

**CONVIVÈNCIA ESCOLAR:
CASOS I SOLUCIONS**

Autora:

Carmen Martorell Pallás
Universitat de València

Equip Assessor:

M^a Jesús López Latorre
Membre del Comitè d'Experts de la Comunitat Valenciana

Verónica Conesa Gallego, María José García Ruano, Miguel Ruiz Cerdá
Direcció General d'Avaluació, Innovació i Qualitat Educativa i de la Formació Professional

Coordinació:

Direcció General d'Avaluació, Innovació i Qualitat Educativa i de la Formació Professional

Disseny i Impressió:

LA GRÁFICA ISG

Edita:

Conselleria d'Educació

Depòsit Legal: V-1872-2008

ISBN: 978-84-482-4922-9

índex

1	INTRODUCCIÓ
2	ENFOCAMENT I DESENROTLLAMENT
3	DESENROTLLAMENT DE CASOS
4	SITUACIÓ 1: ENUIG
5	SITUACIÓ 2: RETRIMIENTO, AÏLLAMENT
6	SITUACIÓ 3: ARRIBAR TARD A CLASSE
7	SITUACIÓ 4: TELÈFON MÒBIL
8	SITUACIÓ 5: LA MOTXILLA
9	SITUACIÓ 6: MATEMÀTIQUES
10	CONCLUSIONS
11	ALTRES CASOS
12	SITUACIÓ 7: TRANSTORNS ALIMENTARIS
13	SITUACIÓ 8: INSULTS I BARALLES
14	SITUACIÓ 9: DISCRIMINACIÓ IMMIGRANT
15	SITUACIÓ 10: ABSENTISME
16	SITUACIÓ 11: COMPORTAMENT NERVIÓS
17	SITUACIÓ 12: CRIDAR L'ATENCIÓ
18	SITUACIÓ 13: DISCUSSIÓ ENTRE PARES
19	SITUACIÓ 14: DESINTERÉS
20	SITUACIÓ 15: TASQUES PER A CASA
21	SITUACIÓ 16: REACCIONS BRUSQUES
22	SITUACIÓ 17: NORMES DE CONVIVÈNCIA
23	SITUACIÓ 18: MOFAR-SE D'UN DEFECTE FÍSIC
24	CONCLUSIONS

Alejandro Font de Mora Turón
Conseller d'Educació

La Conselleria d'Educació, en el marc del Pla PREVI de prevenció de la violència i promoció de la convivència escolar, està duent a terme, en col·laboració amb els centres educatius, diverses accions encaminades a la consecució d'un adequat clima de convivència escolar.

L'escola és una institució fonamental per als nostres xiquets i adolescents, un espai idoni per a la seua educació en el respecte als altres i per a l'aprenentatge de la resolució pacífica dels conflictes.

L'obra que posem a la seua disposició, "*Casos i solucions*", pretén oferir respostes als conflictes que puguen sorgir en l'àmbit de la comunitat educativa, especialment aquells que es produïsquen entre els nostres alumnes.

Es tracta d'un conjunt d'estratègies i actuacions que pretenen ajudar-nos (a pares, professors i als mateixos alumnes) a previndre els conflictes, a minimitzar el seu impacte negatiu, i en definitiva, a convertir-los en una oportunitat més d'aprenentatge, que revertisca positivament en el clima de convivència escolar.

Esperant que esta obra siga d'utilitat per a la tasca educativa que realitzen als nostres centres, el professorat de la Comunitat Valenciana, aprofite l'ocasió per a saludar-los cordialment i convidar-los a incloure les estratègies i accions que ací es proposen, en la seua activitat docent.

introducció

Carmen Martorell Pallás
Universitat de València

Quines són les creences i els estereotips sobre la violència escolar?

Quin tipus de debat gira al voltant d'estes?

Com són tractades estes situacions en l'ambient escolar, familiar o en els mitjans de comunicació?

Moltes són les preguntes que es podrien continuar plantejant. El més important d'estes és que posen de manifest l'interés, la preocupació o les expectatives que genera la violència escolar i, com a conseqüència, els intents que es realitzen en la busca d'estratègies, de propostes generals o específiques, d'investigacions... amb l'objectiu comú de *solucionar el problema*.

És lògic, ja que un nombre important de xiquets es troba involucrat en situacions de maltractaments, conductes violentes i problemes de relació que transcendixen la família i l'escola, i determinen, en nombrosos casos, la manera de veure el món i de resoldre els problemes individuals i interpersonals. Això ha provocat un increment notable de la sensibilitat social davant de certes actituds i conductes que, de manera habitual, han passat a tipificar-se en el que realment són: maltractaments. Com a tals, estes pràctiques s'han incorporat progressivament a l'agenda política com a problemes que requereixen solucions urgents. Este ha sigut el cas de la violència escolar.

Encara que, òbviament, no cal dramatitzar, ja que la violència entre companys no és un problema trivial, i no sols perquè tot acte violent causa un clar patiment a qui resulta agredit.

En molts casos, els xiquets i els jòvens que peguen, espenten, insulten... són xiquets frustrats i rebutjats per part del grup d'amics, i no es troben a gust, ni amb ells mateixos, ni amb els altres. Són menors que, en no tindre recursos cognitius i emocionals adequats, ni habilitats socials per a la resolució de conflictes, es troben en una *situació de risc*, d'inadaptació, violència i agressivitat, fracàs escolar, delinqüència o abús de determinades substàncies.

Però, si la societat en general i els professionals de l'educació en particular es preocupen i rebutgen les conductes violentes, este tema cobra especial rellevància quan estes conductes es manifesten en xiquets en edat escolar. Quan els agressors i els agredits són escolars i la violència es manifesta de manera persistent traspasant els límits de la convivència, i és llavors quan es produïx una gran alarma social.

És cert que esta no és l'única forma de comportament violent en l'entorn escolar. En alguns dels estudis realitzats durant esta última dècada s'incidix, junt amb la violència entre alumnes, en la violència envers els professors, i s'assenyalen una sèrie de mites, entre els quals en destaquem tres:

A. *La violència escolar no ha augmentat en els centres.* Des d'esta perspectiva, se sosté que és la de sempre, que sempre ha existit, encara que ara hi ha més sensibilitat social.

B. *La violència escolar és una novetat.* Este plantejament basa la seua justificació en els "temps que vivim", en la manca d'autoritat, en la manca de respecte als altres, en situacions especials...

Tot i això, hi ha un acord quasi total entre professors, pares, investigadors i especialistes en el tema; en el fet que la violència escolar, encara que sempre s'ha produït amb major o menor intensitat, no és un fenomen nou. La veritat és que els valors implícits en estes conductes sí que han variat quant a la seua importància. El que abans era un fet "normal", ara és una conducta

rebutjada i preocupant a la qual cal donar una solució definitiva, solució que ha de basar-se en el desenrotllament d'estratègies per a afrontar situacions.

C. La violència escolar es dóna només de manera aïllada i en situacions molt específiques. Des d'este punt de vista, no ha de generalitzar-se i crear una alarma social. Què s'ha de fer? Quina postura cal adoptar? Pels resultats publicats pot dir-se que el tema, encara que preocupant, no és molt alarmant. Això no significa que davant de la violència manifestada per un escolar adoptem actituds d'indiferència o passivitat. La violència no és una conducta admissible.

Llavors, quan es dóna este tipus de conductes a les aules, cal preguntar-se: per què ocorre això? És una manifestació aïllada? És la punta d'un iceberg que apareix en un moment concret?

El que veiem de l'iceberg és només una xicoteta part del que és la persona: és la manifestació d'alguna cosa que, en este cas, són les conductes desadaptatives. Intervindre-hi és complex, encara que no impossible, ja que hi ha una gran part que no es coneix i a la qual és difícil accedir-hi. En esta publicació, els casos que s'exposaran faran referència al tot de l'iceberg, però les solucions n'estan relacionades només amb la part visible, ja que és l'única observable.

Quan es dóna una situació conflictiva en l'entorn escolar, no cal dramatitzar innecessàriament, però sí que cal estar atent i observar si s'està produint algun canvi en la vida del xiquet. Podria dir-se que cal interpretar-lo com un senyal d'avís o d'alarma davant el qual cal actuar.

La veritat és que si el xiquet va creixent i no ajudem a corregir el seu comportament inadequat és molt probable que arribe a tindre problemes en el futur: fracàs acadèmic, relacions amb els altres conflictives, conductes violentes en l'adolescència, i una àmplia varietat de dificultats socials i emocionals en la seua etapa adulta.

Atés que en estos moments les conductes violentes són percebudes com una amenaça per als qui estan prop del violent, cal començar a treballar en conductes alternatives com a mesura de

prevenció. Perquè els xiquets puguen arribar a ser adults socialitzats, han d'abandonar en certa manera el seu comportament agressiu i aprendre nous modes d'expressió. Ara bé, la socialització de la conducta agressiva no ha de ser tan brusca que portem el xiquet a l'extrem oposat: a un estil de comportament passiu. La correcció del comportament agressiu hauria de derivar a un *estil de comportament assertiu com a substitut de l'agressió*.

Tampoc cal deixar de banda les conductes *passives, submises, de retraïment, insegures, etc.*, que presenten un altre grup d'escolars, ja que les conseqüències que se'n deriven en l'àmbit personal són importants per al seu futur, perquè la seua probabilitat d'èxit en el món familiar, professional i personal és molt baixa. Per tant, cal tindre en compte tant les conductes desadaptatives que es donen per excés com les que es donen per defecte.

Esta publicació es basa en casos reals i té dos objectius diferents: el primer està relacionat amb l'intent de donar o suggerir solucions davant de diferents situacions; el segon ofereix qüestions bàsiques per a ajudar a trobar solucions puntuals a cada cas plantejat. No obstant això, volem posar de manifest que les solucions que es proposen tenen un caràcter merament orientatiu. Si bé, pensem que són una bona manera d'aprendre que es basa, al seu torn, en les dos guies ja publicades per la Conselleria d'Educació en 2005 i 2006 (*GUIA DE PROFESSORS PER A LA CONVIVÈNCIA-SECUNDÀRIA I PRIMÀRIA*). Finalment, volem recordar al docent que sempre pot fer consultes concretes a la Direcció General d'Avaluació, Innovació i Qualitat Educativa i de la Formació Professional, les quals seran contestades puntualment.

enfocament i desenrotllament

Com utilitzar el contingut d'esta publicació?

En concret, és material de consulta i ajuda en un intent de solucionar algunes de les situacions que es donen en el seu dia a dia. No pretén en cap moment ser un simple "receptari"; esta publicació és una miqueta més, i es basa en el material ja editat i remés als centres per la Conselleria d'Educació (*GUIA DE PROFESSORS PER A LA CONVIVÈNCIA*) en 2005 i 2006.

Les alternatives que s'oferixen en cada un dels casos han de basar-se sempre en el diàleg i en la col·laboració, ja que constitueixen elements importants per a la prevenció i la solució de problemes; les orientacions que hi figuren ajuden a no quedar-se quiet o paralytat. D'una manera o d'una altra, sempre cal actuar!

Per a evitar que determinats prejuís invaliden l'ajuda que s'oferix, cal deixar de banda pensaments com ara: *els que han escrit açò haurien d'estar aquí, és còmode parlar des de la distància*. Les situacions que s'esmenten són reals i han sigut elaborades per professors. Per tant, estaven allí quan van succeir. Les possibles alternatives de solució han sigut discutides amb ells, una per una, per a comprovar la viabilitat de ser aplicades, així com la probabilitat d'èxit de l'aplicació. En això s'han invertit moltes hores a fi que les alternatives que es presenten siguen les més útils possibles.

Recomanacions! Per a treballar d'una manera eficaç, cal sentir-se lliure de pensaments que interferixen en la interpretació de la realitat i en la manera d'actuar en una situació més o menys conflictiva. Per exemple, cal evitar verbalitzacions, pensaments o creences relacionades amb:

- *El que fa falta és més mà dura, més disciplina.* La qüestió que es planteja immediatament és: a qui li correspon aplicar-la? qui fixa les normes?
- *El nivell educatiu està per terra, no es pot exigir com abans.* Què s'entén per nivell? S'està fent referència a continguts acadèmics? S'està fent referència a habilitats o capacitats de relació i convivència? Es pot impartir una "gran" classe, però, és adequada?, què han assimilat?, etc.
- *Tot el que es fa és per a donar més "ales" als alumnes.* Cal tindre clar que no consisteix a "donar", sinó a "determinar" els drets i els deures de docents i de discents, sense que això siga una limitació sense més de la llibertat individual. Cal buscar un equilibri.
- *La solució està en "enrotllar-se" bé amb els alumnes.* Sens dubte, portar-se bé amb els alumnes és adequat, però no suficient. Cal afavorir l'ambient de treball.
- *A la meua classe no es mou ningú.* No cal confondre autoritat amb autoritarisme: el difícil és aconseguir la primera. Cal afavorir un ambient adequat en el qual hi haja un equilibri en les relacions, així com flexibilitat en estes.

Una vegada lliure d'eixos pensaments o creences, cal posar-se a treballar. Com? Per a això, llija atentament els casos. És possible que vosté haja viscut alguna d'estes situacions o altres de semblants. Llija les solucions que s'ofereixen per al moment i a llarg termini. Este plantejament és molt important, ja que, en el primer cas, s'ajuda a afrontar o atallar un problema que es dona "ací i ara". En el segon cas, l'objectiu és aconseguir el canvi i la consolidació d'una nova conducta. Així, doncs, trie el que considere més adequat.

desenrotllament de casos

Normalment, els xiquets que són molestats no volen anar al centre escolar. Al contrari, els xiquets que molesten estan desitjant anar al centre per a seguir les seues pràctiques i èxits. Per exemple, les burles poden ocórrer en qualsevol lloc i és difícil previndre-les a pesar dels esforços de pares i professors per a crear una atmosfera de cooperació. Davant d'esta situació, els xiquets, o bé s'enfaden, o bé s'inhibixen i comencen a desenrotllar conductes no desitjades. Una manera adequada de protegir-los o d'ajudar-los és ensenyar-los estratègies útils per a afrontar eixes situacions.

És important conèixer que les burles poden estar causades per diferents raons:

- Per a cridar l'atenció.
- Per tindre sentiments de superioritat o de poder.
- Per no acceptar diferències.
- Per imitació.
- Per a ser acceptat pels altres.
- Etc.

Les situacions que amb més freqüència es donen, són:

SITUACIÓ 1: ENUIG

Un dia qualsevol a classe:

La classe està aparentment tranquil·la, però el professor observa que **A** té cara de pocs amics i està mirant **B** de manera no molt amigable. **B** el mira i no entén molt bé el que està ocorrent, però se sent incòmode, pareix que **A** té alguna cosa contra ell. **B** decidix parlar amb **A**.

B: Estàs enfadat amb mi? Per què?

A: Eres un xafarder, et fiques on no et demanen
(El to de la conversació es va elevat)

B: No sé què m'estàs dient, m'ho pots explicar?

A: Què, despistant? Xivato!

B: No sé a què et referixes, jo no he dit res a ningú

A: (Fa un gest despectiu). Vés a passeig, imbècil!

Després d'este diàleg, passen a l'acció: **A** dona un espenta a **B**...

QUÈ S'HA DE FER?

• En el moment (a curt termini)

El professor¹, en to conciliador, ha de preguntar: què passa? (encara que prèviament haja observat la seqüència). Intentarà que cada u conte "la seua" història. És important que el professor escolte i **no emeta juís**, i quan parle, recorde!, **no opine**. Quan acaben, mantenint esta actitud, ha de preguntar a **A**: què penses del que diu **B**? (escolta'l), després pregunta a **B**: què opines del que diu **A**? Pot acabar dient: què penseu que heu de fer perquè no torne a ocórrer això? Escolta i conclou amb frases com: *val la pena que ho intentem, d'acord?...*

1. Quan fem referència al professor, s'ha d'entendre que ens estem referint tant a professors, com a professores, sense connotació de gènere.

- **A més llarg termini**

Esta situació ens porta a pensar en un conflicte que existix fa ja algun temps entre **A** i **B**. Ambdós tenen opinions que no compartixen; com a observador, sent i percep que hi ha una dissonància que cal aclarir. En altres paraules: no hi ha comprensió, ni **A** ni **B** veuen alternatives per a solucionar el problema, o bé potser no interessa que hi haja alternatives i es preferix continuar mantenint els rols per motius molt diferents.

Com que esta conducta no ocorre per primera vegada, cal treballar en primer lloc sobre la freqüència dels enfrontaments, i comprovar si, de manera sistemàtica, els rols es mantenen o canvien segons la situació. I en segon lloc, s'observarà el nivell de violència de la conducta, tenint en compte tant la freqüència com la intensitat en què:

A Trau conseqüències sobre alguna cosa que imagina que ha ocorregut.

B No entén el que diu **A**.

Al mateix temps, es tindrà en compte quins aspectes de la comunicació estan fallant com a conseqüència d'una utilització inadequada de les competències emocionals. Hi ha agressivitat verbal? No s'escolta?

Recorde, abans d'intervindre, el que s'ha indicat en l'apartat "*en el moment i a curt termini*": el professor ha d'escoltar les dos parts, no ha d'emetre juís, i ha d'anar fent referència a les dades objectives per a reconduir el tema.

En esta alternativa s'està treballant de manera diferent perquè tots aprenguen a buscar solucions, per la qual cosa es pot preguntar, primer els implicats i, després, tot el grup: "*de quina manera podries (o podria A) haver-ho dit?*". Este exercici és important perquè aprenen tots, inclús es pot demanar als membres del grup que posen algun exemple que se'ls haja acudit i així generalitzar l'aprenentatge. Esta estratègia ajuda a relaxar els implicats i el grup.

El cas no ha d'acabar ací. Ha d'aprofitar-se l'oportunitat per a continuar treballant amb exemples semblants en autocontrol, assertivitat i comunicació verbal i no verbal. **Es recomana** no insistir en la conducta ni en els actors que van desencadenar esta situació: *no han de considerar-se protagonistes*.

SITUACIÓ 2: RETRAIMENT, AÏLLAMENT

És el començament de curs i és el primer dia de classe per a Anabel en eixe col·legi. La xiqueta té 7 anys, és menuda i pareix un poc tímida; s'asseu en un lloc que està buit i mira amb un cert recel i intranquil·litat els altres xiquets. Fa la impressió que no entén molt bé el que allí ocorre i no s'atreuix a dir-ho. El professor li pregunta el nom i de manera afectuosa li indica el que ha de fer, i li pregunta si li agrada la classe. La xiqueta respon tímidament la pregunta del professor, expressant-se amb una certa dificultat i "papissotejant". Alguns xiquets comencen a riure i diuen: "no sap parlar".

Anabel els mira, calla i es posa a mirar fixament la seua taula. Davant de la revolta de la classe, el professor no para atenció a esta conducta d'Anabel. Cada vegada que li pregunten, es posa nerviosa, mira de reüll els seus companys i li costa començar a parlar. Quan ho fa, alguns companys repetixen la conducta del primer dia, a la qual cosa el professor afig: "xiquets!, per favor, calleu-vos".

Cada matí a Anabel li costa més alçar-se, amb els dies no vol desdejunar-se i inclús comença a vomitar abans d'eixir de casa. Sa mare es preocupa i la porta al metge, este li diu que la xiqueta no té res físic i que segurament se dega al fet que està nerviosa. La mare acudix al col·legi i parla amb el professor.

QUÈ S'HA DE FER?

- **En el moment (a curt termini)**

A vegades, si no es diuen les coses, pot ser que no es veja el que ocorre al voltant, per això cal destacar la intervenció de la mare. Si s'és conscient del dany que es fa, potser no es torne a repetir o es pense abans d'actuar.

La mediació del professor és molt important en este cas, perquè no és una conducta arrelada, sinó una conducta que comença per unes circumstàncies concretes. Llavors, què s'ha de fer?

El professor no farà preguntes que haja de contestar ella a soles. De tant en tant, farà preguntes generals i observarà si Anabel comença a incorporar-se. L'important és:

- Evitar que siga el focus d'atenció.
- Parar-li atenció reforçant les seues aportacions, que no tenen perquè ser sempre parlades.

Anabel ha de percebre que és acceptada pel professor i que és capaç de fer bé les coses com "qualsevol" de la classe. Hi ha prou tasques que ella pot fer mentres relaxa les seues conductes a la classe i a casa.

- **A més llarg termini**

El professor ha d'elaborar un pla perquè tant l'adaptació d'Anabel com l'acceptació per part dels companys siga completa. Per a això, el professor ha de començar observant el que ocorre exactament: ha d'estar atent.

Una vegada determinat el punt anterior, pot aplicar l'estratègia següent: es triarà el text d'una història en què el personatge principal tinga algun defecte físic i destaque en ell alguna habilitat o valor. També poden donar-se algunes pistes i demanar als companys que escriguen una història en què "el protagonista siga... però sàpia fer...".

Així, doncs, hi ha dos alternatives: la història proposada pel professor o una de les històries escrita pels xiquets. Tant en un cas com en l'altre, el professor llegirà la història i, després, donarà una còpia a cada un dels xiquets. La sessió consistirà en el següent: els demanarà que, verbalment, vagen enumerant els **sentiments** que els produïx el protagonista de la història. Esta part servix perquè els xiquets sàpien a què s'està referint el professor quan parla de sentiments. Una vegada acabada esta part de l'exercici, se'ls entregarà un foli i se'ls demanarà dos coses: primer, *"escriu els sentiments que creus que sent el protagonista"*, i segon, *"escriu els sentiments que creus que tenen els que riuen"*.

Transcorreguts uns 10 o 15 minuts, el professor dividirà la pissarra en dos parts i demanarà als xiquets que vagen dient els sentiments que han escrit; en una part de la pissarra escriurà els sentiments del protagonista i, en l'altra, els sentiments dels que riuen.

L'exercici acaba incidint en la capacitat de *comprensió* dels sentiments dels altres i en la necessitat de *cooperar i d'ajudar* els altres. S'ha de treballar en *autoestima i empatia*.

El nivell o la complexitat de l'exercici dependrà de l'edat dels alumnes. El mestre ha de fomentar el desenrotllament de les conclusions de l'exercici com a objectiu proposat pels participants.

SITUACIÓ 3: ARRIBAR TARD A CLASSE

Un alumne arriba a classe sistemàticament tard, després del professor, especialment a primera hora del matí. Un dia el professor crida l'atenció a este alumne, i li recorda que la seua obligació és arribar a classe amb puntualitat. Quan acaba de parlar el professor, l'alumne comença a cridar dient: "n'estic fart, la tens agafada amb mi, només em crides a mi l'atenció quan hi ha altres que també arriben tard". Els altres alumnes observen la situació i xiuxiuegen entre ells.

QUÈ S'HA DE FER?

- **En el moment (a curt termini)**

Diverses són les alternatives que es poden adoptar, encara que només es mencionaran les més immediates:

A. Recórrer a les normes del centre. En esta alternativa, el professor pot dir que citarà els seus pares i tindrà una reunió amb ells, en la qual estarà present el director per a saber, en primer lloc, si els seus pares saben que tots els dies arriba tard a classe i, en segon lloc, en cas que ho sàpien, parlar de les possibles solucions, per a poder corregir la situació.

B. No cridar-li l'atenció davant de tots i fer-ho, per exemple, durant la tutoria o el pati. En este cas, el professor no ha de caure en la temptació d'usar qualificatius que puguen ser interpretats com a agressius. Ha de deixar clar que el seu objectiu és aclarir i buscar una solució a esta conducta, per a la qual cosa ha de ser clar en la seua exposició, sense utilitzar frases llargues. Ha de saber escoltar i fer que l'alumne expresse lliurement els seus sentiments o que done a entendre una percepció de la situació, i a partir d'estos, es puga buscar alguna solució formulada pel mateix alumne, o bé pel professor amb l'aprovació de l'alumne.

La situació no és fàcil per al professor, i ha de tindre un bon control de les seues emocions, però és necessari que l'alumne perceba la "voluntat" d'ajuda del "seu" professor.

En el primer cas, l'alumne es convertix en el focus d'atenció de la classe, és l'estrela per uns moments, se sent important: enfada el professor, paralitza l'activitat i els seus companys el miren. Per tant, si el professor opta per esta alternativa, és important que siga breu i utilitze un to de veu no agressiu, i immediatament continue el seguiment de la classe.

En el segon cas, l'alumne perd part del protagonisme i s'involucra en l'estudi i la solució del problema.

- **A més llarg termini**

Tant si s'ha utilitzat la primera alternativa com la segona, exposades en el punt anterior, el professor pot elaborar un programa de convivència en què figuren de manera explícita un o dos objectius que ell considere importants o que els alumnes hagen elegit de manera democràtica. Per exemple, un dels objectius pot ser *“estar dret a classe”*. Possibles passos:

A. El primer pas és definir objectivament què és estar dret: és estar totalment recte on siga?, és no estar assegut?, és estar recolzat sobre la taula però al seu lloc?... suposem que arribem a l'acord que es considerarà estar dret quan l'alumne s'alce i estiga fora de la seua taula.

B. Comprovar que eixa conducta es dóna. Triarem dos alumnes perquè anoten cada vegada que algú es posa dret i es canvia de lloc.

C. Cada dia es recull el registre i a la setmana s'estudia el contingut i es decidix si és important o no. Si és important, s'indagarà per què es dóna la conducta i què es pot fer perquè no es done.

Amb estos exercicis s'aprén a compartir, s'aprén a definir el que es vol i s'aprén a buscar solucions.

SITUACIÓ 4: TELÈFON MÒBIL

Ha desaparegut un telèfon mòbil. Pere creu que ha sigut Isabel qui li l'ha agafat perquè, des de fa uns dies, en té un igual que el seu. La professora li pregunta si ha sigut ella qui ha agafat el mòbil de Pere. Isabel li diu que no entén per què li fa eixa pregunta i explica que és el mòbil nou que li han comprat els seus pares. La professora li diu que parlarà amb els seus pares.

A mesura que avança la conversació, Isabel es mostra cada vegada més nerviosa i acaba enfadada, cridant i insultant, i amenaçant el company. Isabel torna al seu lloc, obri la cartera i trau el contingut d'esta fent soroll i remugant.

QUÈ S'HA DE FER?

- **En el moment (a curt termini)**

La professora analitzarà la situació després de parlar amb Pere i abans de parlar amb Isabel. No ha de caure en la temptació d'usar qualificatius quan parle amb Isabel, però ha de parar atenció en no desviar-se del tema i acabar perdent el control de la situació.

Quan parle amb Isabel, després de la seua primera intervenció, ha "d'escoltar" sense emetre juís si vol donar l'oportunitat que Isabel done la seua versió. Si interromp, Isabel pot deixar de parlar o bé mostrar un enuig que potser abans no havia mostrat.

La conducta de la professora, així com el to de veu ha de ser ferm però no agressiu, ha de ser comprensiva però no prepotent. El seu missatge ha de centrar-se en allò específic i no en allò general o en el passat. Ha de suggerir solucions pràctiques, de manera que siguen com a mínim "dures" per a Isabel i que amb això aprenga que no sempre s'ha de ser autoritari, agressiu, impulsiu... per a solucionar un problema que pot ser aïllat o pot haver sorgit en un moment determinat.

Després, parlarà amb Pere i li farà comprendre que tot va bé i que no ha d'utilitzar esta situació per a atacar la seua companya.

- **A més llarg termini**

El cas exposat no va ser conflictiu per l'actuació adequada de la professora que va ser assertiva (va fer el que havia de fer de manera adequada cuidant la seua mirada, to de veu i gestos); va saber dirigir, amb poques paraules, la conversació sense desviar-se del tema, i no va emetre juís sobre el que Isabel anava dient; potser esta és una de les coses més difícils de fer.

No obstant això, han d'aprofitar-se les situacions, en este cas, no de manera immediata ni utilitzant la mateixa situació, per a treballar sobre els aspectes que intervenen en situacions semblants i que ajuden a trobar solucions sense humiliar ningú.

Amb este plantejament es manté el bon clima a classe i s'ajuda a conseguir que els alumnes perceben la professora com a font de solució de problemes i, per tant, d'ajuda. Des d'este punt de vista es pot treballar bàsicament:

- Control de l'agressivitat
- Comunicació verbal i no verbal
- Recerca de solucions

Estes tres habilitats són molt àmplies i donen molt de joc a la professora per a aplicar-les a situacions concretes i ensenyar-los a generalitzar eixes habilitats a altres situacions. Per descomptat que no es fa tot en una sessió: la professora ho tindrà present i ho aplicarà quan considere que és adequat.

Però recorde que els passos que s'han de seguir, generalment, són els següents:

- Valore la situació que s'ha produït i decidisca quan és el moment més adequat per a intervindre-hi.
- Establisca objectius quan es decidisca a intervindre per a després poder comprovar si s'han aconseguit.
- Entrene l'autocontrol tant de la conducta com del pensament.

Les pautes per a cada una d'estes habilitats estan més detallades en les dos GUIES PUBLICADES per al professorat de Secundària i Primària (a les quals ja hem fet referència) on, a més, es troben dos DVD que presenten casos reals de l'aula per a estudiar, analitzar i buscar solucions.

SITUACIÓ 5: LA MOTXILLA

Lluís està tranquil en la classe, però arriba Antoni i, com de costum, obri la motxilla de Lluís i tira el seu contingut al terra. Esta situació genera en la resta dels alumnes rialles i burles. Un dia, Lluís els planta cara i, com a conseqüència, li tiren els llibres al vàter. Quan va a arregar els seus llibres, el grup d'Antoni li dóna una sèrie de cops i, davant dels crits, entra el professor i veu l'escena.

QUÈ S'HA DE FER?

- **En el moment (a curt termini)**

A vegades, són tantes les coses que passen al nostre voltant que no en percebem moltes fins que no es produïx una situació especial. En este cas, el professor percep una situació de maltractament d'uns companys a un altre o, en altres paraules, s'està donant una de les formes d'abús interpersonal en què es fa sentir a Lluís por, vergonya, inseguretats, etc.

Recorde que *ningú fa res sense una finalitat*. En altres paraules, Antoni realitza esta conducta... per a cridar l'atenció?, per a demostrar que pot més que Lluís?...

Diverses són les preguntes que es pot fer el professor. Però la que interessa en este moment és, què s'ha de fer?

Com s'indica en la descripció del cas, esta és una conducta habitual que realitza Antoni. En primer lloc, no cal arribar a este punt: és més fàcil evitar-la al principi, una vegada consolidada és més difícil de solucionar. **No obstant això, cal intervindre. Però, com?**

El professor parlarà primer amb Lluís per a informar-se bé sobre què és el que ocorre habitualment, i com viu eixes situacions. El més segur és que tinga sentiments d'impotència, d'inseguretat i una baixa autoestima; no obstant això, cal escoltar amb atenció "el seu" punt de vista.

En segon lloc, parlarà amb Antoni i intentarà saber "per què" ho fa i què sent "quan" ho fa. No és tasca fàcil, però és molt recomanable. Amb això el professor obtindrà informació, per exemple, sobre:

- Si es considera *l'amo de la realitat*, ja que partix del fet que només el seu punt de vista és el correcte.
- Si es recolza en el fet que *mai ha de perdre* i llavors no li importa recórrer a conductes més arriscades per a aconseguir el seu objectiu.
- Li falta *confiança en si mateix* i aparenta una autoestima de la qual manca. Este tipus de persones solen ser insegures, se senten incòmodes en la relació que tenen amb els altres, i són intolerants.
- Necessiten *donar una bona imatge*. Com a conseqüència, tenen por de l'avaluació dels altres i solen posar-se nerviosos quan s'amplia el cercle de referència.

Amb esta conducta i amb la informació obtinguda, el professor negociarà les normes que s'han de seguir amb Antoni i fixarà conductes alternatives que li servisquen per al canvi de comportament. Per exemple, pot encarregar-li alguna tasca que li agrade.

Arribat el moment, si persistix la conducta, el professor li dirà clarament les conseqüències que això pot tindre.

Quant a Lluís, li recomanarà que ignore Antoni i, si estan asseguts prop, buscarà una estratègia per a realitzar canvis a l'aula.

- **A més llarg termini**

Amb les recomanacions anteriors no és suficient. El professor ha de continuar observant les conductes d'Antoni, Lluís i, per descomptat, les de la resta de la classe per a poder treballar i evitar eixe tipus de conductes.

En termes generals, en Antoni, cal desenrotllar l'autocontrol i l'empatia tal com s'indica en la GUIA PER A PROFESSORS. En este cas, és necessari que Antoni i el seu entorn aprenguen a ser conscients (autoconsciència) dels seus actes i controlar-los (autoconeixement/autocontrol), d'esta manera s'incrementa la capacitat de posar-se en el lloc de Lluís (empatia).

Quant a Lluís, és important desenrotllar l'autoconcepte i l'assertivitat tal com s'indica en la GUIA. Ambdós habilitats són imprescindibles per al seu bon funcionament.

El recomanable és que, mitjançant "casos" o situacions diàries, el professor incidisca en estes habilitats, la qual cosa, sens dubte, augmentarà el bon funcionament de l'aula i el rendiment del grup.

SITUACIÓ 6: MATEMÀTIQUES

Albert no té cap interès per l'assignatura de Matemàtiques, fins al punt que mai porta el llibre ni el quadern. Com a conseqüència, s'avorrix i es passa la classe interrompent les explicacions amb intervencions improcedents. Se li insistix que deixi de molestar, però no fa cas i es burla de tots, especialment del professor.

Però Albert no té la taula buida: hi posa l'entrepà i un pot de suc. Com no li interessa en absolut la classe, durant esta va "inventant" noves situacions i hui ha agafat el paraigua i comença a disparar com si fóra un rifle, al mateix temps que es riu de les seues "gràcies".

QUÈ S'HA DE FER?

- **En el moment (a curt termini)**

Esta és una situació difícil, ja que no és una conducta aïllada, és una conducta que es dona de manera repetida i, per tant, consolidada, i més difícil d'intervindre. Albert s'ho passa bé pel fet de ser el centre d'atenció "d'alguna cosa" que sap fer, ja que en matemàtiques no destaca. Els seus companys no li presten gran atenció, estan acostumats a això, encara que manifesten que les conductes d'Albert els molesten.

Què s'ha de fer? En eixe moment, cal intentar que canvie de conducta, encarregant-li alguna cosa que ell siga capaç de fer, encara que no tinga molt a veure amb la matèria que s'estiga treballant, al mateix temps que cal evitar que siga el centre d'atenció. Perquè siga eficaç, és necessari que el professor conega què li agradaria fer sense alterar la classe i encarregar-li-la per a aconseguir que la classe de matemàtiques es desenrotlle bé.

- **A més llarg termini**

El professor ha de fer una programació especial, per a anar adaptant Albert als seus companys. Per a la qual cosa, per exemple, **pot**:

- Canviar-lo de lloc.
- Posar-li tasques especials adaptades als seus coneixements reals mentres els seus companys treballen un altre nivell.
- Fer-lo intervindre amb preguntes que puga respondre.
- Assignar-li alguna responsabilitat especial, etc.

Qualsevol alternativa que es trie, si no es coneix bé Albert, s'ha de parlar amb ell i negociar un pla. Si això és impossible, el professor elaborarà un pla progressiu per a un canvi gradual.

Per a l'elaboració del pla és necessari tindre clar:

- *El professor*: què veu, quin sentiment li produïx esta situació, com respon davant d'eixa situació i com li agradaria respondre.
- *Albert*: com veu la situació, quin sentiment li produïx realitzar eixes conductes, i què hi obté.

conclusions

Les habilitats bàsiques necessàries per a desenrotllar este pla són: l'observació, la comunicació i l'empatia. Estes habilitats, així com les pautes per a desenrotllar, figuren en la Guia de professors per a la convivència, publicades per la Conselleria d'Educació en 2005 i 2006.

Recorde que les solucions tenen caràcter orientatiu, ja que només es pot fer de manera específica quan es coneix el context on es produïxen. Per tant, és una bona forma d'aprendre que completa, com ja s'ha indicat, les dos guies ja publicades. Tot i això, sempre queda la porta oberta a consultes concretes que pot realitzar en la Direcció General d'Avaluació, Innovació i de la Qualitat Educativa i de la Formació Professional.

altres casos

Diverses són les actuacions que pot realitzar el professor per a pal·liar la situació; primer, des de la mateixa aula i, segon, comptant amb els companys i professionals.

De vegades, la causa de la conducta disruptiva pot ser prou generalitzada; en concret, es pot deure al fet que a l'alumne no li interessa alguna assignatura. Com es manifesta la seua falta d'interés? Generalment es manifesta: empenyant, no atenent, etc. Per què pot donar-se eixa falta d'interés? Per falta de coneixements previs, intel·ligència per damunt de la mitjana, necessitat de cridar l'atenció, etc.

Partint d'este tipus de situació o altres de similars, a continuació presentem més casos que, encara que aborden problemàtiques més concretes que els casos exposats fins ara, compartixen el mateix objectiu. Un objectiu, insistim, que no és un altre que orientar i suggerir possibles solucions puntuals a cada cas plantejat.

SITUACIÓ 7: TRANSTORNS ALIMENTARIS

El professor observa que hi ha una alumna de la seua classe, Paula, que mai porta esmorzar. Ho comenta amb els monitors del menjador i estos li confirmen que ella tracta diàriament de tirar el menjar o d'inventar excuses per a no menjar.

En tutoria, els alumnes omplim un horari d'hàbits alimentaris, i esta alumna, o bé no sol berenar o bé berena llepolies. Normalment, sopa un got de llet i es desdejuna un iogurt.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Quines alternatives té el professor per a resoldre esta situació?

El professor-tutor té distintes possibilitats per a tractar de resoldre esta situació, no sols des de l'aula-classe, sinó també col·laborant amb altres professors, així com amb el psicopedagog.

Com podem abordar este tipus de problemes en les tutories?

Com a professors, hem de transmetre als nostres alumnes que una alimentació equilibrada és molt important per al desenrotllament físic i intel·lectual de xiquets i adolescents. Nosaltres, com a docents, ocupem un lloc privilegiat a l'hora de detectar la presència de trastorns alimentaris en els alumnes, perquè convivim amb ells gran part del dia i som testimonis del seu comportament.

La pregunta que sorgix davant d'este tipus de situacions és: què podem fer per a ajudar Paula?

Seria convenient parlar amb ella en privat, per a fer-li entendre la importància dels hàbits alimentaris: fer cinc menjars, menjar sa i de tot en quantitats raonables... A més, hem de comentar amb el grup-aula que este tipus de comportament pot ocasionar-los, no sols problemes de salut, sinó també un baix rendiment acadèmic.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Estes situacions s'han de comunicar immediatament a les famílies, de manera que els seus pares siguin conscients, des del primer moment, del problema que patixen els seus fills, i puguen afrontar-lo.
- A més, és important l'actuació del psicopedagog del centre, el qual ha de promoure actuacions per a, en la mesura que siga possible, i en coordinació amb els pares, ajudar a resoldre el problema.
- També és important realitzar actuacions de cara al grup, relatives a la importància d'una alimentació adequada, i als trastorns que poden ocasionar patologies, com ara anorèxia, bulímia...

SITUACIÓ 8: INSULTS I BARALLES

Al pati del col·legi, Cristina insulta Maria, i les dos acaben barallant-se, mentres els presents animen perquè es peguen més.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Quan es produïxen els conflictes entre l'alumnat?

Els incidents entre els alumnes es produïxen al llarg de la jornada lectiva, especialment en els moments d'esplai. Estes situacions poden estar motivades per circumstàncies que ocorren en eixe moment, o bé ser conseqüència de situacions anteriors que hagen succeït dins de l'aula.

Com hem de tractar el conflicte?

S'ha de fomentar, per part de tot l'equip docent, un esperit d'empatia entre els alumnes, de manera que, més enllà de les diferències que puguen sorgir entre ells, siguen ells mateixos, tant els implicats en les situacions conflictives com la resta dels seus companys, els qui troben la solució a la contesa.

Què entenem per insult?

Cal tindre en compte que determinades expressions es consideren un insult quan es pronuncien amb evident ànim ofensiu, mentres que en una altra situació no serien més que una demostració d'un animus iocandi, potser excessiu, de qui les pronuncia.

També la multiculturalitat a l'aula fa que una expressió dirigida cap a persones de procedència distinta siga interpretada de manera diferent.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Sens dubte, en este tipus de conflictes és aconsellable l'ús de la mediació: els implicats, més tranquils, analitzaran la situació amb perspectiva, i podran arribar a una situació de consens.

- En cas que no s'aconsegueixca la dita solució amistosa, en la qual els dos implicats guanyen, s'haurà d'aplicar el RRI per a evitar la repetició d'estes situacions en el futur, si bé, si s'aplica la mediació, es tindrà en compte com a atenuant a l'hora de determinar la sanció.
- Es mantindrà els pares informats en tot moment.

SITUACIÓ 9: DISCRIMINACIÓ IMMIGRANT

En una classe amb 25 alumnes, ningú es vol seure al costat de Miquel. Diuen que fa mala olor. És immigrant, moreno i baixet. Hi ha un grup que es dedica a ficar-se amb ell.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Què podem fer davant d'este tipus de situacions?

Es parlarà, d'una banda, amb el xiquet discriminat, i se li transmetrà confiança perquè entenga que no es permetrà que es repetisquen este tipus de situacions. D'altra banda, es parlarà amb la resta del grup per a explicar-los la importància de l'assertivitat, i s'insistirà en el fet que el fet de ser assertiu no ens permet faltar el respecte a l'altre.

A qui podem recórrer?

Es comptarà amb la col·laboració del psicopedagog del centre per a treballar l'escolta activa, l'assertivitat... en la tutoria.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Es parlarà amb la resta dels alumnes sobre el seu comportament, sense mencionar directament el cas. Es comentarà la seua actitud discriminatòria i separatista amb el company, amb preguntes directes i concretes.
- Es mantindrà els pares informats d'este comportament discriminatori.
- Es reflexionarà amb l'aula-classe sobre el que motiva esta actitud racista. També s'informarà als alumnes que es comentarà esta actitud als seus pares, amb la intenció de dissuadir-los.

SITUACIÓ 10: ABSENTISME

Mihai falta ben sovint a classe. Un dia el professor li crida l'atenció, i li recorda que la seua obligació és vindre a classe. Després de la reconvenció, l'alumne contesta de males maneres, i li diu que li té mania perquè quan altres falten no els recrimina públicament la seua actitud.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Per què hem de parlar amb les famílies?

En primer lloc, és convenient parlar amb les famílies perquè ens aclarisquen si la falta continuada de l'alumne al centre és justificada (raons de salut, problema familiar...). En la societat actual hi ha algunes famílies que impedeixen als menors portar la rutina adequada (règims de visites, custòdies compartides...).

Per què hem de parlar amb els alumnes?

En segon lloc, convé parlar amb l'alumne en privat, per a recordar-li la importància i l'obligació d'assistir a classe tots els dies, perquè, la seua falta reiterada suposa un trencament de la llei, i en un futur, pot afectar la seua formació a l'hora de continuar els estudis.

Com hem d'interpretar la resposta de l'alumne?

Convé analitzar la resposta de l'alumne a les nostres reflexions: si mostra penediment, probablement la falta d'assistència es dega a causes imputables al seu propi comportament (s'alça massa tard, s'entreté jugant...), però si respon amb una actitud desafiant, esta es pot deure al fet que l'alumne considere que no és ell el culpable de la situació i que tampoc disposa dels mecanismes necessaris per a revertir-la.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Cal estudiar junt amb la família els hàbits diaris de l'alumne, per a esbrinar els orígens del retard i posar les mesures adequades per a combatre'l.
- Després, parlarem amb l'alumne perquè se senta responsable del seu comportament social, i assumisca les normes de convivència com una cosa inherent i necessària en qualsevol grup social "*ubi societas, ubi ius*" (on hi ha societat, hi ha dret).
- Si el comportament inadequat persisteix i és imputable a l'alumne, se li haurà d'aplicar el RRI amb dos finalitats: una, de prevenció especial, perquè siga conscient que la seua conducta inadequada té establida una conseqüència; i una altra, de prevenció general, perquè la resta dels alumnes siguen conscients que la convivència té unes regles que s'han de respectar perquè esta siga possible.

- En tot cas, és necessari que els alumnes vegem estes normes de convivència no com una cosa imposada, sinó com a resultat de la voluntat majoritària dels membres de la comunitat educativa i que pretenen el bon funcionament d'esta.
- Es mantindran informats els pares en tot moment.

SITUACIÓ 11: COMPORTAMENT NERVIÓS

Lluís és un xiquet intranquil, nerviós, no para. Això preocupa als seus professors i afecta els seus companys.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Hem de parlar amb altres professors del grup?

És convenient consultar amb altres companys per a comprovar si este comportament es repetix en la resta de les àrees.

Hem de parlar amb les famílies?

En estes situacions, és important la intervenció de les famílies, ja que probablement els pares hauran observat esta "inquietud" a casa.

Per això, poden informar al professorat sobre el comportament que han observat en l'àmbit familiar, a partir de quan i quines actuacions han dut a terme.

Què podem fer a l'aula?

El professorat ha d'estar atent als senyals que es produïxen a l'aula, ja que certs comportaments poden tindre com a rerefons algun tipus de trastorn.

A qui pot recórrer el tutor?

Comptarà amb la col·laboració del psicopedagog del centre, perquè treballa amb ell. El tutor li transmetrà tota la informació recavada.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- El professorat ha de promoure activitats relacionades amb la convivència, de manera que els alumnes es vagen sensibilitzant amb l'existència de la diversitat a l'aula.
- És important l'actuació de tot el professorat perquè els alumnes no perceben estes activitats com una cosa aïllada i pròpia d'una matèria o assignatura, sinó que vegem que l'esperit de convivència impregna totes les situacions quotidianes a l'aula.
- De la mateixa manera, cal estudiar junt amb la família els hàbits diaris de l'alumne per a esbrinar els orígens d'este comportament intranquil i posar, amb l'ajuda del psicopedagog o del SAPE, les mesures adequades per a combatre'l.
- També és necessari que els alumnes vegem estes normes de convivència, no com una cosa imposada, sinó com un resultat de la voluntat majoritària dels membres de la comunitat educativa i que pretén el bon funcionament d'esta.
- Es mantindran informats els pares en tot moment.

SITUACIÓ 12: CRIDAR L'ATENCIÓ

Alicia està tractant, com tots els dies, de cridar l'atenció alterant el desenrotllament de la classe: es fa la graciosa i provoca les rialles dels seus companys, alterant el ritme de la classe. Pareix que això s'està convertint en una rutina.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Per què una assignatura deixa d'interessar?

En més d'una ocasió ens trobem amb alumnes als quals no els interessa una matèria concreta. És necessari analitzar les causes d'esta actitud jocosa: falta d'interés, falta de coneixements previs, sobredotació intel·lectual, necessitat de cridar l'atenció...

Hem de parlar amb l'alumne en privat?

Seria convenient parlar amb ell per a fer-li veure la importància d'un comportament adequat a classe i les conseqüències de la seua conducta.

La seua actitud suposa una falta de respecte?

Cal fer-li entendre que la seua actitud sí que suposa una falta de respecte, no sols cap als seus companys, sinó també cap al treball del professor.

Hem comentat amb la resta dels alumnes del grup que al llarg del procés ensenyança-aprenentatge hi haurà matèries que els resultaran més interessants que altres? Hauran d'entendre que totes són necessàries per al seu desenrotllament social i intel·lectual.

Què podem fer si esta actitud persistix?

Si l'actitud es reitera i es repetix en altres àrees, s'haurà de comptar necessàriament amb la col·laboració del psicopedagog del centre, ja que és el professional el que compta amb les ferramentes de diagnòstic adequades per a poder traure a la llum la causa del dit comportament.

Quin és el nostre objectiu quan comentem esta actitud tant en l'àmbit individual com en el de grup-classe?

Ajudar-lo a distingir aquelles esferes de l'activitat educativa en les quals pot decidir la seua participació sobre aquelles que no pot fer-ho per formar part del currículum de la seua etapa. Podem destacar, en ambdós casos, els aspectes positius d'esta situació.

A qui hem d'informar?

Es mantindrà informat el tutor i la resta del professorat per a evitar que es repetisca esta actitud.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- És important l'actuació de tot el professorat perquè els alumnes no perceben esta actitud com una cosa pròpia d'una matèria o assignatura, sinó que vegem que el comportament adequat i respectuós és el que ha de regnar en les situacions quotidianes de l'aula.
- Es parlarà amb la xiqueta disruptora sobre el seu comportament, i li recordarem que este tipus de conducta no és adequada, ja que afecta no sols el seu aprenentatge sinó també el de la resta de la classe.

- Es reflexionarà sobre allò que la impulsa a comportar-se d'esta manera, i li comentarem que parlarem amb els seus pares per a tractar de dissuadir el seu comportament.
- Es comentarà amb els pares este comportament inadequat i repetitiu.
- Es tindrà en compte el RRI.

SITUACIÓ 13: DISCUSSIÓ ENTRE PARES

Dos pares es barallen en la porta del centre perquè el fill d'un d'ells rep insults i amenaces per part del fill de l'altre pare. Comencen a insultar-se i acaben arribant a les mans, són separats per un altre grup de pares que hi ha a la porta. El director està prop del lloc del conflicte i acudix a veure el que ha passat.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Què ha passat? Com s'ha arribat a eixa situació?

El director, sense perdre la calma, pregunta què ha passat. Ha d'escoltar les dos parts sense emetre juís ni opinar.

Cada part escoltarà l'altra, respectant-se i tractant d'arribar a un acord.

Hem informat el tutor dels alumnes del que ha ocorregut per a saber què és el que ha passat entre els alumnes, i així arribar a l'inici del problema per a tractar de solucionar-lo?

Com queda reflectit este tipus de situacions en el RRI i en el Pla de Convivència?

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Una vegada produïda la situació a la porta del col·legi i estant prop el director, es manejarà la situació dins del despatx del director, que intentarà oferir un espai per al diàleg.
- En estes situacions en què s'ha perdut la calma, és molt important mantindre un diàleg basant-se en el respecte. Este tipus de reunions, és millor dur-les a terme l'endemà, la qual cosa ens permetrà reunir tot tipus d'informació i normativa per a la resolució del problema.
- Una vegada estudiat el cas i amb les mesures que s'adoptaran, s'informa els pares de les decisions preses al centre, tenint en compte el RRI i el Pla de Convivència.

SITUACIÓ 14: DESINTERÉS

Ahmet és un xiquet inquiet que molesta a classe. Quan el professor mana treball per a fer a classe, ell es dedica a empenyar els companys i no realitza mai el treball. El professor està constantment cridant-li l'atenció perquè treballes, però a ell li fa igual, i segueix sense treballar i empenyant els companys.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Davant d'esta situació, el tutor ha de plantejar-se: què està passant amb el xiquet?, a què es deu la seua actitud?

Quina és la causa d'eixe desinterés cap al treball a classe per part del xiquet?

Hem parlat amb els pares del xiquet per a intentar esbrinar què està passant, i comprovar com és el seu comportament a casa?

Hem comptat amb l'ajuda del psicopedagog del centre perquè ens assessore en el cas, i, si és necessari, perquè treballe amb l'alumne?

Com respon ell cada vegada que se li crida l'atenció? Atén?

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- El professor haurà de mantindre la calma davant d'una situació que s'està reiterant amb prou freqüència per part d'este alumne, i parlarà amb ell. Adoptarà una actitud positiva i d'ajuda amb l'alumne.
- Intentarà propiciar conversacions informals en moments morts de la classe, de manera que desaparega el rol de professor i alumne.
- Parlarà amb els pares de l'alumne per a informar-los de l'actitud d'este a classe. Així mateix, escoltarà els pares en tot el que concernix el seu fill per a, entre tots, tractar d'ajudar el xiquet a canviar el rumb d'eixa conducta.
- Treballarà amb el grup les normes de convivència de classe. Es treballaran activitats que permeten establir normes de forma progressiva, perquè l'alumne les visca com una cosa pròpia i pràctica.

SITUACIÓ 15: TASQUES PER A CASA

Miquel porta dies sense fer els deures a casa. Quan arriba a classe no li preocupa no tindre els deures fets. Si el professor li'ls demana, ell calla i no dóna cap explicació. Té una actitud passiva i li fa igual que el professor s'enfade amb ell. És més, el professor creu que hi ha vegades que es riu d'ell.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Quina és la causa d'esta actitud? Per què eixe desinterés cap a les activitats de casa, i eixa provocació tots els dies?

S'ha parlat amb l'alumne, aprofitant els moments a classe o al pati, per a empatitzar i acostar-nos a ell i veure què ens pot contar per a intentar ajudar-lo?

S'ha parlat amb la família per a poder saber què està passant a casa?

S'ha tingut en compte tant el RRI com el Pla de Convivència del centre?

S'ha parlat amb el psicopedagog del centre per a veure si l'alumne presenta qualsevol tipus de problema que no ha sigut detectat?

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Esbrinar el problema i intentar afrontar-lo de manera relaxada i despersonalitzada, per a facilitar una solució efectiva i satisfactòria.

- Parlar amb la família i intentar que vegin el problema, de manera que col·laboren portant un control amb els deures del xiquet, perquè este se senta recolzat, tant a casa com al col·legi.
- Adoptar una perspectiva proactiva, és a dir, intentar resoldre el conflicte futur aprofitant l'actual: "què he de fer perquè no torne a ocórrer".

SITUACIÓ 16: REACCIONS BRUSQUES

Jairon està atenent tranquil·lament a classe. Mentrestant, Diego i Mateu estan tirant-se pilotes de paper, amb tan mala fortuna que un llançament arriba al cap de Jairon. Este s'alça sobtadament cap a Mateu i li pega un bufetada, a més de múltiples insults i amenaces.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Davant d'esta situació, el professor, abans de prendre una decisió precipitada hauria de considerar els aspectes següents:

Després de detindre l'altercat i calmar Jairon, s'ha d'esbrinar què és el que passa, escoltant totes les parts i sense emetre cap juí.

També es pot recórrer a testimonis d'altres companys que han presenciat la situació, per a obtenir una visió més completa del succés.

Esbrinar, consultant el psicopedagog del centre, si l'alumne, en anteriors ocasions, havia presentat conductes semblants.

Convé també analitzar i incorporar la resposta de Jairon a les nostres reflexions: si mostra penediment, si respon amb una actitud persistent i desafiant, ja que esta es pot deure al fet que l'alumne considere que no és ell el culpable de la situació, i que tampoc disposa dels mecanismes necessaris per a revertir-la, etc.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

Amb tota la informació recollida, és l'hora d'actuar. En este incident, les actuacions convenients serien:

- Parlar amb l'alumne, de manera que se senta responsable del seu comportament social, i assumisca les normes de convivència com una cosa inherent i necessària en qualsevol grup social. També es poden treballar amb el grup les normes de convivència de classe. Es treballaren activitats que permeten establir normes de manera progressiva perquè l'alumne les visca com una cosa pròpia i pràctica.
- Comptar amb l'ajuda del psicopedagog del centre perquè ens assessore en el cas i, si és necessari, perquè treballi amb l'alumne.
- Parlar amb els pares de l'alumne per a informar-los de l'actitud de l'alumne a classe. Així mateix, escoltar els pares en tot el que concernix al seu fill per a, entre tots, tractar de poder ajudar el xiquet a canviar el rumb d'eixa conducta.
- Si per part de Jairon no hi ha un penediment sincer, es podria instar un procediment de mediació entre els implicats. Accedir a un procés de mediació s'ha de regular com a atenuant en la sanció adoptada del RRI.

SITUACIÓ 17: NORMES DE CONVIVÈNCIA

Rosa, la mestra de matemàtiques, està farta d'Albert. Contínuament li ha de recordar que a classe no es menja xiclet, que s'ha de seure correctament, que ha d'alçar la mà per a parlar, i, així, un llarg llistat de conductes inadequades. Rosa ja no sap què ha de fer.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

És necessari analitzar les causes d'esta actitud disruptora (contínues interrupcions, necessitat de cridar l'atenció...). Moltes vegades, també, hem d'estar atents als senyals que es produïxen a l'aula, ja que certs comportaments poden tindre com a rerefons algun tipus de trastorn.

És aconsellable preguntar la tutora i la resta de professorat si en cursos passats l'alumne va mostrar comportaments de la mateixa índole. En cas contrari, hi ha la possibilitat de localitzar un problema que fins ara no ha sigut detectat.

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

Després de l'anàlisi de la situació, probablement tindrem el problema molt més tancat. Per la qual cosa hauríem de:

- Abordar el problema des de l'actuació i implicació de tot el professorat. Així, els alumnes perceben esta actitud no com una cosa puntual i pròpia d'una assignatura o professor, sinó que vegem que el comportament adequat i respectuós és el que ha de regnar en totes les situacions quotidianes de l'aula de totes les matèries i docents.

- La professora haurà de mantindre la calma davant d'una situació que s'està reiterant ben sovint per part d'este alumne, i parlar amb ell. Ha d'adoptar una actitud positiva i d'ajuda amb l'alumne, per a recordar-li que este tipus de conducta no és l'adequada, ja que afecta, no sols al seu aprenentatge sinó també al de la resta de la classe.
- Es comentarà amb els pares este comportament inadequat i repetitiu. Es buscarà la col·laboració d'estos per a ajudar el xicotet a canviar el rumb d'eixa conducta.
- Finalment, és recomanable treballar amb el grup les normes de convivència de classe. Es treballaran activitats que permeten establir normes de manera progressiva, perquè l'alumne les visca com una cosa pròpia i pràctica.

SITUACIÓ 18: MOFAR-SE D'UN DEFECTE FÍSIC

Andreu va patir de xicotet un accident de trànsit. Des de llavors, li van quedar seqüeles en una orella. Pau i Martí porten des de l'inici de curs ficant-se constantment amb Andreu, i concretament amb la seua seqüela auditiva. No els fa falta cap excusa per a iniciar la mofa, l'insult, el malnom... La mestra, encara que n'és conscient, no és capaç d'eradicar esta situació.

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ

Encara que l'incident que ens ocupa no és realment complex, és aconsellable demanar informació a la resta de mestres d'eixa aula, per a delimitar el problema. **Andreu és l'única víctima? O hi ha més alumnes? Ha ocorregut anteriorment?**

ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ

- Cal parlar amb els alumnes, de manera que se senten responsables dels seus comportaments socials, i assumisquen el respecte als altres com una cosa inherent i necessària en qualsevol grup social.
- Es comptarà amb l'ajuda del psicopedagog del centre perquè ens assessore en el cas i, si és necessari, perquè treballi amb els alumnes.
- Treballar a la classe dinàmiques de grup, on s'abordarà l'empatia entre altres possibles competències emocionals: assertivitat, autoconeixement, autocontrol...
- Es mantindran informats els pares en tot moment. També se'ls escoltarà per a, entre tots, tractar d'ajudar el xiquet a canviar el rumb d'eixa conducta reprovable.

conclusions

Com podem observar, tots els casos tenen el mateix denominador comú: prèviament a la intervenció en el cas, s'analitza la situació (consultant l'alumnat, els docents i la família) i, amb la informació obtinguda, es formulen les estratègies oportunes, que, generalment, impliquen els alumnes i els professors incumbits, però també la resta d'alumnes i professors i, si això és possible, les famílies dels alumnes afectats.

En definitiva, este manual, anomenat Casos i solucions, junt amb la Guia per al professorat en formació per a la convivència, editada per la Conselleria d'Educació, suggerixen procediments i alternatives bàsiques que poden ajudar el funcionament diari, tenint un caràcter orientatiu o preventiu, per al dia a dia.

