

INDICE

3.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA.....	2
3.1.- EL CLIMA DEL CENTRO.....	2
3.2.- EL CLIMA DE LA CLASE.....	3
A) Mantener una relación empática con los alumnos.....	4
B) • Conocer los roles de los alumnos y propiciar que contribuyan a la convivencia y no la perturben.....	4
3.3.- LA ATENCIÓN Y EL CONTROL DEL AULA.....	5
A) Estrategias para captar la atención.....	5
B) Estrategias para mantener la atención.....	5
3.4.- ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES Y CONTROL DE LA CLASE.....	6
A) Crear expectativas: abrir puertas.....	6
B) La motivación: hacer que quieran.....	6
C) EL autoconcepto.....	6
D) Los compromisos : la fuerza de voluntad.....	7
E) Estrategias punitivas.....	7

3.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

(Resumen “Resolución de conflictos en el aula” de Juan Vaello Orts. Santillana. 2003)

Los problemas de conducta y la desmotivación de los alumnos se han convertido en los principales obstáculos de la tarea docente, especialmente en los niveles obligatorios de enseñanza. Frente a lamentos inútiles, cabe la búsqueda de estrategias que permitan prevenir conflictos futuros y resolver eficazmente aquellos que ya se han presentado, considerando cada situación problemática como una ocasión para aprender a gestionar mejor la clase y como un ejercicio práctico en que los alumnos aprendan a construir un clima de convivencia respetuoso y favorable al trabajo escolar.

Antes de abordar la problemática, exponemos unas orientaciones iniciales que a modo de principios de intervención, deben guiar la aplicación de las estrategias propuestas para que sean eficaces:

1. Contemplar los conflictos como una ocasión de crecer y formarse (el conflicto puede una magnífica oportunidad para resolver de forma creativa y formativa un problema mediante el esfuerzo conjunto del profesor y los alumnos, pues la consecución de una solución satisfactoria genera efectos gratificantes para todos).
2. Desnudar los problemas: la firmeza relajada (despojarlo de todos los aditamentos emocionales para afrontarlo de forma más relajada y despersonalizada posible). La firmeza no tiene porque llevar aparejadas tensiones y reacciones encolerizadas.
3. Respetarse mutuamente, mejor que mandar - obedecer (el respeto mutuo y la reciprocidad pueden ser un sustitutivo eficaz de la obediencia y el temor al castigo en las relaciones en la clase, ya que favorecen la madurez y la autonomía moral del alumno).
4. Adaptar las estrategias al contexto y al estilo docente propio (no se puede aplicar ninguna medida de forma mecánica).
5. Tratar bien los resfriados evita pulmonías. La mayoría de situaciones que perturban el adecuado desarrollo de las actividades en un aula o un centro escolar suelen ser de poca gravedad y alta frecuencia. Son las rutinas y la ausencia de éxitos académicos, con la búsqueda consiguiente de protagonismo mediante conductas inapropiadas. Si se consigue reducir al mínimo este tipo de comportamientos, se reduce gran parte de la conflictividad.
6. Crear condiciones favorables a la convivencia (crear un clima escolar positivo, tanto en el aula como en el centro).
7. Adoptar una perspectiva proactiva. Una perspectiva proactiva en la gestión de la convivencia es la que intenta resolver los conflictos futuros aprovechando los actuales (qué debo hacer para que no vuelva a ocurrir), frente a una perspectiva reactiva, centrada en resolver los problemas pasados y saldar las cuentas (esto merece un escarmiento, esto no puede quedar así).
8. Actuar por principios y utilizar procedimientos lo más simple posible.
9. Averiguar las causas de las conductas.
10. Usar las medidas punitivas como último recurso.
11. Despersonalizar los conflictos.

3.1.- EL CLIMA DEL CENTRO

Tener claras las prioridades

Hay una infinidad de decisiones a tomar en un centro educativo, todas convenientes, pero no todas igual de importantes. No se puede responder con la misma intensidad y dedicación a todos los requerimientos que se presentan cada día, por lo que hay que centrarse en algunas decisiones estratégicas que mejoren significativamente el clima del centro.

Anticiparse a los problemas: planificar la disciplina

El conflicto mejor resuelto es el que se evita mediante medidas preventivas.. Se propone un Plan de Gestión de la Convivencia que recoja:

- Enterado de los pares (Nota redactada por los padres en la que manifiestan estar enterados del comportamiento de su hijo)

- Hoja de incidencias (Problemas relevantes que conviene comunicar a otros miembros del equipo docente.

Establecer normas de centro eficaces

La eficacia de las normas de un centro depende en gran medida de que cumplan algunos de los siguientes requisitos:

1. Evitan/resuelven los problemas prioritarios del centro
2. Son pocas y claras
3. Son conocidas y aplicadas por todos
4. Se establecen por consenso
5. Los procedimientos de intervención son claros e inequívocos
6. Están previstas las consecuencias del incumplimiento de las normas, y se aplican
7. Las faltas leves se resuelven sin burocracia
8. Se hace un seguimiento regular de la eficacia de las normas.

Derivar problemas

Hay problemas más complejos que tienen su raíz en causas no escolares y que no pueden ser afrontados en solitario por un centro docente. Requiere tener previsto un plan de derivaciones hacia las diferentes instituciones que puedan ayudar en la resolución de dichos problemas específicos como:

- Servicios Psicopedagógicos
- Servicios Sociales
- Policía.
- Centro de Salud
- Centros escolares de procedencia de los alumnos
- Concejalías relacionadas con el mundo escolar

Prestar atención preferente a los momentos y espacios estratégicos

La mayoría de problemas de conducta son bastante previsibles, pues suelen aparecer año tras año en los mismos lugares y momentos, por lo que se podrían evitar muchos de ellos prestando una atención preferente y anticipatorio a los espacios y momentos en que suele ocurrir.

Algunas medidas preventivas son:

- Distribución adecuada de los grupos en el centro.
- Conversión de las rutinas perturbadoras en hábitos positivos.
- Puntualidad de profesores y alumnos al entrar y salir de clase.
- Las guardias (definir las funciones del profesor de guardia y hacer que sean conocidas).

Implicar a las familias

La falta de implicación de algunas familias en la educación de sus hijos y la consiguiente falta de colaboración con el profesorado agrava los problemas de conducta, mientras que la alianza padres-profesores hace su resolución mucho más efectiva.

Cauces para la colaboración padres-profesores serían:

- Asegurar un primer contacto con todas las familias.
- Disponer de teléfonos de contacto fiables.
- Celebrar reuniones grupales con madres, padres
- Hacer un seguimiento cuantitativo y cualitativo de los contactos con las familias.
- Sugerir algunas recomendaciones

3.2.- EL CLIMA DE LA CLASE

- Establecer límites en las primeras semanas y mantenerlos durante el curso.
- Por límites en la clase se entiende una línea imaginaria que separa las conductas aceptables de las no aceptables. Son una convención más o menos explícita entre profesores y alumnos. Los límites deben estar claros, especialmente en lo que se refiere a las conductas significativas, que son aquellas que por su frecuencia, intensidad o impacto sobre la clase afectan decisivamente al desarrollo del trabajo escolar. La nitidez de los límites supone evitar ambigüedades e incoherencias que se producen cuando un profesor permite una determinada conducta en algunas ocasiones y la prohíbe en otras.

- Establecer normas efectivas de convivencia que regulen los comportamientos más frecuentes e importantes.
- Con ellas se pretende crear unos cauces que permitan una convivencia respetuosa en la que se impongan los derechos colectivos sobre las actitudes egoístas e insolidarias.
- En la clase podemos distinguir dos tipos de normas:
 - Explícitas: están redactadas por escrito y supuestamente regulan la convivencia. Su efectividad depende de los siguientes requisitos: han de ser pocas, han de ser claras, deben estar formuladas en positivo, tienen que ser cumplidas y han de ser flexibles.
 - Implícitas: sin estar formalmente redactadas, rigen realmente el funcionamiento de la clase mediante la rutina, la costumbre y las conductas de tanteo de algunos alumnos.
- Cuando se detecta que una norma implícita está perturbando significativamente el desarrollo de la clase, conviene reconvertirla en una norma explícita de carácter positivo y hacerla cumplir sistemáticamente.
- Entrenar a los alumnos en relaciones de reciprocidad, con especial incidencia en el respeto mutuo
- La reciprocidad consiste en dar y recibir lo que se da. Se apoya en el principio que considera a todas las personas como seres iguales con los mismos derechos y obligaciones. Las relaciones profesor - alumno pueden estar reguladas en gran medida por este principio. Ambos tienen derecho a la dignidad y respeto por parte de los demás y tienen el deber de respetar y asumir la responsabilidad de sus actos. Son una alternativa a las relaciones basadas en la desigualdad, obediencia y temor al castigo.

A) Mantener una relación empática con los alumnos

- Adoptar una actitud positiva, de ayuda.
- Conocer a los alumnos, intentar comprenderlos, saber qué se les da bien, qué les gusta. Para ello habrá que propiciar conversaciones informales en "momentos muertos" de la clase o fuera de ella, intercambiar información con otros profesores.
- Saber cómo nos ven, conocer que imagen tienen los alumnos del profesor. Esto nos permite detectar los rasgos menos aceptados y cambiarlos si se considera oportuno, pactar con los alumnos y reflexionar sobre el estilo comunicativo propio. Podemos elaborar una tabla de perfil del profesor con rasgos bipolares (riguroso-blando, justo-injusto, afectuoso-frío, ameno-aburrido, respetuoso irrespetuoso, etc...)
- La tutoría individual nos permite mediante la entrevista prevenir y resolver los problemas que puedan afectar al rendimiento y al desarrollo personal.

Algunos aspectos a tener en cuenta en las entrevistas son: (Clima distendido, brevedad, empatía, escucha activa, acuerdos, buscar soluciones, reconocer, agradecer).

Así mismo conviene evitar : (Expresiones que denoten imposibilidad de cambio como "siempre" o "jamás", expresiones más centradas en los sentimientos del profesor que en la conducta del alumno como "estoy harto de,", "no soporto,," , expresiones que persigan reforzar la posición propia y debilitar la contraria "ya te lo decía yo.,," y evitar demandas exageradas o inalcanzables.

B) • Conocer los roles de los alumnos y propiciar que contribuyan a la convivencia y no la perturben

Conocer los roles que suele desempeñar habitualmente cada alumno ayuda a comprender muchas conductas inapropiadas y facilita la mejora del clima de la clase.

Podemos utilizar una tabla de observación de roles como la de Bales.

ROL	DESCRIPCIÓN
Mandón	Afirma su autoridad desprestigiando a los demás
Organizador	Sugiere cosas, actividades
Líder del equipo	Conduce a los demás, seguro de sí mismo
Matón	Amenaza al grupo o al profesor, arremete
Comediante	Hace gracias continuamente, llama la atención
Pelota	Siempre detrás del profesor, provoca rechazo

Sigue con el inconformista, mártir, sumiso, solitario, callado, mascota, distante, amigo, trabajador, sociable, etc.

La información obtenida puede ser muy útil para por ejemplo : Tener en cuenta los roles a la hora de formar parejas de trabajo tutelado, para conformar grupos de trabajo, para neutralizar subgrupos perturbadores, etc

3.3.- LA ATENCIÓN Y EL CONTROL DEL AULA

La atención del alumno al profesor o a la tarea debería ser concentrada (focalizada en un solo estímulo), mientras que la del profesor a los alumnos debería ser distribuida (repartida equitativamente entre todos los alumnos). Sin embargo, no es extraño ver justamente lo contrario: que el profesor concentre su atención en unos pocos alumnos de las primeras filas, mientras los alumnos dispersan su atención hacia diversos distractores.

A) Estrategias para captar la atención

Conseguir un clima de atención generalizado es una condición previa imprescindible para empezar cualquier actividad escolar, por lo que es necesario apoyarse en algunas estrategias como

- Habituarse a los alumnos a un inicio puntual y rápido de la clase Asegurar la atención de todos los alumnos sin excepción, y no empezar hasta que esté garantizada
- Advertir de forma individual a los alumnos distraídos
- Detectar y neutralizar el efecto de elementos distractores (ventanas, pasillo.
- Empezar la clase con actividades incompatibles con la distracción, tales como: preguntas sobre lo tratado en la clase anterior, actividades prácticas de corta duración, problemas o interrogantes que provoquen curiosidad.
- Cuidar la ubicación de los alumnos según su rendimiento
- Cumplir y hacer cumplir sistemáticamente las normas referentes a rutinas (puntualidad, sacar el material, atender...)
- Alternar diferentes modalidades de presentación de los contenidos (exposición oral, proyecciones de video, transparencias, lectura, etc.)

B) Estrategias para mantener la atención

Si la captación de la atención resuelve problemas en momentos puntuales, el mantenimiento de la misma durante toda la clase cobra una importancia mucho mayor.

- La movilidad del profesor permite diversificar las corrientes atencionales, variando los ángulos y las distancias de percepción. Incrementar la atención positiva (la que el profesor presta a un alumno cuando está ejecutando una tarea positiva) y disminuir la negativa (la que se presta a un alumno al realizar una conducta inapropiada)
- La atención visual a todos y cada uno de los alumnos
- Mantener un alto índice de actividad del alumno y hacer esta lo más variada posible.
- Detectar indicios de distracción y intentar neutralizarlos
- Soslayar conductas leves ("dejar pasar")
- Advertencia personal. Es un aviso relajado, pero firme, en el que se indica al alumno que debe cesar su comportamiento perturbador.
- Advertencia personal en privado.
- Uso de diferentes estructuras de la clase (Posiciones según las actividades..)

3.4.- ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES Y CONTROL DE LA CLASE

A) Crear expectativas: abrir puertas

El profesor debe adaptar sus demandas a las características intelectuales y motivacionales del alumno, sabiendo qué le puede pedir a cada uno y teniendo claro que no puede pedir a todos lo mismo, pues cada alumno es una realidad única. Vías de creación de expectativas pueden ser:

- Adaptación de los objetivos a las capacidades y intereses de los alumnos
- Establecimiento de criterios de evaluación aplicables a toda la diversidad del alumnado.
- Percepción de autoeficacia o competencia, a partir de logros propios y de la persuasión por parte del profesora

B) La motivación: hacer que quieran

El alumno sólo aprenderá si "quiere" aprender. Esta motivación la mayoría de las veces tiene que ser inducida por el profesor mediante el uso de determinadas estrategias como:

- Favorecer el interés por la materia: la motivación intrínseca. Selección de contenidos (Deben ser adaptados por cada profesor en función de los intereses y capacidades de sus alumnos)
- Auspicar la motivación de logro, el deseo de tener éxito y alcanzar una buena actuación en situaciones que suponen un reto. Para favorecerla:
 - a) Propiciar experiencias de éxito, especialmente en los primeros intentos del alumno por acometer tareas.
 - b) Abundar en actividades autorreforzantes que busquen, la satisfacción autónoma y la atracción hacia la tarea.
 - c) Plantear tareas con niveles de dificultad diversas, adaptadas a las diferentes capacidades existentes en la clase.
 - d) Procurar que los alumnos con un ritmo más lento de trabajo o con dificultades de aprendizaje puedan completar las tareas iniciadas con tiempo suficiente.
 - e) Dar retroalimentación frecuente durante las tareas, corrigiendo errores y proporcionando las ayudas pertinentes.
 - Usar las calificaciones como incentivos: motivación extrínseca. (Evaluación continua, criterios de evaluación diversificados, aumentar el número de evaluaciones, entregar los boletines de calificación conjuntamente a padres y alumnos, realizar informes personalizados
 -

C) EL autoconcepto

Para ayudar a superar las tensiones que implican la continua exposición a situaciones de éxito y fracaso en el aprendizaje, el profesor puede ayudar a los alumnos a :

- Relativizar tanto el éxito como el fracaso, evitando considerarse superiores a los demás cuando se tienen éxitos, o inferiores a los demás cuando se experimenta algún fracaso.
- Entender la valía personal como algo que no depende tanto del éxito en cada tarea como de factores internos, estables y controlables , como el esfuerzo, la persistencia y la capacidad de ir superando obstáculos.
 - Considerar la ausencia de resultados positivos más como un obstáculo a superar que como un fracaso, procurando concentrar su atención en qué se puede hacer para superar las dificultades.
 - Aprender de los errores y entrenar su afán de superación
 - Plantearse objetivos realistas, ajustados a sus posibilidades, facilitándole las ayudas necesarias.
 - Tener sentimientos de aceptación personal, resaltando sus capacidades y valores.

Algunas vías aprovechables para mejorar el autoconcepto de los alumnos son: Mantener conversaciones informales con los alumnos, dar responsabilidades, proporcionar refuerzos sociales.

D) Los compromisos : la fuerza de voluntad

La fuerza de voluntad aparece como la capacidad de controlar las fuerzas necesarias para decidirse a realizar una conducta y llevarla a cabo, o bien para resistirse a realizar un comportamiento que se considere inadecuado. Esta facultad puede ser ejercitada mediante la propuesta de compromisos como:

- Compromiso verbal: pedir soluciones. Los alumnos problemáticos suelen aceptar mal las medidas impuestas por el profesor, pues exacerbar a menudo su rebeldía y provocar resentimiento. Un modo de superar esta resistencia a las imposiciones consiste en pedir al alumno una solución... y exigirle que la cumpla.

- Compromiso público ante el grupo: el profesor puede sugerir al alumno la posibilidad de dirigirse al grupo y explicar públicamente el compromiso que asume.

Lo que hice hoy en clase	Lo que haré mañana
Mirar por la ventana	Sentarme lejos de la ventana
Atender las explicaciones del profesor	Lo mismo
Hablar con Carlos	Sentarme en otro sitio

- Cambiar verbos: "lo que hice hoy.../lo que haré mañana..."

- Diario del alumno (revisado por los padres): el alumno anota en un agenda de forma muy breve mediante cuatro o cinco frases lo que hace cada día en clase. El diario custodiado por el alumno y revisado periódicamente por el profesor, permite a éste ayudar al alumno.

- Autoinstrucciones del alumno: el alumno se marca un propósito para clase, lo comunica al profesor y le pide que controle si lo lleva a cabo.

- Contrato de conducta o rendimiento.

- Principio de Premack (alternancia de actividades obligatorias y agradables): afirma que cuando una tarea obligatoria y poco agradable (de baja probabilidad de aparición) va seguida de otra tarea agradable (de alta probabilidad de aparición), esta aumenta la probabilidad de aparición de la primera.

- Asamblea de clase: los compromisos colectivos.

- Refuerzo diferencial: consiste en afianzar alternativas incompatibles con la conducta que se quiere eliminar.

- Reunión del equipo docente.

E) Estrategias punitivas

Pretenden disminuir la probabilidad de una conducta problemática en el futuro gracias a la asociación de efectos que desagraden al alumno, bien mediante la retirada de estímulos agradables (ver la T.V., salidas), o bien mediante la utilización de estímulos desagradables (realización de tareas complementarias).

Son desaconsejables y deben ser el último recurso porque suelen encubrir las conductas más que inhibirlas y provocan un deterioro de las relaciones profesor - alumno, cargándolas de resentimiento y agresividad.

Ejemplos serían: aislamiento temporal en sala con tareas, petición de los padres al centro de atención a su hijo durante un tiempo suplementaria para realización de tareas no realizadas, desplazamiento con tareas a una clase de edad muy distante y expulsión de duración condicionada a la realización de tareas.