



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2009

## “MEJORAR LA COMUNICACIÓN.LA EDUCACIÓN PARA LA CONVIVENCIA”

AUTORÍA OLGA ZARZA CORTES
TEMÁTICA CONVIVENCIA
ETAPA ESO

### Resumen

En este artículo vamos a tratar una serie de habilidades y actitudes que nos ayuden a que haya una comunicación más fluida entre el alumno y el profesor. Con estas mejoras y utilizándolo en grupos reducidos de alumnos de secundaria, conseguiremos un mejor ambiente de trabajo, de respeto y de comunicación.

### Palabras clave

- COMUNICACIÓN.
- CONVIVENCIA
- EDUCACIÓN.

### 1. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

*En este apartado vamos a ver una serie de habilidades, actitudes y también aprender a resolver situaciones conflictivas que se presentan para resolver y mejorar la comunicación entre el alumnado.*

#### 1.1. **Habilidades de comunicación a poner en marcha.**

*Vamos a diferenciar dos tipos de habilidades destacando en cada una de ellas una serie de estrategias básicas.*

- Verbales:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2009

- Saludar: al entrar, al acercarse para iniciar diálogo, al encontrarse, etc.
  - Nombrar a las personas por su nombre: al dirigirse a ellas en particular, al hablar de ellas a otras personas.
  - Despedirse: al salir, como final de una conversación.
  - Decir gracias: al recibir objetos, atenciones, reconocimientos, felicitaciones, elogios, ayuda, etc.
- Decir por favor, pedir permiso al entrar o salir durante la actividad de clase, para pedir la palabra, para utilizar objetos de otra persona, para pedir colaboración, etc.
- Pedir perdón o decir lo siento: para comunicar que se comprende una situación difícil de la otra persona, para pedir disculpas por algo que se ha hecho mal, etc.
  - Reconocer, Felicitar, Elogiar: el trabajo bien hecho, el esfuerzo realizado, dar la enhorabuena o felicitar por algo especial, lo que nos hace que creemos un ambiente cercano y facilitar la comunicación siendo positivo y agradable.
  - Agradecer: la colaboración, las atenciones, el reconocimiento, las opiniones constructivas, el haber sido escuchado /a ...
  - Pedir: favores, cambios de conducta, opiniones de consejo, de crítica ...
  - Decir lo que me agrada, lo que me hace sentir bien: para reforzar una conducta positiva, para pedir conductas determinadas, para darse a conocer, etc.
  - Decir lo que me molesta, lo que me hace sentir mal: para sugerir un cambio de conducta en la otra persona, para plantear quejas, para darse a conocer.
  - Organizar y adecuar la comunicación al pequeño grupo: para llegar a conclusiones argumentadas sobre preguntas o informaciones de las áreas, tomar decisiones sobre un tema de interés general y llevarlas a la asamblea, expresar opiniones, contrastarlas y compartirlas para conocernos mejor.
- Organizar y adecuar la comunicación a asambleas y debates: Asambleas informativas, decisivas y debates.

- No Verbales:

- Mirar a la cara. Tener una actitud próxima, postura abierta. Expresión facial tranquila, cercana. Actitud receptiva, de escucha: En todas las situaciones de comunicación directa. Responder con la expresión facial y corporal adecuada para que la otra persona se sienta bien. Mostrar expresión de agrado.
- Dar muestras de apoyo y acuerdo: Ante la intervención de otra persona en las situaciones de comunicación habituales : personal, pequeño grupo , grupo-aula, conferencias, debates ...
- Sonreír: Para acercarse a la otra persona, aflojar tensiones, prevenir emociones negativas, controlar los enfados con sentido común, ver el lado positivo de las cosas, compartir, alegrar, sorprender, sentirse bien, etc.
- Elegir el lugar y el momento adecuado para cada intención comunicativa. Ajustar el estilo de comunicación y los registros del lenguaje a cada contexto. Adecuar el tono de voz, los gestos, el entusiasmo. Durante las actividades del aula, reuniones de delegados, asambleas, debates. En



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2009

conserjería, jefatura de estudios, dirección, departamentos, secretaría, AMPA, biblioteca ... En los pasillos, en el patio, en el bar ...

- Hacer intención de ponerse en el lugar del otro para comprenderle: Cuando la otra persona comunica opiniones, deseos, sentimientos ...

- La comunicación en pequeño grupo

Consiste en dar una serie de pautas que ayuden a desarrollar un sistema de comunicación organizada que se practica habitualmente en el aula.

Nos centraremos en las actividades de pequeños grupos que plantean la comunicación como la herramienta fundamental para llegar a conclusiones argumentadas sobre preguntas o informaciones de las áreas, tomar decisiones sobre un tema de interés general y llevarlas a la asamblea, expresar opiniones, contrastarlas y compartirlas para conocernos mejor.

Para conseguir comunicarnos en un pequeño grupo debemos primero de participar en clase siguiendo por supuesto de un turno, segundo escuchar a la persona que está hablando y por último respetar intentando contrastar las opiniones contrarias, llegando a un acuerdo.

## **1.2. Actitudes facilitadoras de la comunicación**

- Tener un interés sincero por los demás, dar tu comprensión y apoyo.
- Ser educado /a, dar importancia a las cosas pequeñas, agradecer, recordar y reconocer.
- Cuidar el lugar, el momento, la postura, la mirada, la expresión facial, el tono de voz, las manos, el entusiasmo.
- Cuidar el contacto corporal: "No toques cuando pidas ( puntualidad, atención, esfuerzo). Toca cuando des (confianza, apoyo, afecto) " .
- Declarar deseos, opiniones y sentimientos. No dar consejos. Evitar las críticas.
- Tratar de entender el punto de vista de los demás y aceptar sus fallos.
- Pedir la opinión. Considerar su punto de vista, lanzar retos.
- Acoger iniciativas, buscar las ventajas para superar los inconvenientes.
- No tratar de ganar contra alguien.
- Corregir sin ofender. Hablar antes de tus propios fallos.
- No dar órdenes, hacer preguntas.
- Usar la inteligencia emocional: percibir emociones ajenas, controlar. impulsos, poner entusiasmo, perseverancia, flexibilidad mental ...
- En las situaciones difíciles dejar la lógica a un lado, ver en perspectiva, romper esquemas.
- Sentido del humor para comunicarse y relacionarse.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2009

- Decir lo que quieras con humor de modo que nadie se ofenda.
- Hablar de lo te hizo sonreír.
- Dar solución creativa a los problemas. Utilizar la fantasía.
- Utilizar el poder del pensamiento positivo. Buscar algo positivo donde parece difícil encontrarlo.

### **1.3. Sentido del humor para solucionar situaciones conflictivas.**

“El sentido del humor afloja tensiones, previene la agresividad y otras emociones negativas”

“El sentido del humor son las gafas para ver el lado positivo de las cosas”

“La sonrisa es más barata que la electricidad y da más luz”

“El humor es la capacidad de ver los tres lados de una moneda”

#### *ACTITUDES QUE PREVIENEN CONFLICTOS*

“Yo soy divertida /o, positiva /o y creativa /o”

“Alaba mucho y en público, reprende poco y en privado”

“Nadie es capaz de hacerme sentir mal sin que yo le de permiso para ello”

“Nadie es perfecto. “ Las críticas son un cumplido y los insultos una opinión”

“El único modo de ganar una discusión es evitarla”

“El poder del profesor/a lo da la institución educativa. La autoridad es la confianza que el alumno/a da al profesor/a cuando percibe que quiere ayudarlo”

#### *SENTIDO DEL HUMOR PARA BENEFICIARSE, FÍSICA, MENTAL Y EMOCIONALMENTE:*

- La risa es curativa y ha demostrado ser una de las terapias más eficaces y baratas que existen.
- Tiene efectos liberadores y descarga las emociones reprimidas.
- El sentido del humor es un rasgo de la inteligencia que también se puede desarrollar. El sentido del humor se desarrolla con la observación y la creación.
- Ver de un modo diferente nos lleva a sentir de un modo diferente y a actuar en consecuencia. ““El humor es la inteligencia que se divierte “



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 19 – JUNIO DE 2009

## 2. PARA PONER EN MARCHA

### 2.1. *Planteamiento con el alumnado en las tutorías*

Nos debemos de preguntar:

- ¿Qué hacer?

Trabajar y poner en práctica habilidades de comunicación verbal y no verbal.

- ¿Dónde?

- En el aula: Alumnado y profesorado. Durante la actividad de tutoría, actividades en pequeño grupo, en asambleas, debates, en entradas, salidas, cambios de clase ...
- En el Centro: Alumnado, profesorado, personal no docente y familias. Biblioteca, conserjería, jefatura de estudios, dirección, departamentos, secretaría, AMPA, bar, reuniones de delegados, debates entre aulas ...

- ¿Cómo?

Elaborar fichas de procedimiento que recojan las pautas para trabajar cada habilidad y tenerlas de referencia en el aula.

- Organización: Dpto Orientación en octubre

Dedicar tiempos en las tutorías a la comunicación organizada según el trabajo planteado. Salir del contexto de las aulas para hacer prácticas en parejas o grupos para evaluarse : conserjes, secretaría, señoras de la limpieza, biblioteca, jefatura, director ... Se darían propuestas de comunicación y pautas que sirvieran también para que se evalúen.

- Organización: ESO todo el curso

Informar e involucrar al personal no docente para colaborar en las prácticas y generalización del uso de las habilidades.

- Organización: D.O. y equipo de tutores/as, todo el curso

Trabajo individual de estas habilidades con alumnos conflictivos.

- Organización: D.O. todo el curso

Elaborar murales informativos sobre el trabajo de las habilidades.

- Organización: Primer trimestre, 1º y 2º ESO

Elaborar cómic que dejen constancia de situaciones y ejemplos de comunicación adecuada.

- Organización: 1º y 2º ESO

C/ Recogidas N° 45 - 6ªA 18005 Granada [csifrevistad@gmail.com](mailto:csifrevistad@gmail.com)



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 19 – JUNIO DE 2009

Elaborar carteles con lemas de aula. Trabajar con frases motivadoras, cada clase puede elegir las suyas, realizar carteles, escribir sobre ellas Organización: 3º y 4º ESO.

Prácticas con lenguaje gestual, escenificar situaciones comunicativas de comunicación de hechos y sentimientos.

- Organización: Enero y febrero.  
Elaboración de hojas de autocontrol para evaluación de las habilidades del grupo-aula.
- Organización: D.O. y tutores /as de E.S.O.  
Concursos entre aulas de lemas, carteles, cómic, termómetro de aula que mida las habilidades practicadas ...
- Organización: de noviembre a marzo E. S. O.  
Análisis de situaciones reales de comunicación, en pequeño grupo y comentario en asamblea, reforzando y resaltando los aspectos positivos del cómo hacer.
- Organización: E. S. O.  
Hacer prácticas diseñadas para practicar las habilidades que se recogen en las fichas propuestas.
- Organización: 1º y 2º ESO  
Practicar la comunicación organizada en pequeño grupo.
- Organización: E. S. O.  
Actividades lúdicas específicas de expresión de emociones.
- Organización: E. S. O.  
Fijar asambleas de aula trabajando la técnica de forma sistemática, para compartir información, debatir, llegar a acuerdos y soluciones consensuadas.  
  
Organización: 3º y 4º, iniciar la asamblea entre aulas, implicar a las familias en las Jornadas de Convivencia.
- Organización: familias ESO febrero  
Buscar la colaboración de padres, abuelos para : contar historias sobre la educación y las normas de urbanidad y cortesía de su época, leer trozos de tratados antiguos, exponer fotos escolares de otras épocas ...
- Organización: D. O. , todo el curso  
Organizar y localizar la información sobre convivencia en espacios determinados. Uno de ellos podría ser la biblioteca.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2009

## 2.2. **Planteamiento con el alumnado desde los departamentos y las áreas**

- ¿Qué hacer?

Trabajar y poner en práctica habilidades de comunicación Verbal y no verbal.

- ¿Dónde?

En el aula: Alumnado y profesorado.

Durante la actividad de tutoría, actividades en pequeño grupo, en asambleas, debates ... ; en entradas, salidas, cambios de clase ...

En el Centro: Alumnado, profesorado, personal no docente y familias

Pasillos, patio... biblioteca, conserjería, jefatura de estudios, dirección, departamentos, secretaría, AMPA, bar, reuniones de delegados, debates entre aulas.

- ¿Cómo?

### *ACTIVIDADES Y MATERIALES A PRODUCIR*

Integrar y generalizar las actitudes trabajadas en la tutoría, como parte del eje transversal de educación para la convivencia. (Todas las áreas)

- Organización: De noviembre a marzo. ESO

Dedicar un tiempo al final de la clase para hablar sobre el ambiente, valorar la clase, escuchar sugerencias, hacer propuestas, intercambiar opiniones, evaluar la comunicación, anotar en la hoja de aula si procede ...

- Organización: Todas las áreas ESO

Plantear prácticas escritas que refuercen la forma de las habilidades trabajadas : notas, cartas, diálogos, cómics, guiones radiofónicos, artículos de opinión... ( D. de Lengua )

Conseguir que personal no docente entre en las tutorías a reforzar habilidades puestas en práctica.

- Organización: ESO

Montar un audiovisual: en vídeo, con diapositivas y textos inéditos, con música ..., abrir una página web sobre convivencia ... (Música, Informática, Imagen, Plástica...)

- Organización: 1º Y 2º ESO

Dar importancia y trabajar la educación emocional, el desarrollo de la inteligencia emocional.

- Organización: todas las áreas, especialmente Ética, filosofía, tutoría, psicología, alternativa ...

Debate en el aula de música preparando en las asambleas de las aulas con un tema central.

C/ Recogidas Nº 45 - 6ºA 18005 Granada [csifrevistad@gmail.com](mailto:csifrevistad@gmail.com)



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2009

- Organización: el departamento de Sociales sobre un tema de actualidad  
Refuerzos a la participación, reconocimiento público en el punto de información, periódico, radio, página web del Centro ...

### 3. BIBLIOGRAFIA

- López Valero, Amando y Encabo Fernández, Eduardo. (2001): “*Mejorar la comunicación en niños y adolescentes*”. Madrid: Editorial Pirámide, Ediciones.
- Marta Albaladejo. (2006) “*La Comunicación más allá de las palabras*”. Editorial Grao.
- Nichols, M.P. (1998) “*El arte perdido de escuchar*”. Barcelona: Ediciones Urano.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Olga Zarza Cortés
- Centro, localidad, provincia: Córdoba
- E-mail: [olgazarza@hotmail.com](mailto:olgazarza@hotmail.com)