

## 6. Tipos de respuestas ante las actuaciones del alumnado.



Vaello Orts en su libro *Las habilidades sociales en el Aula* habla de la canalización de conductas típicas ligadas a los roles informales. En la que un rol es el conjunto de conductas ligadas a la posición de un miembro en un grupo.

El rol está compuesto por conductas repetitivas de gran valor adaptativo, y en él confluyen una serie de expectativas compartidas sobre cómo se debe comportar cada persona en las distintas situaciones típicas a las que ha de enfrentarse como componente de un grupo.

El conocimiento de los roles (especialmente los informales) que representa cada alumno, ayuda a comprender muchas de las conductas

que se dan en el aula y a influir sobre ellas para mejorar el clima de la misma.

Se caracterizan por:

- Son patrones de comportamiento.
- Las conductas ligadas a los mismos son persistentes, recurrentes.
- Son conductas necesarias para el sujeto, ya que tienen carácter funcional y adaptativo, por lo que son muy resistentes al cambio.
- Responden a ciertas expectativas del sujeto y del contexto.
- Reducen la incertidumbre y aumentan la previsibilidad de futuras conductas.
- Están asociados a la posición o estatus en el grupo.

Según la mayor o menor contribución de un rol al clima social de la clase, el profesor puede adoptar tres vías de canalización de los roles (inhibición, reconducción, potenciación) de sus alumnos:

- Potenciación de los roles positivos o prosociales.
- Reconducción de los roles obstructivos de la convivencia o antisociales, sustituyéndolos por otros constructivos.
- Inhibición de los roles incompatibles con un buen clima social, que no hayan podido ser reconducidos o sustituidos por otros más convenientes y que estén deteriorando progresivamente el ambiente.

## 6.1. Estrategias ante problemas típicos.

Hay ciertas conductas problemáticas que, por aparecer con frecuencia en contextos muy diferentes, se pueden considerar típicas. A pesar de los inconvenientes que supone etiquetar los problemas y del riesgo que representa tratar como problemas lo que son síntomas o manifestaciones de causas más profundas, no podemos obviar los beneficios que supone tener previstas ciertas reacciones ante problemas recurrentes de clase.

### Aplicación práctica

Una posible aplicación práctica para tratar las estrategias ante los problemas típicos puede ser un juego de roles en el que dos alumnos: uno con el rol de formador y otro con un rol de los que se exponen a continuación, tengan que relacionarse en un contexto propuesto por el profesor como puede ser: salir a la pizarra a realizar un ejercicio, cómo comportarse a la hora de realizar un trabajo en grupo, una nota insuficiente en una prueba...

La segunda parte de esta actividad consistiría en exponer en clase los distintos comportamientos y mantener un debate sobre las posibles intervenciones que podríamos realizar, y los comportamientos detectados en los alumnos participantes en la simulación.



Podemos recurrir a la recopilación de las siguientes tablas como situaciones típicas que se nos pueden presentar y los distintos comportamientos que deberíamos tener como formadores, adaptada a partir de las aportaciones de diversos autores.

Instigador	
Conductas típicas	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Disfruta creando problemas</li> <li>· Incita a las hostilidades</li> <li>· A veces actúa en la sombra, otras va de líder. Puede ser sibilino o abiertamente hostil</li> <li>· Provoca enfrentamientos en clase y fuera de ella</li> <li>· Suele molestar a los compañeros y al profesor</li> <li>· Irresponsable e inmaduro</li> <li>· Pretende demostrar que tiene poder, por lo que puede llegar a atemorizar al profesor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificarle en privado «Tengo sospechas de que tú..., y debo hablarlo con tus padres (u otros profesores)»</li> <li>· Descubrir el disfraz: «Estás en todas las situaciones»</li> <li>· Especificar exactamente la conducta a cambiar</li> <li>· Contrato de conducta</li> <li>· Reconocer esfuerzos</li> <li>· Convencerle de su capacidad para hacer otras cosas</li> <li>· Implicarle en la búsqueda de la solución</li> <li>· Reconocer el derecho a quejarse, pero no a alborotar</li> <li>· No ponerse a su altura, no mostrarse agresivo</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Resentido</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Siempre enfadado, de mal humor, aunque no de forma intensa</li> <li>· Escaso autocontrol y baja autoestima</li> <li>· Arremete contra todo y contra todos</li> <li>· Crea tensión</li> <li>· Se enfurece, se pone agresivo si no se le da la razón</li> <li>· Justifica sus enfados («Esto no se puede consentir»)</li> <li>· La culpa de sus enfados la tienen siempre los demás</li> <li>· Amenaza en vez de disculparse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mantener la calma</li> <li>· No amenazar</li> <li>· Esperar a que esté tranquilo para hablarle</li> <li>· Cambiar de conversación y no entrar al trapo mientras esté mostrando rencor</li> <li>· Preparar conjuntamente con él un plan para autocontrolar los enfados</li> </ul>

<b>Apático</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Poco activo</li> <li>· Evita participar en las actividades de clase</li> <li>· Escasa motivación, falta de energía</li> <li>· Le cuesta atender, distraído, ausente</li> <li>· No obedece órdenes ni hace las tareas, aunque no protesta</li> <li>· Baja autoestima, pocos amigos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Observación sistemática</li> <li>· Dar responsabilidades</li> <li>· Preguntarle en clase, pedirle opinión</li> <li>· Reconocimiento del esfuerzo y el trabajo</li> <li>· Proponerle tareas cortas y asequibles</li> <li>· Reforzar sus avances</li> <li>· No ignorarle ni pedirle menos tareas que a los demás</li> </ul>

<b>Protagonista</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Intenta llamar la atención por todos los medios</li> <li>· Obstaculiza la labor del profesor</li> <li>· Disfruta viendo enfadado al profesor</li> <li>· Suele entrar tarde a clase y levantarse de su asiento</li> <li>· Hace preguntas innecesarias o comentarios inoportunos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Soslayar conductas leves. No picar el anzuelo</li> <li>· Advertencia privada al final de la clase</li> <li>· Dar protagonismo positivo</li> <li>· Ubicación cerca del profesor</li> <li>· Atender sus intervenciones oportunas y soslayar las inoportunas.</li> <li>· Compromiso verbal</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Charlatán</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Habla sin parar</li> <li>· Busca atención contando chismorreos</li> <li>· Busca algún oyente y forma con él un tándem cerrado</li> <li>· Abusa de rumores, cotilleos y difusión de secretos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mirarle con frecuencia, estar pendiente</li> <li>· Cercanía</li> <li>· Acordar con él señales no verbales que le indiquen lo que está haciendo</li> <li>· Reforzar sus intervenciones positivas en clase</li> <li>· Darle atención positiva</li> </ul>

<b>Agresivo, matón</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Agresivo física o verbalmente, hacia personas u objetos</li> <li>· Intimida, insulta, amenaza, provoca</li> <li>· Desobediente y contestón</li> <li>· A veces suele burlarse de otros</li> <li>· Alardea de su fuerza o su poder</li> <li>· Irascible, agresivo, impulsivo, con baja autoestima</li> <li>· Gusta humillar a los demás</li> <li>· Busca víctimas pasivas, asustadizas, solitarias</li> <li>· Busca el lado negativo de cualquier situación</li> <li>· No tiene en cuenta las consecuencias de sus actos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estar atento a los indicios intimidatorios y cortarlos</li> <li>· Corregir cualquier forma violenta de expresión</li> <li>· Compromiso público, contrato</li> <li>· Hablar con los padres, implicarlos en la solución</li> <li>· Aislamiento</li> <li>· Pedir descripciones, mejor que explicaciones (todo empezó...)</li> <li>· Adiestramiento en el control de la ira y la impulsividad</li> <li>· Sustitución de reacciones agresivas por asertivas</li> <li>· Ver estrategias de autocontrol</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Gracioso</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Interrumpe con chistes a destiempo</li> <li>· Tiene respuestas para todo lo que se le dice</li> <li>· Popular, sociable, inmaduro emocionalmente</li> <li>· A veces hiperactivo</li> <li>· Siempre pendiente de hacer gracias, no puede centrarse en las tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Permitir chistes adecuados en momentos adecuados</li> <li>· Elogiar el humor, si es breve y oportuno</li> <li>· Mostrar con un gesto: «Ya es suficiente»</li> <li>· Si persiste, en silencio, no reír y mirar serio</li> <li>· Evitarle la audiencia</li> <li>· «Las bromas, en su momento», «este no es el momento»</li> </ul>

<b>Víctima</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Suele ser el blanco de las iras ajenas y de sus agresiones físicas o verbales</li> <li>· Es el chivo expiatorio</li> <li>· Sufre las humillaciones y las ofensas en silencio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Enseñarle a que pida ayuda a los primeros indicios</li> <li>· Procurar tener apoyos</li> <li>· Alejarse del matón</li> <li>· No entrar en provocaciones</li> <li>· Procurar no estar solo</li> <li>· Entrenamiento en asertividad</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Desafiante	
Conductas típicas	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se opone a todo lo que dice el profesor («no me da la gana», «no pienso hacerlo»)</li> <li>· Interrumpe, gritando a veces o utilizando otras un lenguaje obsceno</li> <li>· Cuestiona la autoridad del profesor y a menudo procura enfurecerle, estando pendiente de su reacción para actuar a la contra</li> <li>· Necesita reafirmarse oponiéndose al profesor, para demostrar su poder</li> <li>· Incumple las normas regular y deliberadamente</li> <li>· Provoca disrupción en clase por el menor motivo</li> <li>· Se burla o critica a los que no son como él</li> <li>· No le importan las opiniones y valores de los demás</li> <li>· Si le miran o hacen caso, empeora su conducta</li> <li>· Busca las discusiones, pidiendo justificación por todo</li> <li>· Puede convertirse en un líder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mantener el control, permanecer calmado</li> <li>· Demorar la respuesta, posponer las explicaciones al final de clase</li> <li>· Repetir tranquilamente la orden. Si se niega, preguntar las razones en privado. Reanudar la clase lo antes posible, mirando a otro sitio</li> <li>· Advertencia en privado, pidiendo explicaciones («¿por qué intentas provocarme?», «¿te he hecho yo algo?», «sé que no tenías mala intención, pero no lo vuelvas a hacer»)</li> <li>· Despersonalizar («tengo la obligación de darle clase a los demás y no puedo robarles tiempo»)</li> <li>· Conversaciones informales con el alumno</li> <li>· Petición de reciprocidad («trátame como yo te trato», «respétame como yo a ti»)</li> <li>· Pacto con los satélites, si los tiene</li> <li>· Contrato por escrito alumno-profesor- padres</li> <li>· Triangulación: mediación de otro profesor o cargo directivo</li> <li>· Evitar las ironías con él</li> <li>· «Las normas no son castigos, sino garantías de seguridad y libertad para todos»</li> <li>· Decirle que si no está de acuerdo con una norma, que lo razone y que proponga otra: pero que cumpla</li> <li>· Centrarse en la conducta, no en la persona</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Pasota</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· No saca el material</li> <li>· No realiza las tareas</li> <li>· Al margen de la actividad, está pendiente de sus asuntos</li> <li>· Muestra ostensiblemente su desinterés</li> <li>· A veces, adopta actitudes opositoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se le da material, si argumenta que no lo ha traído</li> <li>· Se le puede dar el material por segunda vez y pedirle que lo traiga el día siguiente para anotar en el cuaderno sus avances</li> <li>· Si reincide, avisar a los padres</li> </ul>

<b>Grosero</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Hace comentarios soeces para llamar la atención o para provocar</li> <li>· A veces, busca ofender o desautorizar al profesor, bien para ganar prestigio, bien para dar rienda suelta a su resentimiento</li> <li>· Da voces, habla alto</li> <li>· Quiere impresionar usando palabrotas que los demás no se atreven a usar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Esperar unos segundos, no actuar impulsivamente</li> <li>· Evitar responder de la misma forma</li> <li>· No mostrar signos de enfado</li> <li>· Entrenamiento en reciprocidad, exigencia de respeto</li> <li>· Contrato de conducta, compromiso público</li> <li>· Compromiso: cuántos días sin...</li> <li>· Conversación privada</li> <li>· Borrado de quejas (cada tiempo sin groserías se le borra una queja anterior)</li> <li>· Atención positiva</li> <li>· No dejar pasar</li> <li>· Enterado de los padres, si no cambia</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Cotilla</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Siempre hablando de los demás</li><li>· Suele comentar malas noticias, hechos negativos</li><li>· Busca atención mediante los rumores</li><li>· Poco leal, le gusta ver a los demás con problemas</li><li>· Siempre buscando asuntos que contar</li><li>· Quiere darse importancia</li><li>· Le gusta estar con gente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Explicar el daño que puede estar causando</li><li>· Evitar hundirle o rechazarle</li><li>· Darle vías para hablar en positivo (contar sólo buenas noticias durante un cierto tiempo)</li><li>· Preguntarle por cualidades ajenas</li><li>· No escuchar los cotilleos, cortar enseguida</li></ul>

<b>Tímido</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Habla poco con los compañeros y con el profesor</li><li>· Aislado voluntariamente</li><li>· Inseguro, pasivo</li><li>· Excesivamente ansioso al hablar o estar con público</li><li>· Pocas habilidades sociales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Fomento de la participación, sin agobiarle con demasiada atención</li><li>· Buscar un amigo que le sirva de puente introductor</li><li>· Mejora de la autoestima</li><li>· Moldeado o aproximaciones sucesivas</li><li>· Autoinstrucciones: un propósito en clase</li><li>· Crear en clase un clima favorecedor, sin burlas ni rechazos</li><li>· Fomento del trabajo en grupo y por parejas (con un compañero cálido y sociable)</li></ul>



## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Irrespetuoso</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Usa un lenguaje o actitud irrespetuosos</li> <li>· No tiene en cuenta los sentimientos de los demás ni le importan</li> <li>· Despectivo y vengativo</li> <li>· Pleiteador, por el mero placer de provocar incomodidad a los demás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· No apagar fuego con fuego. Calma y despersonalización</li> <li>· «¿Qué te he hecho?». «¿Te han hecho algo personal?»</li> <li>· Conversación en privado</li> <li>· «No creo que me merezca esto». «No puedo consentirte esto»</li> <li>· Evitar sarcasmos y humillaciones. No faltar al respeto al irrespetuoso (invertir la espiral)</li> </ul>

<b>Contestón</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Hace comentarios continuamente</li> <li>· Siempre tiene que decir la última palabra</li> <li>· Arrogante y egoísta, desconsiderado con las opiniones de los demás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Advertir en privado. Rechazar la conducta, no la persona</li> <li>· Averiguar si lo está haciendo a propósito o sin querer</li> <li>· No discutirle la razón: no quiere la razón, sino atención</li> <li>· Despersonalizar, mantener la calma, desviar la atención</li> <li>· Defender la necesidad de salvaguardar el tiempo de clase de los demás</li> <li>· Acordar con él una señal no verbal del profesor que le indique que debe cortar</li> </ul>

<b>Sabelotodo</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le gusta lucirse y demostrar lo brillante que es</li> <li>· Busca atención y admiración</li> <li>· Muestra un comportamiento competitivo</li> <li>· Se siente superior y quiere tener la razón en todo</li> <li>· Crítico o despreciativo con las opiniones de los demás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Advertir en privado que esa conducta le aleja de los demás y le hace parecer menos valioso</li> <li>· Dar responsabilidades y liderazgo</li> <li>· «Es inteligente saber cuándo y cómo uno tiene que hablar a los demás»</li> <li>· Animarle a escuchar activamente a los demás y a valorar sus aportaciones</li> <li>· Reconocerle los progresos</li> </ul>

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

<b>Camarillas o mafia</b>	
<b>Conductas típicas</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Dominan a los demás y les tratan como inferiores</li><li>· Fuertemente cohesionados</li><li>· Muestran faltas de respeto a los demás, incluyendo al profesor</li><li>· Se ríen mutuamente las gracias y «hazañas»</li><li>· Buscan poder y obtener privilegios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Conocer los roles y las necesidades de cada uno</li><li>· Actuar sobre el líder</li><li>· Actuar sobre los satélites</li><li>· Crear grupos de trabajo flexibles de forma que tengan que separarse</li><li>· Cambiar la distribución de la clase regularmente</li><li>· Plantearles que se tienen que ganar el derecho a estar juntos («si es bueno para la clase, estaréis juntos, si no...»)</li></ul>

## 7. Resolución de conflictos.

Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival. La confrontación podrá ser física o verbal, de esta forma se conseguirán o alcanzaran aquellos objetivos o metas que motivaron dicha confrontación.

En el transcurso de las sesiones, sobre todo en la realización de actividades en grupo, cada alumno va a adoptar una actitud y comportamiento diferente ante el formador, ante sus compañeros y ante el tema que se esté tratando en ese momento.

En general, esas diferencias son enriquecedoras y ayudan al crecimiento del grupo; sin embargo, otras veces van a ser un freno para el avance de la sesión y hay que tratar de solucionar los problemas y conflictos que se nos plantea. A veces no será una persona la que cree un conflicto, sino que en ocasiones será el grupo el que tendrá que ser reconducido. Los problemas más comunes se pueden vencer fácilmente con un poco de habilidad por parte del formador. Sin embargo, en otros casos podemos formarnos en resolución de conflictos o psicología evolutiva, ya que no es lo mismo con alumnos de 16 años que con alumnos de 40.



Ante estas situaciones, los docentes deberán desarrollar una serie de actitudes que permitan la resolución de los mismos de una forma positiva, algunas recomendaciones para actuar ante los conflictos son las siguientes:

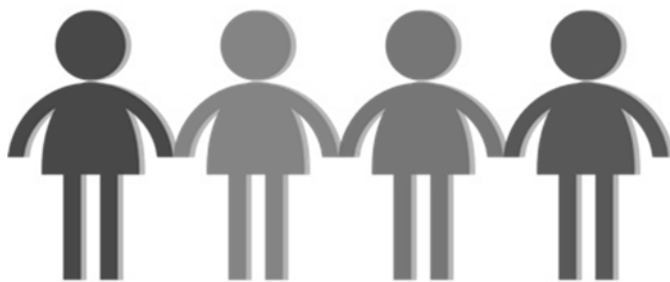
### **Contemplar los conflictos como una ocasión de crecer y formarse**

Las tareas siempre provocarán lógicas resistencias en algunos alumnos con escasos intereses académicos. Como en cualquier actividad forzada, la colisión de intereses acaba por provocar conflictos: para los alumnos que no ven interés ni utilidad en las actividades formativas la obligatoriedad de las mismas se les puede hacer insoportable.

El esfuerzo del formador por hacer atractiva y útil la materia puede maquillar el carácter obligatorio del trabajo hasta convertirlo en algo deseable, pero no obstante, es muy probable que siempre quede un reducto de problemas de conducta sin resolver mediante estas estrategias de tipo instruccional. Se hace por lo tanto necesario que el formador se forme en la adquisición de estrategias para afrontar las diferentes situaciones conflictivas que le van a acompañar, en mayor o menor medida, durante toda su carrera docente.

### **Usar la Educación Socio-Emocional para evitar/resolver conflictos y aprovechar los conflictos para educar socio-emocionalmente**

Los conflictos van ligados a una ausencia de competencias socio-emocionales, por lo que pueden ser considerados como ocasiones de aplicar cuñas socio-emocionales que corrijan actitudes inadecuadas y fomenten hábitos pro-sociales.



Casi todos ellos son de índole socio-emocional: faltas de respeto y autocontrol, agresividad, desmotivación, ausencia de límites, son ejemplos de problemas que caen absolutamente dentro de las competencias sociales y emocionales de los alumnos.

Estas carencias sólo pueden ser subsanadas mediante actuaciones debidamente planificadas desde el

centro, que persigan no sólo la resolución de conflictos, sino el fortalecimiento de hábitos sanos de convivencia, transferibles a la vida.

### **Crear un buen clima de clase**

El clima de clase es el contexto social inmediato en el que cobran sentido todas las actuaciones de alumnos y formadores. Puede facilitar o dificultar en gran medida el trabajo del formador y de los alumnos, pues aunque los conflictos pueden aparecer en cualquier momento, suelen aparecer cuando las oportunidades son favorables.

Un clima de trabajo y convivencia pacífica hace que los perturbadores lo tengan más difícil y los que quieren trabajar más fácil, pero sobre todo tiene especial importancia para determinar hacia dónde se inclinan los alumnos dubitativos, instalados en la zona de incertidumbre, si hacia el lado del trabajo y la convivencia, o hacia el lado del fracaso académico y la disrupción.

### **Control**

Es el requisito inicial imprescindible para poder plantearse objetivos académicos o de otra índole. Ha de ser mínimo pero suficiente, y se ha de procurar irlo sustituyendo por autocontrol del alumno.

Hay cuatro herramientas básicas para mantener el control en el aula:

- Establecimiento de límites, entendiendo por límites la frontera entre conductas adecuadas e inadecuadas que cada formador y cada grupo establecen.
- Advertencias. Son avisos a realizar cuando se incumplen los límites establecidos, y su finalidad es conminar al alumno a que cambie su conducta para evitar la aplicación de sanciones.
- Compromisos. Suponen la última oportunidad para el alumno de evitar sanciones. Sólo se deben intentar cuando el alumno lo solicita y se ve una intención clara de intentar cumplirlos.
- Sanciones. Son la consecuencia necesaria a aplicar cuando un alumno sigue un rumbo inadecuado, a pesar de haberle advertido y ofrecido la posibilidad de eludir la sanción mediante un cambio o compromiso.

Tienen carácter formativo y así deben ser aplicadas y explicadas a los alumnos.

### **Relaciones interpersonales**

Todo el tiempo de clase está impregnado de interacciones sociales entre alumnos y formadores, por lo que son la principal fuente de conflictos, pero también pueden ser la fuente principal de satisfacción.

Hay dos herramientas fundamentales que conducen a unas relaciones gratificantes:

- **Respeto.** Es la muestra más representativa de la reciprocidad y la asertividad. Respetarse mutuamente significa hacer valer los derechos propios sin pisotear los derechos ajenos. La mayoría de interacciones en clase pueden y deben ser reguladas por este principio de reciprocidad, pues aunque el formador tiene encomendado un rol diferente al de los alumnos, gran parte de su misión puede ser cumplida simplemente demandando al alumno lo mismo que él ofrece: respeto.



- **Empatía.** Es algo más que el respeto. Supone ponerse en la perspectiva del otro, bien sea otro alumno, bien sea el formador. Comprender qué siente una víctima cuando es amenazada o agredida, saber qué siente un formador cuando pierde el control de la clase o saber qué siente un alumno sin perspectivas académicas, son ejemplos de la capacidad de adopción de perspectivas, que está en la base de la empatía. La empatía crea ambientes cálidos y amables, donde la ayuda y la comprensión mutuas rompen barreras y antagonismos, independientemente del rol que cada uno tenga asignado.

### Rendimiento

Es el objetivo fundamental hacia el que está dirigido todo el proceso, pero no debería circunscribirse a lo cognitivo. Se debe procurar un rendimiento académico óptimo de todos y cada uno de los alumnos, lo cual no significa que todos deban rendir lo mismo, sino lo máximo dentro de sus posibilidades. Además, no se deben soslayar los logros socio-emocionales de los alumnos, especialmente de aquellos que no consiguen éxitos académicos. Aunque no se pueda conseguir que todos sean buenos estudiantes, sí es exigible que todos sean personas, en el sentido cívico de la palabra.

El rendimiento académico de los alumnos puede ser favorecido por una serie de herramientas al alcance del formador:

- **Inducción de expectativas.** Nadie acomete una tarea si no espera nada gratificante de ella. Sin embargo, muchos estudiantes acuden cada día a clase sin ningún tipo de expectativas. Conseguir que todos los alumnos tengan algo que ganar en el desarrollo de la clase debe ser un objetivo central para el formador.



- **Motivación.** Hacer que quieran. Todos los esfuerzos que el formador invierta en motivar a sus alumnos, los ahorrará en controlarlos. A más motivación, menos control.

- **Atención.** Estar en el aula no es sinónimo de estar en clase. Hay alumnos que están materialmente en el aula, pero su mente está en otro sitio muy distante. La falta de atención genera gran parte de los problemas: sólo cuando un alumno centra su atención en el desarrollo de la clase, participando activamente en ella, podemos decir que está realmente en clase.

Tener alumnos en el aula es una oportunidad para captar y mantener su atención, mediante el control de las corrientes atencionales y la mejora continua de los niveles atencionales conseguidos.

- **Atención a la diversidad.** El rendimiento académico que cada alumno puede ofrecer es distinto al de los demás. La adaptación de objetivos, contenidos, metodología y criterios de evaluación es un requisito inexcusable para atender adecuadamente la diversidad de capacidades e intereses presentes en cada aula. La adaptación a las características del alumno, para obrar en consecuencia planteando una enseñanza “posible” para el alumno, aumenta notablemente las posibilidades de que se “enganchen” a la clase alumnos que de otra manera quedarían excluidos.



### Actuar por principios

Con demasiada frecuencia, el formador espera a que aparezca un problema de conducta para aplicar intuitiva e improvisadamente determinadas medidas. Este funcionamiento por ensayo y error provoca a menudo contradicciones que generan en el alumno desorientación, que puede ser evitada si se siguen de forma habitual unos principios de actuación coherentes que guíen todas nuestras intervenciones. La eficacia de la gestión de la convivencia depende no tanto de qué tipo de estrategias se utilizan, sino de los principios en que se sustentan, de modo que la efectividad no se resiente si se sustituyen unas estrategias por otras basadas en el mismo principio.

Los principios fundamentales a seguir, a nuestro juicio, son.

- **Economía.** Lo complicado no funciona. Hay que utilizar procesos simples, en cuanto a personas implicadas (lo que pueda resolver un formador, mejor que implicar a varios innecesariamente), burocracia (lo que se pueda resolver sin papeles superfluos, mejor que con un papeleo innecesario) y tiempo (lo que se pueda resolver en plazos breves, mejor que en largos procesos).
- **Eficacia.** Un proceso es eficaz cuando evita y/o resuelve problemas. Se hace imprescindible realizar una evaluación sistemática de la eficacia de cada procedimiento que se aplique, sustituyendo los rituales no eficaces aplicados mecánicamente por otros de mayor operatividad.
- **Planificación.** Si sabemos que van a aparecer los mismos conflictos de siempre, en los mismos lugares de siempre y en los mismos momentos de siempre, ¿por qué no planificar las actuaciones con antelación? La planificación supone visualizar problemas y decidir intervenciones con las características arriba enunciadas, antes de que los conflictos previsibles y ya conocidos de antemano aparezcan.
- **Implementación de los procesos.** Cualquier plan o proyecto, aunque sean modelos perfectos en teoría, no resultarán eficaces si no se piensa en la manera de implementarlos, de llevarlos a la práctica. Para que un colectivo aplique eficazmente un procedimiento (en este caso de resolución de conflictos) debe:
  - ◇ Ser conocido y comprendido por todos, sin fisuras, para lo cual es fundamental una difusión adecuada.
  - ◇ Ser aceptado por todos, con un compromiso sincero para su aplicación coordinada (persuasión). La utilidad y la simplicidad de los procesos son dos mecanismos poderosos a la hora de convencer.
  - ◇ Ser valorado y revisado para pulir defectos y realizar ajustes que mejoren su efectividad.

### Unificación de criterios

La aplicación de medidas comunes a todo un centro o equipo docente potencia la eficacia y el poder de dichas medidas; por el contrario, la disparidad de criterios debilita la capacidad del formador de influir sobre los alumnos. Por lo tanto, es crucial ponerse de acuerdo y comprometerse colectivamente en la decisión y aplicación de procedimientos. Para ello, ayuda la simplicidad de las normas y medidas a aplicar, así como el corto número de ellas. En este aspecto, tiene especial importancia la potenciación de los equipos docentes (los “inexistentes equipos docentes”), cuyo funcionamiento coordinado es una necesidad inaplazable.



### Adoptar una perspectiva proactiva

Una perspectiva proactiva en la gestión de la convivencia es la que intenta resolver los conflictos futuros aprovechando los conflictos actuales, frente a una perspectiva reactiva, centrada en resolver los problemas pasados y saldar las cuentas. Por ejemplo, aplazar una medida disciplinaria ligando su aplicación a un cambio en la conducta futura del alumno supone poner el acento en cambiar conductas futuras del alumno más que en castigar por los hechos pasados.

## 7.1. La mediación.

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos o formadores. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos. Experiencias como éstas se llevan a cabo actualmente en ámbitos educativos y, más allá de la solución a los problemas interpersonales, lo que promueven es un modelo de convivencia más pacífico.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

### Fases del proceso de mediación

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto.

Enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyen negativamente en el proceso formativo.

<b>Premediación</b>	Fase previa a la mediación, en ella se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.
<b>Mediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentación y reglas del juego.</b> Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados. También se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.</li> <li>• <b>Cuéntame.</b> Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.</li> <li>• <b>Aclarar el problema.</b> Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y divergencia. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.</li> <li>• <b>Proponer soluciones.</b> Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.</li> <li>• <b>Llegar a un acuerdo.</b> Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos.</li> </ul>

Las principales habilidades para la mediación son:

- **Escucha activa**

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

- **Estructurar**

Es una habilidad que utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.

- **Empatizar**

Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.

- **Mensajes en primera persona**

En la mediación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal.

Las características que debe tener una persona para poder desarrollar las labores de mediación serán las siguientes:

- El mediador debe tener habilidades para la escucha activa.
- Empatía.



## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Habilidades comunicativas.
- Ha de ser imparcial.



Será muy importante tener en cuenta que la mediación es un proceso confidencial y, sobre todo voluntario. Para ello, lo mejor es crear un clima de discusión, diálogo y confianza para así, reducir la ansiedad y aumentar la empatía, para que cada alumno sea capaz de ponerse en el lugar del otro.

## 8. Resumen.

Hemos visto que el grupo al que vamos a enseñar está vivo, con diferentes inquietudes y realidades de acuerdo a nuestros alumnos. Es por ello que se debe programar teniendo en cuenta estas características. Se han explicado los distintos tipos de grupos, así como las diferentes situaciones típicas que se nos pueden presentar propiciadas por parte de los alumnos.

Las dinámicas de grupo juegan un papel fundamental a la hora de que el grupo se conozca, así como para solventar cualquier conflicto que pueda surgir.

## 9. Actividades.

1. **El aprendizaje cooperativo es un método de aprendizaje basado en el trabajo en equipo entre el alumnado.**
  - a) Verdadero
  - b) Falso
  
2. **¿Cuál es la diferencia entre el juego y una dinámica de grupo?**
  - a) El fin último es la diversión y en las dinámicas se busca el aprendizaje a través del juego.
  - b) El desarrollo de los mismos.
  - c) El número de participantes.
  - d) Las reglas.
  
3. **¿Cuál de los siguientes es el líder que se preocupa por el desarrollo de su equipo más que por el resultado?**
  - a) Líder autoritario
  - b) Líder democrático
  - c) Líder liberal o Laissez-Faire
  
4. **Las principales tareas que tiene que realizar un formador son:**
  - a) Personalizar los recursos
  - b) Saber escuchar todas las ideas que los alumnos aporten
  - c) Fomentar las relaciones entre los participantes
  - d) Todas las respuestas son correctas
  
5. **La resolución de conflictos es imprescindible para el buen funcionamiento de la clase.**

**¿Qué recomendaciones debe aplicar el docente para la resolución de éstos?**

  - a) Usar la educación socio-emocional
  - b) No prestar atención a ellos. Los alumnos deben solucionarlos por sí solos
  - c) Tratar cualquier conflicto con la persona encargada de la acción formativa
  - d) Crear un buen clima en clase
  
6. **La perspectiva proactiva convierte la resolución de un conflicto actual en prevención de un conflicto futuro.**
  - a) Verdadero
  - b) Falso

- 7. Desde el principio la clase siempre debe considerarse como un grupo propiamente dicho.**
- a) Verdadero
  - b) Falso
- 8. Según la estructura de los grupos, encontramos los grupos formales e informales. Los grupos informales suelen ser grupos:**
- a) Primarios
  - b) Secundarios
  - c) Espontáneos
  - d) Planificados
- 9. ¿Qué rol de alumno se relaciona con esta estrategia de actuación por parte del formador? “Hay que actuar con tacto. Hay que hacerle comprender que existen otros puntos de vista válidos”.**
- a) El sabelotodo
  - b) El cotilla
  - c) La víctima
  - d) El contestón
- 10. No es una técnica de dinamización grupal:**
- a) La creación de un clima de confianza.
  - b) El liderazgo compartido.
  - c) La inflexibilidad de la organización.
  - d) La comunicación y el consenso en la adopción de decisiones.

## 10. Actividades prácticas y de investigación.

1. Investigar sobre la definición y características de las agrupaciones de personas.
2. Buscar las principales diferencias entre las características de las agrupaciones y de los grupos.
3. Investigar sobre diferentes clasificaciones de los grupos.
4. Investigar sobre diferentes proyectos que se estén llevando a cabo en su localidad o barrio con colectivos en riesgo de exclusión social.
5. Actividad práctica.  
Angélica es la formadora de una acción formativa de prevención de riesgos laborales en construcción, ella vive en Logroño, desde donde tutoriza dicha acción en modalidad de teleformación. Angélica tiene un total de 60 alumnos repartidos entre las diferentes localidades de La Rioja, y a pesar de tener las horas de tutorías concertadas con cada alumno de forma individual le gustaría poder fomentar el aprendizaje colaborativo en el grupo. ¿Cree que podría llevarlo a cabo en las circunstancias en que se desarrolla la acción?
6. Actividad práctica.  
Álvaro se encuentra impartiendo clase presencial con un grupo de jóvenes sobre la instalación de muebles modulares en carpintería, y antes de nada pretende conocer cuáles son las ideas previas que el grupo tiene sobre qué es un mueble modular, ¿qué técnica de grupo considera que es la más apropiada para que el alumnado facilite respuestas sobre sus conocimientos?
7. Elaborar una dinámica de grupo que fomente la cooperación en grupo, para un grupo de jóvenes de ambos sexos menores de 25 años que se encuentran realizando una acción formativa sobre prevención de riesgos laborales en hostelería.
8. ¿Cómo fomentaría el desarrollo de la actitud de compromiso en el transcurso de una acción formativa online?
9. Reflexionar sobre las diferencias en la moderación de un grupo de 20 personas y de un grupo de 45 en modalidad presencial.
10. Investigar sobre algún ejemplo o caso práctico donde se haya llevado a cabo el proceso de mediación, puede ser en un centro educativo, en una empresa, etc.
11. Actividad práctica.  
Inés es docente en un grupo, desarrolla una acción formativa de artes gráficas en la modalidad presencial en un grupo de 20 personas; todas estas personas son mayores de 45 años de larga duración de ambos sexos.  
Recientemente, tras un debate en clase se ha producido un conflicto, ya que la clase se ha dividido en 2 grupos enfrentados; el detonante ha sido una propuesta de un alumno para la realización de una salida con motivo de la impartición del módulo de medioambiente, proponiendo la visita a un parque natural cercano, Parte del grupo apoya dicha acción, sin embargo otra parte lo considera una pérdida de tiempo. Inés piensa que la salida puede ser positiva para todos, pero se siente responsable y quiere mediar en el conflicto para que no tenga mayores consecuencias y pueda lograr una solución positiva para ambas partes.  
¿Cree que es oportuna la mediación?