

MODELO DE ACTUACIÓN EN ALUMNADO CONFLICTIVO

MESA REDONDA: PREVENCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

M^a Carmen Espada Barón
Profesora de la UNED
mcespada@alzira.uned.es
m.carmen.espada@uv.es
Tel: 610.83.84.64

RESUMEN

¿Por qué unos alumnos son disciplinados en su conducta y otros no? ¿por qué unos se mantienen firmes y evitan imitar comportamientos conflictivos y otros son tan vulnerables a las recaídas? ¿por qué los métodos de modificación de conducta no son eficaces con ciertos alumnos conflictivos? El motivo principal por el cual no se han obtenido cambios sustanciales en las conductas de ciertos alumnos, a pesar de utilizar técnicas de modificación de conducta es porque se están utilizando modelos de actuación parciales y no holísticos que tengan en cuenta todos y cada uno de los factores que repercutan la conducta conflictiva de los alumnos.

Ofreceremos en esta ponencia un modelo práctico y eficiente que ofrece un estudio detallado y real de todos los factores que potencian la conducta conflictiva en los alumnos.

PALABRAS CLAVE: Conflicto escolar. Programa de Intervención. Modelo de las 7 esferas. Diagrama causa-efecto de Ishikawa.

JUSTIFICACIÓN

Ante la saturación escolar de comportamientos conflictivos, la escuela debe contar con un modelo de actuación de modificación de conducta eficaz y eficiente que funcione con todos y cada uno de los alumnos.

Para saber si un modelo va a ser eficaz y va a ofrecer un cambio en la conducta de los alumnos, deberemos preguntarnos si realmente es diferente a otros que están siendo utilizados en la escuela y que no consiguen modificar la conducta de los alumnos. Los modelos que hasta ahora se utilizan en los centros educativos, tienen en cuenta una parte de los factores que determinan la conducta conflictiva de los alumnos, pero no todos los factores que realmente están actuando. En la gran mayoría de los modelos que hasta la fecha se utilizan en la escuela, se tienen en cuenta los factores observables, pero no los factores no observables, que también influyen en la conducta del menor.

El modelo práctico que les ofrezco a continuación es un modelo que tiene en cuenta todos y cada uno de los factores que generan la conducta disruptiva del menor. Es el modelo más completo que existe en la actualidad. Éste, es el Modelo de las 7 Esferas (Costa, 1996) y nos ofrece una visión completa y clara para conocer todos los factores que influyen en la conducta conflictiva del alumno. Después de llevar a cabo un estudio detallado de cada caso personal realizaremos un esquema visual con la ayuda del Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa 1943).

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE ACTUACIÓN

Para llevar a cabo un programa de actuación relevante, debemos basarnos en un modelo teórico consistente, y seguir estos tres pasos:

1º) Analizar factores que favorecen la conducta conflictiva en el menor. Este análisis lo llevaremos a cabo a partir del Modelo de las 7 Esferas (Costa, 1996) y del Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa 1943).

2º) Desarrollar el programa de actuación que se llevará a cabo en estos tres ámbitos: familiar, escolar y personal.. El desarrollo de este programa, se centrará en la modificación de agentes externos e internos en los tres ámbitos de desarrollo del alumno.

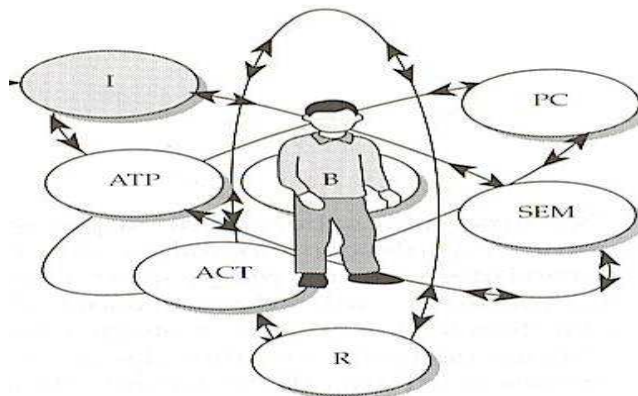
3º) Evaluar los resultados, para conocer los objetivos que se han alcanzado y los que aún necesitan más atención. La evaluación se realizará de manera cualitativa y cuantitativa.

1º) ANÁLIZAR LOS FACTORES QUE FAVORECEN LA CONDUCTA CONFLICTIVA EN EL MENOR.

El Modelo de las 7 Esferas.

Analizaremos los factores responsables de la conducta de un alumno conflictivo a través del estudio detallado que nos proporciona el Modelo de las 7 Esferas y del Modelo Causa-efecto de Ishikawa.

El Modelo de las 7 Esferas (Costa 1996), ofrece una visión exhaustiva de todos los factores que generan la conducta conflictiva en el alumno. Los factores a tener en cuenta a la hora de establecer un programa son llamados esferas, atendiendo a la forma visual que presentan en el dibujo que describe este modelo y que se detalla más abajo. Las esferas (factores) de este modelo son: Indicadores (I), dimensión cognitiva (PC), atención-percepción (ATP), actitudes (ACT), sentimientos (SEM), biología (B), respuestas (R).



Modelo de las 7 Esferas.

COSTA. M (1996): Educación para la Salud. Ed: Pirámide (pág.114)

Detallemos ahora cada una de ellas:

- **INDICADORES (I):** Son factores externos que influyen en el comportamiento del alumno disruptivo y determinan su conducta. Es el ambiente que rodea al alumno el que le está provocando su comportamiento ya que el modo de comportarse no se reduce a decisiones individuales, sino que depende de la interacción que se tenga con determinados agentes ambientales. Estos factores externos son:
 - a) Aspectos estresantes, que generan estrés en el alumno, como por ejemplo, padres en precariedad económica o con hábitos de enseñanza rígidos y autoritarios, que producen tensión en el desarrollo personal del alumno y ello propicia comportamientos negativos.
 - b) Mensajes agresivos, que alienten a hábitos de comportamiento inadecuados, como pueden ser, juegos de video-consola agresivos, películas o dibujos animados de carga punitiva. Tan importante como el mensaje (lo que se transmite) es el mensajero (quien lo trasmite). Para que un mensajero sea eficaz con su mensaje, éste debe ser considerado por el menor, competente, sincero, atractivo, con poder y semejante a él, para que el mensaje genere impacto y por lo tanto un mayor cambio. Con el tiempo, el recuerdo del mensaje transmitido puede disminuir o incluso olvidarse del todo, pero si el mensaje ha conseguido inducir un cambio en la forma de actuar, ésta se perpetuará en el tiempo.
 - c) Modelos que arrastran a ser imitados, como por ejemplo ciertos comportamientos de padres, hermanos, o compañeros de clase agresivos o con conductas ridiculizantes que influyen en el menor para seguir este modelo de actuación. Los menores con muchas relaciones sociales están más susceptibles de realizar cambios en su conducta que los que disponen de modelos reducidos.
 - d) Acontecimientos, a los que los menores están expuestos. Son innumerables situaciones que actúan como mecanismos de enseñanza de un modo determinado de actuar. Estas situaciones son pautas de aprendizaje continuas para el menor.

La conducta de los menores en el futuro es predecible, porque probablemente impriman cierta continuidad evolutiva en sus patrones de comportamiento.

Para detectar los factores que subyacen al comportamiento conflictivo de cada alumno, debemos estudiar su ambiente. De todos los factores que se detallan en esta esfera, el modelado es el que más peso presenta en la perpetuación de la conducta del alumno.

- **ATENCIÓN-PERCEPCIÓN (ATP):** Para que exista un comportamiento negativo no es suficiente que exista un entorno potencialmente nocivo, lo que realmente es importante es la forma en la que perciba el estrés ambiental el propio alumno. Es el carácter selectivo de la atención y de la percepción lo que realmente determina la conducta y no tanto cómo el alumno vive en el ambiente conflictivo. Por ello la conducta de un alumno depende de la relevancia que otorgue a la situación que percibe.

Los factores que determinan en mayor medida la atención son:

- a) Autoconcepto y autoeficacia, ya que proporcionan la imagen que el alumno tenga de sí mismo, y esta imagen determinará la forma de actuar. De esta forma si un alumno se percibe como conflictivo, actuará de este modo.
- b) Selección de la atención, que ofrece información sólo de una parte de la realidad. Si un alumno es muy selectivo concretamente con las conductas disruptivas, evidentemente su forma de actuar será agresiva, puesto que actuará tal y como perciba su ambiente, y en este caso su ambiente lo percibe agresivo.

- **DIMENSIÓN COGNITIVA (PC):** Los alumnos no están vacíos, sino que sus experiencias les crean una determinada forma de razonar y de entender el mundo que les rodea. La dimensión cognitiva, no es observable, por eso es un misterio muchas veces para padres, profesores incluso para el propio alumno. La esfera cognitiva es muy ambigua y cambiante y sólo se puede conocer si el alumno la verbaliza. Es un ámbito cargado de experiencias internas, privadas y encubiertas. Los factores que determinan el componente cognitivo son:

- a) Conocimientos, adquiridos a través de la información que ha acumulado el menor sobre la violencia.
- b) Expectativas, que determinan cual debe ser su comportamiento independientemente de lo que el ambiente le presente, y provocaran por lo tanto pensamientos positivos de éxito en determinadas conductas violentas.
- c) Objetivos, que indican al alumno si debe o no hacer cambios en su conducta. Estos objetivos son metas cognitivas que están determinadas por su forma de razonar ante las situaciones de violencia.
- d) Pensamientos, que determinan si la forma de razonar del menor es correcta o está distorsionada. Para cambiar la forma de actuar de un alumno, primero habrá que cambiar su forma de razonar. No se trata de adivinar los pensamientos de los alumnos conflictivos, sino de conocer exactamente qué pensamientos tiene y que tipo de distorsión presenta.

Llegado a este punto, exponemos que se pueden controlar los factores externos (indicadores), se pueden controlar la forma en la que se perciba el ambiente (atención-percepción), pero si no se controla la forma de pensar del alumno (dimensión cognitiva), su comportamiento disruptivo no cambiará, porque siempre se verá potenciado por su razonamiento.

- **SENTIMIENTOS (SEM):** Esta esfera hace referencia a las emociones que influyen en ciertos comportamientos. Por ejemplo cuando un alumno golpea a otro compañero, el poder de control que siente en ese momento es suficiente para que su conducta se perpetúe. Puede que un alumno sepa que golpear está mal (dimensión cognitiva), pero no le apetece empatizar con los sentimientos del compañero al que agrede y por eso no

cambia su conducta ya que empáticamente no tiene motivos para ello. Los factores que determinan los sentimientos son:

- a) Miedo, este sentimiento produce conductas alteradas, ya que el menor actúa de forma disruptiva si se siente atacado.
- b) Excitación o estrés, son sentimientos que provocan comportamientos compulsivos que impiden que controle la conducta.

Estos sentimientos que provocan determinados comportamientos explicarían por qué un alumno se muestra conflictivo con otros alumnos más débiles y en cambio se muestra dócil con alumnos más corpulentos que él o con sus padres. Para trabajar los sentimientos, es necesario modificar monólogos internos que generen determinadas emociones. Es necesario trabajar el control emocional en estos alumnos.

- **BIOLOGÍA (B):** La esfera biológica hace referencia a factores bioquímicos que favorecen ciertas conductas como la desinhibición del autocontrol. Entre estos factores encontramos:

- a) Trastorno de hiperactividad, trastorno de la afectividad, etc. que generan en el alumno una falta de inhibición en ciertas situaciones en donde se requiere un control comportamental.
- b) Sexo, en donde la genética masculina ofrece mayores cantidades de testosterona y por lo tanto de mayor potencia de fuerza física.
- c) Exceso de energía, que genera una necesidad de descargarla, muchas veces de forma física, otras de forma verbal.
- d) Medicación, que puede favorecer ciertos comportamientos.

- **ACTUACIÓN (ACT):** Esta esfera hace referencia a hábitos que producen un determinado tipo de comportamiento en el alumno. Son formas de actuar que el alumno ha interiorizado casi de manera automática. Los factores más relevantes son:

- a) Hábitos o costumbres, que generan un patrón determinado de actuación. Un hábito es un modo de actuar inconsciente, el cual se ha asentado en el alumno porque en su momento se reforzó.

- b) Falta de habilidades sociales, que generan que el alumno no se adecue a las necesidades sociales de su entorno y por lo tanto manifieste un comportamiento disruptivo.
- c) Lenguaje, cuando utiliza expresiones soeces o inadecuadas, ofrece igualmente un comportamiento inadecuado verbal, que también se considera como comportamiento disruptivo.

- **RESPUESTAS (R):** Es una esfera que detalla el tipo de respuestas, incentivos o refuerzos que obtiene el alumno conflictivo con su conducta. La perpetuación de la conducta dependerá de si los refuerzos son positivos o negativos. Existen tres tipos de refuerzos y de castigos que modifican la conducta, éstos son:

- a.1) Refuerzo social, cuando se ofrece al alumno alabanzas, normalmente públicas, éstas modelaran su conducta. Si los elogios se hacen seguidos de una conducta negativa está se perpetuará, si se hacen seguidos de una conducta positiva está se mantendrá.
- a.2) Castigo social, es justamente lo contrario, cuando a un alumno se le menosprecia u ofende en público, con la intención de que la conducta que ha mostrado no la vuelva a repetir.

- b.1) Refuerzo material, en donde se premia al alumno con un objeto que desee siempre después de que haya realizado determinada conducta, independientemente de que sea positiva o negativa ésta tenderá a repetirse.
- b.2) Castigo material, consiste en quitar un objeto deseado por el alumno.

- c.1) Refuerzo de actividad, en donde se permite a alumno llevar a cabo una acción o actividad, cuando ha realizado determinada conducta, como por ejemplo ir al parque una vez haya terminado los deberes escolares.
- c.2) Castigo de actividad consiste en quitar una acción que le guste realizarla al alumno.

El Diagrama Causa- Efecto de Ishikawa.

El esquema que plasma en un documento gráfico todos los factores influyentes en el comportamiento negativo de un alumno es el Diagrama Causa-Efecto de Ishikawa.

El diagrama Causa-Efecto es la representación de varias causas que pueden contribuir a un problema. Fue desarrollado en 1943 por el profesor Karou Ishikawa. Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado, por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar situaciones problemáticas y para desarrollar un plan de recolección de datos.

Se utiliza cuando es necesario identificar las principales causas de un problema. Con frecuencia, las personas que padecen el problema o que están vinculadas de forma directa a las personas que lo padecen, se han formado opiniones sobre cuales son las causas del problema. Este diagrama hace posible reunir todas estas ideas para su estudio desde diferentes puntos de vista.

A continuación mostramos este diagrama completado en el caso de un alumno conflictivo que maltrata y ridiculiza a ciertos compañeros.

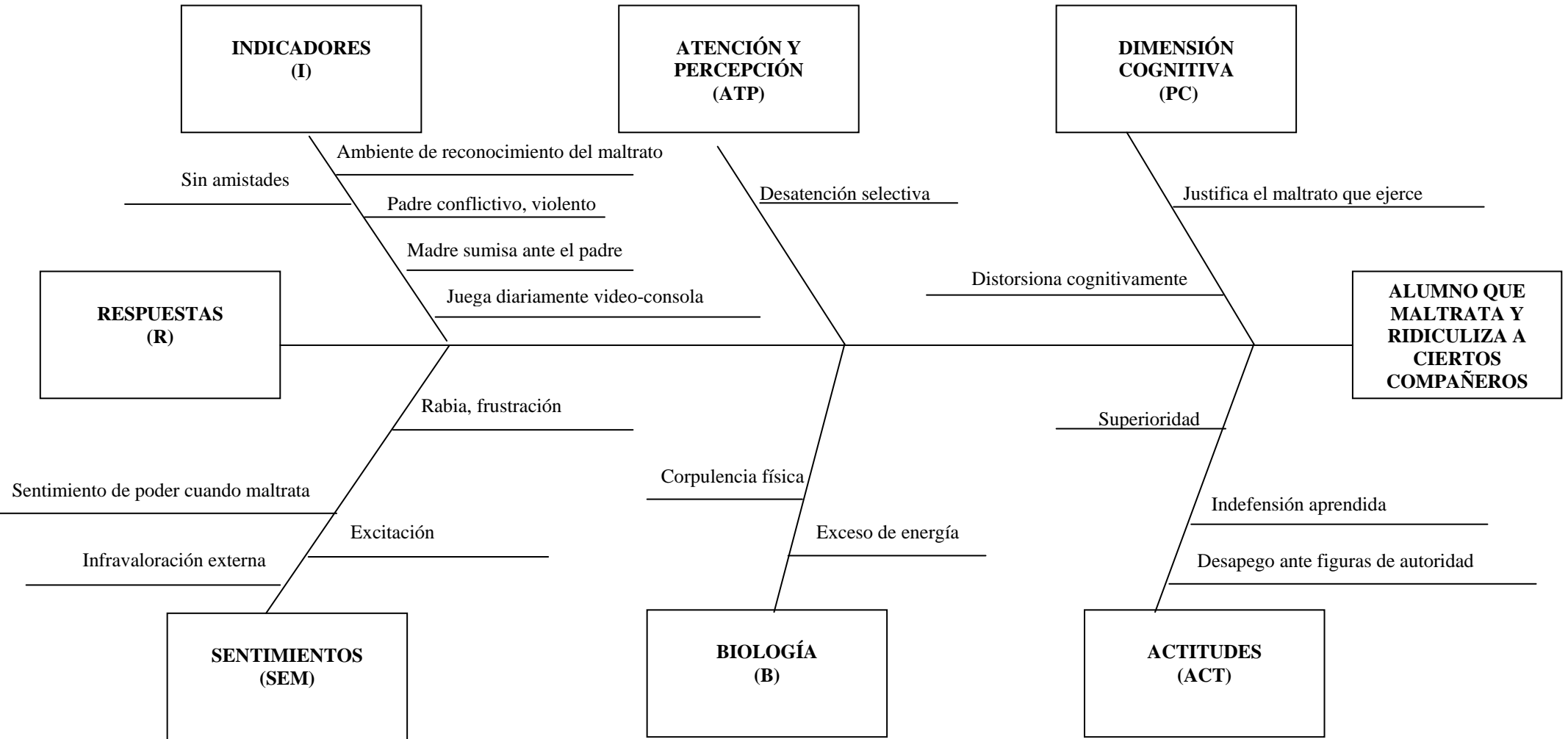


Diagrama Causa-efecto de Ishikawa (1943)

**2º) DESARROLLO DEL PROGRAMA EN LOS ÁMBITOS:
FAMILIAR, ESCOLAR Y PERSONAL.**

Se establece un programa de actuación para cada una de los factores, incluso si algunos de ellos parecen poco relevantes. Recordemos que un comportamiento disruptivo se genera cuando coexisten varios factores que lo favorecen y con que una conducta sea reforzada en uno de los tres ambientes principales, ésta se potenciará. Los ambientes a trabajar son: ambiente familiar, escolar y personal.

a) Actuaciones con las familias:

- Ofrecer pautas de crianza y de modelado. Modelos de modificación de conducta adulta y filial.
- Orientación sobre indicadores de detección de la conducta disruptiva de su hijo.
- Información sobre posibles apoyos externos y otras actuaciones de carácter externo (apoyo social, sanitario).
- Seguimiento del caso y coordinación de actuaciones entre familia y centro.

b) Actuaciones en el centro:

- Orientación sobre indicadores de detección de la conducta conflictiva.
- Sensibilización de lo negativo que resulta la conducta conflictiva y formas de actuar si es agredido (verbal, física o emocionalmente)
- Detección de posibles situaciones y el apoyo a las víctimas y la no tolerancia con el acoso y la intimidación.
- Llevar a cabo técnicas de reconstrucción cognitiva: mediación escolar, discusión de clase, diálogo interno, filosofía para niños, etc.
- Pautas de apoyo psicopedagógico través del PAT.

c) Actuaciones con el menor conflictivo:

- Desarrollar medidas de autocontrol emocional.
- Examinar y mitigar distorsiones cognitivas (visión de túnel, dicotomización, etc.)
- Programas de desarrollo de autoestima y de empatía.

- Pautas de refuerzo (material, social o/y de actividad).

3º) EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Al llevar a cabo el programa seremos conscientes que no en todos los ambientes vamos a conseguir un cambio, y que no todos los agentes van a estar dispuestos a cambiar. Los aspectos que se hayan mejorado se reforzaran a través de uno de los tres tipos de refuerzos: refuerzo social, refuerzo de actividad y/o refuerzo material, que han demostrado que sirven para cambiar y perpetuar las conductas conflictivas.

Las conductas observables se evaluarán con una tabla de registro por diferentes agentes y en diferentes contextos, y las conductas no observables se llevarán a cabo a través de verbalizaciones y de diálogos.

CONCLUSIONES

Cuando se tienen en cuenta todos los factores determinantes en la conducta conflictiva del alumno y se lleva a cabo un programa de actuación basándonos en el cambio de los tres ambientes básicos (familiar, escolar y personal) los resultados obtenidos confirman que el cambio en la conducta del menor es posible.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ HERNÁNDEZ, JOAQUÍN (1998): Solución de conflictos en el aula I-II. Escuela, 1998.
- BODNAR, PABLO D. (2000): Manual de mediación. La Cañada.
- BURGNET, M. (2000): El educador como gestor de conflictos. Col. Aprender a ser Ed. Desclee. Bilbao.
- CAMPS, Vicente (1993). Los valores de la educación. Alauda. Madrid.
- COSTA Miguel (1996): Educación para la salud. Pirámide. Madrid.

- ESPADA, M^a C (2005): Necesidad de la inteligencia emocional en el aula. *Filosofía para niños n^o 1/2005 (ISSN: 1699-5295)*.
- ESPADA, M^a C (2006): La Inteligencia emocional del profesorado. *Filosofía para niños n^o 1/2006 (ISSN: 1699-5295)*.
- ORDEN de 31 de marzo de 2006, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula el plan de convivencia de los centros docentes.