Workplace Violence at Schools – Clear Communication to Prevent Escalation Meeting Kit – Spanish



QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Hablemos de algo realmente importante: mantener nuestra escuela como un lugar seguro y positivo. Todos sabemos que prevenir la violencia física es crucial, pero a veces pasamos por alto el poder de la comunicación. La forma en que nos comunicamos con los alumnos, los compañeros e incluso los padres puede disipar situaciones tensas o empeorarlas mucho.

CUÁL ES EL PELIGRO

Cuando pensamos en la violencia en las escuelas, a menudo nos referimos directamente a los altercados físicos. Pero antes de que las cosas se vuelvan físicas, suele haber una acumulación: una serie de interacciones, a menudo relacionadas con la falta de comunicación o la falta de claridad en la misma, que pueden agravar la situación. Es como una bola de nieve que rueda cuesta abajo; empieza poco a poco, pero puede convertirse rápidamente en un gran problema.

Tipos de Problemas de Comunicación:

- **Lenguaje Vago o Poco Claro:** Cuando utilizamos un lenguaje vago o poco claro, podemos dar lugar a malentendidos y malas interpretaciones. Por ejemplo, decirle a un alumno «Compórtate» es mucho menos eficaz que decirle «Por favor, baja la voz y permanece en la zona asignada.»
- **Tono Agresivo u Hostil:** La forma en que decimos algo es tan importante como lo que decimos. Un tono hostil o sarcástico puede agravar una situación aunque las palabras en sí no sean abiertamente ofensivas. Por ejemplo, decir «¿Hablas en serio?» en un tono condescendiente puede ser mucho más escandaloso que simplemente pedir una aclaración.
- **Ignorar o Descartar las Preocupaciones:** Cuando ignoramos o desestimamos las preocupaciones de alguien, podemos hacerle sentir que no se le escucha y que se le falta al respeto, lo que puede alimentar la frustración y la ira.
- **Falta de Escucha Activa:** Escuchar activamente significa prestar verdadera atención a lo que alguien dice, tanto verbal como no verbalmente. Cuando no

escuchamos activamente, podemos pasar por alto pistas importantes y no abordar el problema subyacente.
- **No Establecer Límites Claros**: No comunicar claramente las expectativas de comportamiento puede dar lugar a violaciones de los límites y a malentendidos.

COMO PROTEGERSE

¿Cómo podemos utilizar una comunicación clara para evitar que las situaciones se agraven? No se trata de tener todas las respuestas o de no enfrentarse nunca a un conflicto. Se trata de disponer de las herramientas necesarias para afrontar con eficacia esos momentos difíciles.

Comunicación Proactiva – Preparando el escenario para interacciones positivas

La mejor manera de prevenir las crisis de comunicación es ser proactivos en nuestro estilo de comunicación. Esto significa utilizar un lenguaje claro y específico para que haya menos lugar a malentendidos. En lugar de decir algo vago como «Limpia tu zona», intenta decir «Por favor, vuelve a poner tus libros en la estantería y tus papeles en tu carpeta». También se trata de mantener un tono tranquilo y respetuoso, incluso cuando las cosas se ponen tensas.

Practicar la escucha activa es otra habilidad clave. Significa prestar atención a lo que dice la otra persona, tanto verbal como no verbalmente. Demuéstrale que le estás escuchando, manteniendo el contacto visual o asintiendo con la cabeza.

También es esencial fijar expectativas y límites claros desde el principio. Esto incluye normas claras sobre cómo comunicarnos entre nosotros, qué tipo de lenguaje es aceptable y qué constituye un comportamiento respetuoso. Por ejemplo, si en clase hay una norma que obliga a levantar la mano antes de hablar, aplicarla sistemáticamente puede evitar que los alumnos se interrumpan unos a otros y se conviertan en discusiones.

Por último, trata de validar los sentimientos de la otra persona, aunque no estés de acuerdo con su punto de vista. Un simple «comprendo que te sientas frustrado» puede ayudar mucho a distender la situación. Imagina que un alumno está enfadado por una nota. En lugar de ponerte a la defensiva o despectivo, puedes decirle: «Entiendo que estés decepcionado con tu nota. Hablemos de lo que podemos hacer para mejorarla».

Responder en el Momento – Reducir las Situaciones Tensas:

Si la situación empieza a agravarse

- **Crear Distancia Física (Si es Seguro):** Si es posible, crea cierta distancia física entre tú y la otra persona. Esto puede ayudar a distender la situación y dar a todos un poco de espacio para calmarse.
- **Concéntrate en Escuchar y Comprender:** Da prioridad a escuchar y comprender el punto de vista de la otra persona. Haz preguntas aclaratorias e intenta comprender sus preocupaciones.
- **Utiliza Frases con «Yo»:** Expresa tus propios sentimientos y necesidades utilizando frases con «yo». Por ejemplo: «Me siento incómodo cuando levantas la voz».
- **Ofrece Opciones y Soluciones:** Si es posible, ofrece opciones o soluciones

que aborden las preocupaciones de la otra persona. Esto puede ayudar a encontrar una solución de mutuo acuerdo.
- **Debes saber Cuándo Buscar Apoyo**: Si te sientes inseguro o incapaz de reducir la tensión de la situación por tu cuenta, no dudes en buscar el apoyo de otros miembros del personal, administradores o la seguridad de la escuela.

Acciones Posteriores al Incidente – Reflexión y Seguimiento

Una vez resuelta una situación tensa, tómate un momento para reflexionar sobre lo ocurrido. ¿Qué estrategias de comunicación fueron eficaces? ¿Qué podría haberse hecho de otra manera? Informar del incidente al personal adecuado es crucial para seguir las pautas establecidas y aplicar medidas preventivas.

CONCLUSIÓN

Recuerda que cómo decimos algo es tan importante como lo que decimos. Si nos comunicamos con empatía y comprensión, podemos construir puentes en lugar de muros. Cuando nos tomamos el tiempo de escuchar de verdad a los demás y validar sus sentimientos, aunque no estemos de acuerdo con ellos, podemos evitar malentendidos en situaciones potencialmente volátiles.