

**CONVIVENCIA ESCOLAR:
CASOS Y SOLUCIONES**

Autora:

Carmen Martorell Pallás
Universidad de Valencia

Equipo Asesor:

M^a Jesús López Latorre
Miembro del Comité de Expertos de la Comunidad Valenciana

Verónica Conesa Gallego, María José García Ruano, Miguel Ruiz Cerdá
Dirección General de Innovación, Evaluación y Calidad educativa y de la Formación Profesional

Coordinación:
Dirección General de Innovación, Evaluación y Calidad educativa y de la Formación Profesional

Diseño e Impresión:
LA GRÁFICA ISG

Edita:
Conselleria de Educación

Depósito Legal: V-1872-2008
ISBN: 978-84-482-4922-9

índice

1	INTRODUCCIÓN
2	ENFOQUE Y DESARROLLO
3	DESARROLLO DE CASOS
4	SITUACIÓN 1: ENFADO
5	SITUACIÓN 2: RETRIMIENTO, AISLAMIENTO
6	SITUACIÓN 3: LLEGAR TARDE A CLASE
7	SITUACIÓN 4: TELÉFONO MÓVIL
8	SITUACIÓN 5: LA MOCHILA
9	SITUACIÓN 6: MATEMÁTICAS
10	CONCLUSIONES
11	OTROS CASOS
12	SITUACIÓN 7: TRANSTORNOS ALIMENTICIOS
13	SITUACIÓN 8: INSULTOS Y PELEAS
14	SITUACIÓN 9: DISCRIMINACIÓN INMIGRANTE
15	SITUACIÓN 10: ABSENTISMO
16	SITUACIÓN 11: COMPORTAMIENTO NERVIOSO
17	SITUACIÓN 12: LLAMAR LA ATENCIÓN
18	SITUACIÓN 13: DISCUSIÓN ENTRE PADRES
19	SITUACIÓN 14: DESINTERÉS
20	SITUACIÓN 15: TAREAS PARA CASA
21	SITUACIÓN 16: REACCIONES BRUSCAS
22	SITUACIÓN 17: NORMAS DE CONVIVENCIA
23	SITUACIÓN 18: MOFARSE DE UN DEFECTO FÍSICO
24	CONCLUSIONES

prólogo

Alejandro Font de Mora Turón
Conseller de Educación

La Conselleria de Educación, en el marco del PLANPREVI de prevención de la violencia y promoción de la convivencia escolar está llevando a cabo, en colaboración con los centros educativos, diversas acciones encaminadas a la consecución de un adecuado clima de convivencia escolar.

La escuela es una institución fundamental para nuestros niños y adolescentes, un espacio idóneo para su educación en el respeto hacia los demás y para el aprendizaje de la resolución pacífica de los conflictos.

La obra que ponemos a su disposición “Casos y soluciones” pretende ofrecer respuestas a los conflictos que puedan surgir en el ámbito de la comunidad educativa, especialmente aquellos que se produzcan entre nuestros alumnos.

Se trata de un conjunto de estrategias y actuaciones que pretenden ayudarnos (a padres, profesores y a los propios alumnos) a prevenir los conflictos, a minimizar su impacto negativo y, en definitiva, a convertirlos en una oportunidad más de aprendizaje, que revierta positivamente en el clima de convivencia escolar.

Esperando que esta obra sea de utilidad para la labor educativa que realizan en nuestros centros, los maestros y maestras de la Comunidad Valenciana, aprovecho la ocasión para saludarles cordialmente e invitarles a incluir las estrategias y acciones que aquí se proponen en su actividad docente.

introducción

Carmen Martorell Pallás
Universidad de Valencia

¿Cuáles son las creencias y estereotipos sobre la violencia escolar?

¿Qué tipo de debate gira alrededor de las mismas?

¿Cómo son tratadas estas situaciones en el ambiente escolar, familiar o en los medios de comunicación?

Muchas son las preguntas que se podrían seguir planteando. Lo más importante de ellas, es que ponen de manifiesto el interés, la preocupación o expectativas que genera la violencia escolar y, como consecuencia, los intentos que se realizan en la búsqueda de estrategias, de propuestas generales o específicas, de investigaciones... con el objetivo común de *solucionar el problema*.

Y es lógico, puesto que un número importante de niños se encuentra involucrado en situaciones de malos tratos, conductas violentas y problemas de relación que trascienden la familia y la escuela, determinando, en numerosos casos, la forma de ver el mundo y de resolver los problemas individuales e interpersonales. Esto ha provocado un incremento notable de la sensibilidad social ante ciertas actitudes y conductas que, de habituales, han pasado a tipificarse como lo que realmente son: malos tratos. En cuanto tales, estas prácticas se han incorporado progresivamente a la agenda política como problemas que requieren soluciones urgentes. Éste ha sido el caso de la violencia escolar.

Aunque obviamente no hay que dramatizar, lo cierto es que la violencia entre compañeros no es un problema trivial y no sólo porque todo acto violento causa un claro sufrimiento al que resulta agredido. En muchos casos, los niños y jóvenes que pegan, empujan, insultan... son niños frustrados y rechazados por parte del grupo de amigos, y no se encuentran a gusto ni consigo mismo ni con los demás. Son menores que al carecer de recursos cognitivos y emocionales adecuados, y de habilidades sociales para la resolución de conflictos, se encuentran en una *situación de riesgo* para la inadaptación, la violencia y agresividad, el fracaso escolar, la delincuencia o el abuso de sustancias.

Pero si la sociedad en general y los profesionales de la educación en particular se preocupan y rechazan las conductas violentas, este tema cobra especial relevancia cuando estas conductas se manifiestan en niños en edad escolar. Cuando los agresores y los agredidos son escolares y la violencia se manifiesta de forma persistente traspasando los límites de la convivencia. Entonces se produce una gran alarma social.

Es cierto que ésta no es la única forma de comportamiento violento en el entorno escolar. En algunos de los estudios realizados durante esta última década se incide junto a la violencia entre alumnos, la violencia hacia los profesores, y se señalan una serie de mitos entre los que destacamos tres:

A. *La violencia escolar no ha aumentado en los centros.* Desde esta perspectiva se sostiene que es la de siempre, que siempre ha existido, sólo que ahora hay más sensibilidad social.

B. *La violencia escolar es una novedad.* Este planteamiento basa su justificación en los “tiempos que vivimos”, en la falta de autoridad, en la falta de respeto a los demás, en situaciones especiales. Sin embargo, hay un acuerdo bastante unánime entre profesores, padres, investigadores y especialistas en el tema, en cuanto a que la violencia escolar aunque siempre se ha producido, con mayor o menor intensidad, y no es un fenómeno nuevo, lo cierto es que los valores implícitos en estas conductas sí han variado en cuanto a su importancia. Lo que antes venía a ser un hecho

“normal” ahora es una conducta rechazada y preocupante a la que hay que dar una solución lo más definitiva posible, solución que debe basarse en el desarrollo de estrategias para afrontar situaciones.

C. *La violencia escolar se da sólo de forma aislada y en situaciones muy específicas.* Desde este punto de vista, no debe generalizarse y crear alarma social. ¿Qué hacer? ¿Qué postura adoptar? Por los resultados publicados puede decirse que el tema, aunque preocupante, no es muy alarmante. Sin embargo, esto no significa que ante la violencia manifestada por un escolar adoptemos actitudes de indiferencia o pasividad. La violencia no es una conducta admisible.

Entonces, cuando se da este tipo de conductas en las aulas hay que preguntarse: ¿por qué ocurre eso? ¿Es una manifestación aislada? ¿Es la punta de un iceberg que aparece en un momento concreto?

Lo que vemos del iceberg es sólo una pequeña parte de lo que es la persona, es la manifestación de “algo” que, en este caso, son las conductas desadaptativas. Intervenir en ellas es complejo –aunque no imposible– porque hay una gran parte que no se conoce y a la que es difícil acceder. En esta publicación, los casos que se expondrán harán referencia al *todo* del iceberg, pero las soluciones están relacionadas sólo con la parte visible del mismo ya que es la única observable.

Cuando se da una situación conflictiva en el entorno escolar, no hay que dramatizar innecesariamente pero sí que hay que estar atento y observar si se está produciendo algún cambio en la vida del niño. Podría decirse que hay que interpretarlo como una señal de aviso o alarma ante la que hay que actuar.

Lo cierto es que si el niño va creciendo y no le ayudamos a corregir su comportamiento inadecuado, es muy probable que llegue a tener problemas en el futuro: fracaso académico, relaciones con los demás conflictivas, conductas violentas en la adolescencia, y una amplia variedad de dificultades sociales y emocionales en su etapa adulta.

Dado que en estos momentos las conductas violentas son percibidas como una amenaza para quienes están cerca del violento, hay que empezar a trabajar en conductas alternativas como medida de prevención. Para que los niños puedan llegar a ser adultos socializados, deben abandonar en cierta medida su comportamiento agresivo y aprender nuevos modos de expresión. Ahora bien, la socialización de la conducta agresiva no debe ser tan brusca que llevemos al niño al extremo opuesto: *a un estilo de comportamiento pasivo*. La corrección del comportamiento agresivo debería derivar hacia un *estilo de comportamiento asertivo como sustituto de la agresión*.

Tampoco hay que dejar de lado las conductas *pasivas, sumisas, de retraimiento, inseguras, etc.* que presentan otro grupo de escolares, ya que las consecuencias que se derivan de las mismas a nivel personal son importantes para su futuro, siendo su probabilidad de éxito en el mundo familiar, profesional y personal muy baja. Por lo tanto, hay que tener en cuenta tanto las conductas desadaptativas que se dan por exceso como las que se dan por defecto.

Esta publicación se basa en casos reales y tiene dos objetivos diferentes: el primero, está relacionado con el intento de dar o sugerir soluciones ante diferentes situaciones y, el segundo, ofrece cuestiones básicas para ayudar a encontrar soluciones puntuales a cada caso planteado. No obstante, queremos poner de manifiesto que las soluciones que se proponen tienen un carácter meramente orientativo. Si bien, pensamos que son una buena forma de aprender que se basa, a su vez, en las dos guías ya publicadas por la Consellería de Educación en el 2005 y 2006 (*GUÍA DE PROFESORES PARA LA CONVIVENCIA-SECUNDARIA Y PRIMARIA*). Por último, queremos recordar al docente que siempre puede hacer consultas concretas a la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional, que serán respondidas puntualmente.

enfoque y desarrollo

¿Cómo utilizar el contenido de esta publicación?

En concreto, es material de consulta y ayuda en un intento de solucionar algunas de las situaciones que se dan en su día a día. No pretende en ningún momento ser un simple “recetario”, esta publicación es algo más y se apoya en el material ya editado y remitido a los centros por la Conselleria de Educación (*GUÍA DE PROFESORES PARA LA CONVIVENCIA*) en el 2005 y 2006.

Las alternativas que se ofrecen en cada uno de los casos, deben basarse siempre en el diálogo y en la colaboración, ya que constituyen elementos importantes para la prevención y la solución de problemas; las orientaciones que figuran en él ayudan a no quedarse quieto o paralizado. De una u otra forma ¡siempre hay que actuar!

Para evitar que determinados prejuicios invaliden la ayuda que se ofrece hay que dejar a un lado pensamientos tales como: *los que han escrito esto deberían estar aquí, es cómodo hablar desde la distancia*. Las situaciones que se van a referir son reales, han sido elaboradas por profesores, por lo tanto, estaban *ahí* cuando sucedieron. Las posibles alternativas de solución han sido discutidas con ellos, una por una, para comprobar la viabilidad de ser aplicadas, así como la probabilidad de éxito de la aplicación. En ello se han invertido muchas horas con el fin de que las alternativas que se presentan sean las más útiles posibles.

¡Recomendaciones! Para trabajar de una forma eficaz, hay que sentirse libre de pensamientos que interfieren en la interpretación de la realidad y en la forma de actuar en una situación más

o menos conflictiva. Por ejemplo, hay que evitar verbalizaciones, pensamientos o creencias relacionadas con:

- *Lo que hace falta es más mano dura, más disciplina.* La cuestión que se plantea de inmediato es: ¿a quién le corresponde su aplicación? o ¿quién fija las normas?
- *El nivel educativo está por los suelos, no se puede exigir como antes.* ¿Qué se entiende por nivel? ¿Se está haciendo referencia a contenidos académicos? ¿Se está haciendo referencia a habilidades o capacidades de relación y convivencia? Se puede impartir una “gran” clase, pero ¿es adecuada?, ¿qué han asimilado?, etc.
- *Todo lo que se hace es para dar más “alas” a los alumnos.* Hay que tener claro que no consiste en “dar” si no en determinar los derechos y los deberes de docentes y de discentes sin que ello sea una limitación sin más de la libertad individual. Hay que buscar un equilibrio.
- *La solución está en “enrollarse” bien con los alumnos.* Sin duda llevarse bien con los alumnos es adecuado pero no suficiente. Hay que favorecer el ambiente de trabajo.
- *En mi clase no se mueve nadie.* No hay que confundir autoridad con autoritarismo, lo difícil es conseguir la primera. Hay que favorecer un ambiente adecuado en el que haya un equilibrio en las relaciones así como flexibilidad en las mismas.

Una vez libre de esos pensamientos o creencias hay que ponerse a trabajar. ¿Cómo? Para ello, lea atentamente los casos. Es posible que usted haya vivido alguna de estas situaciones o similares. Lea las soluciones que se ofrecen para el momento y a largo plazo. Este planteamiento es muy importante ya que, en el primer caso, se ayuda a afrontar o atajar un problema que se da “aquí y ahora”. En el segundo caso, el objetivo es lograr el cambio y la consolidación de una nueva conducta. Así pues, elija lo que considere más adecuado.

desarrollo de casos

Normalmente, los niños que son molestados no quieren ir al centro escolar. Por el contrario, los niños que molestan están deseando ir al centro para seguir con sus prácticas y éxitos. Por ejemplo, las burlas pueden ocurrir en cualquier parte y es difícil prevenirlas a pesar de los esfuerzos de padres y profesores para crear una atmósfera de cooperación. Ante esta situación los niños, o bien se enfadan o bien se inhiben y empiezan a desarrollar conductas no deseadas. Una forma adecuada de protegerles o de ayudarles es enseñarles estrategias útiles para afrontar esas situaciones.

Es importante conocer que las burlas pueden darse por diferentes razones:

- Para llamar la atención.
- Por tener sentimientos de superioridad o de poder.
- Por no aceptar diferencias.
- Por imitación.
- Para ser aceptado por los demás.
- Etc.

Es importante hacer este pequeño análisis en cada una de las situaciones.

SITUACIÓN 1: ENFADO

Un día cualquiera en clase:

La clase está aparentemente tranquila pero el profesor observa que **A** tiene cara de pocos amigos y está mirando a **B** de forma no muy amigable. **B** le mira y no entiende muy bien lo que está ocurriendo pero se siente incómodo, parece que **A** tiene algo contra él. **B** decide hablar con **A**.

B: *“¿Estás enfadado conmigo? ¿Por qué?”*

A: *“Eres un chismoso, te metes donde no te llaman”. El tono de la conversación se va elevando.*

B: *“No sé qué me estás diciendo, ¿me lo puedes explicar?”*

A: *¡Qué! ¿Despistando? ¿Chivato!*

B: *Que no sé a lo que te refieres, yo no he dicho nada a nadie.*

A: *(Hace un gesto despectivo). ¡Vete a paseo imbécil!*

Después de este diálogo pasan a la acción: **A** le da un empujón a **B**...

¿QUÉ HACER?

• En el momento (a corto plazo)

El profesor¹, en tono conciliador, debe preguntar: *¿qué pasa?* (aunque previamente haya observado la secuencia). Intentará que cada uno cuente “su” historia. Es importante que el profesor escuche y **no emita juicios** y cuando hable ¡recuerde! **No opine**. Cuando terminen, manteniendo esta actitud, debe preguntar a **A**: *¿qué piensas de lo que dice B?*, (escúchele), luego pregunta a **B**: *¿qué opinas de lo que dice A?* Puede terminar diciendo: *¿qué pensáis que tenéis que hacer para que no vuelva a ocurrir esto?* Escuche y concluya con frases como: **vale la pena que lo intentemos ¿de acuerdo?...**

1. Cuando hacemos referencia al profesor, debe entenderse que nos estamos refiriendo tanto a profesores, como a profesoras, sin connotación de género.

- **A más largo plazo**

Esta situación nos lleva a pensar en un conflicto que existe hace ya algún tiempo entre **A** y **B**. Ambos tienen opiniones que no comparten; como observador se siente y percibe que hay una disonancia que hay que aclarar. En otras palabras, no existe comprensión, ni **A** ni **B** “ven” alternativas para solucionar el problema o bien quizás no interesa que haya alternativas y se prefiere seguir manteniendo los roles por muy diferentes motivos.

Como esta conducta no ocurre por primera vez hay que trabajar primero sobre la frecuencia de los enfrentamientos y si de forma sistemática los roles se mantienen o cambian según la situación. Y en segundo lugar, se observará el nivel de violencia de la conducta teniendo en cuenta tanto la frecuencia como la intensidad en que:

A, hace inferencias sobre algo que *imagina* que ha ocurrido.

B, no entiende lo que dice **A**.

Al mismo tiempo, se tendrá en cuenta qué aspectos de la comunicación están fallando como consecuencia de una utilización inadecuada de las competencias emocionales. ¿Hay agresividad verbal? ¿No se escucha?

Recuerde antes de intervenir lo que se ha indicado en el apartado “*en el momento y a corto plazo*”: el profesor debe oír las dos partes, no debe emitir juicios, y tiene que ir haciendo referencia a los datos objetivos para reconducir el tema.

En esta alternativa se está trabajando de forma distinta para que todos aprendan a buscar soluciones, por lo que se puede preguntar, primero a los implicados y, después, a todo el grupo: “¿De qué otra forma podrías (o podría **A**) haberlo dicho?”. Este ejercicio es importante porque aprenden todos, incluso se les puede pedir a los miembros del grupo que pongan algún ejemplo que les haya ocurrido a ellos y así generalizar el aprendizaje. Con esta estrategia se ayuda a relajar a los implicados y al grupo.

El caso no debe terminar ahí. Debe aprovecharse la oportunidad para seguir trabajando con ejemplos similares en autocontrol, asertividad y comunicación verbal y no verbal. Se **recomienda** no insistir en la conducta ni en los actores que desencadenaron esta situación: *no deben considerarse protagonistas*.

SITUACIÓN 2: RETRIMIENTO, AISLAMIENTO

Es el comienzo de curso y es el primer día de clase para Anabel en ese colegio. La niña tiene 7 años, es menuda y parece algo tímida; se sienta en un sitio que está vacío y mira con cierto recelo e intranquilidad a los demás niños. Da la impresión de que no entiende muy bien lo que allí ocurre y no se atreve a decirlo. El profesor le pregunta su nombre y de forma cariñosa le indica lo que tiene que hacer y le pregunta si le gusta la clase. La niña responde tímidamente a la pregunta del profesor, expresándose con cierta dificultad y “ceceando”. Algunos niños empiezan a reírse y dicen “no sabe hablar”.

Anabel los mira, se calla y se pone a mirar fijamente su mesa. Ante la revuelta de la clase, el profesor no presta atención a esta conducta de Anabel. Cada vez que le preguntan se pone nerviosa, mira de reojo a sus compañeros y le cuesta empezar a hablar. Cuando lo hacen algunos compañeros repiten la conducta del primer día, a lo que el profesor añade: “¡niños!, por favor, callaos”.

Cada mañana a Anabel le cuesta más levantarse, con los días no quiere desayunar e incluso empieza a vomitar antes de salir de casa. Su madre se preocupa y la lleva al médico, éste le dice que la niña no tiene nada físico y que seguramente se deba a que está nerviosa. La madre acude al colegio y se lo comenta al profesor.

¿QUÉ HACER?

- **En el momento (a corto plazo)**

A veces, si no se dicen las cosas, puede ser que no se vea lo que ocurre alrededor, por ello hay que destacar la intervención de la madre. Si se es consciente del daño que se hace, quizá no se vuelva a repetir o se piense antes de actuar.

La mediación del profesor es muy importante en este caso, ya que no es una conducta arraigada, sino una conducta que empieza por unas circunstancias concretas. Entonces, ¿qué hacer?

El profesor no le hará preguntas que tenga que contestar ella sola. De vez en cuando, hará preguntas generales y observará si Anabel comienza a incorporarse. Lo importante es:

- Evitar que sea el foco de atención.
- Prestarle atención reforzando sus aportaciones que no tienen por qué ser siempre habladas.

Anabel tiene que percibir que es aceptada por el profesor y que es capaz de hacer bien las cosas como “cualquiera” de la clase. Hay bastantes tareas que ella puede hacer mientras relaja sus conductas en la clase y en casa.

- **A más largo plazo**

El profesor debe elaborar un plan para que tanto la adaptación de Anabel como la aceptación por parte de los compañeros sea completa. Para ello, el profesor debe empezar observando lo que ocurre exactamente, debe estar atento.

Una vez determinado el punto anterior puede aplicar la estrategia siguiente: se elegirá el texto de una historia en el que el personaje principal tenga algún defecto físico y destaque en él alguna habilidad o valor. También pueden darse algunas pistas y pedir a los compañeros que escriban una historia en la que “el protagonista sea... pero sepa hacer...”.

Así pues, hay dos alternativas: la historia propuesta por el profesor o una de las historias escrita por los niños. Tanto en uno como en el otro caso, el profesor leerá la historia y después, entregará una copia a cada uno de los niños. La sesión consistirá en lo siguiente: les pedirá que, verbalmente, vayan enumerando los **sentimientos** que les produce el protagonista de la historia. Esta parte sirve para que los niños sepan a qué se está refiriendo el profesor cuando habla de sentimientos. Una vez terminada esta parte del ejercicio, se les entregará un folio y se les pedirán dos cosas: primero: *“escribe los sentimientos que crees que siente el protagonista”*, y segundo: *“escribe los sentimientos que crees que tienen los que se ríen”*.

Transcurridos unos 10 ó 15 minutos, el profesor, dividirá el encerado en dos partes y pedirá a los niños que vayan diciendo los sentimientos que han escrito; en una parte del encerado, escribirá los sentimientos del protagonista y, en la otra, los sentimientos de los que se ríen.

El ejercicio termina incidiendo en la capacidad de *comprensión* de los sentimientos de los demás y en la necesidad de *cooperar* y *ayudar* a los demás. Se debe trabajar en *autoestima* y *empatía*.

El nivel o complejidad del ejercicio dependerá de la edad de los alumnos. El maestro debe fomentar el desarrollo de las conclusiones del ejercicio como objetivo propuesto por los participantes.

SITUACIÓN 3: LLEGAR TARDE A CLASE

Un alumno llega a clase sistemáticamente tarde, después del profesor, especialmente a primera hora de la mañana. Un día el profesor llama la atención a este alumno, recordándole que su obligación es llegar a clase con puntualidad. Cuando termina de hablar el profesor, el alumno empieza a gritar diciendo: *“estoy harto, la tienes cogida conmigo, sólo me llamas a mí la atención cuando otros también llegan tarde”*. Los otros alumnos observan la situación y cuchichean entre ellos.

¿QUÉ HACER?

- **En el momento (a corto plazo)**

Varias son las alternativas que se pueden adoptar aunque sólo se mencionarán las más inmediatas:

A. Recurrir a las normas del centro. En esta alternativa el profesor puede decir que citará a sus padres y tendrá una reunión con ellos en la que estará presente el director para saber, en primer lugar, si sus padres conocen que todos los días llega tarde a clase y, en segundo lugar, en el caso de que lo sepan, hablar, de las posibles soluciones para que se corrija la situación.

B. No llamarle la atención delante de todos y hacerlo, por ejemplo, durante la tutoría o el recreo. En este caso, el profesor no debe caer en la tentación de usar calificativos que puedan ser interpretados como agresivos. Debe dejar claro que su objetivo es aclarar y buscar una solución a esta conducta para lo cual debe ser claro en su exposición sin utilizar frases largas. Debe saber escuchar para dar lugar a que el alumno exprese libremente sus sentimientos o percepción de la situación, y a partir de ellos, pueda buscarse alguna solución formulada por el propio alumno o bien por el profesor con la aprobación del alumno.

La situación no es fácil para el profesor. Debe tener un buen control de sus emociones, pero es necesario que el alumno perciba la “voluntad” de ayuda de “su” profesor.

En el primer caso, el alumno, se convierte en el foco de atención de la clase, es la estrella por unos momentos, se siente importante: enfada al profesor, paraliza la actividad y sus compañeros le miran. Por lo tanto, si el profesor opta por esta alternativa es importante que sea breve, y utilice un tono de voz no agresivo e inmediatamente continúe el desarrollo de la clase.

En el segundo caso, el alumno pierde parte del protagonismo y se le involucra en el estudio y solución del problema.

- **A más largo plazo**

Tanto se haya utilizado la primera o la segunda alternativa expuestas en el punto anterior, el profesor puede elaborar un programa de convivencia en el que figuren de forma explícita uno o dos objetivos que él considere importantes o que los alumnos hayan decidido de forma democrática. Por ejemplo, uno de los objetivos puede ser *“estar de pie en clase”*. Posibles pasos:

A. El primer paso es definir objetivamente qué es estar de pie: ¿es estar totalmente recto donde sea?, ¿es no estar sentado?, ¿es estar apoyado sobre la mesa pero en su sitio?... Supongamos que llegamos al acuerdo que se considerará estar de pie *cuando el alumno se levante y esté fuera de su mesa*.

B. Comprobar que esa conducta se da. Elegiremos a dos alumnos para que anoten cada vez que alguien se pone de pie y se cambia de sitio.

C. Cada día se recoge el registro y a la semana se estudia el contenido y se decide si es importante o no. Si es importante se indagará por qué se da la conducta y qué se puede hacer para que no se dé.

Con estos ejercicios se aprende a compartir, se aprende a definir aquello que se quiere y se aprende a buscar soluciones.

SITUACIÓN 4: TELÉFONO MÓVIL

Ha desaparecido un teléfono móvil. Pedro cree que ha sido Isabel quien se lo ha cogido porque, desde hace unos días, tiene uno igual que el suyo. La profesora le pregunta si ha sido ella la que ha cogido el móvil de Pedro. Isabel le dice que no entiende por qué le hace esa pregunta y explica que es el móvil nuevo que le han comprado sus padres. La profesora le dice que hablará con sus padres.

Conforme avanza la conversación, Isabel se muestra cada vez más nerviosa y termina enfadada, gritando e insultado, y amenazando al compañero. Isabel vuelve a su sitio, abre su cartera y saca su contenido haciendo ruido y hablando por lo bajo.

¿QUÉ HACER?

- **En el momento (a corto plazo)**

La profesora analizará la situación después de hablar con Pedro y antes de hablar con Isabel. No debe caer en la tentación de usar calificativos cuando hable con Isabel, pero tiene que tener cuidado en no desviarse del tema y terminar perdiendo el control de la situación.

Cuando hable con Isabel, después de su primera intervención, tiene que “escuchar” sin emitir juicios si quiere dar la oportunidad de que Isabel dé su versión. Si interrumpe, Isabel puede dejar de hablar o bien mostrar un enfado que quizás antes no había mostrado.

El comportamiento de la profesora así como su tono de voz deben ser firmes pero no agresivos, deben ser comprensivos pero no prepotentes. Su mensaje debe centrarse en lo específico y no en lo general o en el pasado. Debe sugerir soluciones prácticas de forma que sean lo menos “duras” para Isabel y que con ello aprenda que no siempre se ha de ser autoritario, agresivo,

impulsivo... para solucionar un problema que puede ser aislado o puede haber surgido en un momento determinado.

Después, hablará con Pedro haciéndole comprender que todo va bien y que no debe utilizar esta situación para atacar a su compañera.

• **A más largo plazo**

El caso expuesto no fue conflictivo por la actuación adecuada de la profesora que fue asertiva (hizo lo que tenía que hacer de forma adecuada cuidando su mirada, tono de voz y gestos); supo dirigir, con pocas palabras, la conversación sin desviarse del tema; y no emitió juicios sobre lo que Isabel iba diciendo, quizás esto es una de las cosas más difíciles de hacer.

No obstante, deben aprovecharse las situaciones. En este caso, no de forma inmediata ni utilizando la misma situación, para trabajar sobre los aspectos que intervienen en situaciones similares y que ayudan a encontrar soluciones sin humillar a nadie.

Con este planteamiento se mantiene el buen clima en la clase y se ayuda a que los alumnos perciban a la profesora como fuente de solución de problemas y, por lo tanto, de ayuda. Desde este punto de vista se puede trabajar básicamente:

- Control de la agresividad.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Búsqueda de soluciones.

Estas tres habilidades son muy amplias y dan mucho juego a la profesora para aplicarlas a situaciones concretas y enseñarles a generalizar esas habilidades a otras situaciones. Por supuesto que no se hace todo en una sesión, la profesora lo tendrá presente y lo desarrollará cuando considere que es adecuado.

Pero recuerde que los pasos a seguir, por lo general, son los siguientes:

- Valore la situación que se ha producido y decida cuándo es el momento más adecuado para intervenir.
- Establezca objetivos cuando se decida a intervenir para luego poder comprobar si se han conseguido.
- Entrene en el autocontrol tanto de la conducta como del pensamiento.

Las pautas para cada una de estas habilidades, están más detalladas en las dos GUÍAS PUBLICADAS para el profesorado de secundaria y primaria (a las que ya hemos hecho referencia), donde además se encuentran dos DVDs que presentan casos reales del aula para estudiar, analizar y buscar soluciones.

SITUACIÓN 5: LA MOCHILA

Luis está tranquilo en la clase pero llega Antonio y, como de costumbre, abre la mochila de Luis y tira su contenido al suelo. Esta situación genera en el resto de los alumnos risas y burlas. Un día Luis les planta cara y como consecuencia le echan los libros en el inodoro. Al ir a recoger sus libros, el grupo de Antonio, le propina una serie de golpes y, ante los gritos entra el profesor y ve la escena.

¿QUÉ HACER?

- **En el momento (a corto plazo)**

A veces, son tantas las cosas que ocurren a nuestro alrededor que no percibimos muchas de ellas hasta que no se produce una situación especial. En este caso, el profesor percibe una situación

de maltrato de unos compañeros a otro o, en otras palabras, se está dando una de las formas de abuso interpersonal en el que se le hace sentir a Luis miedo, vergüenza, inseguridad, etc.

Recuerde que *nadie hace algo sin una finalidad*, o de otro modo, Antonio realiza esta conducta ¿para llamar la atención?, ¿para demostrar que puede más que Luis?...

Varias son las preguntas que se puede hacer el profesor. Pero la que interesa en este momento es ¿qué hacer?

Como se indica en la descripción del caso, esta es una conducta habitual que realiza Antonio. En primer lugar, no hay que llegar a este punto, es más fácil evitarla al principio, una vez consolidada es más difícil de solucionar. **No obstante, hay que intervenir. Pero, ¿cómo?**

El profesor hablará primero con Luis para informarse bien de qué es lo que ocurre habitualmente y cómo vive esas situaciones. Lo más seguro es que tenga sentimientos de impotencia, de inseguridad y una baja autoestima; no obstante, hay que escuchar con atención “su” punto de vista.

En segundo lugar, hablará con Antonio e intentará saber “por qué” lo hace y qué siente “cuando” lo hace. No es tarea fácil pero es muy recomendable. Con esto el profesor obtendrá información, por ejemplo, sobre:

- Si se considera el *dueño de la realidad*, ya que parte del hecho de que sólo su punto de vista, es el correcto.
- Si se apoya en el hecho de que *nunca tiene que perder* y entonces no le importa recurrir a conductas más arriesgas para lograr su objetivo.
- Le falta *confianza en sí mismo* y aparenta una autoestima de la que carece. Este tipo de personas suelen ser inseguras, se sienten incómodas en su relación con los demás, y son intolerantes.

- Necesitan *dar una buena imagen*, como consecuencia tienen miedo a la evaluación de los demás y suelen ponerse nerviosos cuando se amplía el círculo de referencia.

Con esta conducta bastante establecida y con la información obtenida, el profesor negociará las normas a seguir con Antonio y fijará conductas alternativas que le sirvan para el cambio de conducta. Por ejemplo, puede encargarle alguna tarea que le guste.

Llegado el momento, si persiste la conducta, el profesor le dirá claramente las consecuencias que esto puede tener.

En cuanto a Luis, le recomendará que ignore a Antonio y, si estuviesen sentados cerca, buscará una estrategia para realizar cambios en el aula.

- **A más largo plazo**

Con las recomendaciones anteriores no es suficiente. El profesor tiene que seguir observando las conductas de Antonio, Luis y, por supuesto, las del resto de la clase para poder trabajar y evitar ese tipo de conductas.

En términos generales, en Antonio, hay que desarrollar el *autocontrol* y la *empatía* tal y como se indica en la *GUÍA PARA PROFESORES*. En este caso, es necesario que Antonio y su entorno aprendan a ser conscientes (autoconciencia) de sus actos y controlarlos (autoconocimiento/ autocontrol), incrementando la capacidad de ponerse en el lugar de Luis (empatía).

En cuanto a Luis, es importante desarrollar el autoconcepto y la asertividad tal y como se indica en la *GUÍA*. Ambas habilidades son imprescindibles para su buen funcionamiento.

Lo recomendable es que a través de “casos” o situaciones diarias, el profesor incida en estas habilidades lo que, sin duda, incrementará el buen funcionamiento del aula y el rendimiento del grupo.

SITUACIÓN 6: MATEMÁTICAS

Alberto no tiene ningún interés por la asignatura de matemáticas hasta el punto de que nunca trae el libro ni el cuaderno. Como consecuencia, se aburre y se pasa la clase interrumpiendo las explicaciones con intervenciones impropiedades. Se le insiste que deje de molestar pero no hace caso y se burla de todos, especialmente del profesor.

Pero Alberto no tiene la mesa vacía, en ella pone el bocadillo y un bote de zumo. Como no le interesa en absoluto la clase, durante la misma va "inventado" nuevas situaciones y hoy ha cogido el paraguas y ha comenzado a disparar como si fuese un rifle al tiempo que se ríe de sus "gracias".

¿QUÉ HACER?

- **En el momento (a corto plazo)**

Esta es una situación difícil puesto que no es una conducta aislada, es una conducta que se da de forma repetida y, por lo tanto, consolidada y más difícil de intervenir. Alberto se lo pasa bien al ser el centro de atención de "algo" que sabe hacer, ya que en matemáticas no destaca. Sus compañeros no le prestan gran atención, están acostumbrados a ello aunque manifiestan que las conductas de Alberto les molestan.

¿Qué hacer? En ese momento, hay que intentar que cambie de conducta encargándole algo que él sea capaz de hacer aunque no tenga mucho que ver con la materia que se esté trabajando, al tiempo que hay que evitar que sea el centro de atención.

Para que sea eficaz, es necesario que el profesor conozca qué le gustaría hacer sin alterar la clase y encargárselo para conseguir que la clase de matemáticas se desarrolle bien.

- **A más largo plazo**

El profesor tiene que hacer una programación especial para ir adaptando a Alberto a sus compañeros. Para lo cual, por ejemplo, **puede:**

- Cambiarle de sitio.
- Ponerle tareas especiales adaptadas a sus conocimientos reales mientras sus compañeros trabajan otro nivel.
- Hacerle intervenir con preguntas que pueda responder.
- Asignarle alguna responsabilidad especial, etc.

Cualquier alternativa que se elija, si no se conoce bien a Alberto, se debe hablar con él y negociar un plan. Si eso es imposible, el profesor elaborará un plan progresivo para un cambio gradual.

Para la elaboración del plan es necesario tener claro:

- *El profesor:* qué ve, qué sentimiento le produce esta situación, cómo responde ante esa situación, y cómo le gustaría responder.
- *Alberto:* cómo ve la situación, qué sentimiento le produce realizar esas conductas, y qué obtiene con las mismas.

conclusiones

Las habilidades básicas necesarias para desarrollar este plan son: la observación, la comunicación y la empatía. Estas habilidades, así como las pautas para desarrollarlas, figuran en las GUÍAS DE PROFESORES PARA LA CONVIVENCIA publicadas por la Consellería de Educación en el 2005 y 2006.

Recuerde que las soluciones tienen carácter orientativo ya que sólo se puede hacer de forma específica cuando se conoce el contexto donde se producen. Sin embargo, es una buena forma de aprender que viene a completar, como ya se ha indicado, las dos guías ya publicadas. No obstante siempre queda la puerta abierta a consultas concretas que puede realizar en la Dirección General de Evaluación, Innovación y de la Calidad Educativa y de la Formación Profesional.

otros casos

Varias son las actuaciones que puede realizar el profesor para paliar la situación, primero, desde la propia aula y, segundo, contando con los compañeros y profesionales.

En ocasiones la causa de la conducta disruptiva puede ser bastante generalizada, en concreto, puede deberse a que al alumno no le interesa alguna asignatura. ¿Cómo se manifiesta su falta de interés? Generalmente se manifiesta: incordiando, no atendiendo, etc. ¿Por qué puede darse esa falta de interés? Por falta de conocimientos previos, inteligencia por encima de la media, necesidad de llamar la atención, etc.

Partiendo de este tipo de situación u otras similares, a continuación presentamos más casos, que aunque aborda problemáticas más concretas que los casos expuestos hasta ahora, comparten el mismo objetivo. Un objetivo, insistimos, que no es otro que el de orientar y sugerir posibles soluciones puntuales a cada caso planteado.

SITUACIÓN 7: TRANSTORNOS ALIMENTICIOS

El profesor observa que hay una alumna de su clase, Paula, que nunca lleva almuerzo. Lo comenta con los monitores del comedor y éstos le confirman que ella trata diariamente de tirar la comida o de inventar excusas para no comer.

En tutoría, los alumnos cumplimentan un horario de hábitos alimenticios, y dicha alumna, o bien no suele merendar o bien merienda chucherías. Normalmente, cena un vaso de leche y desayuna un yogur.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Qué alternativas tiene el profesor para resolver esta situación?

El profesor-tutor tiene distintas posibilidades para tratar de solventar esta situación, no sólo desde el aula-clase sino también colaborando con otros profesores, así como con el psicopedagogo.

¿Cómo podemos abordar este tipo de problemas en las tutorías?

Como profesores debemos transmitir a nuestros alumnos que una alimentación equilibrada es muy importante para el desarrollo físico e intelectual de niños y adolescentes. Nosotros, como docentes, ocupamos un lugar privilegiado a la hora de detectar la presencia de trastornos alimentarios en los alumnos, pues convivimos con ellos gran parte del día y somos testigos de su comportamiento.

La pregunta que surge ante este tipo de situaciones es: ¿qué podemos hacer para ayudar a Paula?

Sería conveniente hablar con ella en privado, para hacerle entender la importancia de los hábitos alimenticios: hacer cinco comidas, comer sano y de todo en cantidades razonables... Además, debemos de comentar con el grupo-aula que este tipo de comportamiento puede acarrearles no sólo problemas de salud, sino también un bajo rendimiento académico.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Estas situaciones se deben comunicar inmediatamente a las familias, de forma que sus padres sean conscientes, desde el primer momento del problema que sufren sus hijos y puedan afrontarlo.
- Además, es importante la actuación del psicopedagogo del centro, quien debe promover actuaciones para, en la medida de lo posible, y en coordinación con los padres, ayudar a resolver el problema.
- También es importante realizar actuaciones de cara al grupo relativas a la importancia de una alimentación adecuada, y a los trastornos que pueden ocasionar patologías como anorexia, bulimia...

SITUACIÓN 8: INSULTOS Y PELEAS

En el patio del colegio, Cristina insulta a María y las dos acaban peleándose mientras los presentes jalean para que se peguen más.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Cuándo se producen los conflictos entre el alumnado?

Los incidentes entre los alumnos se producen a lo largo de la jornada lectiva, especialmente en los momentos de esparcimiento. Estas situaciones pueden venir motivadas por circunstancias que ocurren en ese momento, o bien ser consecuencia de situaciones anteriores que hayan acontecido dentro del aula.

¿Cómo debemos tratar el conflicto?

Se debe fomentar, por parte de todo el equipo docente, un espíritu de empatía entre los alumnos, de manera que más allá de las diferencias que puedan surgir entre ellos, sean ellos mismos, tanto los implicados en las situaciones conflictivas como el resto de sus compañeros, quienes encuentren la solución a la contienda.

¿Qué entendemos por insulto?

Hay que tener en cuenta que determinadas expresiones se consideran un insulto cuando se pronuncian con evidente ánimo ofensivo, mientras que en otra situación no serían más que una demostración de un “animus iocandi”, quizás excesivo, de quien las pronuncia.

También la multiculturalidad en el aula, hace que una expresión dirigida hacia personas de procedencia distinta, sea interpretada de manera diferente.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Sin duda alguna, en este tipo de conflictos es aconsejable el uso de la mediación: los implicados, más tranquilos, analizarán la situación con perspectiva, y podrán llegar a una situación de consenso.

- En el caso de que no se alcance dicha solución amistosa, en la que los dos implicados ganan, se deberá –en ambos casos– aplicar el RRI para evitar la repetición de estas situaciones en el futuro, si bien si se aplica la mediación se tendrá en cuenta como atenuante a la hora de determinar la sanción.
- Se mantendrá a los padres informados en todo momento.

SITUACIÓN 9: DISCRIMINACIÓN INMIGRANTE

En una clase con 25 alumnos, nadie se quiere sentar al lado de Miguel. Dicen que huele mal. Es inmigrante, moreno y bajito. Hay un grupo que se dedica a meterse con él.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Qué podemos hacer ante este tipo de situaciones?

Se hablará, por un lado, con el niño discriminado, transmitiéndole confianza para que entienda que no se permitirá que se repitan este tipo de situaciones. Por otro lado, se hablará con el resto del grupo para explicarles la importancia de la asertividad, insistiendo en que el ser asertivo no nos permite faltar el respeto al otro.

¿A quién podemos recurrir?

Se contará con la colaboración del psicopedagogo del centro para trabajar la escucha activa, la asertividad... en la tutoría.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Se hablará con los alumnos restantes sobre su comportamiento, sin mencionar directamente el caso. Se comentará su actitud discriminatoria y separatista para con el compañero, con preguntas directas y concretas.
- Se mantendrá a los padres informados de este comportamiento discriminatorio.
- Se reflexionará con el aula-clase sobre aquello que motiva esta actitud racista. También se informará a los alumnos que se comentará esta actitud a sus padres, con la intuición de disuadirlos.

SITUACIÓN 10: ABSENTISMO

Mihai falta con frecuencia a clase. Un día el profesor le llama la atención, recordándole que su obligación es venir a clase. Tras la reconvención, el alumno contesta de malos modos, diciendo que le tiene manía porque cuando otros faltan, no les recrimina –públicamente– su actitud.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Por qué debemos hablar con las familias?

En primer lugar, es conveniente hablar con las familias para que nos aclaren si la falta continuada del alumno al centro es justificado (razón de salud, problema familiar...). En la sociedad actual existen algunas familias que impiden a los menores llevar la rutina adecuada (regímenes de visitas, custodias compartidas...).

¿Por qué debemos hablar con los alumnos?

En segundo lugar, conviene hablar con el alumno en privado, para recordarle la importancia y obligación de asistir a clase todos los días; pues, su falta reiterada supone un quebrantamiento de la ley, y en un futuro, puede afectar a su formación a la hora de continuar estudios.

¿Cómo debemos interpretar la respuesta del alumno?

Conviene analizar la respuesta del alumno a nuestras reflexiones: si muestra arrepentimiento, probablemente la falta de asistencia se deba a causas imputables a su propio comportamiento (se levanta demasiado tarde, se entretiene jugando...), pero si responde con una actitud desafiante, ésta puede deberse a que el alumno considere que no es él el culpable de la situación y que tampoco dispone de los mecanismos necesarios para revertirla.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Hay que estudiar junto con la familia los hábitos diarios del alumno, para averiguar los orígenes del retraso y poner las medidas adecuadas para combatirlo.
- Después, hablaremos con el alumno de manera que se sienta responsable de su comportamiento social, y asuma las normas de convivencia como algo inherente y necesario en cualquier grupo social *"ubi societas, ubi ius"* (donde hay sociedad, hay derecho).
- Si el comportamiento inadecuado persiste y es imputable al alumno, se le deberá aplicar el RRI con dos fines: un fin de prevención especial, para que sea consciente de que su conducta inadecuada tiene establecida una consecuencia; y un fin de prevención general, para que el resto de los alumnos sean conscientes de que la convivencia tiene unas reglas que se deben respetar para que ésta sea posible.

- En cualquier caso, es necesario que los alumnos vean estas normas de convivencia no como algo impuesto, sino como resultado de la voluntad mayoritaria de los miembros de la comunidad educativa y que pretende el buen funcionamiento de la misma.
- Se mantendrá informados a los padres en todo momento.

SITUACIÓN 11: COMPORTAMIENTO NERVIOSO

Luis es un niño intranquilo, nervioso, no para.
Esto preocupa a sus profesores y afecta a sus compañeros.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Debemos hablar con otros profesores del grupo?

Es conveniente consultar con otros compañeros para comprobar si este comportamiento se repite en el resto de las áreas.

¿Debemos hablar con las familias?

En estas situaciones, es importante la intervención de las familias, puesto que probablemente los padres habrán observado esta “inquietud” en casa.

Por eso, pueden poner en conocimiento del profesorado el comportamiento que han observado en el ámbito familiar, desde cuándo y qué actuaciones han llevado a cabo.

¿Qué podemos hacer en el aula?

El profesorado debe estar atento a las señales que se producen en el aula, puesto que ciertos comportamientos, pueden tener como trasfondo algún tipo de trastorno.

¿A quién puede recurrir el tutor?

Contará con la colaboración del psicopedagogo del centro, para que trabaje con él. El tutor le transmitirá toda la información recavada.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- El profesorado debe promover actividades relacionadas con la convivencia, de forma que los alumnos se vayan sensibilizando con la existencia de la diversidad en el aula.
- Es importante la actuación de todo el profesorado para que los alumnos no perciban estas actividades como algo aislado y propio de una materia o asignatura, sino que vean que el espíritu de convivencia impregna todas las situaciones cotidianas en el aula.
- Del mismo modo, hay que estudiar junto con la familia los hábitos diarios del alumno, para averiguar los orígenes de este comportamiento intranquilo y poner, con la ayuda del psicopedagogo o del SAPE, las medidas adecuadas para combatirlo.
- También es necesario que los alumnos vean estas normas de convivencia no como algo impuesto, sino como resultado de la voluntad mayoritaria de los miembros de la comunidad educativa y que pretende el buen funcionamiento de la misma.
- Se mantendrá informados a los padres en todo momento.

SITUACIÓN 12: LLAMAR LA ATENCIÓN

Alicia está tratando, como todos los días, de llamar la atención alterando el desarrollo de la clase: se hace la graciosa y provoca las risas de sus compañeros, alterando el ritmo de la clase. Parece que esto se está convirtiendo en una rutina.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Por qué una asignatura deja de interesar?

En más de una ocasión nos encontramos con alumnos a los que no les interesa una materia concreta. Es necesario analizar las causas de esta actitud jocosa: falta de interés, falta de conocimientos previos, sobredotación intelectual, necesidad de llamar la atención...

¿Debemos hablar con el alumno en privado?

Sería conveniente hablar con él para hacerle ver la importancia de un comportamiento adecuado en clase y las consecuencias de su conducta.

¿Su actitud supone una falta de respeto?

Hay que hacerle entender que su actitud sí supone una falta de respeto no sólo hacia sus compañeros sino también hacia el trabajo del profesor.

¿Hemos comentado con el resto de los alumnos del grupo, que a lo largo del proceso enseñanza-aprendizaje, habrá materias que les resultarán más interesantes que otras?

Deberán entender que todas son necesarias para su desarrollo social e intelectual.

¿Qué podemos hacer si esta actitud persiste?

Si la actitud se reitera, y se repite en otras áreas, se deberá contar necesariamente con la colaboración del psicopedagogo del centro, puesto que es el profesional que cuenta con las herramientas de diagnóstico adecuadas para poder sacar a la luz la causa de dicho comportamiento.

¿Cuál es nuestro objetivo al comentar esta actitud tanto a nivel individual como a nivel de grupo-clase?

Ayudarle a distinguir aquellas esferas de la actividad educativa en las cuales puede decidir su participación de aquellas que no puede hacerlo por formar parte del currículo de su etapa. Podemos destacar, en ambos casos, los aspectos positivos de esta situación.

¿ A quién debemos informar?

Se mantendrá informado al tutor y al resto del profesorado para evitar que se repita esta actitud.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Es importante la actuación de todo el profesorado para que los alumnos no perciban esta actitud como algo propio de una materia o asignatura, sino que vean que el comportamiento adecuado y respetuoso es el que debe reinar en las situaciones cotidianas del aula.
- Se hablará con la niña disruptora sobre su comportamiento, recordándole que este tipo de conducta no es adecuada, ya que afecta no sólo a su aprendizaje sino también al del resto de la clase.

- Se reflexionará sobre aquello que le impulsa a comportarse de esta manera, comentándole que se hablará con sus padres tratando así de disuadir su comportamiento.
- Se comentará con los padres este comportamiento inadecuado y repetitivo.
- Se tendrá en cuenta el RRI.

SITUACIÓN 13: DISCUSIÓN ENTRE PADRES

Dos padres se pelean en la puerta del centro porque el hijo de uno de ellos recibe insultos y amenazas por parte del hijo del otro padre. Empiezan a insultarse y acaban llegando a las manos siendo separados por otro grupo de padres que hay en la puerta. El director está cerca del lugar del conflicto y acude a ver lo que ha pasado.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Qué ha pasado?, ¿cómo se ha llegado a esa situación?

El director sin perder la calma pregunta que ha pasado. Debe escuchar a las dos partes sin emitir juicios ni opinar.

Cada parte escuchará a la otra respetándose y tratando de llegar a un acuerdo.

¿Hemos informado al tutor de los alumnos de lo ocurrido para saber qué es lo que ha pasado entre los alumnos y así llegar al inicio del problema para tratar de solucionarlo?

¿Cómo queda reflejado este tipo de situaciones en el RRI y en el Plan de Convivencia?

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Al haberse producido la situación en la puerta del colegio y estando cerca el director, se manejará la situación dentro del despacho del director. Intentando ofrecer un espacio para el diálogo.
- En estas situaciones en las que se ha perdido la calma es muy importante mantener un diálogo basándose en el respeto. Este tipo de reuniones es mejor llevarlas a cabo al día siguiente, lo cual nos permitirá reunir todo tipo de información y normativa para la resolución del problema.
- Una vez estudiado el caso y con las medidas que se van a adoptar, se informará a los padres de las decisiones tomadas en el centro teniendo en cuenta el RRI y el Plan de Convivencia.

SITUACIÓN 14: DESINTERÉS

Ahmed es un niño inquieto que molesta en clase. Cuando el profesor manda trabajo para hacer en clase, él se dedica a incordiar a los compañeros y no realiza nunca el trabajo. El profesor está constantemente llamándole la atención para que trabaje pero a él le da igual y sigue sin trabajar e incordiando a los compañeros.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Ante esta situación el tutor debe plantearse: **¿qué está pasando con el niño?, ¿a qué se debe su actitud?**

¿Cuál es la causa de ese desinterés hacia el trabajo en clase por parte del niño?

¿Hemos hablado con los padres del niño para intentar averiguar qué está pasando y comprobar cómo es su comportamiento en casa?

¿Hemos contado con la ayuda del psicopedagogo del centro para que nos asesore a nosotros en el caso y si es necesario para que trabaje con el alumno?

¿Cómo responde él cada vez que se le llama la atención? ¿Atiende?

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- El profesor deberá mantener la calma ante una situación que se está reiterando por parte de este alumno y hablar con él. Adoptar una actitud positiva y de ayuda con el alumno.
- Intentar propiciar conversaciones informales en momentos muertos de la clase. De manera que desaparezca el rol de profesor y alumno.
- Hablar con los padres del alumno para informarles de la actitud del alumno en clase. Asimismo escuchar a los padres en todo lo que concierne a su hijo para entre todos tratar de poder ayudar al niño a cambiar el rumbo de esa conducta.
- Trabajar con el grupo las normas de convivencia de clase. Se desarrollarán actividades que permitan establecer normas de forma progresiva para que el alumno las viva como algo propio y práctico.

SITUACIÓN 15: TAREAS PARA CASA

Miguel lleva días sin hacer los deberes en casa. Al llegar a clase no le preocupa no tener los deberes hechos. Si el profesor se los pide él se calla y no da ninguna contestación. Tiene una actitud pasiva y le da igual que el profesor se enfade con él. Es más, el profesor cree que hay veces que se ríe de él.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

¿Cuál es la causa de esta actitud? ¿Por qué ese desinterés hacia las actividades de casa y esa provocación todos los días?

¿Se ha hablado con el alumno aprovechando los momentos en clase o en el recreo para empatizar y acercarnos a él, y ver que nos puede contar para intentar ayudarle?

¿Se ha hablado con la familia para poder saber qué está pasando en casa?

¿Se ha tenido en cuenta tanto el RRI como el Plan de Convivencia del centro?

¿Se ha recurrido al psicopedagogo del centro para ver si el alumno presenta cualquier tipo de problema que no ha sido detectado?

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Desnudar el problema e intentar afrontarlo de manera relajada y despersonalizada para facilitar una solución efectiva y satisfactoria.

- Hablar con la familia e intentar que vean el problema de manera que colaboren llevando un control con los deberes del niño, para que éste se sienta respaldado tanto en casa como en el colegio.
- Adoptar una perspectiva proactiva, es decir, intentar resolver el conflicto futuro aprovechando el actual: “qué debo hacer para que no vuelva a ocurrir”.

SITUACIÓN 16: REACCIONES BRUSCAS

Jairon está atendiendo tranquilamente en clase. Mientras Diego y Mateo están tirándose pelotas de papel, con tan mala fortuna que un lanzamiento va a parar a la cabeza de Jairon. Éste se levanta repentinamente hacia Mateo y le propina un tortazo, además de múltiples insultos y amenazas.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Ante esta situación, el profesor, antes de tomar una decisión precipitada debería considerar los siguientes aspectos:

Tras detener el altercado y calmar a Jairon, se debe averiguar qué pasa, escuchando a todas las partes y sin emitir ningún juicio.

También se puede recurrir a testimonios de otros compañeros que han presenciado la situación para obtener una visión más completa del suceso.

Averiguar, consultando al psicopedagogo del centro, si el alumno en anteriores ocasiones había presentado conductas similares.

Conviene también, analizar e incorporar la respuesta de Jairon a nuestras reflexiones: si muestra arrepentimiento, si responde con una actitud persistente y desafiante. Ya que ésta puede deberse a que el alumno considere que no es él el culpable de la situación y que tampoco dispone de los mecanismos necesarios para revertirla, etc.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

Con toda la información recogida, es la hora de actuar. Para tratar de resolver este incidente las actuaciones convenientes serían:

- Hablar con el alumno de manera que se sienta responsable de su comportamiento social, y asuma las normas de convivencia como algo inherente y necesario en cualquier grupo social. También se puede trabajar con el grupo las normas de convivencia de clase, se trabajarán actividades que permitan establecer normas de forma progresiva para que el alumno las viva como algo propio y práctico.
- Contar con la ayuda del psicopedagogo del centro para que nos asesore a nosotros en el caso, y si es necesario para que trabaje con el alumno.
- Hablar con los padres del alumno para informarles de la actitud del mismo en clase. Asimismo escuchar a los padres en todo lo que concierne a su hijo para entre todos tratar de poder ayudar al niño a cambiar el rumbo de esa conducta.
- Si por parte de Jairon no hay un arrepentimiento sincero, se podría instar un procedimiento de mediación entre los implicados. El acceder a un proceso de mediación se debe de contemplar como atenuante en la sanción adoptada del RRI.

SITUACIÓN 17: NORMAS DE CONVIVENCIA

Rosa, la maestra de matemáticas, está harta de Alberto. Continuamente le ha de recordar que en clase no se come chicle, que se debe sentar correctamente, que debe levantar la mano para hablar, y así un largo etcétera de conductas inadecuadas. Rosa ya no sabe qué hacer.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Es necesario analizar las causas de esta actitud disruptora (continuas interrupciones, necesidad de llamar la atención...). En muchas ocasiones, también, debemos estar atentos a las señales que se producen en el aula, puesto que ciertos comportamientos, pueden tener como trasfondo algún tipo de trastorno.

Es aconsejable consultar al tutor y resto de profesorado si en cursos pasados el alumno mostró comportamientos de la misma índole. De lo contrario, existe la posibilidad de localizar un problema que hasta ahora no ha sido detectado.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

Después del análisis de la situación, probablemente tendremos el problema mucho más acotado. Con lo cual a continuación deberíamos:

- Abordar el problema desde la actuación e implicación de todo el profesorado. Así los alumnos perciben esta actitud no como algo puntual y propio de una asignatura o profesora, sino que ven que el comportamiento adecuado y respetuoso es el que debe reinar en todas las situaciones cotidianas del aula.

- La profesora deberá mantener la calma ante una situación que se está reiterando con bastante frecuencia por parte de este alumno y hablar con él. Adoptar una actitud positiva y de ayuda con el alumno, recordándole que este tipo de conducta no es adecuada, ya que afecta no sólo a su aprendizaje sino también al del resto de la clase.
- Se comentará con los padres este comportamiento inadecuado y repetitivo. Se buscará la colaboración de éstos para ayudar al niño a cambiar el rumbo de esa conducta.
- Por último, es recomendable trabajar con el grupo las normas de convivencia de clase, se desarrollarán actividades que permitan establecer normas de forma progresiva para que el alumno las viva como algo propio y práctico.

SITUACIÓN 18: MOFARSE DE UN DEFECTO FÍSICO

Andrés sufrió de pequeño un accidente de tráfico. Desde entonces le quedaron secuelas en una de las orejas. Pablo y Martín llevan desde el inicio de curso, metiéndose constantemente con Andrés, y concretamente con su secuela auditiva. No les hace falta ninguna excusa para iniciar la mofa, el insulto, el mote... La maestra, aunque es consciente, no es capaz de erradicar esta situación.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Aunque el incidente que nos ocupa no es realmente complejo, es aconsejable recabar información del resto de maestros de esa aula, para delimitar el problema. **¿Andrés es la única víctima? ¿O hay más alumnos? ¿Ha ocurrido anteriormente?**

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN

- Hay que hablar con los alumnos de manera que se sientan responsables de sus comportamientos sociales, y asuman el respeto a los demás como algo inherente y necesario en cualquier grupo social.
- Se contará con la ayuda del psicopedagogo del centro para que nos asesore a nosotros en el caso, y si es necesario para que trabaje con los alumnos.
- Trabajar en la clase dinámicas de grupo, donde se abordará la empatía entre otras posibles competencias emocionales: asertividad, autoconocimiento, autocontrol...
- Se mantendrá informados a los padres en todo momento. También se les escuchará, para entre todos tratar de poder ayudar al niño a cambiar el rumbo de esa conducta reprobable.

conclusiones

Como podemos observar todos los casos tienen el mismo denominador común: previamente a la intervención sobre el caso, se analiza la situación (consultando al alumnado, a los docentes y a la familia) y con la información obtenida se adoptan las estrategias oportunas, que generalmente implican a los alumnos y tutores, pero también al resto de alumnos y profesores y, si es pausable, a las familias de los alumnos implicados.

En definitiva, este manual denominado Casos y Soluciones, junto a la Guía para el profesorado en Formación para la Convivencia editadas por la Conselleria de Educación, sugieren procedimientos y alternativas básicas que pueden ayudar al funcionamiento diario teniendo un carácter orientativo o preventivo para el día a día.

