

“ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR”

AUTORÍA CRISTINA VALENZUELA CABEZA
TEMÁTICA: CONVIVENCIA, EDUCACIÓN EN VALORES, HABILIDADES SOCIALES
ETAPA EP, ESO

Resumen

En pro de una buena convivencia todos debemos estar implicados. El presente artículo pretende presentar estrategias para mejorar la convivencia en el centro educativo. Estrategias de tipo preventivo, como son la elaboración democrática de normas y tratamiento de conflictos. Todos los niños/as, adolescentes y jóvenes necesitan mejorar sus relaciones interpersonales. Debemos ayudar al alumnado a relacionarse, a compartir los problemas que surjan de su convivencia diaria y a elaborar soluciones conjuntas.

Palabras clave

Disciplina, resolución de conflictos, socialización, convivencia escolar, habilidades sociales.

1. PROBLEMAS DE CONVIVENCIA.

El conflicto escolar se produce cuando las motivaciones, valores personales e intereses de algunos de los componentes de la comunidad escolar son contrapuestas.

La existencia de conflictos en los centros no sólo no debe preocuparnos, sino que debemos entenderla como algo en principio natural en cualquier contexto de convivencia entre personas.

Conflicto no es, necesariamente, sinónimo de indisciplina. El conflicto es un choque de intereses que, bien resuelto a través del consenso y la negociación, supone enriquecimiento mutuo. Mientras que la indisciplina se concreta en comportamientos disruptivos o antisociales que inciden en un mal funcionamiento del aula y del centro. Son actitudes o comportamientos que van en contra de las reglas pactadas o del código de conducta que el centro ha adoptado para cumplir su misión principal de educar e instruir.

La disciplina se entiende como una habilidad básica de la socialización, y la adaptación y aceptación social son frutos de esta. Una habilidad que hay que desarrollar, que pasa por distintos estadios. La diversidad en el aula puede acarrear problemas relacionados con la disciplina. Es habitual al que el alumnado con menos habilidades escolares sea el que más problemas provoca. Los problemas de disciplina son más habituales, y más graves, en la etapa de Secundaria, no obstante, en Primaria también son frecuentes.

1.1.-Fenómenos que alteran la convivencia escolar:

- La *violencia*: Sólo cuando se infringe daño físico, verbal o fisiológico a otro miembro de la comunidad, ya sea adulto o un igual, se considera violencia.
- la *disciplina escolar*: Se refiere al conjunto de normas y procedimientos mediante los cuales se mantiene el orden en el centro escolar en general y en el aula en particular y cuyo valor es favorecer el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje y la consecución de los objetivos educativos.
- *conductas antisociales* : un tipo de conductas frecuentes que rompen las normas establecidas.
- *conductas disruptivas* : comportamientos de un alumno/a o de un grupo de ellos que altera el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ejemplo: llegar tarde a clase, pintar las mesas, gritar, hacer ruido, levantarse sin permiso, insultar...
- maltrato por *abuso de poder entre iguales* : cuando un alumno/ a se ve expuesto, de manera frecuente, a diferentes formas de acoso por parte de un compañero/a o un grupo de estos.
- *absentismo escolar*: la falta de asistencia regular y continuada.
- otros: agresiones a docentes, vandalismo, robo,

Algunos comportamientos afectan más a las relaciones interpersonales y otros a la organización y actividad escolar, aunque no puede establecerse una distinción clara entre ambos y a veces se producen conjuntamente.

Los llamados problemas de convivencia y de disciplina son percibidos, no sin razón, como un aspecto clave para el buen desarrollo de los procesos educativos. Pero no son los fenómenos violentos de extrema gravedad los que más preocupan y ocupan a los miembros de la comunidad educativa, sino aquellos episodios, menos visibles pero más persistentes que afectan a las relaciones cotidianas: insultos, amenazas, actos contra la propiedad, exclusión social, falta de respeto, interrupción, desmotivación, etc.

2. EDUCAR PARA LA CONVIVENCIA:

La convivencia ha de entenderse como objetivo fundamental del proceso educativo, que conlleva actitudes de aceptación y respeto, prepara al niño y al adolescente para la vida adulta y facilita el clima escolar de aprendizaje. La mejora de la convivencia adopta un enfoque predominantemente preventivo y comunitario. El objetivo último es promover unas buenas relaciones sociales entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Todo proyecto educativo orientado a la mejora de la convivencia se ha de preocupar por crear un clima escolar apropiado que contribuya a construir un centro seguro, educativo, que proporcione a sus miembros un sentido de pertenencia, les acoja y les apoye. Pero también se ha de ocupar en planificar y poner en práctica estrategias para la resolución de conflictos. El conflicto es algo

consustancial a las relaciones humanas, porque implica una diversidad de intereses, pero en sí no es algo necesariamente negativo.

A **nivel de centro**, se pretende conseguir una cultura y un clima en el que las relaciones interpersonales contribuyan al desarrollo social y moral de los estudiantes y del conjunto de la comunidad escolar, enfatizando la participación y el establecimiento consensuado de normas y adoptando decisiones sobre la organización de agrupamientos, tiempos y horarios.

A **nivel de aula**, debemos emprender acciones con el grupo-clase, considerado como la unidad básica del clima afectivo y relacional en la escuela.

A **nivel individual**, es preciso intervenir con el alumnado en conflicto, con agresores, víctimas y espectadores, prestando atención especial a las relaciones interpersonales y a la competencia socio-afectiva de los participantes.

Y en relación con las familias y el entorno, debemos velar por la coherencia de principios y actuaciones entre la escuela y la familia y establecer vínculos con el entorno social del centro.

3. ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA:

3.1.- Participación democrática en la elaboración de normas:

Es necesario fomentar un clima adecuado que propicie un tipo de relaciones interpersonales basadas en la igualdad, la reciprocidad y la cooperación. En estas situaciones se impone el diálogo y la cooperación entre iguales, de tal manera que las normas sean consensuadas entre alumnado y docentes. Esto otorga a las normas una fuerza moral que facilita su aceptación y cumplimiento, además del valor educativo del proceso y su contribución a la formación de personalidades autónomas.

Se trata de facilitar el autogobierno del alumnado, de forma que ellos mismos elaboren sus normas por procedimientos democráticos y participen en la autodirección de la vida colectiva, colaborando en la toma de algunas decisiones que les afectan.

Las situaciones conflictivas que surgen en el aula, es frecuente que se aborden de modo individual, achacando al alumno/a el origen del problema y sin plantearse posturas más abiertas en las que se considere la actitud del docente o el sistema organizativo de la clase, como causa de la conducta disruptiva. Es bastante frecuente que los problemas de comportamiento del alumnado se aborden aplicando técnicas de modificación de conducta basadas en metodologías conductistas, las cuales son muy costosas de realizar para el docente y no suelen tener la persistencia necesaria en el tiempo para alcanzar los resultados deseados. De este modo, el mantenimiento de la disciplina se entiende, en muchas ocasiones, como control de las conductas disruptivas del alumnado.

Cada situación y cada aula es diferente, pero, de modo general, se puede afirmar que cuando al alumnado se les da oportunidad de participar en la organización de la convivencia en el aula mediante la elaboración de normas y el cumplimiento de responsabilidades, responden muy bien a la confianza que se les otorga y son capaces de hacerlo de un modo responsable y coherente.

El hecho de que los alumnos/as se sientan autores de las normas les otorga a estas una fuerza moral incuestionable que facilita su aceptación y cumplimiento. Las normas ya no son el fruto de una imposición del docente, sino que son elaboradas, negociadas y consensuadas por toda la clase.

Hay que tener en cuenta que el aprendizaje de normas constituye un contenido actitudinal y requiere una programación transversal a lo largo de toda la escolaridad, por tanto, cuanto antes se inicie el proceso, más posibilidades tendremos de éxito.

- **Potenciar la intervención del alumnado en la organización de la vida del aula:**

Aprendizaje de normas en Educación Infantil:

El número de normas, en esta etapa, tiene que ser reducido para facilitar su conocimiento y asimilación por parte del alumnado. La existencia de un conjunto de normas les sirve como patrón de referencia y facilita el desarrollo de la capacidad de autocontrol del comportamiento.

El escenario propicio para desarrollar la elaboración de normas son las asambleas de clase. En estas situaciones, los niños expresan sus vivencias y opiniones, van desarrollando su capacidad de diálogo y de análisis y aprenden las normas de funcionamiento de las asambleas. Se trata, solamente, de plantear las cuestiones al nivel adecuado y con mayor grado de directividad por parte del docente que en etapas posteriores.

Además de participar en las asambleas, se trata de utilizar estrategias que propicien la elaboración de normas. Como por ejemplo, plantear en las asambleas un problema habitual relacionado con la convivencia o trabajo escolar y analizarlo, debatirlo y proponer soluciones. Estas soluciones se plasman en unas normas y unas consecuencias. Los niños pueden realizar un dibujo sobre la norma, y aquel que mejor representa la norma, o simplemente el que más guste a la mayoría, se coloca en el panel de la clase. En otra asamblea se puede plantear qué hacer con el alumnado que no cumple la norma, y ellos mismos proponen sanciones con la guía del docente para que se seleccionen las más adecuadas.

Aprendizaje de normas en Educación Primaria:

A medida que el alumnado va avanzando de curso, alcanza una mayor madurez y van desarrollando habilidades para el diálogo que facilitan el desarrollo de las asambleas de aula. El protagonismo del alumnado en la elaboración de normas aumenta y en proporción se reduce el del docente. A partir de 3º de Primaria, el alumnado ya puede diferenciar lo que es el proceso de análisis y la elaboración de normas, de lo que es el debate y votación de las mismas en la asamblea. Esta primera parte la pueden realizar en grupos de trabajo constituidos al efecto, donde es importante integrar a alumnado con diferente nivel de desarrollo socio-emocional y cognitivo, pues de este modo la interacción que se produce entre ellos en torno al tema de trabajo, genera conflictos cognitivos cuya resolución obliga a la reestructuración de los conceptos previos poseídos sobre el tema y a la construcción de nuevos conceptos, ideas, esquemas de conocimiento,... que facilitan la promoción del alumnado hacia estadios superiores de desarrollo.

Posteriormente, en las asambleas de aula se analizan y debaten las normas y consecuencias propuestas por los grupos de trabajo, y se aprueban o modifican, realizando votaciones cuando no exista unanimidad.

Aprendizaje de normas en Educación Secundaria Obligatoria.

En ESO aumenta la complejidad para organizar sistemas de aprendizaje de normas por dos razones:

- aumenta el número de docentes que intervienen en cada clase, cada uno especialista en su área, lo cual implica que es necesario mantener unos niveles de coordinación importantes en cualquier objetivo que nos planteemos de modo común a todas las áreas.
- Los problemas de comportamiento del alumnado suelen ser muchos más graves que los originados en Primaria.

Sin embargo, también nos encontramos aspectos que pueden ser muy favorables en la aplicación de un programa de aprendizaje de normas en la ESO:

- La preadolescencia y adolescencia constituyen unas etapas educativas en las que se van configurando las estructuras lógicas de pensamiento. Así, el pensamiento hipotético-deductivo es propio de esta edad evolutiva, lo cual facilita que el alumnado establezca relaciones entre los hechos que caracterizan una situación y conozcan y controlen las verdaderas consecuencias de las acciones que llevan a cabo. Esto facilita el empleo de técnicas de desarrollo de autocontrol.
- Las expectativas que el tema genera en los docentes de esta etapa, son muy elevadas, en la medida que afronta una problemática con una gran incidencia en su trabajo diario.

La capacidad de análisis y síntesis aumenta considerablemente en el alumnado de esta etapa, lo cual permite plantear las cuestiones desde un punto de vista más profundo. Así, por ejemplo, como paso previo al análisis de las normas del aula, el alumnado puede analizar algunas de las leyes y normas de nuestra sociedad y plantearse cuestiones más filosóficas como la necesidad de las mismas, su propósito, el grado de perfección, la posibilidad de cambiarlas,...

Del mismo modo, el alumnado puede analizar las normas, tanto implícitas como explícitas, que emplean los docentes en el aula, valorando su utilidad, justicia y eficacia para facilitar la convivencia y alcanzar los objetivos educativos.

Cuando un conjunto de normas y consecuencias ha sido debatido y aprobado en asamblea, pasa a formar la “Constitución de la clase” y a ella se deben ajustar tanto alumnado como los profesores.

● **Control del contexto de aprendizaje de normas.**

Es necesario diferenciar entre la elaboración de las normas, en la que participan activamente el alumnado, y el control del cumplimiento. Este corresponde a los docentes, del mismo modo que también les compete aplicar las consecuencias establecidas.

Las dos condiciones básicas que es necesario cumplir para que un programa de aprendizaje de normas funcionen son las siguientes:

- ❖ Unificación de criterios de intervención : las normas han de ser aplicadas con los mismos criterios por todos los docentes que intervienen en el aula.
- ❖ Control del contexto: los docentes han de tener cuidado en controlar el cumplimiento de las normas establecidas, para que estas se consoliden y sean asumidas por el alumnado.

El profesorado deberá analizar todas las normas establecidas y aprobadas en la asamblea de clase estableciendo criterios comunes de actuación. Es imprescindible realizar una serie de reuniones periódicas en las que se lleve a cabo una respuesta común y se haga un seguimiento del funcionamiento de las normas del aula.

● La acción tutorial

La elaboración y aplicación de un programa de aprendizaje de normas debe enmarcarse en el Plan de Acción Tutorial, que a su vez contribuirá un elemento más del currículum escolar.

Todos los aspectos relacionados con la convivencia y el autogobierno tienen una gran incidencia en la calidad de interacción que se produce en el aula y requieren una planificación y organización esmerada, la cual se puede y debe articular desde la dirección del docente tutor/a, utilizando el tiempo y los recursos disponibles, al igual que ocurre con otros contenidos de tipo conceptual o procedimental.

3.2.- Desarrollar las habilidades sociales (competencia emocional):

● Vivir consigo mismo:

Para prevenir los conflictos habrá que educar todas las facetas que permitan a los/as alumnos/as, día a día, formarse una propia identidad que les ayude a superar las dificultades, teniendo en cuenta que es un proceso continuo e inacabado.

Facetas o capacidades como:

El autoconcepto: Supone adquirir la capacidad de saber lo que sentimos en un momento determinado y de utilizar nuestras preferencias para tomar decisiones con un conocimiento realista de nuestras capacidades y con sensación de confianza en nosotros mismos.

La autorregulación: Esta capacidad nos permite manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estamos llevando a cabo y no interfieran con ella. Supone ser conscientes de los objetivos que perseguimos y saber recuperarnos prontamente de situaciones estresantes o fracasos.

La motivación: facilita el compromiso como perteneciente a un grupo, la iniciativa y el optimismo. Supone perseverar en la consecución de nuestros objetivos a pesar de contratiempos y frustraciones.

La autonomía: favorece el sentimiento de control sobre los propios actos y, por lo tanto, el compromiso y la responsabilidad.

● Vivir con los demás. Competencia emocional social

Autores como Torrego y Moreno (2003) plantean la conveniencia de desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa habilidades sociales de comunicación y procedimientos de resolución democrática de conflictos. Consideran que en “la raíz de gran parte de los conflictos interpersonales existe alguna fractura o problema de comunicación”, lo que justifica la necesidad de un aprendizaje sistemático y planificado de las habilidades de comunicación interpersonal en los centros educativos.

Llevar a la práctica este enfoque educativo posibilita el desarrollo de capacidades básicas para lograr unas relaciones interpersonales adecuadas y satisfactorias, como son:

Empatía: que le posibilita darse cuenta de lo que están sintiendo las personas. Supone ser capaz de ponerse en su lugar. No se trata de “identificarse” con su forma de ser o pensar, sino comprenderla.

Asertividad: capacidad de defender sus derechos sin violar los de otros/as.

Habilidades sociales o capacidad de diálogo: interpretar adecuadamente las situaciones sociales, interactuar fluidamente, escuchar, calmarse, negociar, resolver disputas, cooperar y trabajar en equipo, recibir críticas, estructurar.

Consideramos importante recordar e insistir que con este tipo de intervención prevenimos de forma eficaz –aunque no siempre podamos erradicarlos totalmente- la violencia escolar y el maltrato por abuso de poder entre iguales.

● Vivir en el mundo. Razonamiento moral

El desarrollo de la capacidad de adopción de perspectivas y de la consideración de los derechos humanos como criterio moral se considera uno de los principales objetivos de la educación en valores y en función del mismo debe estructurarse la prevención de la violencia. El respeto y defensa de los derechos humanos desarrolla actitudes solidarias con los desfavorecidos y permite a los alumnos aprender a luchar por la justicia social.

Las capacidades necesarias que se deben desarrollar son:

Juicio crítico: la capacidad individual para emitir juicios de forma argumentada sobre lo que está bien y lo que está mal en la conducta, tanto propia como de los demás.

Capacidad crítica: comprender y buscar la raíz de los problemas personales y sociales adquiriendo actitudes de compromiso para mejorar a nivel individual y social.

3.3.- Resolución de conflictos:

● Principios básicos de actuación:

- VALORAR EL CONFLICTO COMO UNA OPORTUNIDAD EDUCATIVA.

Los educadores deberíamos ser especialistas en conflictos. El desarrollo precisa de la aparición de conflictos para que el alumnado pueda rehacer constantemente su autoimagen y posicionarse frente al mundo de los adultos.

Los problemas de disciplina son unos buenos indicadores de que la clase está viva y los individuos crecen. Debemos aprender a valorar esas situaciones conflictivas para trabajar de manera incidental, cada problema nos enseña algo.

El alumnado con actitudes violentas utiliza estas como forma de expresión, no sabe actuar, relacionarse de otra manera, y si nosotros, en lugar de trabajarlos y ofrecerles alternativas más normalizadas, los intentamos eliminar y reprimir, resurgirán con más fuerza mañana.

- LOS CONFLICTOS DEBEN TRABAJARSE PACTANDO, Y NO GANANDO.

Cuando un alumno o alumna provoca una situación conflictiva es preciso que lleguemos a un acuerdo con él o ella. Este acuerdo debe incluir una definición compartida del problema y una medida para superarlo. Si ha estado charlando durante toda la clase, primero podríamos llamarlo aparte al acabar la misma y decirle que lo hemos observado. Hace falta que nos pongamos amistosamente de acuerdo con respecto a la falta y a la forma de superarla. Siempre conviene que el profesor y el alumno trabajen como colaboradores, y no como enemigos.

- ESTABLECER NORMAS CLARAS Y CONCISAS.

Importancia del aprendizaje de normas en el aula como elemento clave para regular los procesos interactivos, fomentar la responsabilidad del alumnado en la organización de la convivencia.

- TODO EL PROFESORADO TIENE EL PODER, PERO NO TODOS POSEEN AUTORIDAD

Cualquier profesor tiene poder sobre un alumno o alumna: puede impedirle charlar, exigirle trabajos, colocarle en un lugar de la clase, expulsarlo, o incluso, impedirle ir al baño. El poder lo otorga el mismo puesto, la institución. La autoridad la da el alumno o alumna. Emana de la coherencia y de la convicción con la que se ejerce el papel de educador o educadora. El alumnado rápidamente detecta si el docente posee una teoría coherente e interiorizada sobre la disciplina. A pesar de ello, la autoridad sólo le será otorgada por aquellos alumnos que capten que son queridos y que de lo que se trata es de su propio bien. La autoridad se gana en positivo. La disciplina que ayuda, gusta y es aceptada; la que reprime resulta odiosa.

- LA PERSONA RESPONSABLE EN LAS SITUACIONES DE INDISCIPLINA ES EL ALUMNO/A:

Siempre hay que tirar la pelota a su terreno e intentar que tome decisiones para arreglar el problema. "¿Qué podrías hacer para cambiar esto?". Normalmente el alumno o alumna cree que no es su problema. Educar requiere una cierta insistencia, y esta última puede gustar al alumno o alumnado porque se siente atendido o atendida. Pero ello puede comportar un peligro. De hecho, muchos alumnos/as provocan conflictos para sentirse importantes, para llamar la atención.

- HAY QUE TRATAR A CADA ALUMNO/A DE DIFERENTE MANERA APLICANDO LAS MISMAS NORMAS:

Los códigos de disciplina son injustos. Parece hechos para castigar siempre a las mismas personas. Un centro educativo no debe limitarse a regular la convivencia, sino que ha de educar en

la responsabilidad personal. La mera aplicación de un código no es una acción educativa. Por ello debe haber una aplicación personal de la norma. Cada persona tiene una situación personal diferente y se encuentra en un momento determinado de su proceso evolutivo por lo que se refiere a la socialización. En caso de conflicto, necesita una ayuda personalizada, y no una dosis estandarizada de reglamento.

- TRATAR EL ENTORNO EN QUE EL APARECE EL CONFLICTO.

Si un alumno o alumna provoca una situación conflictiva y lo tratamos sólo a él, no estaremos actuando de manera eficaz. El papel de los espectadores, de los demás es determinante. En una agresión nos encontramos no sólo con la víctima y el agresor, también están aquellos que consienten y son espectadores de la misma, e incluso están también los que animan a la pelea. Muchos alumnos provocan conflictos porque es lo que los demás esperan de ellos. En este sentido, resulta interesante observar quién ríe más o primero, o a quién dirige la mirada de complicidad el infractor o infractora. Existe una trama oculta que conviene poner de manifiesto.

Es necesario abordar y discutir con el alumnado de forma colectiva las peleas y enfrentamiento, donde el grupo tiene la responsabilidad de encontrarles una salida.

También es conveniente buscar la ayuda de los compañeros para resolver los problemas de disciplina. Los docentes han de prestar atención a los conflictos que surgen entre los pequeños y pequeña en los patios escolares e intervenir como mediadores, pues ello no va a entorpecer el desarrollo de su autonomía para resolverlos. Es necesario para la creación de contextos en la escolaridad en los cuales niños y niñas aprendan a ser mediadores en los conflictos entre iguales, para ello el adulto constituye una valiosa fuente de modelos de comportamiento que ellos tienden a emular.

- TRABAJAR LAS PEQUEÑAS ACCIONES, NO LOS GRANDES OBJETIVOS:

A menudo, ante un alumno o alumna conflictivo nos planteamos grandes objetivos: debe cambiar su actitud, tiene que ponerse a trabajar, debe mostrar interés por los estudios... Quizás no ayudemos mucho cuando pedimos demasiado.

Conviene plantear pequeños objetivos que resulten factibles, para que el alumno o alumna tenga posibilidades de éxito. Los pequeños objetivos dan pequeños éxitos, y los pequeños éxitos llevan a los grandes logros. Si hablamos con un alumno o alumna y lo convencemos de que acepte un gran reto del tipo "Nunca más hablaré en clase", le estaremos enfrentando a una tarea demasiado dura para él, y por tanto acentuaremos su imagen negativa de persona que siempre fracasa.

- MEJOR NO INSISTIR EN LO QUE NO FUNCIONA.

Cuando un castigo o actuación no funciona, deberíamos hacer cualquier cosa menos insistir. Si "X" no funciona, hay que hacer "Y".

- MEJOR NO DELEGAR LA AUTORIDAD.

Cuando los problemas nos desbordan , a menudo aparece la tentación de delegar nuestra autoridad, derivando el caso al equipo directivo, por ejemplo. Sería oportuno admitir delante del propio alumno o alumna que no estamos avanzando. Reconocer que no conseguimos ayudarle a mejorar su conducta, hacerle ver nuestra preocupación por su bienestar en clase y por su aprendizaje.

Entendemos que buscar consejos o pedir ayuda a compañeros no es delegar.

- CUIDAR EL CLIMA DE LA CLASE.

En un clima cálido siempre hay menos conflictos que en uno frío. Los grupos cálidos son permisivos, distendidos, y se admite la diversidad de trabajos y acciones. Los rígidos son uniformes y homogéneos.

- INTERPRETAR UNA CONDUCTA AYUDA MÁS QUE REPRIMIRLA

Si entendemos lo que nos dicen los alumnos y alumnas cuando provocan conflictos , estaremos más próximos a resolverlos que si nos limitamos a reprimirlos. Cada acto de rebeldía posee una significación, normalmente tienen como trasfondo llamar la atención del adulto, también ocurren como consecuencia de asumir roles que les han designado los demás o él mismo, ... en cada caso puede tener un significado diferente, y conviene entenderlo. La simple represión sin comprensión no ayudará ni al alumno o alumna ni al profesorado. Y convendría traducir estos mensajes al propio alumno o alumna para que sea capaz de verbalizarlos y ser consciente de ellos. Entonces podrá hacer demandas más normalizadas.

- CENSURAR LOS HECHOS, NO A LAS PERSONAS:

No se debe poner etiquetas a las personas. Todos hacemos cosas incorrectas, y esto no debe convertirnos en transgresores esenciales. Así, afirmar que un alumno o alumna es agresivo es decir que él o ella es así y esto es difícil de cambiar. Pero si decimos que en dos ocasiones ha agredido a un compañero hablamos de dos acciones que constituyen el matiz de su forma de ser , y por ello puede cambiar fácilmente.

- CASTIGAR SÓLO CUANDO SEA ABSOLUTAMENTE IMPRESCINDIBLE

El castigo es muy poco educativo. El castigo suele entrañar violencia y venganza, o una manera compulsiva de reaccionar ante la provocación. Es muy importante valorar el tipo y la proporción del castigo. Si castigamos a trabajar, estaremos asociando el trabajo a algo negativo. Y lo mismo ocurre con escribir frases tantas veces, hacer deberes, recoger papeles,.. .Muy pocos castigos funcionan. Mejor preguntar siempre a la persona sancionada si acepta el castigo, si le parece justo y si cree que le ayudará a corregir el problema. Si responde que no, se abrirá un diálogo muy interesante en el que hay que conceder la iniciativa al alumno o alumna. Que tome él o ella las decisiones.

- MEJOR MANIFESTAR SENTIMIENTOS QUE RAZONAMIENTO:

El alumnado entiende más los sentimientos que las razones.

- LAS DECISIONES DEBE TOMARLAS EL ALUMNO O ALUMNA:

Cuando encontramos con alumnado desmotivado, pasota y sin ilusión, conviene preguntarles qué piensan hacer en nuestras clases. Aceptaríamos cualquier propuesta que permita hacer clase, admitiendo esto como punto de partida, como primer paso. Una vez el alumno o alumna sea capaz de tomar decisiones realistas y llevarlas a cabo, se lanzarán propuestas más provechosas. Siempre procurando un clima de complicidad y buen entendimiento.

● **Técnicas de resolución de conflictos:**

La resolución de conflictos de forma dialogada se ha mostrado como uno de los procedimientos más relevantes –si no el que más- para la mejora de la convivencia. En la siguiente tabla se resumen las técnicas más utilizadas:

Técnica	Finalidad	Intervención de terceros	Participación de las partes	Comunicación estructurada	¿quién resuelve?	Fuerza de la resolución o acuerdo
Negociación	Centrada en el pasado, con vistas al futuro. Se hacen concesiones en busca de un acuerdo común.	No hay	Voluntaria	La más informal de todas.	Las partes	Según las partes: contrato vinculante o acuerdo verbal.
Conciliación	Pasado. Los dos ganan, buscan la reconciliación	Existe: el/la juez. Reúne a las partes.	voluntaria	Informal: no hay pasos a seguir.	Las partes, el/la juez sólo preside.	Vinculante (judicial) Recomendación de peso.
Mediación	Futuro: los dos ganan. Se busca la comprensión para la satisfacción de ambos.	Existe: el/la mediador. Ayuda a satisfacer intereses.	voluntaria	Informal/ formal	Las partes	Según acuerden las partes.
Arbitraje	Pasado. Uno gana y otro	Existe: el árbitro que	Voluntaria o requerida. Se	Formal: hay reglas	El árbitro.	Lo acuerdan las partes: vinculante

	pierde.	dicta el laudo.	presenta el caso a un tercero neutral.	pactadas por las partes.		o como recomendación.
Juicio	Pasado. Uno gana y otro pierde.	Existe: el/la juez es quien dicta sentencia.	Requerida	Formal	El /la juez	Vinculante

4. BIBLIOGRAFÍA.

- **Díaz-Aguado, M^a J. y otros** (2004) *Prevención de la violencia y la lucha contra la exclusión social. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio*. Madrid: INJUVE
- **Fernández García, I.** (1998) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- **Ortega, P. y otros** (2003) *Conflicto en las aulas*. Barcelona: Ariel Educación.
- **Pérez Pérez, C.** (1996) *Las normas en el currículum escolar. Técnicas para el aprendizaje de normas en el aula mediante la participación democrática*. Madrid: EOS.
- **Torrego, J.C. y Moreno, J.M.** (2003) *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza editorial.

Autoría

- Nombre y Apellidos: Cristina Valenzuela Cabeza
- Centro, localidad, provincia: Jerez de la Frontera, Cádiz
- E-mail: xtinaxes@hotmail.com