

PR. PIKAS, UNIVERSIDAD DE UPSALA

Los alumnos que se comunican bien saben resolver mejor sus conflictos personales

El Consejo de Europa, preocupado por los conflictos y violencias que por diversas razones surgen frecuentemente en la escuela, ha encargado un documento sobre recogida de experiencias en este campo y posibles programas de aplicación por los profesores con sus alumnos. La FUNDACION ENCUENTRO ha recogido en un amplio dossier titulado «La violencia en la escuela» un estudio sobre el contexto, causas y resolución no violenta de los conflictos en las escuelas primarias y secundarias de Europa bajo la dirección de Jamie Walker, Consejero cuáquero para los Asuntos Europeos. Reproducimos parcialmente uno de sus programas que, por su practicidad, merece una atención especial.

Un Programa dividido en siete fases

El Curso está dirigido a profesores de lengua sueca del primer ciclo de secundaria, los cuales se reúnen una vez al mes durante el año escolar. Entre las sesiones, se ejercitan en aplicar los materiales y ejercicios del curso, cuyos objetivos fundamentales son:

- desarrollar las aptitudes de escucha y de conversación, cuando el caso o el conflicto está en el ambiente

- aprender a presentar mensajes constructivos y hacer una selección de informaciones con vistas a desarrollar la cooperación.

Fase 1: Crear la motivación

El profesor comienza por provocar una discusión con los alumnos, a propósito de un conflicto que ha surgido espontáneamente en clase, pidiéndoles que preparen un ensayo sobre la situación conflictiva que han vivido y

escogiendo a uno de sus compañeros para que exponga de palabra su parecer sobre el mismo. Es interesante observar que los alumnos describen frecuentemente conflictos interpersonales y no interpersonales. El final de la discusión es que la clase reconozca que «habrían podido solucionar mejor el conflicto, si se hubieran comunicado mejor entre ellos».

El profesor no deberá pisar adelante hasta que los alumnos respondan afirmativamente a la pregunta: «¿Podríamos hacer un esfuerzo para mejorar nuestras propias aptitudes en la comunicación?».

Fase 2: Acuerdo sobre los valores comunes de la comunicación

El profesor escribe en el encerado: «¿Cómo podemos comunicarnos mejor (es decir hablar) los unos con los otros?». Los alumnos reflexionan y dan sus respuestas a esta pregunta, mientras el profesor escribe sobre el tablero algunas frases cortas formuladas





por ellos. PIKAS dice que los profesores quedan estupefactos, al ver que sus alumnos conocen ya las normas de comunicación constructiva simétrica. Y cita especialmente las declaraciones de un grupo de alumnos de siete años, como las de que «hay que escucharse los unos a los otros»; «hay que expresarse con toda claridad»; «hay que tener en cuenta el parecer del otro». La lista es expresada claramente, para que se hagan referencias más tarde a las respuestas recibidas. Y al final se presenta la siguiente cuestión: «¿Cómo podemos llevar todo esto a la práctica?».

Fase 3: Escucha e información mutua

El profesor presenta los conceptos de «emisor» (E), y de «receptor» (R), «observador» y de «mensaje», y hace la demostración de cambios de papeles en temas, lo cual constituye la forma elemental de la mayor parte de los ejercicios. De antemano el profesor ha preparado mensajes tomados de la vida cotidiana de los alumnos y adaptados a su edad.

Todos ellos contienen un «potencial de conflicto», que conduce al receptor hacia una escucha errónea. Entonces, tres alumnos voluntarios salen al centro de la clase y el profesor presenta las etapas siguientes:

- emitir/recibir; E. habla y R. escucha;
- información de retorno. R. recapitula lo que E. ha dicho;
- retro-información sobre el punto anterior; E. corrige la versión del mensaje dado por R.

Después del ejercicio, el observador y los alumnos discuten de lo que se ha tratado, y después se cambian los papeles; E. pasa a ser R. y emite un nuevo mensaje. Así después de esta iniciación al procedimiento establecido, los alumnos pueden comenzar a desarrollar la capacidad de identificarse con las diferentes partes de un conflicto, y el conjunto de la clase repite el ejercicio simultáneamente, por grupos de tres; mientras los alumnos trabajan, el profesor observa si hay o no una comunicación en pie de igualdad, y habla individualmente con los alumnos que se distinguen por un comportamiento domi-

nador o animal. Los alumnos deberán entonces comenzar a desarrollar su actitud para identificarse con las diferentes partes de un conflicto.

Fase 4: Comunicar a propósito de la comunicación (metacomunicación)

Estos ejercicios de comprensión del modo de comunicación de las personas, se reparten en tres sub-fases.

4 A: CORREGIR UNA MALA COMUNICACION

El profesor expone la diferencia entre «contenido» y «forma» de la comunicación y presenta varios ejemplos de cómo un modo de expresión grosero o desenvuelto puede impedir que un mensaje, —que en sí puede ser interesante y coherente—, sea comprendido. Los niños presentan varios ejemplos y hacen minijuegos de «roles» espontáneos que muestran el comportamiento de un mal comuni-

cadir y las reacciones que suscita. Después de una discusión sobre la forma de hacer notar a una persona este mal modo de comunicar sin herirla en lo más mínimo, los alumnos trabajan en grupos de tres, ejercitándose en la forma de poder expresar mutuamente sus pensamientos de la manera más satisfactoria.

4 B: COMUNICACIÓN NO VERBAL.

El profesor expone el concepto de comunicación no verbal y los alumnos se esfuerzan por encontrar ejemplos. Después de varios intercambios de puntos de vista, la clase llega a la conclusión de que ciertos mensajes no verbales son claros, mientras que otros no lo son. Se establece entonces un debate sobre los medios de pedir al emisor la significación de un mensaje no verbal, que no se ha comprendido. Y a continuación se entrega a los alumnos una serie de ejemplos, propuestos por ellos, y bajo la orientación del profesor, para que se ejerciten en proponer varias cuestiones sobre mensajes ambiguos.

4 C: COMUNICACIÓN DE MENSAJES INCOMPLETOS O IMPLÍCITOS.

El profesor examina con los alumnos las razones por las que algunos mensajes son incompletos. Estas son varias; los poemas, por ejemplo, contienen casi siempre este tipo de mensajes. En este caso, la intención es positiva, pero hay también muchos casos en que estos mensajes han quedado incompletos, con mala intención. PIKAS cita frecuentemente el caso de un burócrata, que no puede, o no quiere, comunicar su mensaje claramente; es decir, en los términos que serían comprendidos por el receptor. Entonces es necesario pedir un complemento de información. Para ejercitarse en eso, se finge una situación, que suponga una confrontación con un funcionario; un alumno ha recibido una carta o un formulario oficial, que él no comprende. Se prepara una llamada telefónica, que simule la búsqueda de una persona competente, de la oficina para pedirle una explicación. Se representa una pequeña pieza, en la cual, el funcionario responde muy amablemente, pero después de haber intercambiado varias ideas, se puede imaginar una variante en que las personas manifiestan un comportamiento hostil o autoritario. Sigue entonces una discusión, de la que se desprende que las personas con autoridad (en general), no comprenden que los otros no entienden su manera de hablar. Habitualmente en estos casos se da un simple error humano y no la expresión de una opresión deliberada. Y aunque se la percibiera como una opresión, se debe conservar siempre una actitud constructiva y no excluir el que la administración pueda cambiar.

Fase 5: Expresar los sentimientos de manera constructiva

Uno de los ejercicios de esta fase es la obra llamada «Klaus y el vendedor de bicicletas». Este ha prometido a Klaus hacerle una reparación para el viernes, pero no lo hace, sabiendo que Klaus necesita la bicicleta para el sábado. Hay una discusión de cómo Klaus debe comportarse, y se presentan en escena diversos tipos de Klaus y del vendedor. La moraleja del ejercicio consiste en ver que las reacciones excesivamente agresivas o pasivas no dan los resultados deseados, sino que hay que buscar un medio constructivo de entender al interlocutor. Otro ejercicio se practica por dos alumnos; E. propone un cierto número de cosas, buenas o malas, a propósito de R., y éste da una retroinformación plenamente constructiva, reteniendo esencialmente las cosas buenas y omitiendo las malas. A continuación, E. y R., cambian sus papeles.

PIKAS dice que los ejercicios de esta fase han sido inicialmente inspirados por un movimiento psicológico de «autorrealización». A su parecer, el eje de este enfoque es demasiado estrecho porque la autorrealización, no se da nunca en el vacío, sino en el contexto de un diálogo. De esta forma, la liberación de los sentimientos no es un objetivo primario, sino secundario, es decir, que se podría expresar de esta manera: «Si yo te pido que aceptes la forma cómo yo expreso mis sentimientos, yo debo darte la misma posibilidad a ti» y «voy a tratar de expresar con toda honestidad mis sentimientos, teniendo en cuenta el impacto que puedan tener sobre ti». Esta reciprocidad no se puede exigir a niños naturalmente inhibidos afectivamente y tienen necesidad de una ayuda para poder expresar sus sentimientos.

Fase 6: Comunicarse en situaciones conflictivas

Esta fase sirve para consolidar aquello que ya se ha estudiado, y para aplicarlo a situaciones reales de conflicto. Se descompone en tres sub-fases:

6 A: Se hace un resumen de las fases precedentes y se examinan las pruebas realizadas por los alumnos en estas situaciones.

6 B: La clase lee obras y otros documentos presentando a jóvenes en conflictos, y cómo elaboran ellos mismos la solución correspondiente. Las historias están fundadas en conflictos reales y redactadas por PIKAS, en colaboración con los muchachos interesados, a fin de asegurar una autenticidad de contenido y de lenguaje.

6 C: El profesor y los alumnos se preparan a resolver los conflictos surgidos en clase con métodos que ya han practicado. Cuando se presenta una situación de este tipo, el profesor traza el marco de un modo de comunicación estructurado entre las partes. Los otros alumnos desempeñan el papel de observadores, antes de participar como mediadores (no como jueces).

Fase 7: Eliminar la autoridad del profesor

Hasta este momento del proceso educativo para la comunicación, el profesor ha dirigido el conjunto de ejercicios y discusiones. Con el fin de perfeccionar el paso del aprendizaje de la escuela a la vida donde ya no habrá intervenciones del profesor hay que tomar las disposiciones necesarias para eliminar o transferir su autoridad a los mismos alumnos. En la fase 6, el profesor comienza a desempeñar el papel de director, facilitando la comunicación entre las partes. Progresivamente los alumnos asumen el papel de intermediario, hasta que estén ya en disposición de poder arreglar los conflictos por sí mismos y sin ninguna ayuda.

Es difícil evaluar los efectos a largo plazo de este tipo de cursillo en el comportamiento de los alumnos. Según PIKAS, la mayoría de los alumnos reaccionan de una manera positiva y los profesores han observado este progreso; varios de los participantes han continuado proponiendo sus propios cursos de formación pedagógica en educación para la comunicación.

Hay, sin embargo, un problema que hace que la reacción positiva de numerosos profesores a la idea de participar en el cursillo sea coartada por el hecho de que deban participar en él durante los tiempos libres. En teoría, la administración apoya este tipo de cursos, pero en la práctica este apoyo no siempre se materializa.

Fundación Encuentro



SERVICIO DE DOCUMENTOS

Velázquez, 135, bajo dcha.
28006 MADRID
Teléfs.: 2613386-4110761
Telefax 5632932