

“Cuando ya no se puede con ellos”

Francesc Vicent Nogales Sancho

Breve descripción:

En el presente artículo se proponen una serie de medidas y actuaciones para mejorar el rendimiento académico de nuestros alumnos en las aulas y mejorar, por otra parte, la resolución de conflictos. Estas medidas se recogen en la publicación “Cuando no puedas con ellos. Propuestas pedagógicas para la mejora de la dinámica del aula” de la Editorial DIÁLOGO, y del autor Francesc Vicent Nogales Sancho.

Palabras clave:

Estilo de aprendizaje, estilo de enseñanza, motivación, conflicto escolar, convivencia, mediación, resolución de conflictos, bullying, estrategias de aprendizaje.

Artículo:

¿En la sociedad hay conflictos? La escuela es un reflejo de la sociedad, pluricultural, y como reflejo microsocioal cuya finalidad es preparar al alumno para esa sociedad “amplia y basta”, debe aceptar que en los centros educativos existan y coexistan los conflictos.

Solemos hablar de estos temas, los almuerzos de profesores suelen ser discursos monotemáticos en torno a los problemas de la enseñanza. Se suele hablar con cierta frecuencia de la diversidad y multiculturalidad existente en los centros, alumnado de muy diversa índole y con situaciones personales muy variopintas. Es habitual recaer en el discurso del desinterés educativo de las familias, la deseducación de la televisión, la postmodernidad de la era de la digitalización, en definitiva, todos acaban teniendo la culpa, pero, ¿por qué hay que buscar culpables?

Después tenemos otro discurso muy recurrente, que es la asimilación de nuevos roles por parte del profesorado, y es cierto que ya no sólo debemos dedicarnos a enseñar, debemos ser estrategas, managers del grupo clase, mediadores, enfermeros, dietistas, higienistas bucales, terapeutas, y todo aquello que haga falta. La escuela es un medio de cambio social a largo plazo, y todas aquellas cosas que se deben mejorar acaban finalizando en la escuela, el docente, como único exponente de ese ámbito es el que debe asumir cada uno de los nuevos roles que la sociedad ve deficitarios en ella misma.

Pero ¿Cuál es la realidad de las aulas? En las aulas tenemos conflictos, y debemos solucionarlos, y lo que es más importante, debemos dotar al alumnado de estrategias para resolverlos por ellos mismos. En el libro **“Cuando no puedas con ellos. Propuestas pedagógicas para la mejora de la dinámica del aula”**, de la Editorial DIÁLOGO, y del autor Francesc Vicent Nogales Sancho, se proponen un

gran recopilatorio de estrategias, técnicas y métodos de actuación para fomentar la resolución de conflictos y la mejora de los resultados académicos de nuestros alumnos.

Lo primero que debemos conseguir es identificar los problemas que tenemos en el aula, muchas veces compañeros nuestros, nosotros mismos, nos enfrentamos a situaciones no identificadas, y proponemos soluciones que evidentemente fracasan. También corremos el riesgo de centrarnos exclusivamente en "etiquetar" los conflictos escolares, de forma que cuando llegamos a las soluciones estamos exhaustos. En este aspecto debemos distinguir:

- *Agresión*: acto de hacer daño a otro, puede ser daño moral o psicológico (agresión psicológica), daño de forma verbal y usando la comunicación oral (agresión verbal) o daño físico (agresión física).
- *Maltrato*: se produce cuando las agresiones se perpetúan en el tiempo, puede producirse maltrato físico, psicológico, sexual y verbal. El maltrato psicológico suele estar unido a los otros por su relación causa – efecto.
- *Bullying*: se define como cualquier forma de maltrato producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Presenta varias formas: bloqueo social (aislamiento o marginación), hostigamiento (desprecio, odio, ridiculizar, burla, etc.), manipulación social (poner al grupo en contra), coacción (obligarle a hacer cosas en contra de su voluntad), exclusión social (negarle la participación en determinadas actividades), amenaza a la integridad, agresión física...
- *Mobbing*: a veces se confunde con bullying, pero éste se refiere al acoso laboral, es decir, a la violencia psicológica por parte de los compañeros o superiores a un trabajador.

¿Y esto en qué se traduce? En la educación Infantil solemos encontrar problemas derivados de la forma de comunicación entre iguales, problemas debidos a las diferencias en el desarrollo físico de los niños, conflictos derivados del juego, o conflictos surgidos por la propiedad de algunos objetos.

En educación Primaria los conflictos surgen más por el respeto de las normas del juego, la posesión de objetos (tuyo – mío), el aburrimiento de alumnos en la realización de tareas escolares, o el ensalzamiento propio a costa de los otros.

En educación Secundaria los problemas del aula se deben más a conflictos de poder, imagen y supremacía de uno mismo ante el grupo, retos al profesor (relacionado con lo anterior), conflictos propios de la adolescencia, búsqueda de libertades e independencia y aburrimiento en el aula (generalmente a causa de no alcanzar los conocimientos necesarios).

Otros problemas pueden surgir por problemas familiares, psicológicos, etc.

Una verdad que toca asumir es que muchos de los problemas que acaban explotando en los institutos de ESO son problemas mal resueltos en los niveles inferiores, y con ello quiero decir que si en Primaria me dedico a hacer que los niños se pidan perdón, se den un abrazo y no discutan más en lo que quede de jornada escolar no estoy resolviendo nada de nada, es más, estaré creando

futuros problemas, ya que los alumnos ni se habrán perdonado, ni sabrán cómo resolver sus propios conflictos en el futuro.

Y refiriéndome a este aspecto... ¿cómo soluciona un alumno sus problemas? ¿Intentará dialogar con su agresor? Reconozcamos que con frecuencia tienen problemas para comunicar sus sentimientos y sus pensamientos e ideas. ¿Buscará apoyo en otros? Si lo hace será en su grupo de iguales, buscando generalmente el apoyo a sus propias ideas y pensamientos y no tanto las soluciones a los problemas, y pensemos que su grupo de iguales seguramente tendrá los mismos problemas que él.

Ante este panorama debemos aportar soluciones, y sobre todo soluciones a corto, medio y largo plazo. Desde mi experiencia puedo afirmar que las soluciones aisladas llevadas a cabo por profesores puntuales no tienen éxito a largo plazo, se debe marcar una línea de acción conjunta del centro, en la que todo el profesorado comparta criterios similares. Un único profesor sólo afecta a un curso de los muchos que hay en el centro, y por un periodo de tiempo corto y determinado. La acción conjunta de todos los profesores se perpetúa en el tiempo y en los alumnos.

Por otra parte, la actuación a desarrollar en los centros debe ser una actuación multidisciplinar que incida en el problema desde diversos puntos:

Actuación a nivel de centro.

Dentro de las medidas a desarrollar a nivel de centro destacamos las siguientes:

- *Desarrollar un Plan de Convivencia.* En varias comunidades autónomas se está aplicando esta medida. El plan consiste en desarrollar de manera coordinada actuaciones preventivas y actuaciones sancionadoras, dando mayor importancia a la prevención. Se debe hacer una recogida y análisis de la información propia del centro y sus conflictos singulares, elaborar normas de convivencia que respondan a los conflictos detectados de forma práctica y elaborar protocolos de actuación ante los problemas habituales del centro. Junto con este plan se debe constituir una Comisión de Convivencia encargada de regular la aplicación del Plan, modificarlo y mejorarlo en lo conveniente, y sancionar cuando sea necesario.
- *Creación de un Aula de Convivencia.* El aula de convivencia se debe entender como un espacio de carácter educativo, preventivo y recuperador, nunca como un aula de castigados o de expulsados. Se pueden plantear tres tipos de actividades básicas: actividades académicas, habilidades sociales y labores de mantenimiento. Además hay muchas dinámicas como los compromisos de convivencia, etc.
- *Crear espacios donde atender a los alumnos que deben ser sacados del aula temporalmente para resolver un conflicto.*
- *Crear canales de comunicación familia – escuela – alumnos.*
- *Mejorar la comunicación exterior del centro (actividades de puertas abiertas, Escuela de Padres, etc.)*

- *Desarrollar Programas de Mediación Escolar.* La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Regulan el proceso para que todas las partes implicadas en el conflicto ganen, a diferencia del negociador, que busca el beneficio de una de las partes únicamente. Programas de Mediación Escolar como el Gernika desarrollado en el País Vasco garantizan el éxito de este tipo de iniciativas. Otra de las ventajas por las que destaca esta alternativa es la implicación del propio alumnado en la resolución de sus propios conflictos.
- *Optimización del Plan de Acción Tutorial.* En ESO disponen de horas de tutoría, algo que en Primaria no existe, y en Primaria el tutor pasa la mayor parte del tiempo con los mismos alumnos, lo que le otorga un mayor conocimiento de los mismos, algo que en Secundaria no sucede. La acción tutorial debe estar programada, y se debe optimizar la tutoría individual con los alumnos tanto como la tutoría grupal, planteando líneas de acción en ambas direcciones.
- Otro de los aspectos con los que se pueden mejorar la resolución de conflictos a nivel de centro es la *formación del profesorado*, especialmente en habilidades sociales y comunicación, mediación, resolución de conflictos, dinámicas de grupo, tutorización, teoría del acompañamiento inteligencia emocional, etc. La formación del profesorado es fundamental, aunque en este caso, y por la experiencia personal, cabe destacar que no por hacer un curso se va a mejorar, es necesaria la existencia de una voluntad de cambio, la aceptación de que hacemos mucho, pero podemos hacer más, y la aceptación de que si llevamos varios años aplicando unas estrategias y los conflictos cada vez son más, se deberá seguramente a que las estrategias desarrolladas no son tan eficientes como pensábamos.

Estas actuaciones a nivel de Centro deben ir apoyadas por actuaciones a nivel de aula. Al igual que en nuestros centros contamos con un Proyecto Curricular de Centro, y éste se concreta posteriormente en una Programación de Aula, no podemos quedarnos únicamente en las acciones de centro, sino que debemos plantear también acciones concretas para el aula. El docente, y no sólo el tutor, debe prepararse para resolver los conflictos que se le presentes en la clase.

Actuaciones a nivel de aula.

En este sentido destacamos tres pilares de acción:

- *Mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje.* Muchas veces encontramos alumnos que como no han conseguido destacar académicamente optan por “ser alguien” y destacar a base de ser graciosos, o a partir de la violencia, la agresión o la burla sobre los otros, generalmente los otros son alumnos aplicados, cuyas burlas sólo hacen que poner de relieve lo que se denomina como envidia. Si ese futuro alumno conflictivo no llega a sentir esa envidia, si llega a sentirse menos frustrado académicamente... ¿necesitará ser alguien por la vía del conflicto si ya es alguien gracias a sus aprobados? En este sentido se plantean las siguientes estrategias de actuación:

- *Conocer el estilo de aprendizaje de nuestros alumnos.* En este sentido distinguimos entre alumnos divergentes (analizan las cosas desde diversos puntos de vista, son más observadores que “actuadores”), asimiladores (sus pensamientos son más abstractos, se centran más en la teoría que en la practicidad de sus pensamientos), acomodadores (actúa visceralmente sin analizar las consecuencias, confía más en las otras personas que en sí mismo) y convergentes (tienen facilidad para la toma de decisiones, se le dan mejor las cosas de carácter técnico). Para conocer el estilo de aprendizaje de nuestros alumnos debemos analizar los procesos de sensibilización a la actividad (motivación), los procesos atencionales, los procesos de adquisición de la información, los procesos de personalización y control, los procesos de recuperación de la información y finalmente los procesos de transfer a otros ámbitos.
- *Modificar nuestro estilo de enseñanza.* Igual que es especialista de Inglés en Primaria no imparte la clase igual en Primero que en Sexto, todos nosotros debemos adaptar nuestra forma de enseñar al estilo de aprendizaje dominante del grupo – clase. Según Bennett (1976) hay doce estilos de profesor, no debemos plantearnos las cosas desde la perspectiva estática de: autocrático, laissez-faire o democrático. El profesor asume cada vez más responsabilidades: debe ser estratega, comunicador, manager, higienista, dietista, policía, mediador, psicólogo, sabio... y cada día algo más.
- *Estrategias de aprendizaje.* El aprendizaje debe ser un aprendizaje estratégico, esto es una prima que lleva muchos años flotando en el ambiente escolar, y se aplica, aunque no siempre. La metacognición es bien conocida por todos, ahora se habla de competencias básicas, los cual amplía el campo de actuación, pero la base es la misma, aprender a aprender. Debemos dotar al alumno de formas de mejorar sus resultados académicos, así lograremos alumnos más competentes y capacitados para afrontar las tareas que se le presenten. Entre las técnicas de estudio debemos enseñar a los alumnos a mejorar su velocidad lectora, dónde, cómo y cuándo estudiar, las técnicas de subrayado, esquemas y resúmenes, estrategias para la mejora de la atención y la concentración, la toma de apuntes, así como debemos enseñarles las reglas nemotécnicas, y la mejora de la memoria.
- *Motivación del alumno.* Es otro de los grandes clásicos. Se habla frecuentemente de la motivación intrínseca y extrínseca, se habla de la dinamización del aula (que suena mejor), y es cierto, es necesario. Debemos ser capaces de motivar al alumno, y sobre todo de NO desmotivar. Los niños de infantil generalmente suelen apasionarse con el inicio de la lectura, gozan leyendo sus primeras palabras, haciendo sus primeras seriaciones de números, y posteriormente pierden esa motivación de forma progresiva a medida que crecen, ¿por qué?, posiblemente porque se convierta en una obligación, y jugar a fútbol gusta, pero jugar por obligación todos los días cansa. Para no caer en ello podemos hacer al alumno protagonista de su

propio aprendizaje, hacer que decida qué actividad quiere realizar, si somos cómodos, plantear si prefiere hacer el ejercicio 1, 3 y 5 de la página 68 o el 1, 2 y 4 de la misma página (es un ejemplo).

- *Motivación del profesorado.* Encontramos mucha narrativa sobre la motivación del alumno, pero ya no tanta sobre la motivación nuestra. Necesitamos motivarnos entre nosotros, con nuestros compañeros, necesitamos crear espacios de “tranquilidad” en nuestro centro, en nuestro interior, necesitamos cambiar de tema en el café, no estemos siempre hablando de lo mismo con los compañeros, a veces hablar de cine ayuda (es otro ejemplo).
- *Mejorar las habilidades básicas para la resolución del conflicto.* No podemos esperar que únicamente mediante la mejora de los procesos académicos se diluyan todos los conflictos, es algo que ayudará y que generalmente no se tiene tan en cuenta, pero deberemos de complementarlo con iniciativas que desarrollen en nuestros alumnos las habilidades necesarias para afrontar el conflicto por ellos mismo y de forma adecuada.
 - En este sentido debemos formar a nuestros alumnos en las *técnicas de resolución de conflictos* (visión del conflicto como algo natural, definición del conflicto, lluvia de ideas sobre soluciones, análisis de las mismas y determinación de cuál aplicar, puesta en marcha de las medidas, y análisis de revisión de los resultados).
 - *Técnicas en habilidades sociales y de comunicación.* Debemos ofrecer al alumnos formas de expresar sus sentimientos, canales de comunicación.
 - *Fomentar la empatía, y la inteligencia emocional.*
 - *Mejorar la autoestima y el autoconcepto.* En este sentido quiero hacer especial énfasis en el concepto que nosotros provocamos en el propio alumno, es importante evitar frases como “siempre la estás liando” o “¿qué has hecho esta vez?” o “sabía que eras tú”. Cuidado, con afirmaciones así no beneficiamos al alumno, tan sólo servirán para transmitirle nuestro sentimiento de incapacidad y rabia por no saber ayudarle.
- *Mejorar las habilidades del docente para el manejo de la clase.* Este es otro de los grandes clásicos de ayer, hoy y siempre. Estamos acostumbrados a escuchar que debemos prepararnos las clases y no improvisar (aunque alguna vez algo de improvisación suele tener mayor éxito, repito, alguna vez, que no siempre), pero quiero destacar otros aspectos... ¿por qué se suele pensar que el examen o control es el mejor medio para evaluar? ¿por qué cuesta tanto mentalizarse de que la evaluación es continua y no sumativa? ¿por qué nos cuesta tanto variar el modelo de examen? Tenemos examen de respuesta corta, respuesta larga, desarrollo, tipo test, pero nos cuesta modificarlo... ¿Saben los alumnos qué objetivos perseguimos? ¿Saben explícitamente qué esperamos de ellos? Seguro que muchos lectores lo hacen, pero también estoy seguro que habrá quien no lo haga, quien

tampoco lea artículos de esta temática. A continuación detallo algunos ejemplos de actuación ante situaciones variadas, ejemplos reales:

- *Ante las groserías:* primero calma, no perdamos los nervios, el alumno debe saber que estamos por encima de todo, y que su grosería no ha dado en el blanco, luego debemos ser breves en la respuesta, evitando el intercambio de acusaciones y la réplica, "¿alguien más piensa como él?" (si mostramos enfado seguramente el resto calle y guarde silencio), "bien, lo que tengas que decirme al acabar la clase sales conmigo y me lo dices". Debemos además evitar el sarcasmo, ya que éste sólo generará mayor ira en el alumno.
- *Ante las preguntas tontas o ridiculeces:* debemos evitar la pérdida de tiempo y los sermones, basta con decir "si te paras a pensar seguro que lo entiendes", y si persiste "no te preocupes, a las cinco me quedo contigo y te lo explico si realmente no lo entiendes".
- *Ante los desafíos:* no conviene repetir hasta el infinito lo que seguramente el alumno no hará, si a la segunda vez que se le pide no lo hace, es mejor decirle educadamente que al acabar la clase irá a la Jefatura de Estudios. Tampoco podemos pedir cosas que sabemos que no se harán.
- *Agresión física al profesor:* viene precedida de desafíos, nunca agredir al alumno, ni quedarnos solos con él, siempre debe haber testigos (adultos), lo primero que debemos hacer es dar un paso atrás, llamar a otros compañeros, y que éstos lleven al alumnos ante Dirección, ese mismo día iniciar el procedimiento de expulsión y el expediente disciplinario.
- *Incidentes violentos entre alumnos:* lo primero es separarlos, llevarlos ante Dirección (separados) e iniciar el expediente disciplinario. Es importante ser imparcial con las sanciones.
- *Clase descontrolada:* debemos evitar el típico rugido de "silencio", podemos guardar unos segundos de silencio, o dar una o dos palmadas, si no funciona coger al más gamberro (cabecilla del grupo) y llevarlo del brazo firmemente al medio de la clase (creamos el factor sorpresa) y una vez la clase está expectante a lo que suceda decir "en caso de duda ir al más fuerte, sigamos con la clase" eso quitará hierro al asunto.

Todas estas estrategias o actuaciones no son más que ejemplos de lo que podemos hacer. Debemos ser conocedores de que el conflicto escolar es necesario y natural, y de que debemos dotar a nuestros alumnos de estrategias para afrontarlo de forma adecuada. Todas estas estrategias y más se recogen en el libro "Cuando no puedas con ellos. Propuestas pedagógicas para la mejora de la dinámica del aula" de Francesc Vicent Nogales Sancho, y publicado por la Editorial DIÁLOGO (2008).