimiento teórico de la importancia del trabajo por la convivencia positiva, a su reconocimiento práctico. Debemos revisar lo que realmente hacemos, el tiempo que dedicamos al trabajo de convivencia, las estructuras que la potencian en el centro, los planes que tratan de impulsarla... Como oí decir en cierta ocasión a un inspector de educación: En educación, lo que no se evalúa, no tiene importancia.

image.png

Imagen 2. Cuanto mejor sea el clima del aula y del centro, más motivado estará el alumnado para aprender y para estudiar. Elaboración propia

Por último, cabe detenerse a reflexionar sobre algunas cuestiones:

- ¿Se dan en nuestros centros educativos relaciones basadas en la cooperación y en el respeto mutuo? ¿Se dan entre todos y todas?
- ¿Qué planifica y realiza el centro educativo para promover una buena convivencia?
- ¿Quién/es está/n implicado/s en esta tarea? ¿Con qué recursos cuentan? ¿Se analiza y evalúa?
- ¿Qué consideramos como quiebra de la convivencia? ¿Y cómo violencia?
- ¿Cómo afrontamos las situaciones de quiebra de la convivencia?
- ¿Cómo se elaboran las normas? ¿Cuál es su papel?

---

[1] URUÑUELA, P (2016) Trabajar la convivencia en los centros educativos. Madrid. Narcea.

## 2. Convivencia y ciberconvivencia positiva

En esta época en la que el uso de las tecnologías de la comunicación y la relación se ha intensificado más aún, por efecto de las limitaciones de movilidad y reunión derivadas de los protocolos de prevención frente a la COVID19, debemos hablar de convivencia y ciberconvivencia, puesto que muchas de las relaciones que se establecen entre el alumnado se producen utilizando los medios digitales. Es innegable que entre nuestras comunidades educativas hay conductas y ciberconductas; convivencia y ciberconvivencia.

Bajo la palabra convivencia aparecen matices y planteamientos muy distintos, cuando no contradictorios o incompatibles.

Parte del profesorado reclama que: aquí lo que hace falta es un buen reglamento. Añadiendo con voz vehemente: ¡Y que se cumpla! Desde esta visión, la convivencia-disciplina, tiene un valor instrumental, que sirve al propósito principal de la escuela y lo que define el rol docente: dar bien mi clase, explicar mi materia y conseguir que el alumnado adquiera conocimientos. La propia legislación escolar ha podido contribuir a esa visión reduccionista, centrándose básicamente en las conductas inadecuadas y en la forma de corregirlas. Desde inspección se solicita a los centros docentes una estadística de número de sanciones impuestas, días de suspensión del derecho de asistencia al centro...

Otros planteamientos, reducen la convivencia a la eliminación del maltrato entre iguales. Escuchamos a directoras y directores de centros decir: Aquí no tenemos problemas de convivencia. No hay acoso. Por ejemplo.

Otras definiciones, sin ser erróneas, se limitan sólo a algunos aspectos de la convivencia. Definen la convivencia como: Compartir con personas diferentes espacios, tiempos, experiencias, vivencias, objetivos... sin establecer ningún criterio de calidad de dicha forma de compartir, confundiendo el coincidir en un lugar o un tiempo, con interrelacionarse positivamente con otras personas.

Resulta también insuficiente definir la convivencia cómo comportarse según una serie de pautas que faciliten la aceptación y el respeto de otro como persona, asumiendo que las diferencias de ambos nos enriquecen mutuamente. No toda diferencia nos enriquece. Hay prácticas concretas que van en contra de la dignidad y de la persona, como la mutilación genital femenina o las conductas machistas.

Pedro Uruñuela [1], tras haber trabajado este tema en múltiples sesiones de formación de profesorado y familias, nos ofrece la siguiente definición de convivencia:

“ La convivencia positiva es aquella que se construye día a día con el establecimiento de unas relaciones consigo mismo, con las demás personas y con el entorno (organismos, asociaciones, entidades, instituciones, planeta Tierra...) fundamentadas en el cuidado mutuo, la dignidad humana, en la paz positiva y en el respeto a los Derechos Humanos

[image.png](#)

Imagen 3. La convivencia positiva se construye día a día. Elaboración propia

Tal y como el mismo autor antes citado nos propone, vayamos destacando los **elementos** que componen esta definición:

- La convivencia positiva es algo que se debe construir y desarrollar. No nacemos sabiendo convivir.
- Se construye día a día. Es algo frágil que hay que cuidar.
- Convivir es establecer relaciones, construir vínculos, mantenerlos y reconstruirlos. Es un aspecto fundamental para toda persona, directamente relacionado con su bienestar.
- Requiere establecer relaciones adecuadas con uno mismo, como primer paso necesario. Conocernos, valorarnos y apreciarnos.
- Establecer relaciones adecuadas con las otras personas.
- Establecer relaciones con el entorno, buscando construir un mundo más justo, solidario, pacífico y sostenible.

La convivencia positiva parte de cuatro **principios inspiradores**:

1. El **cuidado mutuo**, poniendo a la persona en el centro de la atención educativa. Las personas son lo primero.
2. La **dignidad humana** que cada individuo tiene y que exige que no sea utilizado, discriminado ni explotado.
3. La **paz positiva**, que no se limita a la ausencia de guerra, sino que busca eliminar los distintos tipos de violencia: la estructural, la cultural y la simbólica.
4. El **respeto a los Derechos Humanos**, que marcan los límites y los mínimos que se deben respetar siempre.

La convivencia positiva es una condición imprescindible para una educación de calidad. El alumnado necesita un ambiente y clima de seguridad. Si esta necesidad no está satisfecha, el

miedo y la ansiedad irán en grave detrimento de la calidad del aprendizaje. El acoso va directamente contra la seguridad, por eso, entre otras razones, hay que erradicarlo.

Cuando existe una buena relación entre el profesorado y su alumnado, y entre los mismos alumnos/as, el aprendizaje resulta mucho más fácil.

Es imposible enseñar sin transmitir, a la vez, un **modelo de convivencia**. Aunque sea de forma inconsciente, transmitimos una forma de relacionarnos y de interactuar, una manera de entender la autoridad y el poder, de solucionar los conflictos que van surgiendo...

La convivencia positiva es el marco que da sentido a la erradicación del acoso. Un alumnado que se siente acogido, respetado, valorado, que participa activamente en la vida del centro, que comparte la corresponsabilidad de la gestión de la convivencia, es menos probable que protagonice conductas de acoso, que mire hacia otro lado cuando éstas ocurren y que no busque o proporcione ayuda cuando es testigo de ellas.

## Recursos ciberconvivencia

<https://www.pantallasamigas.net/decalogo-ciberconvivencia-positiva-dia-acoso-escolar-bullying-ciberbullying/>

<https://www.pantallasamigas.net/cibermanagers/>

## Revista 22 CONVIVES

<https://drive.google.com/file/d/1N4-MQMOTRL4YvT2kfy-7WSeqvXFuH2QQ/view>

---

[1] URUÑUELA, P. (2020) El Plan de Convivencia del centro educativo. Madrid. Narcea.

## 3. El conflicto

El conflicto es un componente básico de la vida humana, ineludiblemente ligado a la convivencia. Sin embargo, el conflicto goza de muy mala fama. Se asocian a este término muchas connotaciones negativas: lucha, antagonismo, pelea, confrontación, enfrentamiento, etc. La propia Real Academia de la Lengua Española insiste en este mismo enfoque, definiéndolo incluso como " apuro, situación desgraciada y de difícil salida."

Ciertamente los conflictos pueden ser experiencias desagradables que consumen mucha energía personal y grupal. Solemos tener poca preparación para su adecuada gestión y, en muchas ocasiones, los conflictos nos exigen cambios en la forma de actuar, algo a lo que todos somos reacios. Solemos confundir lo que son los conflictos, con la forma de afrontarlos, en ocasiones recurriendo a la violencia, olvidando que hay formas pacíficas y positivas de gestionarlos.

Los conflictos pueden y deben ser positivos y útiles para ayudarnos a crecer y madurar como personas, como grupo, como colectivo. Pueden ser una ocasión y oportunidad para la mejora y el desarrollo si cumplen determinadas condiciones, si se adopta un enfoque de transformación, si se renuncia a la violencia como vía de gestión de los mismos.

Analizando las diferentes situaciones que percibimos como conflictivas, podemos encontrar elementos comunes a todas ellas:

- Diferencias en los planteamientos que hacen los distintos protagonistas.
- Percibir a la otra parte como un obstáculo que impide lograr los propios objetivos y satisfacer las necesidades.
- Utilización de expresiones no neutrales y cargadas de emociones y sentimientos.

Se señalan como característicos de los conflictos:

- La incompatibilidad entre metas, objetivos, actitudes o valores;
- El componente emocional; los distintos modos de gestionar el conflicto, de forma pacífica o violenta.
- La oposición, contradicción y no conciliación entre los protagonistas y sus intereses, deseos o metas.
- El papel de las percepciones y de la subjetividad de cada una de las partes.
- La igualdad y desigualdad de poder y su influencia en la posible resolución del conflicto.
- Las distintas estrategias que pueden emplear las partes para su solución.

En definitiva, puede definirse el conflicto como:

"Una situación en la que dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, aspiraciones, necesidades o deseos contrapuestos. Estas posiciones, valores, intereses, etc., chocan entre sí, no son sólo diferentes. Las emociones y sentimientos juegan un papel importante en el desarrollo del conflicto, dando color a las comunicaciones y conductas de ambas partes<sup>[1]</sup>."

Señalemos que los conflictos se dan siempre entre personas y eso los distingue de lo que son los problemas, barreras o dificultades materiales que dificultan el alcance de nuestros objetivos y que es necesario eliminar o superar. Los conflictos pueden tener una importancia muy diferente. No desaparecen de manera espontánea, sino que suelen permanecer hasta que encuentran una salida.

¿Por qué surgen los conflictos? Varios los factores explican su presencia constante entre personas y grupos:

- La interdependencia entre las personas. Necesitamos el apoyo y los recursos de los demás para vivir. A través de nuestra relación con los otros vamos satisfaciendo nuestras necesidades y creciendo como personas. En esta relación puede haber negativas o rechazos a nuestras peticiones. Va a haber frustraciones.
- Las personas somos diferentes. Tenemos distintas necesidades, esperanzas, expectativas, formas de percibir, pensar, sentir y de actuar.
- La propia la forma que tenemos de expresar las diferencias, que no solemos hacer de manera tranquila, pausada y razonable.
- La escasez de recursos, que hacer que no siempre pueda darse satisfacción a las expectativas, intereses u objetivos de cada una de las personas, por legítimos que sean.
- Todos formamos parte de determinados grupos y, sin ser conscientes de ello, aceptamos acríticamente las normas, valores, creencias y pautas de conducta de nuestro *grupo* y desde ellas juzgamos a los que son diferentes.
- Los seres humanos somos seres contradictorios y el conflicto intrapersonal es uno de los elementos definitorios de nuestra especie. Las contradicciones y polaridades configuran nuestras vidas. Vivimos emociones y sentimientos polarizados y contrarios (amor-odio, alegría-tristeza...), y así lo expresamos con frecuencia.

Aprender a convivir con el conflicto y aprender a gestionarlo adecuadamente, empezando por nuestros propios conflictos internos, es una tarea fundamental e imprescindible.

---

<sup>[1]</sup> URUÑUELA, P. (2016) Trabajar la convivencia en los centros educativos. Madrid. Narcea.

### 3.1. El análisis de los conflictos

Para transformar un conflicto, lo primero que debemos hacer es analizarlo correctamente. Se ha comparado a los *conflictos con un iceberg*. Tienen una parte visible, que se apoya en la parte invisible. Para entenderlos es necesario analizar lo que está por debajo de la parte consciente-explicita-visible y *descubrir los elementos* del sustrato inconsciente-implícito-invisible, ya que ahí radica la posibilidad de comprenderlos adecuadamente y de buscar una salida a los mismos.

En un conflicto podemos encontrar tres niveles diferentes, cada uno de ellos situado a mayor nivel de profundidad. Son: las *posiciones*, los *intereses* y las *necesidades*.

- Las **posiciones**. Son las posturas que adoptan cada una de las partes, aquello que piden y quieren explícitamente y que suele ser excluyente e incompatible con la de la otra parte. Por eso, si nos centramos solamente en este elemento, difícilmente encontraremos una salida.
- Los **intereses**. Son las razones que llevan a mantener una determinada posición. Para descubrirlos es necesario plantearse el porqué de las posiciones.
- Las **necesidades**, las aspiraciones vitales más importantes que tiene cualquier persona: sobrevivir, tener alimentación y descanso, tener seguridad, ser aceptado en el grupo, ser valorado y apreciado, poder hacer y poder crear cosas nuevas. Las descubrimos preguntándonos el por qué y el para qué de los intereses.

Trabajar las necesidades resulta más difícil que hacerlo con los intereses y exige una formación y entrenamiento al respecto. Por eso es conveniente preguntarse siempre el por qué y, especialmente el para qué de las posiciones e intereses.

J. P. Lederach [\[1\]](#) identifica también tres elementos para comprender adecuadamente el conflicto: las *personas*, el *proceso* y el *problema*: “Las tres P del conflicto”:

- El **problema**, hace referencia a las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas y se concreta en las posiciones/intereses/necesidades que se mantienen en el conflicto.
- Las **personas**, se refiere a todas aquellas que están involucradas en el conflicto, a cuáles son sus sentimientos y percepciones, a sus emociones y a la forma de percibir los problemas y a las personas.
- El **proceso**, hace referencia a cómo se desarrolla el conflicto y cómo las partes tratan de resolverlo, cómo se toman las decisiones y cómo se sienten los protagonistas en todo ello. La forma en que se toman las decisiones y el tipo de comunicación empleado suelen ser uno de los elementos clave para el desencadenamiento del conflicto.

J.P. Lederach, en URUÑUELA, P. (2020) El plan de convivencia en el centro educativo.

<b>PERSONAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quiénes están implicados?</li> <li>• <b>Posiciones, intereses, necesidades.</b></li> <li>• ¿Cómo se sienten? Emociones y sentimientos.</li> <li>• ¿Cómo ven el conflicto? Percepciones.</li> </ul>
<b>PROBLEMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos concretos a resolver.</li> <li>• Cosas que tienen en común, aceptables por ambas partes.</li> <li>• Recursos existentes y necesarios.</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica del conflicto. ¿En qué momento se encuentra?</li> <li>• ¿Cómo está la comunicación entre las partes?</li> <li>• Forma en que se toman las decisiones.</li> </ul>

Pedro Uruñuela, nos propone una pauta de análisis siguiendo el siguiente esquema:

URUÑUELA, P. (2016) Trabajar la convivencia en los centros educativos. Madrid. Narcea.

<b>REJA DE ANÁLISIS DE LOS CONFLICTOS</b>	
Resume el conflicto, en pocas palabras, como si fuese un titular de prensa.	
<b>PERSONAS</b>	¿Quiénes están implicados? Posiciones, intereses, necesidades. ¿Cómo se sienten? Emociones y sentimientos. ¿Cómo ven el conflicto? Percepciones.
<b>PROBLEMA</b>	Puntos concretos a resolver. Cosas que tienen en común, aceptables por ambas partes. Recursos existentes y necesarios.
<b>PROCESOS</b>	Dinámica del conflicto. ¿En qué momento se encuentra? ¿Cómo está la comunicación entre las partes? Forma en que se toman las decisiones.

Tres son las *estrategias* posibles que se pueden emplear en la gestión de los conflictos: *ganar-perder*, *perder-perder* y *ganar-ganar*.

1. En la estrategia de **ganar-perder** se busca un resultado final en que una de las partes salga como ganadora y la otra quede como perdedora. Ambas partes consideran que los objetivos, intereses o necesidades de la otra son contrarios e incompatibles con los

propios y que es imposible lograr ambos a la vez. Por ello alguien podrá conseguir satisfacer sus necesidades mientras que el otro no. Esta estrategia se usa muy frecuentemente en la vida, pero suele tener graves consecuencias, sobre todo para aquellos que resultan perdedores.

2. La segunda estrategia posible es la de **perder-perder**. En ella ninguna de las partes consigue sus objetivos o logra la satisfacción de sus necesidades. Ninguna obtiene realmente lo que quiere, pero las partes se empeñan en mantener su planteamiento a pesar de las consecuencias. *También* conlleva consecuencias negativas para ambas partes que influirán gravemente en la relación hasta hacerla desaparecer.
3. La tercera estrategia es la de **ganar-ganar**. Con ella ambas partes expresan cuáles son sus necesidades y buscan satisfacerlas de la manera más conveniente para ambas, tratando de lograr las metas que son importantes para ambas partes. Se busca derrotar el problema y no a las personas, a las que se respeta. Se desarrolla una actitud de apertura hacia los hechos y hacia las distintas alternativas posibles para solucionar el conflicto. Se trata de una estrategia basada en la cooperación, no en la competición.

Junto a estas tres *estrategias*, pueden encontrarse cinco *respuestas* a los conflictos, en función de dos elementos básicos: los objetivos que busca cada una de las partes y la relación que existe entre dichas partes. De la importancia que se le dé a cada uno de estos elementos dependerá que aparezca una de las cinco conductas posibles ante el conflicto: *competición, acomodación, evitación, compromiso y colaboración*.

- **Competición:** tiene lugar cuando 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 puede quedar la otra parte. Se trata de conseguir los objetivos como sea y, para ello, se recurrirá al empleo de la fuerza, al uso de la autoridad, a la aplicación literal de las normas y leyes, al uso de los recursos disponibles, a lo que sea con tal de conseguir la meta. Suele estar asociada a la estrategia de ganar-perder.
- **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 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. Muy próxima a la estrategia de perder-ganar.
- **Evitación:** los objetivos no son importantes para las partes y tampoco lo es la relación. Tampoco se quiere el enfrentamiento. Lo mejor entonces es evitar el conflicto, no entrar en el mismo, aunque haya provocaciones, "pasar" del enfrentamiento. El asunto es trivial, hay otras preocupaciones más importantes y no merece la pena dedicar ni la más mínima

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.

- **Colaboración:** tanto los objetivos como la relación son muy importantes para ambos y, por ello, se busca una solución creativa que satisfaga a ambas partes. Para ello, y con la participación de las dos partes, se busca una solución integradora en la que ambas partes ganen, en la que se incorpore al consenso los intereses de todos/as, se aúnen distintas perspectivas y se tengan en cuenta las dimensiones emocionales presentes en el conflicto. Esta alternativa se corresponde con la estrategia ganar- ganar.
- **Compromiso:** para ambas partes siguen siendo muy importantes los objetivos y la relación, pero, ante las dificultades existentes, se llega a un acuerdo parcial, todavía imperfecto, buscando la mayor satisfacción de las dos partes en cuanto a los objetivos y en cuanto a la relación. Sigue la misma estrategia de ganar-ganar, pero sabiendo que se trata de una solución temporal que habrá que mejorar.

Tanto las estrategias como las posibles conductas ante los conflictos pueden representarse como indica la siguiente figura:

[image.png](#)

Imagen 4. URUÑUELA, P. (2016) Trabajar la convivencia en los centros educativos. Madrid. Narcea.

## [Estrategias de afrontamiento de los conflictos. \[2\]](#)

En definitiva, se trata de poner en marcha un proceso abierto y continuo hacia los objetivos, sin que exista un único camino o planteamiento. Se busca vencer al problema y no a las personas, a las que se respeta. Se desarrolla una actitud de apertura hacia los hechos y hacia las distintas alternativas posibles para solucionar el conflicto.

Hay que avanzar hacia la asimilación y puesta en práctica por todas las personas del centro de planteamientos en los que las dos partes ganen, lo que solo es posible si se tienen en cuenta sus necesidades y se busca la forma de armonizarlas y poderlas atender de manera suficiente.

Igualmente deberemos trabajar con el alumnado los seis pasos que son necesarios para dar respuesta adecuada a los conflictos, pasos que quedan recogidos en el acrónimo RESOLVER [\[3\]](#):

URUÑUELA, P. (2020) El plan de convivencia del centro educativo. Madrid. Narcea

**LAS SEIS ETAPAS DEL ITINERARIO PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS**

<b>R</b>	Etapa 1	Recapacitar y preparar	Aceptamos que tenemos un conflicto, aclaramos nuestros objetivos, preparamos el terreno, removemos obstáculo...
<b>E</b>	Etapa 2	Expresar	Decimos cómo lo vemos cada uno, lo definimos y sintetizamos, llegamos a un acuerdo sobre la naturaleza del conflicto...
<b>SOL</b>	Etapa 3	Soluciones alternativas	Indagamos y averiguamos con curiosidad qué alternativas tenemos para resolver el conflicto
<b>V</b>	Etapa 4	Valorar las alternativas propuestas	Valoramos las ventajas e inconvenientes de las alternativas
<b>E</b>	Etapa 5	Experimentar	Hacemos un plan de acción para llevar a la práctica las alternativas que nos han parecido viables
<b>R</b>	Etapa 6	Revisar	Evaluamos cómo nos va con las soluciones dadas

#### Etapas para la gestión de conflictos. [\[4\]](#)

En la primera etapa, **recapacitar y preparar**, se prepara el terreno. Nos ponemos en disposición adecuada para abordar la situación y removemos aquellos obstáculos que pueden impedir una adecuada salida a la misma.

Lo primero es aceptar que tenemos un conflicto y que éste nos afecta. Reconocer y aceptar que nuestras percepciones y emociones son subjetivas y que hay otras formas de ver la situación. Implica también evitar la acumulación de sentimientos negativos en la relación. Se reconoce la parte que nos corresponde en la generación del conflicto, sin traspasar exclusivamente la responsabilidad a la otra parte, reforzando la idea de que el conflicto puede ser algo positivo para la mejora de la convivencia.

También en esta etapa se necesita situar el conflicto en el lugar que le corresponde, dándole la importancia que tiene, sin exagerarla. Es preciso revisar nuestra propia actitud, nuestro deseo real de resolver el conflicto, así como los objetivos que vamos buscando. Valorar en qué momento es mejor abordarlo y cuál es el lugar idóneo para tratarlo. También es necesario anticipar cuáles van a ser los principales obstáculos que pueden aparecer, los inconvenientes y las resistencias.

Fisher y Ury [5] concretan esta etapa en cuatro pasos clave:

- Manejar de forma constructiva la ira: reaccionar de una manera airada o pacífica depende de nosotros, y no de la otra persona.
- "Subir al balcón": contemplar el conflicto desde fuera y arriba, evitando una implicación personal que nos impida la objetividad y la serenidad.
- Evitar mensajes obstructores que lleven a la cerrazón de la otra parte y enviar mensajes que mantengan abiertos los canales de comunicación.
- Evitar círculos viciosos que llevan hacia atrás, a lo que hizo cada uno, y no miran hacia adelante buscando una salida adecuada a la situación.

La segunda etapa, expresar, busca llegar a una definición conjunta del conflicto, algo fundamental para poder avanzar en su transformación. Se trata de saber cómo ve la otra parte el conflicto, de manera que se sienta escuchada y entendida. Y, al mismo tiempo, que la otra parte nos escuche y comprenda nuestra propia visión, para llegar a una definición compartida del conflicto, aceptada por las dos partes.

Es importante cuidar la comunicación en este momento de definición del conflicto. Importa mucho buscar la permeabilidad y apertura de la otra parte. Para ello utilizamos "mensajes yo", sin culpabilizar a la otra persona de lo que está pasando, separar a las personas del problema y mirar hacia adelante, no hacia atrás, sin escarbar inútilmente en elementos del pasado que ya no se pueden cambiar. Una buena comunicación es la herramienta más poderosa con que se puede contar para la transformación pacífica de un conflicto.

Vuelve a ser clave en esta fase desarrollar una actitud de empatía, poniéndose en el lugar de la otra parte, comprendiendo sus razones y, sobre todo, sus sentimientos, aceptando la legitimidad que le corresponde como parte en el conflicto. La empatía no consiste en darle la razón en lo que piensa, dice o siente. Es saber escuchar, comprender sus sentimientos y respetarle como persona.

Resumiendo, esta segunda etapa, es clave llegar a una definición conjunta del conflicto que sea aceptada por ambas partes.

La tercera etapa plantea **buscar soluciones alternativas**. Tras una definición compartida del conflicto, es posible explorar posibles salidas al mismo. Se trata de plantearse las alternativas que existen, qué es lo que se puede hacer para detener la escalada del conflicto y empezar a buscar soluciones a los problemas: desarrollar el pensamiento alternativo, evitando el pensamiento único y el juicio prematuro. Debemos concentrar el esfuerzo en el problema y no en las personas y, si fuera oportuno, puede ser conveniente incorporar ayuda del exterior, bien consultando a un

experto/a, bien adaptando buenas ideas de otras experiencias.

El resto de fases propuestas, **valorar las alternativas** y **elegir la mejor, experimentar** y **llevarla a la práctica** y **revisar cómo funciona** creemos que no necesitan grandes explicaciones. Se pueden evaluar las alternativas teniendo en cuenta sus ventajas e inconvenientes, sus consecuencias, los recursos necesarios, etc., eligiendo la que se considere más adecuada. "RESOLVER" puede considerarse un método útil para la resolución y transformación de conflictos, especialmente de tipo interpersonal, familiar o de pequeños grupos

---

[1] LEDERACH, J. P. (2000): *El abecé de la paz y los conflictos. Educar para la paz*, Madrid, Los Libros de la Catarata.

[2] URUÑUELA, P. (2016) *Trabajar la convivencia en los centros educativos*. Madrid . Narcea.

[3] URUÑUELA, P. (2020) *El plan de convivencia del centro educativo*. Madrid. Narcea

[4] URUÑUELA, P (2020) *El plan de convivencia del centro educativo*. Madrid. Narcea.

[5] URUÑUELA, P. (2016) *Trabajar la convivencia en los centros educativos*. Madrid. Narcea.

## 3.2. Alternativas colectivas para la gestión y transformación de conflictos

Se habla de "prevención de los conflictos" para aludir a la necesidad de actuar antes de que exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada. Este término, sin embargo, en castellano, tiene connotaciones negativas: no hacer frente al conflicto, evitarlo, no analizarlo, no dejar que aflore todo lo que hay dentro, no ir a sus causas profundas, etc.

Si el conflicto es consustancial a las interacciones humanas, ineludible e incluso positivo como una oportunidad para crecer, no parece adecuado hablar de "prevención" de conflictos.

Paco Cascón sugiere mantener el término de "prevención" cuando nos referimos a la guerra, a los conflictos bélicos, o a cualquier otro tipo de consecuencias destructivas. Hablaremos de "provención" (J. Burton) como el proceso de intervención antes de la crisis que nos lleve a:

- Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
- Un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas.
- Una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y



solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.

En este sentido, la provención a nivel educativo va a significar intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis. Se trata de favorecer y proveer de una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos. Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca.

Se trata de un proceso, porque el desarrollo de cada una de estas habilidades está apoyado en la anterior y porque es fundamental que se trabajen de una forma planificada y sistemática si queremos que tengan efectividad.

Algunos autores comparan la provención con el ahorro. Si hemos ido introduciendo periódicamente pequeñas cantidades en nuestra cuenta de ahorro, será posible disponer de un capital extra para afrontar un gasto inesperado. La provención es como una forma de ingreso periódico y constante, que nos permite actuar antes de la crisis. Supone desarrollar una serie de habilidades y estrategias para afrontar adecuadamente los conflictos, habilidades que van escalonándose y apoyándose unas a otras, con distintas exigencias para las personas formadoras y para el alumnado.

En la figura [1] siguiente podemos ver en la escalera de la izquierda los temas a trabajar con el alumnado y en la de la derecha las implicaciones que tiene para el profesorado.

[image.png](#)

Imagen 5. CASCÓN, P. (2001) Educar en y para el conflicto. Disponible en:

<http://bibliotecavirtualrs.com/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto/>

- Las habilidades a trabajar serían las siguientes:
  1. Crear grupo en un ambiente de aprecio y confianza.
  2. Favorecer la comunicación.
  3. Toma de decisiones por consenso.
  4. Trabajar la cooperación.

[1] CASCÓN, P. (2001) Educar en y para el conflicto. Disponible en:

<http://bibliotecavirtualrs.com/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto/>

### 3.3. Las expresiones del conflicto

Con uno mismo, con el otro, con los otros, en grupo.



Un **conflicto interno** implica una lucha, una tensión entre lo que deseamos y la realidad, o cuando hay una disonancia cognitiva. Manejar estas situaciones no es fácil, requiere autoconocimiento, autocontrol, una escala de valores muy clara y bien definida.

La manera en que manejamos nuestros conflictos internos marca la forma en que afrontamos los externos.

Cuando son **entre dos personas**, pueden darse varias situaciones, las más frecuentes son dos: una de igualdad de poder en la que los malos entendidos y la pérdida progresiva de la expresión afectiva entre las partes terminan generando un conflicto, o varios. Cuando hay un desequilibrio de poder, en estos casos si la parte más empoderada no siente empatía por la otra parte y disfruta de su situación privilegiada, puede llegar a provocar los conflictos para satisfacer su ego, podría generar momentos de violencia, incluso una situación de acoso.

**Conflictos grupales** hay también de dos tipos, en general, dentro del propio grupo o con dos grupos enfrentados. Cuando el conflicto es interno en un grupo porque hay más de un líder, suele terminar con el grupo dividido, parte de los componentes quedan con el líder original y parte van con el nuevo. En el caso de que el nuevo líder no sea tan fuerte y el grupo no se divide, es posible que salga del grupo o permanezca en el mismo a pesar de que quede mermada su imagen personal y su autoestima. Esta última circunstancia suele suceder en el medio rural donde las posibilidades de encontrar un nuevo grupo pueden ser muy limitadas o inexistentes.

Los grupos de amigos o amigas que se enfrentan entre ellos suelen tener alguien que ejerce el liderazgo y busca un enemigo común, esta situación une al grupo, lo cohesiona, fortalece sus lazos.

## Emociones y conflicto

Desde que en el siglo pasado Gardner habló de inteligencias múltiples se le ha dado un espacio propio a la inteligencia emocional (reforzado por D. Goleman) y con ello al trabajo de la misma en la escuela y en las empresas.

Es especialmente importante el trabajo en los primeros años, porque es más intuitivo y lo pueden interiorizar mejor. Hay una labor fundamental en la escuela para desarrollar el conocimiento de las emociones, saber exactamente qué estoy sintiendo para poder manejar la emoción y no dejar que ella me maneje a mí.

La importancia de un vocabulario emocional es innegable, si solo me siento bien o mal no estoy reconociendo nada. Es importante trabajar este tema y que se puedan decir cosas como tuve miedo porque creí que me iba a hacer daño, quería vengarme porque dijo de mí. Ante frases de este tipo tenemos por dónde empezar, si solo nos dicen me sentí mal, será necesario que nosotros propongamos el nombre de las mismas.

No voy a entrar en neurociencia, pero es cierto que las emociones son necesarias en nuestras vidas para vivir mejor, aprender más, y, en el tema que nos afecta, pueden escalar o des-escalar un conflicto. Sobre todo, vamos a estar atentos a la **ira** (rabia, cólera, furia, enojo, enfado...), al **miedo** (temor, pánico, terror, pavor, espanto...) y al **asco** (repugnancia, aversión, repulsión...).

[image.png](#)

Imagen 6. Las emociones son necesarias para vivir mejor, aprender más, y escalar o des-escalar un conflicto. Elaboración propia.

### 3.4. Formas de afrontar el conflicto: lucha de poder.

Entendemos por poder de las personas en conflicto al conjunto de recursos de cualquier índole de que dispone cada persona, o cree disponer, para procurar sus objetivos.

Cuando se ejerce el poder y se encuentra una gratificación adecuada, es fácil perder los límites de lo correcto, de lo adecuado, de lo excesivo, de lo cruel. Cuando el poder se ejerce con apoyos, los límites se difuminan.

[image.png](#)

Imagen 7. Cuando el poder se ejerce con apoyos, los límites se difuminan. Elaboración propia.

[Licencia CC BY-ND](#)

Normalmente la parte menos empoderada de un conflicto no encuentra apoyos directos por miedo a ser tildada de posible nueva víctima. Quien no está directamente en el conflicto no suele hablar, ni acercarse abiertamente a la persona menos empoderada por miedo a verse también en esa situación. Hay miedo a lo que se llama **discriminación por asociación**. Si el desequilibrio de poder es importante, puede que, quien tiene mayor poder en algún momento empiece a escalar los conflictos y utilice la violencia (verbal, física...) Es a partir de entonces cuando se puede llegar a una situación de acoso, no siempre, pero puede llegar a darse.

Queda claro que **aprender a transformar los conflictos** es una fuente de aprendizaje y madurez muy importante que nos ayudará en cualquier otro ámbito de nuestra vida. Es fundamental comprender bien todo el proceso para conseguir que tanto el alumnado como el profesorado vean el conflicto como una oportunidad de transformar y aprender de una situación que se va a reproducir en nuestras vidas y debemos y podemos aprovechar su enseñanza.

**CONFLICTO - OPORTUNIDAD - TRANSFORMACIÓN**

**CONFLICTO - VIOLENCIA - ACOSO**

[image.png](#)



Imagen 8. La percepción de cada parte sobre la situación, favorecerá que el conflicto lleve una dirección u otra. Elaboración propia. [Licencia CC BY-ND](#)

## 4. Comunicación, convivencia y ciberconvivencia

Asistimos en estos años a los avances de las tecnologías de la información y la comunicación que han facilitado el acceso masivo de las personas a los dispositivos digitales. Esto ha supuesto que la comunicación sea inmediata y permita estar conectados en la distancia con la fluidez y la precisión que nos hubiera sorprendido hace poco tiempo. Esta revolución tecnológica no solo ha transformado la comunicación entre las personas sino también los contextos sociales en los que se desarrolla. La comunicación resulta clave para desarrollar las actividades y los procesos educativos que van configurando la formación del alumnado a lo largo de los años escolares. Pero a su vez va transformando la convivencia y la irrupción de las tecnologías de la comunicación y la información la han dotado de unas características nuevas y peculiaridades de tal forma que ahora debamos empezar a hablar de ciberconvivencia. El intercambio a través de dispositivos digitales va adquiriendo cada vez mayor relevancia en el conjunto de conductas actitudes y procesos interactivos.

Rosario Ortega, entre otras, insisten en que la ciberconducta es una nueva dimensión de la conducta humana que está transformando la vida de relación social de los jóvenes. Alumnado cada vez más joven hace uso cotidiano de dispositivos digitales. Se usan los teléfonos inteligentes para expresar sus sentimientos, entregar y recibir pequeñas informaciones, impresiones y toda clase de opiniones, comentarios, valoraciones e imágenes. El alumnado ha encontrado, a través del móvil, una forma atractiva de hacer lo que siempre le ha gustado hacer: comunicarse con sus amigos y compañeras.

Según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en noviembre de 2020 [\[1\]](#)

La utilización de las nuevas tecnologías por parte de los menores se encuentra, en general, muy extendida. El uso de ordenador es muy elevado (91,5% de los menores frente al 89,7% en 2019) y aún más el uso de Internet (el 94,5%, el 92,9% en 2019). Por su parte, el 69,5% de la población de 10 a 15 años dispone de teléfono móvil frente al 66,0% de 2019.

Por sexo, las niñas usan en mayor medida las nuevas tecnologías. Por edad, el uso de TIC crece a medida que aumenta los años de los menores, sobre todo a partir de los 13.

[image.png](#)

Imagen 9. Menores usuarios de TIC. Disponible en [https://www.ine.es/prensa/tich\\_2023.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2023.pdf)



Se usa internet para comunicarnos, para estar abiertos al mundo, pero también para establecer procesos afectivos y de entretenimiento. El ocio ha encontrado en el uso de dispositivos digitales una forma apasionante de estar conectado a los otros, con escaso compromiso y de manera divertida. Niños, adolescentes, jóvenes e incluso adultos estamos construyendo un nuevo escenario de convivencia, que denominamos ciberconvivencia y que no está exenta de problemas y dificultades.

Los dispositivos digitales usados para la comunicación y la relación pueden utilizarse de manera positiva y constructiva y, al mismo tiempo, también existen importantes riesgos para el aprendizaje y el desarrollo durante los años infantiles, adolescentes y juveniles, entre ellos el riesgo de la adicción a las redes sociales.

Las redes sociales se han convertido en nuevos contextos donde se juega *on line* con otros niños adolescentes y jóvenes, y donde se realizan nuevas formas de conexión social especialmente atractivas. La vida de los jóvenes en las redes sociales comienza a ser parte de su propia personalidad.

---

[1] [https://www.ine.es/prensa/tich\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf)

## 4.1. Barreras y facilitadores de la comunicación.

Existen una serie de actitudes que adoptamos, en ocasiones de forma no consciente y que tienen gran impacto en la comunicación, dificultándola o bloqueándola.

1. Elegir un lugar y/o momento poco adecuado/s.
2. Estados emocionales que dificultan el proceso como la ira y el enfado.
3. Hacer preguntas de reproche o en tono acusativo.
4. Juzgar lo que la/el otra/o dice o hace.
5. Dar consejos prematuros o no pedidos.
6. Tono sarcástico o irónico.
7. Pedantería, utilización de tecnicismos cuando éstos no son necesarios.
8. Dar mucha o poca información.
9. No escuchar.
10. Etiquetar.
11. Déficit de lenguaje positivo.
12. Hablar en exceso.
13. Latencia rápida: empezar a hablar inmediatamente después que la otra/o haya terminado.
14. Interrumpir. Cortes de conversación.
15. Hacer afirmaciones radicales o dogmáticas.
16. Evitar hablar de un tema.
17. Disputas sobre diferentes versiones de sucesos pasados

18. Exceso de opinión.
19. Adivinación del pensamiento.
20. Cambiar el contenido de un tema.
21. Generalizaciones. Expresiones como “nunca”, “siempre”, “debes”,...
22. Hacer comentarios a destiempo.

Por el contrario, una serie de actitudes, **facilitarán** la comunicación:

1. Lugar/es y momento/s adecuado/s.
2. Estados emocionales Facilitadores.
3. Escucha activa.
4. Demostrar empatía.
5. Hacer preguntas abiertas.
6. Petición de parecer. ¿Qué se te ocurre que podríamos hacer?
7. Amoldar la información que vamos a dar a las necesidades de la persona.
8. Mensajes YO: “a mí me preocupa...” (Hablar desde la propia perspectiva)
9. Ser específicas en los comentarios (comentarios acerca de la conducta no de la persona).
10. Expresión de sentimientos.
11. Hacer preguntas o sugerencias, nunca acusaciones.
12. En situaciones emocionales, lenguaje claro y asequible.
13. Reforzar y expresar reconocimiento (ser reforzante).

## Comunicación No Violenta – La aportación de Marshall B. Rosenberg-

Este autor es el creador de la **Comunicación No Violenta** (CNV). Con este tipo de lenguaje intenta conseguir que la persona que recibe el mensaje no se sienta agredida y no se defienda ante el mismo. Permite expresar lo que pensamos y sentimos sin herir a la persona a la que dirigimos el mensaje.

Separa cinco **aspectos en la comunicación**:

1. Hechos
2. Pensamientos, juicios, prejuicios, acusaciones
3. Sentimientos
4. Necesidades
5. Petición.

En el entorno escolar es muy importante trabajar los apartados por separado porque ayudan a clarificar la situación a quien la ha vivido y a quien puede o quiere contribuir a solucionar un momento de tensión o enfrentamiento.

[image.png](#)

Imagen 10. En el entorno escolar es importante trabajar los cinco aspectos de la comunicación.  
 Elaboración propia

El autor dice que tras cada emoción hay una necesidad satisfecha o no y sólo buceando hasta ella podremos encontrar el origen y la solución de los conflictos. Rosenberg trabaja la comunicación verbal, pero de una manera tan holística que engloba tono de voz y lenguaje corporal. He comentado que la palabra es solo un 7% de la comunicación, pero si se utiliza CNV el resultado es sorprendente. Es un trabajo de comprensión profunda de cómo yo vivo el problema y cómo lo viven la otra o las otras personas, es una manera de trabajar la empatía.

En nuestra práctica con el alumnado, solemos utilizar una serie de cartulinas que colocamos en el suelo con los títulos:

HECHOS	PENSAMIENTOS JUICIOS ACUSACIONES PREJUICIOS	SENTIMIENTOS	NECESIDADES	PETICIÓN
--------	--	--------------	-------------	----------

Cuando tratamos de ayudar al alumnado a que analice una situación, le vamos invitando a que físicamente se sitúe junto al cartel que identifica qué es lo que está comunicando. El alumnado (y el profesorado) agradece mucho esta guía física que nos ayuda a comprender mejor la situación y favorece la expresión honesta de nuestras necesidades y deseos, facilitando la empatía.

En el siguiente vídeo podemos acceder a una explicación clara y sencilla de estos aspectos

<https://www.youtube.com/embed/Gqod-kdSOJk?si=46mFhILXLQkqvIWp>

Dani Muxi. (7 de julio de 2016) Mapa mental de la Comunicación No Violenta de Marshall B. Rosenberg. YouTube [Archivo de vídeo]

<https://www.youtube.com/embed/Gqod-kdSOJk?si=H50i1COqGC-wujpX>

## 4.2. Decálogo por la ciberconvivencia positiva contra el ciberacoso

1. **Cuidado de los datos ajenos.** Los datos personales de las demás personas no te pertenecen. Evita usarlos o publicar fotografías sin permiso.
2. **Discreción.** No reveles asuntos particulares de otras personas, aunque pienses que no les va a importar.

3. **Respeto y prudencia.** Dirígete a las demás personas con mucho cuidado y respeto. Puede que no te entiendan bien o que tengan un mal día.
4. **Visión global y creativa.** Cuida mucho las bromas en público. Aunque la persona implicada sepa que no es en serio otras lo pueden interpretar mal.
5. **Observación y empatía.** Cuando entres en un lugar nuevo observa durante algunos días antes de actuar. Quizás no sea el sitio o la gente que pensabas.
6. **Gestión positiva de emociones.** Si alguien te enfada, desconecta un rato. Puede tratarse de un malentendido o algo no intencionado.
7. **Compromiso y sensibilidad.** Cuando veas que alguien comete una imprudencia, házselo saber de manera discreta.
8. **Implicación activa y constructiva.** Si perteneces a una comunidad o red, participa y contribuye de forma positiva.
9. **Tolerancia y participación.** Muestra respeto por las opiniones de las demás personas y manifiesta la tuya.
10. **Solidaridad.** Si ves que alguien sufre trato injusto y abuso intenta ayudar evitando presuposiciones y conflictos

### 4.3. ¿Desde dónde hablo?, ¿desde dónde escucho?

Por un lado, volviendo a los **niveles del conflicto**, la imagen del iceberg, vemos que hay tres factores principales que configuran la postura general de las partes. Comprender desde cuál de esos factores se está hablando, ayuda a encontrar maneras de solucionar un conflicto:

#### POSICIONES

- La postura inicial que adoptan las partes.
- Simplemente definen lo que creen/dicen que quieren. Se centran en el logro de metas específicas.
- No dejan mucho espacio para explorar: Se consiguen o no se consiguen.
- Pueden ser cuestionadas, confrontadas y argumentarlas casi hasta el infinito

#### INTERESES

- El contexto en el que puede darse una posición, lo que hay debajo de ella y que es, probablemente, lo que en realidad se busca.
- Están menos sujetos a debate, son menos cuestionables, se tienen y ya está.
- Pueden converger. Para ello hay que clarificar, al hacerlo, quizá se encuentran puntos en común que pueden ser satisfechos plenamente.

#### NECESIDADES

- Un contexto aún más amplio dentro del que existen los intereses, las necesidades físicas y psicológicas no satisfechas y que subyacen en casi todos los conflictos.
- Su satisfacción puede ser esencial para la plena resolución del conflicto. Por ejemplo: la necesidad de pertenecer, tener poder, libertad, diversión, identidad, seguridad, etc.
- Es más probable que se dé una **resolución satisfactoria** de un conflicto cuando:
  - ◦ Los involucrados comprenden las necesidades subyacentes a las que hay que dar respuesta.
  - ◦ Se pone el acento en explorar los intereses
  - ◦ Se pone el acento en explorar los intereses de todos.
  - ◦ Se distinguen las posiciones de los intereses.
  - ◦ Los intereses, en vez de solo, se definen con claridad.
  - ◦ Se evita hacer de las posiciones el centro de la discusión y se deriva esta hacia los intereses.
  - ◦ Se considera a los intereses en conflicto como un problema compartido que debe ser resuelto en común.
  - ◦ Se reconocen, se entienden y se aceptan las diferencias culturales, de costumbres, de inercias... etc.

Como vimos en el apartado de **CNV**, se puede hablar desde los pensamientos o desde las emociones. Si no se hace desde el mismo lugar cada parte sentirá que la otra no escucha. En estos casos la función de una tercera persona que colabore reinterpreta las palabras puede ser fundamental.

[image.png](#)

Imagen 11. Para una resolución duradera y efectiva hay que entrar en el nivel de las creencias, prejuicios e intereses. Elaboración propia. [Licencia CC BY-ND](#)

En **Programación Neurolingüística** (PNL), creada por Richard Bandler y John Grinder, también se clasifica a las personas en visuales, auditivas y kinestésicas. La utilización predominante de un sentido u otro condiciona la forma de relacionarse y la de comunicarse; con ello la posibilidad de hacerlo mejor o con mayor dificultad.

Todos estos recursos son necesarios y, cuando somos conscientes de ellos y los manejamos adecuadamente, favorecen las relaciones, relajan la tensión, crean lazos con otras personas.

La comunicación empática y clara no es el Bálsamo de Fierabrás, no resuelve todo, pero es un pilar fundamental de las relaciones. No siempre estamos con una actitud adecuada, en esos casos es mejor tomar distancia, relajar las emociones y buscar un mejor momento para solucionar ese conflicto.

image.png

Imagen 12. A veces la intervención de una tercera persona que reinterprete las palabras puede resultar fundamental. Elaboración propia. [Licencia CC BY-ND](#)

## 4.4. Asumir responsabilidades

### Lo que siento y cómo lo expreso. Lo que expresas y cómo lo recibo

En cualquier situación es necesario saber qué siento, poner nombre a la emoción, al sentimiento para trabajarlo, expresarlo y relajarlo, en caso de que sea necesario.

Esos días en el que la mayoría del grupo de alumnos se dispersa, está en otro sitio, no consigues llevar la clase donde te habías propuesto, muchos de nosotros se lo hemos echado en cara, con un tono tenso. Solo hemos conseguido aumentar el nerviosismo y generar malestar. Si en lugar de ello paramos la clase y decimos cómo nos sentimos, qué estamos viendo, percibiendo, todo cambia. A ver, ¿qué pasa?, siento que tenéis la cabeza en otro lugar, que esta actividad no os interesa para nada, ¿hay algo que yo deba saber?, normalmente hay un motivo detrás del comportamiento del grupo y si se plantea así o de una manera similar, el grupo responde. Siempre te comentan aspectos que no hemos tenido en cuenta: hoy se ha muerto el abuelo de Juan, por eso no ha venido y está muy triste (el grupo también), el de francés nos ha puesto un examen sorpresa y ha salido mal en general (están enfadados y preocupados), mañana empiezan las fiestas en mi pueblo (su cabeza está en la peña y en el fin de semana, además irán chicos y chicas de otros pueblos), ... En ocasiones se puede negociar, hablamos un tiempo sobre el tema y luego volvemos al trabajo. El alumnado también agradece estos espacios para sacar sus emociones y liberar tensión.

Si quien no tiene un buen momento gestiona mal sus emociones, puede que moleste a quien se interesa por su problema (encima que te pregunto me gritas, vete a la porra) y surja un momento de tensión. O puede que su interlocutor ponga nombre a las emociones de la otra persona (veo que estás muy preocupada, siento que estés tan nervioso, es evidente que estás muy enfadado) y así ayudarle a que exprese lo que siente, a que comente su problema y no entre en conflicto con quien quiere ayudarle.

Tengo claro lo que **quiero decir**, pero no siempre lo digo con claridad. Ya sabemos que no hablamos solo con palabras, excepto en las redes sociales que ya descubrieron este problema y añadieron los emoticonos.

Escuchar, involucra no solo la acción de oír los sonidos, sino comprenderlos y responder en función de dichos estímulos. Por lo tanto, implica procesos cognitivos de atención, concentración, memoria y aprendizaje.



Escucho lo que dices, pero **mi mente tiene un filtro** e interpreta. Si pides a un grupo de personas que describan una mesa, una que todos ven, las descripciones serán muy diferentes porque cada individuo pone el acento en un aspecto (apariencia, funcionalidad, color, posición,).

El lenguaje no verbal de la otra persona va a marcar lo que creemos que va a decir, por cómo se acerca caminando puede ponernos a la defensiva (me va a insultar y mejor yo lo hago primero), las expectativas que tenemos sobre lo que la otra parte nos va a decir (espero una disculpa y recibo un comentario sobre mi comportamiento), incluso mi bloqueo emocional en ese momento que me impide entender, incluso escuchar lo que me dicen.

Por todo ello es muy importante seleccionar bien las palabras idóneas, las frases adecuadas y un lenguaje corporal que acompañe nuestra intención.

## Ofrecer, recibir y pedir disculpas

Generalmente, cuando tenemos miedo a perder autoridad, estatus, control de una situación, nos mostramos más duros e inflexibles, escondemos nuestra vulnerabilidad y la capacidad de comunicación también se deteriora. Olvidamos el daño infligido a la otra parte y nos enrocamos en nuestras posiciones.

Asumimos que incluso cuando se ofrece una disculpa con la mejor de las intenciones, puede quedar seriamente socavada por la manera en que se expresa. En lugar de erradicar el dolor emocional que causó la afrenta, una disculpa mal verbalizada puede generar un enojo y antagonismo duraderos, y minar una relación importante.

“ Los humanos estamos programados para estar a la defensiva. Es muy difícil asumir la responsabilidad directa e inequívoca sobre nuestras acciones dañinas. Requiere mucha madurez poner una relación o a otra persona antes que a nuestra necesidad de tener la razón.

- **Harriet Lerner**, psicóloga y escritora

Ofrecer una disculpa es admitir una culpa, lo que sin duda te puede hacer sentir vulnerable. No hay garantía de cómo será recibida. La parte ofendida tiene la prerrogativa de rechazar la disculpa, incluso si esta se ofrece sinceramente. No pidas que te perdonen, expresa el malestar por el error cometido, por el dolor causado y solicita que sea la otra parte quien diga qué quiere o qué necesita como reparación. Por mucha incertidumbre que exista ante la actitud de la o las personas que van a recibir las disculpas, no dejes de ofrecerlas.



## 5. Inclusión y convivencia

En el **siglo XIX** la educación tenía como objetivo la alfabetización de la población en el nuevo contexto de la revolución industrial; (giraba en torno a las necesidades de las organizaciones/empresas) y el desarrollo del Estado.

En el **siglo XX** la educación se centra en el conocimiento. El acceso a la formación y a la cultura se convierte en un derecho social del ciudadano y en un medio de ascenso social. Al mismo tiempo, la sociedad necesita a personas cada vez mejor formadas para unos sistemas más complejos.

La escuela del siglo **XXI**. Por eso, los docentes deben contar con las herramientas y la formación adecuada que faciliten el proceso.

En el siglo **XXI** la educación no se entiende sin una inclusión educativa adecuada. La educación gira una vez más y se centra en la persona. Llega la inclusión social. Se basa en el desarrollo de los talentos de la persona y no en el de las necesidades de un determinado contexto social o en los estándares formativos para el ascenso social.

Esta revolución parte de los estudios realizados a finales de la década de 1990 y principios de la de 2000 en las principales organizaciones y universidades, en lo que podríamos calificar de mundo occidental (EEUU-Europa).

El informe Delors, “La educación encierra un tesoro” [\[1\]](#), señala el punto de salida de esta nueva concepción. El objetivo es lograr una sociedad más justa y que dé oportunidades a todos sus ciudadanos teniendo en cuenta la diversidad de sus talentos; se empieza a hablar de capacidades, de competencias y se da entrada a la neurociencia con conceptos como las inteligencias múltiples.

El compromiso del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS 4) de garantizar “una educación inclusiva, equitativa y de calidad” y promover “el aprendizaje durante toda la vida para todos” forma parte del compromiso de no dejar a nadie atrás que asume la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

[image.png](#)

Imagen 13. La educación actual afronta uno de los mayores cambios de paradigma. Elaboración propia. [Licencia CC BY-ND](#)

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura —la UNESCO— ha establecido la definición de **educación inclusiva** como “el proceso de identificar y responder a la



diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación". Sin duda, la educación inclusiva es clave en nuestra actual sociedad multicultural.

La definición de educación inclusiva más sencilla se basa en el principio de que cada persona (niño/a, joven o adulto) tiene **características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje distintos** y deben ser los sistemas educativos los que estén diseñados teniendo en cuenta la amplia diversidad de dichas características y necesidades. La inclusión en la educación consiste en velar porque cada educando se sienta valorado y respetado, y pueda disfrutar de un claro sentido de pertenencia.

Entre las características básicas de una educación inclusiva cabría destacar:

### **Universalidad**

En la educación inclusiva no existen requisitos de acceso ni mecanismos de selección para la admisión de alumnos/as. Evalúa el progreso de los estudiantes de forma global, teniendo en cuenta sus capacidades de forma individualizada, y tiene sitio para todos/as.

### **Calidad**

Persigue la mejora de la calidad de vida de los menores y sus familias. Con el núcleo familiar se establece una relación positiva de colaboración marcada por el respeto, la reflexión, la empatía y la escucha activa y proactiva. Deben estar presentes en los centros, participar como parte de la comunidad educativa, en las actividades y programaciones de sus hijos, así como en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### **Libertad**

La educación inclusiva tiene como objetivo formar a personas con sentido democrático, **desarrollar un espíritu crítico y de cooperación**. El aprendizaje tiene un carácter comprensivo, crítico y multidisciplinar. Los maestros serán un recurso y apoyo que guía a los niños, pero siempre teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades.

Los sistemas educativos deben tratar a todos los educandos con dignidad a fin de superar las barreras, elevar el nivel alcanzado y mejorar el aprendizaje. Los sistemas no deben etiquetar a los educandos, una práctica adoptada con el pretexto de facilitar la planificación y la impartición de las respuestas educativas. Los educandos tienen identidades múltiples e interrelacionadas. Además, ninguna característica está asociada a una capacidad predeterminada de aprender. [\[2\]](#)

## **El marco legal de la educación inclusiva**

La Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Educación (LOMLOE), que entró en vigor en enero de 2021, reconoce el derecho de los alumnos a recibir “una educación inclusiva y de calidad”.

Otra referencia notable en la ley aparece en el punto 3 de su artículo 4, que señala que “sin perjuicio de que a lo largo de la enseñanza básica se garantice una educación común para todo el alumnado, se adoptará la inclusión educativa como principio fundamental, con el fin de atender a la diversidad de las necesidades de todo el alumnado, tanto del que tiene especiales dificultades de aprendizaje como del que tiene mayor capacidad y motivación para aprender”.

Igualmente, en el artículo 121, punto 2, se detalla que “el proyecto educativo del centro recogerá, al menos, medidas relativas a la acción tutorial, los planes de convivencia y de lectura y deberá respetar los principios de no discriminación y de inclusión educativa como valores fundamentales”.

## Prácticas inclusivas en el aula

Entre las más habituales —y que se ha demostrado exitosa— está el agrupamiento heterogéneo y flexible, potenciando el valor de la diferencia. También es recomendable alternar los agrupamientos dentro de un aula y combinar el trabajo en equipo en grandes y pequeños grupos con un tiempo de trabajo individual.

Explorar las capacidades individuales supone una buena estrategia de inclusión educativa, ya que contribuye a fomentar los talentos no curriculares, como la colaboración, empatía o liderazgo. Esto permite descubrir que todos tenemos diferentes capacidades y que todas pueden ser útiles para trabajar en equipo y sacar adelante determinados proyectos.

## Algunos datos del Informe: Inclusión y Educación. UNESCO 2020

### [3]

En todos los países, con excepción de los de altos ingresos de Europa y América del Norte, solo el 18% de los jóvenes más pobres terminan la escuela secundaria por cada cien de aquellos más ricos.

En 2018, en 43 países, en su mayoría de ingresos medio-altos y altos, un tercio de los docentes señalaban que no adaptaban su enseñanza a la diversidad cultural de los alumnos.

Alrededor del 40% de los países de ingresos bajos y medianos-bajos no han adoptado ninguna medida para apoyar a los estudiantes en riesgo de exclusión durante la crisis de Covid-19.

Podemos también ampliar información en el blog de Coral Elizondo: [Mon Petit coin d'éducation](#)

image.png

## 5.1. ¿Cómo es un trabajo de la convivencia inclusivo?

Al igual que ocurre en la educación centrada en el modelo de enseñanza/aprendizaje, falta el último paso; que **el trabajo de la convivencia sea inclusivo**.

Este objetivo tiene que ser para todos y asumido por todos; **familias, alumnado y docentes**. La convivencia en el centro de la educación.

Hoy nuestros alumnos necesitan una escuela viva, cercana, que les presente un conocimiento significativo y complejo, pero presentado de manera motivadora y creativa. Un conocimiento que tenga que ver con ellos, que les ayude y les sirva para vivir, entender y entenderse.

Hace falta utilizar metodologías que impliquen cohesión y trabajo en grupo (aprendizaje cooperativo, ABP -Aprendizaje Basado en Proyectos-), flexibilizar los grupos, cambiar la forma clásica de entender el aula y hacerla más viva, más real, más adaptada a lo que el alumnado se va a encontrar en su vida diaria.

Un magnífico ejemplo de educación inclusiva lo desarrolla la comunidad de aprendizaje del CEIP Ramiro Solans, de Zaragoza, una muestra de su trabajo la podemos ver en el siguiente vídeo.

[https://www.youtube.com/embed/V\\_ABwf0dxeU?si=kp4wSpfrhkoAd2fA](https://www.youtube.com/embed/V_ABwf0dxeU?si=kp4wSpfrhkoAd2fA)

Ashoka España .(22 de octubre de 2020). *CEIP Ramiro Soláns (Zaragoza):Escuela Changemaker de Ashoka 2020* (Licencia YouTube Estándar)

# 6. Modelos de gestión de la convivencia

Pedro Uruñuela nos plantea la existencia de dos enfoques: Enfoque reactivo y enfoque proactivo.

[image.png](#)

Imagen 14. URUÑUELA, P. (2020) El Plan de convivencia del centro educativo. Madrid. Narcea.

## Enfoque reactivo

- Da respuesta a los problemas reaccionando cuando ya se han producido o detectado.
- Su objetivo principal es evitar que se produzcan conductas contrarias a la convivencia.
- Para este modelo es muy importante que haya un buen reglamento que concrete las normas que debe seguir el alumnado y las sanciones o correcciones que corresponden en cada caso.
- Busca, sobre todo, identificar al alumnado protagonista de las conductas contrarias a la convivencia.
- Suele responsabilizar a las familias de la conducta inadecuada del alumnado.
- Entiende que la escuela debe centrarse en los aspectos académicos.
- Suele olvidar al alumnado no conflictivo, dando por hecho que un alumnado sin problemas académicos ya ha adquirido y desarrollado adecuadamente las competencias para convivir adecuadamente.
- El principal problema es su ineficacia para dar respuesta a la aparición de conductas contrarias a la convivencia, ya que olvida factores importantes para la aparición de dichas conductas.

[image.png](#)

Imagen 15.. URUÑUELA, P. (2020) El Plan de convivencia del centro educativo. Madrid. Narcea.

## Enfoque proactivo

- Busca adelantarse a la aparición de los problemas, trabajando la prevención y buscando en el alumnado el desarrollo de competencias, habilidades y valores necesarios para una buena convivencia.

- Parte de la necesidad de eliminar las conductas contrarias a la convivencia, pero lo hace desde planteamientos muy diferentes.
- Sus dos pilares básicos son la prevención y la inclusión, buscando el establecimiento de una convivencia positiva en el centro.
- Busca evitar que se produzcan situaciones contrarias a la convivencia, centrándose en medidas de refuerzo del grupo y el papel de cada persona en el mismo.
- Trata de no generar situaciones de exclusión, promoviendo medidas educativas que se realizan en el centro, sin perder el derecho de asistencia al mismo.
- Parte de un enfoque sistémico, compartiendo la responsabilidad de lo que sucede, promoviendo la capacitación y no el mero control.
- Cambia el enfoque retributivo de las sanciones, por el enfoque restaurativo, centrado en la responsabilización, la reparación y la restauración de las relaciones.

Comparación reactivo proactivo. URUÑUELA (2016) Trabajar la convivencia en los centros educativos

	<b>MODELO REACTIVO</b>	<b>MODELO PROACTIVO</b>
<b>Momento de actuar</b>	Después de los hechos, reacciona ante ellos	Antes de los hechos, hace prevención
<b>Objetivo</b>	Control del alumnado	Formación y empoderamiento
<b>Contenido principal</b>	Normas y sanciones, reglamentos	Competencias, habilidades y valores
<b>Destinatarios</b>	Alumnado que no cumple las normas	Todos los miembros de la comunidad educativa
<b>Valoración de las faltas de disciplina</b>	Como transgresión e incumplimiento	Como una necesidad educativa no satisfecha
<b>Qué hacer con las conductas disruptivas</b>	Corregirlas, eliminarlas	Corregirlas y eliminarlas, desarrollar capacidades alternativas
<b>Se presta atención a</b>	Elementos visibles, conductas	Conductas + factores estructurales + factores culturales
<b>La forma de la sanción</b>	Separa al infractor del grupo, se le expulsa	Hacer reflexionar y que saque sus consecuencias
<b>La sanción tiene un efecto</b>	Automático, aprende lo que no debe hacer	Solo eficaz si va acompañada de reflexión y búsqueda de una alternativa

## El enfoque restaurativo

Como veremos con más detenimiento en el bloque 3, la justicia restaurativa se centra en identificar y rechazar la conducta violenta y en la reparación del mal provocado en los afectados. Se trata de un proceso, sustentado en una actitud de respeto profundo, en el que se promueve la



escucha y 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.

La premisa fundamental de las Practicas Restaurativas es que "los seres humanos son más felices, más cooperadores y productivos, tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en su conducta cuando quienes están en una posición de autoridad hacen las cosas con ellos, en lugar de hacerlas contra ellos o hacerlas para ellos"

Podemos consultar prácticas restaurativas realizadas en distintos niveles educativos en el número 21 de monográfico de la revista digital de la asociación CONVIVES [\[1\]](#).

[image.png](#)

Imagen 16. Portada revista CONVIVES Número 21

## 7. La participación como requisito de convivencia positiva

[image.png](#)

Imagen 17. El protagonismo de alumnado, familias y personal no docente es fundamental para un buen clima de convivencia. Elaboración propia.

No conseguiremos desarrollar un clima de convivencia positiva en el centro docente si, entre otras actuaciones, no promovemos una participación que genere sentido de pertenencia, corresponsabilidad y protagonismo de alumnado, familias y personal no docente.

En unas sesiones de formación que tuvimos el placer de compartir en el curso 2018-19 con monitoras de comedor, la inmensa mayoría de ellas manifestaron no sentirse tenidas en cuenta, ni atendidas sus necesidades, ni consultadas a la hora de tomar decisiones organizativas que les afectaban. Señalaban que pasaban con el alumnado más de dos horas y media diarias, en un espacio en que, además los datos nos dicen que es escenario frecuente de las conductas de acoso entre los escolares. Afortunadamente hubo excepciones que insistieron en dejar constancia de que su situación distaba de la descripción anterior, pero fueron eso, excepciones.

Las **familias**, por su parte, acuden en los primeros años de escolarización a las reuniones de tutoría, ofrecen su colaboración para el desarrollo de actividades complementarias, se presentan candidatas a integrar el Consejo Escolar... y lamentablemente esa participación va decayendo a medida que subimos de nivel y etapa educativa.

¿Y el **alumnado**? ¿Qué posibilidades tiene de participar realmente en la vida del centro? ¿Les damos voz, más allá de la controvertida figura de delegado/a de clase? ¿Se siente partícipe de la gestión de la convivencia? ¿Se promueve realmente su protagonismo?

No podemos aspirar a una educación de calidad, revertir el papel pasivo y meramente receptor del alumnado, sin dejar de mirar con recelo a las familias y desconfiar de su participación, sin hacer que todas las personas de la comunidad educativa se sientan partícipes y corresponsables del centro educativo.

Si hablamos de acoso escolar entre iguales, debemos necesariamente incorporar a los iguales en nuestro plan de prevención y actuación. El alumnado es quien más cerca está de otro alumnado, quien conoce lo que se dice y visiona en las redes sociales, quien percibe los cambios en las



relaciones, quien es testigo de los comportamientos contrarios a la convivencia, quien puede informar, intervenir o pedir ayuda y, en definitiva, quien debe ser educado en la ciudadanía activa y comprometida.

El protagonismo del alumnado, concretado en los sistemas de ayuda entre iguales, pero no solo en ellos, conecta directamente con el cuidado mutuo, de manera que interiorizan este valor, lo ponen en práctica de manera concreta y aprenden a cuidar a los compañeros y compañeras que lo necesitan.

En una sesión de un curso de formación, un profesor me cuestionó el hecho de que la formación para la resolución de conflictos y ayuda se ofreciera sólo para el alumnado participante en Sistemas de Ayuda entre iguales. ¡Tenía razón! Estas competencias deben integrar la propuesta curricular para todo el alumnado.

Participando en los sistemas de ayuda entre iguales, el alumnado adquiere capacidades y recursos para poder resolver conflictos cotidianos, convirtiéndose en protagonistas de la mejora de la convivencia. Desarrollan valores de respeto, aceptación, aprecio y cooperación, así como las competencias y habilidades necesarias para la convivencia positiva. De ello se beneficia tanto el alumnado receptor de la ayuda, como quien la presta y quien acompaña y forma a los y las integrantes de los Sistemas. Con perdón de la Real Academia, yo suelo utilizar el vocablo “ayudantados” que viene a significar que, en este precioso proceso, todos y todas somos al mismo tiempo ayudados y ayudantes.

Queremos añadir a todas estas razones, que no son pocas, que reconocer y valorar la aportación a la convivencia positiva tiene un fabuloso valor de atención a la diversidad. En muchas ocasiones, alumnado que desgraciadamente ha tenido pocas experiencias de reconocimiento y valoración por su desempeño en competencias a las que la escuela ha estado más atenta, es objeto de reconocimiento por sus habilidades comunicativas, su inteligencia emocional y sus valores de compromiso y solidaridad. Su sonrisa de gratitud y orgullo ante el profesorado y alumnado que ahora los aprecia y valora es, sin duda, el mejor regalo y buen motivo de reflexión para todos nosotros.

Por lo que se refiere a las **familias**, a las madres y padres, al menos en teoría, todo el mundo es consciente de la importancia y necesidad de su participación y colaboración en general y, en el trabajo de la convivencia en particular. La realidad, sin embargo, suele ser distinta. En el trabajo a favor de la convivencia la voz de las familias ha estado ausente. No se niega su necesidad ni su importancia, pero no se han encontrado cauces adecuados para su presencia.

El trabajo de la convivencia no puede llevarse a cabo sin la participación de las familias. No puede la escuela trabajar en una determinada dirección y las familias ir en sentido contrario, ignorando, si no deshaciendo mutuamente el trabajo que se lleva a cabo en cada uno de los ámbitos. Ha de potenciarse y promoverse la presencia y colaboración de las familias de manera positiva, haciendo

que puedan participar de forma activa en la comprensión y en la mejora de la convivencia en los centros educativos. Esto implica desarrollar un protagonismo responsable, lo que exige a su vez convertirlos en agentes bien preparados e informados, capaces de intervenir en las situaciones complejas en que se desarrolla la convivencia.

Para terminar, nos gustaría invitar a los profesores y profesoras que realizáis este curso a disfrutar en vuestro centro educativo de la experiencia de realizar una adaptación de la técnica WORLD COFFEE, que nosotros venimos denominando como WORLD CHUCHES. Se trata de una dinámica muy potente y flexible, que hemos utilizado con éxito en muchas y variadas ocasiones, con alumnado, profesorado, familias, personal no docente, formadores y hasta con inspectoras e inspectores de educación.

Esta técnica permite, con una excelente eficacia, recoger aportaciones de un numeroso grupo de personas, canalizando la información, distribuyendo la participación entre los asistentes y creando un ambiente distendido y amable.

Proponemos utilizar esta técnica en las sesiones de acogida de familias al comenzar cada etapa educativa. Es una estupenda forma de promover la participación y romper con la inercia de ir al centro educativo con una actitud más pasiva “a ver qué nos dicen”.

[image.png](#)

Imagen 18. Mesas World Chuches. Elaboración propia

## Cómo organizar un “WORLD CHUCHES”

1. En función del número de participantes y la cuestión a analizar, definimos una serie de cuestiones sobre las que nos gustaría recoger opiniones, valoraciones, sugerencias. Redactamos una pregunta para cada una de ellas y la escribimos en la parte superior de un trozo de papel continuo o una cartulina.
2. Preparamos una sala en la que dispondremos una serie de mesas, identificadas con un número grande, fácilmente visible. En cada mesa se coloca el papel con la pregunta correspondiente y una cesta con chucherías, galletitas, frutos secos... Alrededor de las mesas ubicamos un máximo de siete u ocho sillas (una para el secretario/a y las otras para los participantes).
3. A cada participante se le entrega una tira que contiene el orden en que deberá ir transitando por las distintas mesas. Antes de abandonar cada mesa, el secretario les tachará el número correspondiente a la mesa en que ha estado, para evitar que se despisten.
4. Presentamos a las personas participantes la dinámica: en cada mesa hay una pregunta sobre la que reflexionar. Las personas van pasando por las distintas mesas, pero no por el



mismo orden. Una vez que todo el mundo esté ubicado en su mesa correspondiente, se dispondrá de 6-7 minutos, para que todas las personas aporten. Las intervenciones han de ser breves y concretas. Todos los participantes deben intervenir.

5. Una vez transcurrido el tiempo que otorguemos a cada turno, el coordinador de la sesión indicará (preferentemente haciendo sonar una música animada) que es tiempo de pasar a la siguiente mesa y cada persona acudirá a la mesa cuyo número le corresponda en la siguiente ronda. Cada participante irá pasando de una a otra mesa, en un orden distinto al de los demás. En cada mesa nos reuniremos con un grupo distinto con el que habíamos estado anteriormente.
6. En cada mesa habrá una persona que realiza las funciones de secretario/a. Introducirá la pregunta y resumirá las intervenciones que se hayan hecho en las rondas anteriores, incorporando las nuevas o remarcando aquellas que se reiteren por más de una persona.

Finalizadas todas las rondas, los secretarios de cada mesa leerán la pregunta y expondrán en público las aportaciones recogidas.

[image.png](#)

Imagen 19. Preguntas y Chuches. Elaboración propia.

[image.png](#)

Imagen 20. Mesas World Chuches. Elaboración propia

## 8. Bibliografía

- AVILÉS, J.M. (2018) *Educación en las redes sociales. Programa PRIES*. Bilbao. Desclée. Un programa para educar en la prevención de riesgos en las redes sociales.
- BALLESTER, F. y CALVO, A. (2007) *Cómo elaborar planes para la mejora de la convivencia*. Madrid. EOS. Ofrece pautas y materiales para formación en centro. Útil para equipos directivos y funciones de asesoramiento y formación del profesorado.
- BLANCO, M.E. (2015) *Cómo gestionar hoy los conflictos en la escuela*. Madrid. CCS. Presenta dinámicas muy útiles para trabajar emociones y sentimientos, empatía, escucha activa...con todo el alumnado en las clases de tutoría.
- GREENBERG, L. (2000) *Emociones: una guía interna*. Bilbao. Desclée de Brower. Para conocer y aprender a manejar las emociones, directo, claro, muy interesante.
- IBARROLA-GARCÍA, S. e IRIARTE, C. (2012) *La convivencia escolar en positivo. Madrid. Pirámide*. Tras exponer algunos de los problemas de convivencia en los centros educativos (conflictos, disrupción y acoso) presenta y analiza la mediación en el ámbito educativo.
- MORGADO, I. (2010) *Emociones e inteligencia social*. Barcelona. Ariel. Clara exposición sobre cómo se forjan las emociones, la dificultad para su control, influencias entre sentimientos y razón la inteligencia emocional y social.
- ORTEGA-RUIZ, R. (COORD) (2015) *Convivencia y ciberconvivencia*. Madrid. Antonio Machado. Amplia revisión de los distintos elementos que configuran la convivencia y ciberconvivencia.
- ROSEMBERG, M. (2007) *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. Gran Aldea editores.
- ROSEMBERG, M (2008) *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. Acanto. Para aprender a comunicarse sin que la persona que te escucha se defienda, acepta los comentarios y se pueden gestionar las diferencias.
- SÁNCHEZ, A. y GONZÁLEZ, L. (2018) *Resolución de conflictos: Habilidades y técnicas para educadores*. Madrid. CCS. Con muchas actividades prácticas y recomendaciones, muy útil.
- URUÑUELA, P. (2020) *Trabajar la convivencia en los centros educativos*. Madrid. Narcea. Interesante y amplio recorrido sobre la gestión de la convivencia y las actuaciones a desarrollar para promoverla de manera positiva. Cada capítulo concluye con una actividad práctica. Muy útil para procesos de asesoramiento y formación del profesorado.
- URUÑUELA, P. (2019) *La gestión del aula*. Madrid. Narcea. Extenso y bien fundamentado recorrido por los distintos factores que configuran la convivencia en el centro educativo, con una ficha práctica para cada uno de ellos. Muy útil para equipos directivos, asesoramiento y formación del profesorado.
- URUÑUELA, P. (2020) *El Plan de convivencia del centro educativo*. Madrid. Narcea. Material muy útil para sesiones de formación y para la elaboración del Plan de Convivencia.

- XARES, X. (2006) *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona. Grao. Incluye propuestas de trabajo para la formación en centro, formación en mediación y propuestas de trabajo con familias.