

## LA SALLE-MANAGUA: “CURSO DE PEDAGOGÍA SISTÉMICA”

### José Carlos Pascual Rosado

Septiembre de 2020

#### CONTENIDOS.

1. Fundamentos de PS para la resolución de conflictos:
  - Principios Básicos de la Vida.
  - Competencias.
  - Actitudes esenciales.
2. Habilidades sistémicas de comunicación.
3. Resolución de conflictos.
  - 3.1. Aspectos que ayudan a gestionar las dificultades.
  - 3.2. Actitudes y resolución de conflictos desde la pedagogía sistémica.

#### 1. LA PS: PRINCIPIOS BÁSICOS, ACTITUDES Y COMPETENCIAS SISTÉMICAS PARA DOCENTES EN EL AULA Y EN LOS CENTROS

<b>MODELO SISTÉMICO UNIFICADO® DE JOSÉ CARLOS PASCUAL</b> Modelo metodológico fenomeno-lógico		
<b>PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA VIDA (PBV)</b>	<b>COMPETENCIAS SISTÉMICAS</b>	<b>ACTITUDES</b>
1. PERTENENCIA Inclusión +SÍ	1.1. La mirada amplia. Vista “Google Earth”	1.1.1. Nada es personal 1.1.2. Ampliar la mirada
	1.2. Contextualizar	1.2.1. Ver las dificultades como retos y oportunidades
2. BUENA Y MALA CONCIENCIA +MÁS	2.1 Familiarizarse con los Sistemas	2.1.1. Es imposible cambiar a las personas que nos rodean
	2.2. Multiculturalidad. Gestionar la diversidad.	2.2.1. Nadie está equivocado
3. ORDEN: UBICACIÓN Y FUNCIÓN +POR FAVOR	3.1. Saber ubicarme. “Usted está aquí”.	3.1.1 Identificar en cada momento mi lugar y mi función
4. EQUILIBRIO ENTRE TOMAR Y DAR +GRACIAS	4.1. INTELIGENCIA RELACIONAL Favorecer y cuidar los vínculos y las rel.	4.1.1. El respeto, el reconocimiento y la gratitud
	4.2. Traducir, cada situación, en los diferentes niveles de significación: <i>“emocional, cognitivo y sistémico”</i>	4.2.1. Identificar lo que verdaderamente está diciendo una persona
5. FENOMENOLOGÍA +ASÍ ES	5.1. Ser fenomenológicos. “Reconocer lo que es”	5.1.1. Todo está perfecto, así como es 5.1.2. Vivir sin expectativas
6. 4 PBV	6.1. Conocer y orientarse por los Principios Básicos de la Vida (PBV)	6.1.1. Actualizar los PBV
	6.2. Enfocarse en la solución	6.2.1. Evitar la confrontación y buscar la reconciliación
	6.3 Identificar lo que fortalece y lo que debilita	6.3.1 Actitud asertiva 6.3.2. Confiar 6.3.3. Asumir la responsabilidad y aprender a cuidarnos. 6.3.4. Estar disponibles

## 2. HABILIDADES SISTÉMICAS DE COMUNICACIÓN:

- **Generar una actitud asertiva**
- **Empatía sistémica**
  - **Respeto**
  - **Confianza**
- **Ser impecables:**
  - **Escucha activa**
  - **Hablar con amabilidad**
  - **Actuar cuidadosamente**

### 3.1. Generar una actitud asertiva

Ante cualquier circunstancia ¿cuáles son nuestros patrones de respuesta?, ¿estamos satisfechos con ellos y los resultados que nos generan? Es muy importante reconocerlos de manera respetuosa hacia nosotros mismos.

Genéricamente la mayoría se sitúan entre “la pasividad”: con actitudes que van desde ignorar una situación, evitarla o huir de ella y “la agresividad”: con una tendencia a responder reactivamente, desde el enojo a la cólera, con cierto grado de violencia o incluso de abierta confrontación.

Siendo ambas excluyentes, difícilmente permiten alcanzar una solución que deje en buen lugar a todas las partes.

Hay una tercera opción: “la asertividad”. La definimos como una forma de expresión directa y equilibrada para comunicar ideas y sentimientos sin intención de herir o perjudicar, desde un estado interior centrado y de autoconfianza.

Es la más sistémica e infrecuente, pues requiere una respuesta consciente y ajustada que se necesita ir cultivando con anterioridad. Sobre todo es posible cuando se realiza un entrenamiento previo.

Parece evidente que es importante, y muy recomendable, actuar así en el ámbito educativo:

1. Ante los alumnos. Particularmente en el aula y las tutorías.
2. Con las familias. En las reuniones y todo tipo de comunicaciones.
3. Entre los compañeros. En el día a día y en las reuniones o claustros.
4. Con el Equipo Directivo. Siguiendo sus indicaciones y en las interacciones.

Por muy obvio que resulte, únicamente a través de la asertividad podemos alimentar actitudes que verdaderamente eviten, atenúen o resuelvan los conflictos. También nos ayuda a reconducir una situación, pidiendo disculpas si es necesario, cuando se hayan detonado las otras y podamos haber cometido un error u omisión.

### 3.2. Empatía Sistémica.

#### **Respeto.**

Etimológicamente del latín *respectus*, compuesta por el prefijo “re-” que significa de nuevo, nuevamente y “spectus”, proveniente del verbo “specio” ver, mirar a. Es un “volver a ver”. Únicamente yendo más allá de nuestras primeras impresiones y prejuicios, tenemos la oportunidad de hacerlo verdaderamente.

¿A quién necesitamos ver de nuevo en primer lugar? Por supuesto a nosotros mismos, a nuestro origen y a nuestra historia. Desarrollar una mirada amorosa e inclusiva resulta esencial para cualquier docente. Quizá al inicio cueste realizarlo, porque hemos aprendido desde el esfuerzo, la carencia, la exigencia o el juicio. Todo es cuestión de práctica.

Necesitamos ejercitarnos en esta manera nueva de mirar, para poder dirigirnos de otro modo a las personas que forman parte de la comunidad educativa. Resulta esencial para facilitar las interacciones con nuestros compañeros, la relación con las familias y el día a día en el aula con los alumnos. Reconocemos la naturaleza de nuestras relaciones y cuidamos amorosamente nuestras

#### **Confianza**

Angélica Olvera, creadora de la PS habla de “la velocidad de la confianza”. Cuando la habitamos, estamos abiertos y más presentes. Nos relajamos y permitimos ir con el movimiento de la vida. Generamos menor resistencia, lo que nos facilita el estar en la mejor disposición para interactuar con nuestro entorno.

La confianza es transformadora, generosa y tiene algo de renuncia, desistir del apego al control. Puede establecerse una relación de proporcionalidad inversa entre ellas: a menor control mayor confianza y viceversa. Y tiene que ver con nuestra historia.

Es una actitud universal saludable, beneficiosa y un poderoso agente de motivación que potencia las relaciones y los aprendizajes. Confiando de manera consciente generamos un espacio de libertad, liberamos al otro de la necesidad de cumplir con nuestras expectativas y de que las situaciones o los aprendizajes tengan que ser como yo creo.

Resulta esencial en los que somos padres hacia nuestros hijos, así como son; esto les empodera. También para los docentes, ¿la ofrecemos o la regateamos a cada persona que nos encontramos, o a los alumnos en el aula? Es una carga para ellos demostrarle a cada educadora que pueden hacer las cosas tal y como quieren y esperan, si es de manera rígida.

¿Qué actitud ayuda y favorece en los alumnos la obtención de mayores logros: la exigencia o la confianza? Incluso aunque ésta nos se vea del todo correspondida a corto plazo.

Finalmente es un activo para todos en la comunidad educativa: esencial en las relaciones entre las familias y la escuela, esenciales desde la mirada sistémica, pues a ellas va dirigido el servicio educativo y son ellas las que dan los permisos que abren los candados del aprendizaje y el desarrollo.

También resulta útil en nuestras relaciones con los miembros del claustro docente u otros profesionales. Y por supuesto se necesita con los alumnos en las aulas.

Uno de los mayores retos es cultivarla y mantenerla. Aquí se trata de hacerlo a través de una actitud profesional centrada y el trabajo eficiente hecho de corazón, buscando lo mejor en el otro; no satisfaciendo sus expectativas o exigencias, esto es difícil de sostener.

### **3.3. Ser impecables en el escuchar, el hablar y el actuar.**

#### **Elementos previos a considerar.**

Es importante tomarse el tiempo y el espacio necesarios. Por ejemplo en las entrevistas con las familias, para poder darles la calidad de atención que requieren. También con los alumnos, muchas veces vamos apurados en el aula porque queremos finalizar una actividad o estamos molestos con su actitud, en esos casos podemos respirar profundamente y buscar un momento de claridad, para identificar lo que se necesita y encontrarnos en la mejor disposición para ello.

Estar presentes. ¿Cuál es la calidad de nuestra presencia? Reconocemos la conveniencia de estar disponibles para nosotros y para nuestros interlocutores, así como nos encontremos en cada momento.

La atención es una de sus cualidades importantes, también la disponibilidad para nosotros y el otro, el asentir al lo que se muestra, la ausencia de conflicto, la alegría o la paz-ciencia ¿cómo las cultivamos en nuestro día a día?

Si existe alguna circunstancia que incida negativamente en nosotros: estar muy alterados, enojados o indispuestos sería recomendable posponer el encuentro o entrevista, aunque ya esté programada, y reponernos. Somos nuestra prioridad.

Interiorizar la actitud apropiada. Esto se logra únicamente con un trabajo previo para conocer, seleccionar e incorporar los elementos que consideremos más útiles para nosotros. Como en todo arte y la educación lo es, se necesita además práctica y tiempo para integrarlas, aunque desde el inicio se pueden obtener con ellas excelentes resultados.

A ello se le puede añadir la idoneidad de estar realizando algún tipo de actividad de desarrollo personal, como apoyo para generar una pauta de actualización y cambio.

Se utiliza la palabra impecable de manera deliberada. Etimológicamente viene del latín *impeccabilis* y significa "no tener posibilidad de falta", ¡esa es la idea! Actuar desde:

- La honestidad personal, adoptando una actitud sincera y centrada,
- La integridad profesional haciendo nuestro trabajo de la mejor manera posible en cada momento.
- La consideración hacia el interlocutor cuidando la calidad de las interacciones desde la empatía, el respeto y el asentimiento del otro como es.

Debido a la importancia en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la dimensión relacional, en las comunidades educativas existe la conveniencia o la necesidad de cultivar aquellos aspectos que favorecen una buena comunicación.

Existen diferentes escuelas, autores y aspectos relevantes relacionados con ella, consideramos aquellos que pueden ser significativos desde la dimensión sistémica.

La Teoría de la Comunicación afirma: "es imposible no comunicar, todo comunica algo".

Existen dos niveles en el intercambio:

- Contenido. Es la información que se da. La palabra solamente ocupa el 10% del proceso; otros aspectos verbales como el ritmo o la entonación son el 20%.
- Relación. Incluye aspectos adicionales como emociones, sentimientos, gestos, etc.

El 70% de la comunicación considera aspectos no verbales.

Es muy significativo reconocer cómo siempre comunicamos y que la parte no verbal, a la que inicialmente no damos tanta importancia, es la más relevante en el proceso. Esto refuerza la necesidad e importancia de cultivar las actitudes sistémicas que estamos desarrollando y el beneficio de incluirlas en nuestra práctica docente.

Para ello es posible considerar tres aspectos: la escucha activa, hablar con amabilidad, actuar cuidadosamente.

## **4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. (\*)**

### **4.1. ASPECTOS QUE AYUDAN A GESTIONAR LAS DIFICULTADES.**

(Realizado con el equipo educativo de la EEI El Columpio de Móstoles)

#### **A. PREVIAMENTE**

Identificar y conocer en profundidad:

- MIS PROPIOS PATRONES Y ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO
- Cómo lo gestiono.
- Generar mis propias estrategias.
- Saber separar mi ámbito personal del laboral problema. Sin permitir que se mezclen los asuntos de ambos ámbitos, interfiriéndose.
- Cuidar nuestra buena disposición y mantenerla.
- Salir de la dinámica que me lleva a querer ser, en todo momento, el centro de interés.
- Reconocer que el conflicto nunca sirve y siempre tiene consecuencias nocivas para mí, otras personas de la comunidad educativa y el centro.
- Cuidar el clima emocional del aula-escuela a través de mi actitud, siempre.
- El contexto donde se produce el conflicto, para ser capaz de generar una respuesta diferente.

#### **B. GESTIÓN DEL ASUNTO. PASOS:**

1. Contención.
2. Cómo gestionarlo para llegar a resolverlo.

\* Entrenamiento personal ante los conflictos para gestionarlos favorablemente

#### **EN POSITIVO**

- Mensajes positivos hacia uno mismo durante las situación.
- Actitud positiva.
- Refuerzo positivos, premiarse.

## **DISCIPLINA**

- Autocontención y relativizar todo, incluso “a mi misma”.
- Ser flexibles y tolerantes.
- Sin educación no hay solución.
- No reaccionar en caliente. Se pierde la forma y, con ello, la razón.
- Evitar dejarse atrapar emocionalmente por la situación del momento.

## **ESTRATEGIAS**

- Dimensionar, quitando importancia al problema para poder gestionarlo mejor.
- No responder en el momento, desde el enojo o la contrariedad.
- Contar internamente y no saltar.
- Escuchar empáticamente al otro.
- Retirarse amablemente sin dejarse “enredar” en las situación.
- En casos graves redirigir a la persona a la dirección del centro.

## **ACTITUDES**

- Identificar que me pasa. (Actitud).
- Claridad para identificar los hechos. Ser objetivos.
- Evitar las interpretaciones.
- Nunca perder el RESPETO.
- EVITAR interpretar.
- Dar espacio al otro y a su punto de vista.
- Respetar los tiempos del otro sin exigencias.
- Sabiendo que lo que decimos puede alimentar o neutralizar una situación de desencuentro. Pensar cómo decir bien las cosas y hacerlo.
- No aferrarse a “mi punto de vista” y a “tener siempre la razón”.
- Ponerse en el lugar del otro y ver cómo lo siente y entiende.

## **HERRAMIENTAS**

- Habilidades de comunicación. Cómo decimos las cosas.
- Identificar el tipo de respiración y actuar sobre ella, de manera amorosa.
- Respirar conscientemente para reducir tensión.
- Parar y retirarse para reflexionar más tranquilamente.
- Identificar las tensiones o contracciones del cuerpo.
- Cambiar el espacio y salir al exterior.

## **ACCIONES**

- Un reacción adecuada puede minimizar el problema
- Si lo gestionamos bien, nos damos una oportunidad para favorecer la relación entre ambos.
- Aprender a desconectar del problema.
- Abstraerse de la situación de dificultad.
- Identificar mi disposición para resolver o no el problema. Actuando en consecuencia.
- Traducir el carácter de la otra persona para no tomármelo personal.
- Comunicar al otro que lo hablaremos en otro momento cuando estemos más tranquil@s.
- Relajarse en el momento y generar un hábito para soltar tensiones.
- Hacer ejercicio físico: caminar, bailar, etc. para soltar adrenalina.
- Mantener contacto con la naturaleza. Descarga emocional.

## **ANÁLISIS:**

RECONOCER cuando mi mirada está condicionada (salir del juicio y ver al otro como es).

- Intuir los antecedentes familiares.
- Evaluar y dimensionar el problema.
- Identificar y generar mi estrategia.

## PEDIR AYUDA

- Cuando sea necesario:

- Buscar una medicación con alguien cualificado y de mayor rango en la EEI.
- Desahogarse fuera del entorno del conflicto y de la escuela. Y cuidar con quién, cómo y de que manera.
- Resetear con una persona de confianza.

### **C. CONSECUENCIAS**

- La experiencia de otras soluciones nos FORTALECE y llevan a saber gestionar mejor los nuevos conflictos.
- Los conflictos NO RESUELTOS te hacen sentir MAL Y CULPABLE.

## **2. ACTITUDES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA PEDAGOGÍA SISTÉMICA.**

A. Existen tres tipos de situaciones “problemáticas”:

1. Las que existen. Necesitan gestionarse.
2. Las que se crean. Mejor prevenirlas.
3. Las mixtas, en las que ambas se encuentran. (Potencialmente explosivas). Cuidarse de ellas.

B. Se detonan:

- Por actitudes excluyentes, desde el juico y limitados en la “buena conciencia”
- Cuando, interna o externamente, decimos NO a una persona o situación

### **RESOLUCIÓN SISTÉMICA DE CONFLICTOS**

- Conocer los Principios Básicos de la Vida orientados a la educación
- “Su alteración es el origen de dificultades y genera situaciones conflictivas”
- El punto de partida es:
  1. Identificar claramente nuestra ubicación actual en la EEI.
  2. Ajustarnos estrictamente a nuestra función.

### **PROTOCOLO SISTÉMICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

#### **A. PREVIO**

##### **1. Observación consciente**

- Observar es prestar atención sostenida a lo que se muestra interna y externamente, en nosotros y el nuestro contexto.
- Ser consciente es arrojar luz y facilitar la comprensión acerca de los estados de ánimo y los actos propios o de las personas con las que nos relacionamos en la EEI
- Ambas se ejercitan, como cualquier disciplina. Cuanto más se practica mejores resultados se obtendrán.

##### **2. Reconocer** de manera genérica que:

- “El origen principal de las dificultades son mis asuntos emocionales, pendientes de solución”.
- “Que resuenan con los asuntos emocionales de la otra persona (o personas)”.

##### **3. Los errores son valiosos**

- Nos equivocamos como seres humanos
- El error forma parte de nuestra vida
- Son oportunidades de aprendizaje y nos ofrecen situaciones valiosas de formación
- Cuando los aprovechamos nos fortalecen

#### **B. ANTES**

*“La mejor manera de resolver una situación de desencuentro es evitar que se produzca”*

##### **1. Prevención.**

- Ocupar mi lugar
- Hacer (solamente) lo que me corresponde
- Identificar y entrar en un proceso que me ayude a: resolver mis asuntos y soltar aquellos que no me corresponden

##### **2. Evitar la confrontación.**

- Si gano “a costa de otro”, siempre pierdo
- Conocerme e identificar mi “subida emocional” y cuando se activan mecanismos de:
  - A. Confrontación.
  - B. Huida o escape.
- Reconocer mis límites
- Tener una actitud de confianza y serenidad

### **3. Formación.**

- Conocer los fundamentos de la PS
- Adquisición de competencias sistémicas
- Incorporar actitudes que:
  1. Nos ayuden a identificar y evitar situaciones de desencuentro.
  2. Faciliten nuestro desempeño profesional.
- Actualizarlas mediante la práctica cada día.

## **C. DESARROLLO ESCALADA DE UN CONFLICTO:**

1. **Dificultad:** surge una situación que me incomoda.
2. **Desencuentro:** me dejo llevar emocionalmente.
3. **Confrontación/postergación/huida:** me desborda.
4. **Se detona el conflicto:** salto sin medir la respuesta y sus consecuencias
5. **¿Qué hago?:**

### **C.1. Identificar de qué se trata**

Cuando se genere un desencuentro en el que estemos envueltos:

1. Me doy cuenta, me detengo y me retiro rápidamente.
2. Preguntarme: ¿qué está sucediendo?, ¿qué me está diciendo? y ¿qué tiene esto que ver conmigo?
3. Identificarlo con calma responsablemente.
4. Ser estratégico@: definir la mejor actuación.
5. Timing: encuentro el momento preciso y la mejor manera de actuar.

### **C.2 Retractarse**

- Una vez reconocido el error pedir disculpas sinceramente:
- “Lo siento”
- Generar un primer movimiento que evite una escalada del problema
- En ese momento:
  1. No resolver “en caliente”
  2. Ni con la persona “a solas”
  3. Buscar ayuda inmediatamente
  4. Tomarme mi tiempo, el que necesite

### **C.3 Empoderarse**

- Emocionalmente y no mediante el imponer o “el ganar”
- Centrarme en las actuaciones educativas necesarias
- Pedir apoyo como adult@ cuando lo necesite
- Actuar en equipo, coordinadamente
- SER Competente para:
  1. Integrar las diferencias en el aula
  1. Gestión de emociones en el aula
  2. Actualizar mi propia historia
  3. Seguir mi vocación como educadora

## **D. ACTUACIÓN SISTÉMICA**

1. **Atención:** recupero la iniciativa e identifico lo que es
2. **Reconocimiento:** tomo la responsabilidad y el control
3. **Actuación:** “mirando a todos los implicados”

4. **Aprendizaje:** actitud inclusiva y veo qué se necesita
5. **Solución:** deja bien a todos y genera nuevos patrones

#### **D.1. Mirar lo que soluciona**

Actitudes que dificultan la solución:

1. ¿Pensamos que solo nosotros tenemos razón?
2. ¿Queremos mantener, a toda costa, nuestro punto de vista? ¿Y “herir” al que nos ha herido?

Las que la facilitan:

- Ser prácticos y priorizar lo que ayude más
- Mantener una mirada global abierta a tod@s
- Estar enfocad@

#### **D.2 Facilitar el mov. de solución**

Necesitamos solucionar desde la inclusión:

- Alineados al sentido común y a los PBV.
- Abriendo el corazón al otro para verle y respetarle tal cual es.
- Comprensión.

De llegar a una conexión mayor para:

1. Restablecer la relación y cuidarla.
2. Alimentar la confianza y el bienestar.

#### **D.3. Rencuentro y reconciliación**

Necesitamos solucionar desde la inclusión:

- Alineados al sentido común y a los PBV.
- Abriendo el corazón al otro para verle y respetarle tal cual es.
- Comprensión.

De llegar a una conexión mayor para:

1. Restablecer la relación y cuidarla.
2. Alimentar la confianza y el bienestar.

“La solución (en ocasiones) es buscar el mejor momento y el modo apropiado de comunicarme, respetuosa y eficientemente, con aquella-s persona-s con la-s que surge un desencuentro”