

La disruptividad y la indisciplina dañan la convivencia escolar*

Francisco Córdoba-Alcaide
Universidad de Córdoba (España)

Oscar Nail-Kröyer
Universidad de Concepción (Chile)

Rosario Del Rey
Universidad de Sevilla (España)

Rosario Ortega-Ruiz
Universidad de Córdoba (España)

CASO PRÁCTICO

Arturo es un alumno de primero de Educación Primaria que genera muchos problemas en el aula y el centro ya que no respeta las normas básicas de funcionamiento. Desde que se ha incorporado a su nueva etapa educativa contesta de malas formas a la maestra, se levanta de su silla sin permiso, no respeta los turnos de palabra en clase y no acaba sus deberes a tiempo a menos que la maestra se quede con él castigado en el recreo. En los recreos y en la clase de educación física causa muchos problemas en juegos y actividades colectivas y trata de llevar siempre la razón. Su actitud está generando rechazo en el resto de estudiantes, que no quieren realizar con él actividades de aula ni jugar con él en el recreo.

La maestra ya no sabe qué hacer con Arturo, le castiga constantemente y reprime sus acciones ante el resto del alumnado sin que sirva de nada. Pese a que se trata de un alumno con una buena capacidad cognitiva, ya que cuando quiere y

* Agradecemos el apoyo recibido en el marco del proyecto "Estudio de la competencia para la gestión de la vida social y su estabilidad en estudiantes de primaria y secundaria de Andalucía" (PRY040/14) financiado por la Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces.

algo le interesa atiende a la maestra y termina rápidamente las tareas, parece que no se adapta a las rutinas diarias.

Antes de avanzar más en el primer trimestre, la maestra decide poner solución al problema y solicita el asesoramiento del equipo de orientación. En la reunión mantenida con la familia, tanto el padre como la madre indican no saber cómo hacer que Arturo cumpla con sus tareas en casa y con sus responsabilidades. Es el pequeño de tres hermanos y únicamente parece entusiasmado con jugar al fútbol con sus amigos.

La madre de Arturo trabaja en casa y dice pasar muchas horas con él para que haga sus tareas escolares. El padre suele llegar tarde y confiesa que quien se ocupa de la educación de Arturo es su esposa. Cuando está con él, lo pasa bien hablando de fútbol. No obstante, la familia se muestra preocupada porque entiende que el niño "se les escapa de las manos". Aseguran que el resto de los hermanos de Arturo han sido muy estudiosos y que es la primera vez que tienen que reunirse con la maestra para tratar este tipo de problemas. En los años de la escuela infantil no habían dado mayor importancia a la actitud de Arturo, ya que lo consideraban aún pequeño. El problema ha llegado en Primaria, con las tareas y los deberes más exigentes y con la existencia de más docentes que atienden al niño. La familia entiende que hay que poner medidas entre todos para lograr que Arturo adquiera un ritmo de trabajo adecuado, aprenda y no perjudique el buen funcionamiento del aula. La maestra está muy preocupada porque ya no sabe cómo conseguirlo.

NOTA CONCEPTUAL

Como podemos observar en el caso práctico con Arturo, es posible que, como docentes, tengamos que educar a algún alumno o alumna cuyo comportamiento y actitud perjudiquen el clima de aula además de su propio desarrollo personal. Se trata de comportamientos que dificultan el establecimiento y mantenimiento de la convivencia de calidad de la que se habló en el primer capítulo de este libro y que se caracteriza por la presencia de buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, alumnado, profesorado y familias.

Pero no todos los problemas que afectan a la convivencia son iguales, ni tienen el mismo origen, ni deben ser abordados de la misma forma. A lo largo de las páginas de este manual se describen distintos problemas que pueden afectar a la convivencia escolar. En este sentido, la violencia escolar, el *bullying* o el *cyberbullying* sean quizás los que supongan el mayor riesgo para la convivencia y serán descritos en los capítulos correspondientes. A su vez, este capítulo comienza con el caso de Arturo, un claro ejemplo de un problema social que perjudica notablemente las relaciones interpersonales y también el proceso de enseñanza-aprendizaje: la indisciplina. Otras dificultades relacionadas, que forman parte del día a día de las escuelas pero con sus características peculiares, son la disruptividad y los conflictos que se pueden generar a veces en la escuela y que si no se resuelven de manera pacífica pueden desencadenar problemas mayores. A continuación se describen estos conceptos.

La indisciplina

Consideramos ajusta a las norma Estas conductas c tener diversas cau de conocer, comp centro. El objetivo daderos problema Arturo, mediante ajuste personal a l

Tradicionalmer esta visión, se co sobre la conducta así poder llevar a puede ser entendi la personalidad de convivencia. Cabe algo necesario e i importante, como cias tales como pr democrático y de

Hay tres forma ejercer tres roles *laissez-faire*, que momento, sin que contrar al maestr absoluta e impon na la figura del p su desarrollo soc civismo. En este plan, pero promue El profesorado de educación en vez

La disruptividad

La disruptivida conjunto de accio rrumpir el procesc disruptividad es u importancia percibid 2007). Pese a qu

La indisciplina

Consideramos que el alumnado presenta problemas de indisciplina cuando no se ajusta a las normas que marcan la vida en el aula o el centro (Ortega y otros, 2008). Estas conductas contrarias a las normas establecidas pueden ser de diferente índole y tener diversas causas. En este sentido, hemos de tener en cuenta que el alumnado ha de conocer, compartir y ser partícipe del sistema de normas que hay en el aula y en el centro. El objetivo de la gestión de normas es precisamente evitar la aparición de verdaderos problemas de indisciplina, tal y como hemos podido comprobar en el caso de Arturo, mediante el trabajo preventivo y educativo, así como evitar que dificultades de ajuste personal a la convivencia den lugar a incidentes críticos.

Tradicionalmente, la disciplina se ha entendido como sinónimo de control. Según esta visión, se considera fundamental que los docentes tengan dominio y supervisión sobre la conducta del alumnado y todo lo que acontece en el aula y en su centro, para así poder llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Pero la disciplina también puede ser entendida como un instrumento global para la educación y la formación de la personalidad del alumnado focalizada hacia el logro de un efecto socio-moral y de convivencia. Cabe resaltar que ambos enfoques conciben la disciplina escolar como algo necesario e imprescindible, con carácter instrumental para conseguir otro fin más importante, como un proceso complejo y que debe gestionarse a través de consecuencias tales como premios y castigos, pero el segundo enfoque exige, además, el principio democrático y de equidad en la dinámica de supervisión y control.

Hay tres formas de administrar la disciplina escolar que demandan al profesorado ejercer tres roles distintos. En uno de los extremos se encuentra el llamado maestro *laissez-faire*, quien deja que su alumnado haga lo que considere oportuno en cada momento, sin que existan normas o control alguno. En el otro extremo podemos encontrar al maestro autoritario, con un control exagerado, que exige una obediencia absoluta e impone normas estrictas de manera unilateral. El término medio lo encarna la figura del profesorado democrático, que dialoga con su alumnado y estimula su desarrollo social y moral y su comprensión de los principios morales y éticos y el civismo. En este caso, las normas se establecen y el profesorado exige que se cumplan, pero promueve a su vez la autodisciplina y el diálogo a la hora de proponerlas. El profesorado democrático es exigente y afectuoso, y da prioridad a la verdadera educación en vez de a la obediencia ciega.

La disruptividad

La disruptividad es un concepto algo más difícil de definir. En general se refiere al conjunto de acciones que lleva a cabo el alumnado con la finalidad de deteriorar o interrumpir el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde la perspectiva del profesorado, la disruptividad es una de las principales preocupaciones y dificultades, situándose en importancia percibida incluso por delante del acoso entre escolares (Defensor del Pueblo, 2007). Pese a que es cierto que en numerosas ocasiones se entremezclan conductas

disruptivas e indisciplinadas, podríamos considerar que la diferencia entre ellas tiene que ver principalmente con su origen y su finalidad.

En el caso de la indisciplina, el origen está motivado principalmente por la trasgresión de normas, bien por desconocimiento de las mismas, que puede deberse a motivos puramente evolutivos, ya que el alumnado a medida que crece comienza a poner en entredicho la autoridad de los adultos, bien por una falta de pautas y de rutinas y/o la no implicación/participación en el establecimiento de dichas normas. Muchas veces, la disruptividad tiene como motor de origen la desmotivación y el desinterés del alumnado hacia el proceso de enseñanza-aprendizaje, que se puede deber, a su vez, a una falta de estrategias metodológicas del profesorado, falta de estimulación familiar, intereses y actitudes personales del propio alumnado, entre otras causas. Igualmente podríamos diferenciar entre la finalidad de ambas problemáticas si consideramos que la disruptividad se ciñe principalmente al proceso de enseñanza-aprendizaje, ampliándose la indisciplina a otros momentos y espacios como pueden ser el patio de recreo, la entrada y salida al aula, el respeto al mobiliario, etc.

Los conflictos no resueltos

El tercer grupo de dificultades que pueden afectar a la convivencia y será objeto del presente capítulo se refiere a los conflictos en la escuela, diferenciándose claramente de la indisciplina y la disruptividad por varios motivos que explicamos a continuación.

Los conflictos se definen como una contraposición de intereses, deseos, creencias, posiciones y actitudes psicológicas entre dos o más partes implicadas (Ortega y Del Rey, 2003), y, precisamente, en las relaciones interpersonales que se generan en la escuela y en la sociedad suelen estar muy presentes. Por lo tanto es prácticamente imposible prevenir su aparición, ya que los conflictos están sujetos al devenir de las relaciones personales, una característica que los diferencia sustancialmente de la indisciplina y la disruptividad, las cuales sí que pueden ser objeto de medidas preventivas a nivel del centro y del aula. La clave en los conflictos se encuentra en la manera de resolverlos ya que, si la escuela y los docentes cuentan con estrategias adecuadas para mediar y ayudar al alumnado a hacerlo de forma pacífica, se convierten en una oportunidad de desarrollo y de cambio. Sin embargo, si la escuela y la comunidad educativa no prevén y ponen en marcha dichas técnicas y estrategias, los conflictos diarios no resueltos pueden convertirse en el origen de los problemas reales de convivencia en el centro.

En cuanto a las causas de la indisciplina, que en gran parte pueden aplicarse también a la disruptividad y a los conflictos no resueltos, pueden dividirse en causas centradas en el individuo y en aquellas que se focalizan sobre la institución escolar.

En relación con las primeras, se ha señalado la falta de motivación que suele llevar al alumnado a buscar otro tipo de ocupación diferente a la tarea escolar, como puede ser distraer a sus compañeros para llamar la atención y no cumplir las normas establecidas. También se ha señalado la importancia de la estabilidad familiar y la calidad del entorno,

que pueden fomentar por el contrario, influ

Por otro lado, ex institución como un dos. El llamado círculo presenta este tipo c ante dicha situación tando la disciplina de nes de clase que las forma autoritaria o la

LA PRÁCTICA DO

El caso de Arturo los problemas que, c escuelas. Por ello, e de casos y establec regulator y gestor de centros de trabajo.

Para poder realiz cuenta tanto las forta ta el nivel psico-educ predisposición a real actitudinal y, por tant ta. Igualmente, recor y a la actitud de su f tener en cuenta la d alumnado con dificul conductas que influy explicamos a lo larg convivencia y las rel cabo desde una pers

En la misma línea los conflictos que no tes y débiles de cada que cada realidad es nen características q ción a condiciones p escolar (falta de moti familiar o baja calidac (estrés del profesora

7. La disruptividad y la indisciplina dañan la convivencia escolar

que pueden fomentar comportamientos positivos y estimular un desarrollo adecuado o, por el contrario, influir negativamente en el individuo.

Por otro lado, existen una serie de causas centradas en la escuela, considerando la institución como un sistema en el que todos los elementos se encuentran interconectados. El llamado círculo vicioso de la indisciplina consiste en que cuando el alumnado presenta este tipo de comportamientos suele provocar malestar en el profesorado y, ante dicha situación, los docentes pueden sentirse desesperados y estresados, afrontando la disciplina de manera rígida y provocando incluso más problemas e interrupciones de clase que las incitadas por el alumnado. Igualmente, la gestión de la disciplina de forma autoritaria o *laissez faire* suele conducir a una mayor indisciplina.

LA PRÁCTICA DOCENTE

El caso de Arturo, que hemos reflejado en el caso práctico, es tan solo un ejemplo de los problemas que, con mucha frecuencia, podemos encontrar en las aulas de nuestras escuelas. Por ello, es fundamental adquirir conocimiento sobre cómo analizar este tipo de casos y establecer las claves fundamentales para que el profesorado, en calidad de regulador y gestor de la convivencia, pueda afrontar situaciones similares en sus propios centros de trabajo.

Para poder realizar un correcto análisis de la situación resulta imprescindible tener en cuenta tanto las fortalezas como las debilidades. En esta línea, debemos tener en cuenta el nivel psico-educativo del alumnado, considerando tanto su capacidad cognitiva y la predisposición a realizar correctamente las tareas escolares como su perfil emocional y actitudinal y, por tanto, su capacidad para acatar las normas y ajustar a ellas su conducta. Igualmente, recomendamos prestar especial atención a los intereses del alumnado y a la actitud de su familia hacia la escuela y hacia la educación en general. Debemos tener en cuenta la duración del problema, pues no es lo mismo encontrarnos con un alumnado con dificultades transitorias que con otro que lleva ya varios años mostrando conductas que influyen negativamente en la convivencia escolar. Finalmente, tal y como explicamos a lo largo de todo el manual, debemos analizar las competencias para la convivencia y las relaciones interpersonales del alumnado. Todo ello debe llevarse a cabo desde una perspectiva global, ecológica y holística.

En la misma línea, el conocimiento de las causas de la indisciplina, la disruptividad o los conflictos que no se hayan resuelto de forma pacífica y el análisis de los puntos fuertes y débiles de cada caso en concreto pueden resultarnos de gran ayuda. No olvidemos que cada realidad es diferente y que las personas que forman parte de ella también tienen características que las hacen únicas. Diferenciamos en este sentido causas en relación a condiciones personales que colocan a los niños y niñas en riesgo de indisciplina escolar (falta de motivación, baja autoestima, nivel de desarrollo cognitivo, inestabilidad familiar o baja calidad del entorno), de causas originadas por la propia institución escolar (estrés del profesorado, falta de preparación, falta de normas de centro, entre otras).

Analizaremos nuestro caso práctico y las causas del problema que nos ocupa. Para ello, es fundamental que esta actuación esté diseñada a medida y que, aunque a continuación se describan una serie de líneas generales, entendamos que no existe una receta que pueda aplicarse a todo el alumnado o a todos los centros. Una buena descripción narrativa que incluya los detalles del evento suele ser muy eficaz para empezar. Luego debemos llevar a cabo una buena evaluación del problema y responder a las necesidades de cada situación en particular. No obstante, tampoco recomendamos improvisar o diseñar la actuación desde cero, debido a que existen intervenciones bien establecidas y construidas sobre los llamados programas basados en la evidencia científica, cuyos detalles se proporcionan en el capítulo a ellas dedicado. De entre estas intervenciones, sabemos que la gestión de la disciplina debe pasar, necesariamente, por el establecimiento de unas normas democráticas, que los conflictos no resueltos pueden beneficiarse de la mediación y que la disruptividad suele disminuir mejorando la motivación y fomentando el interés del alumnado en la materia.

Fomentar la disciplina, ayudar a resolver los conflictos y acabar con la disruptividad

Pero, ¿cómo gestionar la convivencia diaria para prevenir conductas indisciplinadas, la disruptividad o un afrontamiento violento de los conflictos? ¿Qué podemos hacer para evitar situaciones similares a las del caso práctico expuesto?

En primer lugar, no podemos olvidar la importancia del contexto en el que estemos trabajando y el hecho de que en educación es imposible contar con recetas mágicas para actuar. Se trataría de valorar cada caso particular, contextualizarlo y elegir aquellas estrategias que mejor se puedan adaptar a él. Tampoco debemos olvidar que las estrategias que mejor resultado ofrecen son las de carácter preventivo, insertadas en un modelo y en un plan de centro y que impliquen a todo el profesorado, a las familias y al alumnado con el objetivo de crear un clima de rechazo a la violencia. En este sentido, trataremos de establecer, en términos generales, algunas pautas clave de actuación en la labor docente cuya utilidad práctica en la prevención de este tipo de problemas en las escuelas ha sido demostrada:

Anticipación y conocimiento previo

Antes incluso de afrontar el contacto directo con el alumnado en el aula es conveniente informarnos acerca de las características referentes a su actitud y comportamiento en etapas o cursos anteriores. Para ello es recomendable estudiar el expediente académico del alumnado y recopilar el máximo de información posible. Los datos recogidos favorecerán el establecimiento de agrupamientos adecuados y la anticipación ante posibles conflictos, conductas indisciplinadas o disruptividad. Las fuentes con las que contamos para hacernos una idea del alumnado que atenderemos van desde el propio centro educativo y los equipos de orientación de zona, hasta los Servicios Sociales, el propio ayuntamiento o Salud Mental. No debemos obviar que el alumnado pertenece a

un sistema interconectado que acceden por primera vez mediante el diseño de un contacto directo entre los

Gestión democrática

El cambio de etapa con respecto a la actuación de una mayor autonomía y establecimiento, es un funcionamiento que debe llevarse a cabo de normas del centro y normas de convivencia frente a su incumplimiento actuación ante el incidente, conocer las pautas

Una cuestión que es la gestión democrática con convivencia como, por ejemplo, de palabra, que no se en la escuela, se sostiene de incumplir dichas normas, las normas no tienen a las necesidades de las normas se han de su contenido. En este referencia al nivel de convivencia. Esta es una agenda en la que, a nivel tan relevantes para la tan, tanto por parte de no las normas y sus consecuencias trimestralmente comisiones y éxitos enco

En el texto de Orteco del decálogo que es para construir la convivencia

1. La construcción
2. La disciplina es

7. La disruptividad y la indisciplina dañan la convivencia escolar

un sistema interconectado del cual nos podemos favorecer. En el caso de los menores que acceden por primera vez al centro de Primaria, la información la podemos obtener mediante el diseño de programas de tránsito Infantil-Primaria en los que exista un contacto directo entre los profesionales de Infantil y los nuevos docentes de Primaria.

Gestión democrática de la disciplina

El cambio de etapa escolar supone una nueva configuración de tiempos y espacios con respecto a la anterior, la llegada de especialistas y la petición progresiva al alumnado de una mayor autonomía. Todos estos cambios deben ir acompañados del diseño y establecimiento, en colaboración con el alumnado, de aquellas normas básicas de funcionamiento que harán que el clima de convivencia sea positivo. Esta negociación debe llevarse a cabo en las primeras semanas del curso, acorde siempre con el sistema de normas del centro. Es necesario hacer visible lo invisible, es decir exponer las normas de convivencia fundamentales así como las consecuencias educativas y punitivas de su incumplimiento. Se trata, en definitiva, de que el alumnado conozca las vías de actuación ante el incumplimiento de las normas y el comportamiento disruptivo y, a la vez, conocer las pautas básicas a seguir para resolver de forma pacífica los conflictos.

Una cuestión que hay que tener en cuenta es que no debemos confundir una gestión democrática con un *todo vale* o un *todo se negocia*. Hay determinadas normas de convivencia como, por ejemplo, el respeto a los compañeros, al docente, o a los turnos de palabra, que no son negociables si queremos que un sistema social, como el aula y la escuela, se sostenga. Sí que podemos negociar con el alumnado las consecuencias de incumplir dichas normas y, de este modo, hacerle consciente de su importancia. Además, las normas no tienen por qué ser estáticas y pueden irse modificando o adaptando a las necesidades del alumnado, de su edad y de las circunstancias. Es por esto que las normas se han de revisar cada trimestre y hay que comenzar cada curso tratando su contenido. En este sentido, podemos obtener información de carácter cualitativo en referencia al nivel de funcionamiento de las normas del aula a través de agendas de convivencia. Esta estrategia consiste en ofrecer a cada persona delegada de aula una agenda en la que, a nivel particular, vaya anotando aquellos acontecimientos que resulten relevantes para la convivencia, la forma en la que se desarrollan y en la que se afrontan, tanto por parte del profesorado como del alumnado, en qué medida se cumplen o no las normas y sus consecuencias, etc. Esto se puede completar aún más convocando trimestralmente comisiones de delegados que hagan una puesta en común de las dificultades y éxitos encontrados.

En el texto de Ortega y otros (2008) podemos encontrar el desarrollo teórico y práctico del decálogo que exponemos a continuación y que, como docentes, podemos utilizar para construir la convivencia a través de la gestión de la disciplina escolar:

1. La construcción de la convivencia orienta la dirección y el sentido de la disciplina.
2. La disciplina escolar es un reto profesional y una necesidad de la convivencia.

3. Si se quiere prevenir la indisciplina, es ineludible abordar la disciplina.
4. Se deben establecer pocas normas, pero dialogadas, consensuadas, claras y oportunas.
5. Es necesario contextualizar las decisiones para ajustarlas a las necesidades emergentes.
6. El ejemplo docente es una lección permanente que hace coherente a la disciplina.
7. Un sistema disciplinar debe potenciar el sentido educativo, sin huir de la responsabilidad.
8. La normalización de los logros conseguidos multiplica sus efectos en la convivencia.
9. La sostenibilidad y la coherencia ayudan ante las emergencias de la convivencia.
10. El diálogo con las familias aporta nuevos puntos de vista y genera lazos de convivencia.

Metodologías alternativas: competencias básicas y aprendizaje cooperativo

Como ya hemos mencionado, una de las fuentes originarias de la indisciplina, y particularmente de la disruptividad, se halla fundamentalmente en la desmotivación del alumnado. A veces esta desmotivación se debe a condiciones personales o familiares del propio alumnado, incluso a condiciones que tienen que ver con el propio sistema educativo y su configuración. Sin embargo, en otras ocasiones puede estar originada por la falta de estrategias metodológicas docentes, lo cual está en nuestras manos mejorar.

La configuración del sistema educativo incluye las competencias clave en el currículum. En realidad, el trabajo por competencias supone una reorganización en la metodología docente. Si queremos conseguir trabajar el conjunto de competencias clave que estipula la normativa en nuestra materia concreta no nos queda más remedio que modificar la forma en que configuramos la lección. Una estrategia para hacer esta modificación consiste en configurar la programación docente en ejercicios, actividades y tareas como elementos motivadores con los que trabajar múltiples competencias clave¹.

Por otra parte, incorporar una concepción cooperativa del proceso de enseñanza-aprendizaje exige, igualmente para el docente, una reestructuración de su metodología didáctica. Enseñar en grupo cooperativo implica aceptar que ciertos contenidos se aprenden mejor si se trabajan no solo en compañía de otros, sino en cooperación con ellos (Ortega y otros, 1998). Cuando el alumnado trabaja en grupo, debate, negocia sus ideas y se ayuda mutuamente el trabajo cooperativo fomenta la autoestima y el sentido de identidad positiva, suponiendo, a la vez, una metodología de trabajo motivadora que se convierte en una oportunidad de desarrollo de la competencia social y ciudadana.

1 Ver, por ejemplo: proyectoatlantida.net

El análisis de incid

La técnica de a un recurso que per perturbaciones que mejorar la conviven permite recopilar, e na, disruptividad o respuestas más ef herramienta permit modificación, si fue observación en la c dente crítico, las en de la actuación y lo

La fuerza del refue

Por lo general, este capítulo, es ha nocer aspectos po: hace que el profes constantemente las lo que genera una i en determinadas c llamada de atención cuenta, el castigo c en un refuerzo posi conseguir. Por esc positivas en el alu ejemplo, acaba las dica tiempo exclusi fútbol, cuestiones j conductas positiva

El uso de comp que sirvan de refu determinados alun samente las llama docente que haya t su tutoría junto co que se ponga en p ha adquirido cierto saje claro: "apues"

El análisis de incidentes críticos como herramienta

La técnica de análisis de incidentes críticos (Flanagan, 1954) se ha convertido en un recurso que permite al profesorado (Bilbao y Monereo, 2011) identificar los tipos de perturbaciones que más ocurren en el aula y el centro, reflexionando así sobre ellas para mejorar la convivencia (Nail, 2013). Se trata de una estrategia de carácter cualitativo que permite recopilar, en el caso que nos ocupa, las características de sucesos de indisciplina, disruptividad o conflictos que pudieran surgir para, una vez analizados, desarrollar respuestas más efectivas para atender a dichos incidentes críticos. Igualmente, esta herramienta permite analizar las prácticas y conductas desarrolladas para su cambio o modificación, si fuera necesario. Se trata de una técnica fundamentada en una pauta de observación en la que se registran aspectos como el contexto en el que sucede el incidente crítico, las emociones que suscita, las estrategias de afrontamiento, los resultados de la actuación y los aspectos positivos y negativos de dicha actuación, entre otros.

La fuerza del refuerzo positivo

Por lo general, y si retomamos como ejemplo el caso práctico con el que iniciamos este capítulo, es habitual que al profesorado de alumnado indisciplinado le cueste reconocer aspectos positivos en el comportamiento de este tipo de alumnado. La situación hace que el profesorado no sepa qué hacer con aquellos estudiantes que incumplen constantemente las normas, sintiéndose molestos con la situación e incluso indefensos, lo que genera una reacción de continuas llamadas de atención y castigos. Sin embargo, en determinadas ocasiones, este alumnado presenta o demanda, precisamente, una llamada de atención que, por algún motivo, no recibe en casa o en la escuela. Sin darnos cuenta, el castigo o las constantes llamadas de atención con el alumnado se convierten en un refuerzo positivo para él, generando el efecto inverso que el profesorado pretende conseguir. Por escasas que puedan parecer, siempre es posible detectar conductas positivas en el alumnado, las cuales hay que reforzar para que se repitan. Arturo, por ejemplo, acaba las tareas cuando se le castiga en el recreo y cuando la maestra le dedica tiempo exclusivo, además parece entusiasmado con el deporte, en concreto con el fútbol, cuestiones por tanto favorables para ejecutar un plan de acción de refuerzos de conductas positivas y de castigos.

El uso de compromisos educativos y de convivencia que impliquen a las familias y que sirvan de refuerzo para el alumnado puede suponer una estrategia adecuada con determinados alumnos y alumnas. Una estrategia de gran utilidad para reforzar precisamente las llamadas de atención al alumnado es la del segundo tutor, en la que algún docente que haya tenido una buena relación con el alumno o alumna en cuestión asume su tutoría junto con la persona responsable de aula ordinaria; de ahí la necesidad de que se ponga en práctica a partir del segundo ciclo de Primaria, etapa en la que ya se ha adquirido cierto bagaje en la escuela. De esta forma haremos llegar al niño un mensaje claro: "apuesto por tí", "trato de ayudarte y espero que pongas de tu parte". Esta

estrategia supone en algunos casos la mejora del comportamiento del alumnado, que se siente comprometido con su segundo tutor, de quien recibe la atención que demanda. Igualmente, la estrategia se puede extrapolar al alumnado, de modo que estudiantes del tercer ciclo, debidamente formados para ello, actúen como posibles segundos tutores de alumnado de cursos inferiores. Así, incidimos en el desarrollo de la competencia social tanto del tutorando como del propio tutor.

Mediación y ayuda entre iguales para resolver conflictos

En cuanto a la participación de los iguales, encontramos principalmente dos estrategias que están teniendo especial repercusión en los centros: los programas de ayuda entre iguales y la mediación en conflictos.

Los programas de ayuda entre iguales tratan de desarrollar en el alumnado actitudes prosociales y entrenarlos en habilidades de comunicación y escucha que les faciliten la ayuda a otros compañeros en caso necesario. Una vez entrenados, los alumnos o alumnas ayudantes pueden ser un gran apoyo a la hora de gestionar la convivencia y resolver problemas con sus compañeros y compañeras.

Igualmente, pueden participar en los procesos de mediación, que están ganando cada vez más importancia a la hora de proporcionar ayuda en diferentes tipos de conflictos. En cuanto a la mediación, la mayoría de los autores coinciden en una serie de aspectos básicos: su carácter voluntario y confidencial, facilitar el diálogo y la escucha mutua, procurar la asunción de la propia responsabilidad, ayudar a buscar soluciones satisfactorias y consensuadas por las partes, facilitar llegar a acuerdos y compromisos, seguimiento posterior y evaluación.

EN RESUMEN

El presente capítulo comenzó definiendo los términos *indisciplina*, *disruptividad* y *conflicto*, explicando las especificidades de cada uno de ellos y adentrándose en sus posibles causas. Posteriormente hemos proporcionado las claves para ayudar a los docentes a analizar este tipo de problemas desde un enfoque ecológico. Igualmente, hemos descrito las claves para la gestión de la convivencia desde la disciplina escolar, estableciendo una serie de normas democráticas, reforzando los comportamientos positivos del alumnado y motivándolo para que se implique en las tareas escolares. Hemos expuesto estrategias para ayudar al alumnado a solucionar conflictos, para que la convivencia escolar sea positiva y para que todos los alumnos y alumnas, también los que se parecen a Arturo, puedan recibir la mejor educación posible.

REFERENCIAS

- Bilbao, G. y Monreal, J. (2003). Ciclo: propuestas educativas, 13: 13.
- Defensor del Pueblo (2003). *Reporte de actividades 2003. Secundaria obligatoria*.
- Nail, O. (coord.). (2003). *Mejoramiento de la convivencia en el aula*.
- Flanagan, J. (1954). *El método de la observación*.
- Ortega, R. y Del Rey, J. (2003). *El aula como espacio de convivencia*.
- Ortega, R., Del Rey, J. (2003). *Gestión de la convivencia en el aula*.
- Ortega, R. y otros (2003). *Guía de convivencia en el aula*. Consejería de Educación.

REFERENCIAS

- Bilbao, G. y Monereo, C. (2011). Identificación de incidentes críticos en maestros en ejercicio: propuestas para la formación permanente. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13: 135-151.
- Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria 1999-2006*. Madrid: Defensor del Pueblo.
- Nail, O. (coord.). (2013). *Análisis de incidentes críticos de aula. Una herramienta para el mejoramiento de la convivencia*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Flanagan, J. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51: 327-358.
- Ortega, R. y Del Rey, R. (2003). *Violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Ortega, R., Del Rey, R., Córdoba, F. y Romera, E. (2008). *10 ideas clave. Disciplina y gestión de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Ortega, R. y otros (1998). *La convivencia escolar. Qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía.