

¿Cómo prevenir conflictos en las clases de lengua con adultos? Taller práctico.¹

Carlos Sanz, Instituto Cervantes de Múnich

Encuentro Práctico Berlín, mayo 2015

Objetivos del taller

1. No pretende ser teórico, sino más bien orientado a la práctica docente. Refleja los resultados de más de 25 años de experiencia en la enseñanza a adultos.
2. Reflexionar cómo prevenir conflictos en las clases de adultos² para que no se produzcan. La mayor parte de los conflictos se pueden evitar antes de que salgan a la luz. Por eso es recomendable saber detectar las circunstancias que pueden producirlos para poder evitarlos a tiempo.
3. ¿Qué es lo que puede hacer el docente para que la clase sea lo más armónica y colaborativa posible?
4. En caso de que aparezcan, cómo tratarlos.

¿Qué es un conflicto (en el aula)?

Un **conflicto** en el sentido que nos ocupa es cualquier situación o circunstancia interpersonal entre los agentes en el aula que dificulte o impida el aprendizaje.

Es importante reconocer que los conflictos son inevitables en cualquier grupo que se reúna para realizar una tarea común. Y por mucho que el docente se esfuerce en utilizar habilidades sociales y afectivas para crear un buen ambiente en clase, siempre hay circunstancias que pueden complicar el trabajo cooperativo en el aula. Este taller no tiene la pretensión de erradicar todos los conflictos, algo que sería ciertamente imposible, pero sí sensibilizar a los asistentes acerca de dónde y cómo se pueden producir y qué hacer para minimizarlos.

Las tres fases a tener en cuenta

Los conflictos se pueden gestar en diferentes fases, aunque puedan eclosionar en una fase posterior:

- Antes del curso
- Durante el curso

¹ Las diapositivas pertenecientes al taller están en www.slideshare.net

² Para no complicar demasiado el texto, he utilizado en todo el documento la forma en masculino como genérica en referencia a ambos sexos.

- Después del curso

A continuación veremos cuestiones a tener en cuenta en cada una de estas fases.

Fase 1: Antes del curso

- No estaría mal efectuar una primera toma de contacto antes del curso. En ella el docente puede presentarse con un par de datos profesionales y expresar la alegría e ilusión que le hace haber sido asignado al curso. Si lo desea, puede también dar unas breves explicaciones sobre el enfoque metodológico.

- Es muy útil recopilar la mayor información posible sobre el grupo (encuestas de necesidades, expectativas, si el centro de enseñanza lo permite: una negociación de contenidos, el trasfondo cultural, anteriores profesores, hábitos de aprendizaje, motivo por el que hacen el curso, etc.).

Estas medidas crean en el alumno la sensación de que el profesor se interesa por su aprendizaje y lo predisponen favorablemente hacia el docente.

La importancia de la “clase cero”

Muchos llaman así a la primera clase del curso. En la primera clase los alumnos no conocen al docente y puede incluso que todavía no se conozcan entre sí. La clase cero o primera clase es nuestro “manifiesto docente”, aquella en que nos presentamos como persona, como docente, y al mismo tiempo presentamos nuestra forma de dar la clase y el ritmo en el que se desarrollará. Generalmente, los alumnos conceden al nuevo docente el “beneficio de la duda”, sienten curiosidad por ver cómo es y cómo da la clase. Es recomendable que la primera clase tenga las siguientes características:

- que sea **movida**, para que se conozcan todos y todos tengan la oportunidad de ver cómo trabajan con sus compañeros. Si se acostumbran a un asiento determinado de la clase o dicho de otra manera, si toman posesión de él, será difícil cambiarlos después. Además así se les da la oportunidad de ver con cuales de los compañeros hay más afinidades. Es conveniente dedicar un buen tiempo de la clase para ello.

- que sea **entretenida**. No hay peor tarjeta de visita que una primera clase aburrida.

- que sea dirigida, **guiada** por el docente. Puede haber alumnos más tímidos que otros que necesiten un primer impulso para entrar en contacto con sus compañeros. El profesor puede ser el impulsor de ese contacto, animando a la interacción con actividades adecuadas para ello o incluso dirigiendo dinámicas de agrupación.

- que sea **dinámica**, para que el alumno tenga la oportunidad de comprobar que la relación frontal profesor-alumno no tiene porqué ser la predominante en

el curso y para que se acostumbre a ver a sus compañeros como agentes de un aprendizaje conjunto.

- con **sensación de éxito** final. La sensación de éxito puede ser para cada alumno diferente. Para uno puede ser el haber pasado un buen rato, para otro el haber aprendido mucho, para otro el haberse sentido bien en el grupo o haber conocido a alguien interesante... Pero lo que es común a todos es que el alumno quiere salir de la primera clase con la sensación de haber aprendido algo útil. Conviene hacer por tanto al final de la clase una reflexión acerca de lo que han aprendido en ella y de lo que van a aprender a lo largo del curso.

Fase 2: Durante el curso

Uno de los factores que más propician los conflictos en grupos es el factor tiempo. Cuando un grupo debe resolver una tarea en un tiempo inadecuado, bien porque disponen de poco tiempo, bien porque hay demasiado tiempo, los conflictos están programados. Es fundamental una buena **temporización** de las actividades para no crear situaciones de estrés a los alumnos. La falta de tiempo crea ansiedad y competitividad negativa. Y por otra parte, si la actividad se alarga innecesariamente se produce una pérdida de atención.

Es bueno tener en la manga actividades complementarias para ofrecer a los alumnos que terminan antes una actividad y así mantenerlos atentos y concentrados hasta que termine el resto.

Es muy importante la forma en la que el profesor da el **feedback** a los alumnos. Es recomendable que el feedback siempre sea realista y mezcle comentarios críticos con positivos. Si los alumnos han hecho una actividad grupal se debe dar el feedback al grupo. En actividades individuales, la retroalimentación será también individual. Si hacemos comentarios no tan buenos a un alumno refiriéndonos al resultado de una actividad conjunta, podemos estar siendo injustos con el alumno en cuestión.

La actitud del docente contagia

El profesor, le guste o no, es en la clase un modelo de conducta. Los alumnos reproducen inconscientemente en el aula sus conductas y comportamientos. Es por ello que el docente tiene una gran influencia en el clima que se crea en el grupo. Existen ciertos comportamientos y actitudes del docente que propician un ambiente de confianza en la clase:

- El uso consciente del **humor**, la **autoironía**, rompe muchos nudos y crea un ambiente distendido en la clase.

- Mostrar **cercanía**, sin ser demasiado personal. El profesor experimentado sabe, o mejor dicho, intuye en qué momento mostrarse cercano al alumno y en qué momento dejarlo solo en su aprendizaje.

- Mostrar **ilusión** por lo que se hace, ganas de hablar de la lengua y cultura propias. Los profesores sabemos que esto no siempre es fácil cuando se tiene un mal día o cuando se ha explicado 20 veces el tema de las lenguas oficiales en España.

- Una **actitud relajada** frente a los propios errores y los de los alumnos. Si el profesor acepta sus errores como algo normal le resultará más fácil a los alumnos aceptar los suyos.

- El **uso inteligente de la disciplina** en el aula es fundamental. A veces hay grupos que "funcionan solos" pero en grupos en donde el ambiente grupal muestra algunos conflictos es conveniente que el profesor asuma más el papel de conductor del grupo y pauté la dinámica de trabajo, dirigiendo incluso la asociación de los alumnos en grupos de trabajo.

En definitiva, el docente debe ganarse la confianza del alumno, entendida esta como la certeza de tener un buen profesional, amable y atento, que le va a ser de gran ayuda en su aprendizaje. No tenemos que caerle bien a todos nuestros alumnos, pero sí es conveniente que se sientan bien en clase, no solo en el aula en sí, sino con el profesor y con sus compañeros. El aprendizaje será así más efectivo y duradero.

Ser sensible a las peticiones y necesidades de los alumnos, dándoles siempre la seguridad de que pueden acudir al profesor con cualquier problema o queja y de que serán escuchados. Si el alumno pierde el miedo a expresar quejas y adquiere la certeza de que el profesor reacciona a las mismas, se evitarán las incómodas cartas de queja al jefe de estudios o director y de las que muchos profesores se enteran solo cuando aquellos los llaman a su despacho para comentárselo.

Profesor novel versus profesor experimentado

Noveles
1. Clases más rígidamente estructuradas, menos improvisación.
2. Temporizaciones menos realistas.
3. Actitud amable, pero menos flexible.
4. Más fotocopias.
5. Actitud más tensa.

Experimentados
1. Más "improvisación".
2. Temporizaciones más realistas.
3. Más flexible en la clase.
4. Menos fotocopias, pero más significativas.
5. Actitud más distendida con los alumnos.

Fase 3: Después del curso

El profesor puede implicar a los alumnos en su propia autoevaluación, sin esperar a que la institución les presente un formulario de satisfacción sobre el curso. El hecho de que el profesor elabore su propia **encuesta de satisfacción** tiene varias ventajas, entre ellas que este puede determinar por sí mismo los criterios a evaluar, criterios que le ayudarán a mejorar las clases posteriores o que le confirmarán que va por buen camino.

Hay varias formas de realizar encuestas de satisfacción. Una de ellas es un programa en la red con el que se pueden efectuar fácilmente encuestas de todo tipo: www.surveymonkey.com. Se puede configurar la encuesta para que la respuesta sea anónima. La herramienta es gratis hasta un máximo de 10 preguntas. Se envía por correo electrónico.

The screenshot shows a SurveyMonkey survey titled "Valoración del curso". It contains five questions, each with a Likert scale and a comment field:

- 1. Los temas que hemos tratado en el curso son...** Scale: Poco interesantes, No muy interesantes, Interesantes, Muy interesantes.
- 2. ¿Hemos hablado español en clase?** Scale: Poco, No suficiente, Bastante, Mucho.
- 3. He aprendido en el curso...** Scale: Poco, Algo, Bastante, Mucho.
- 4. Las explicaciones del profesor han sido...** Scale: Poco claras, A veces poco claras, En general claras, Claras.
- 5. Las explicaciones del profesor han sido...** (The scale options are not fully visible).

At the bottom, there is a SurveyMonkey logo, the text "VORSCHAU UND TEST", and two buttons: "Feedback erhalten" and "Abbrechen".

Otro factor que ayuda a prevenir conflictos son **las actividades extracurriculares**. Llevan consigo grandes ventajas:

- Refuerzan la conciencia de grupo.
- Aportan al profesor más informaciones útiles sobre los alumnos y sobre las fuerzas que interactúan en el grupo en un entorno ajeno al aula.
- Refuerzan la relación docente - grupo.
- Fomentan la motivación por la lengua y la cultura.


Para el profesor supone siempre una inversión de tiempo extra que la mayoría de las veces no está remunerada, pero este tipo de actividades son muy beneficiosas para el grupo y para el profesor. Muchas veces son las garantes de que un grupo esté bien cohesionado o que se forme la continuación del curso.

Casos prácticos

A continuación, unos casos tipificados de conflictos. El objetivo es estimular la reflexión y el diálogo acerca de cómo se habrían podido prevenir:

¿En qué fase se podrían haber prevenido?

¿Cuál habría podido ser la actitud más adecuada del docente para haberlos evitado?



Conflicto 1
Análisis

El docente tiene que hacerse cargo de un curso que anteriormente había dado otro docente.

Los alumnos no aceptan al docente nuevo.

Comentario: Este conflicto posiblemente se hubiera podido prevenir en la fase 1: *antes del curso*.

- con una preparación previa del alumnado. El profesor antiguo explica la situación unas clases antes de que termine el curso anterior.
- el profesor nuevo asiste a una clase del curso anterior y colabora en ella.
- el profesor nuevo realiza en la primera clase del nuevo curso una encuesta de expectativas con preguntas positivas. *¿Qué os gustó especialmente en el curso anterior?*
- el profesor nuevo tematiza el cambio y hace notar a los alumnos que, si bien es otro profesor con otra forma de dar la clase, se ha hecho cargo del curso con mucho gusto y se responsabiliza de su aprendizaje.

En la fase 3: *después del curso*: los dos docentes pueden ir con los alumnos a una cena al final del curso anterior, para que los alumnos conozcan en un ambiente distendido al nuevo docente.



Conflicto 2 Análisis

Un alumno manifiesta en privado al docente que no quiere trabajar con un determinado alumno de la clase.

Comentario: Aquí el conflicto ya se ha producido. ¿Podría haberse evitado? Quizás se produjo porque el docente no realizó en su momento tareas de aprendizaje cooperativo o descuidó concienciar a los alumnos de que son un grupo de trabajo con un objetivo común: aprender español. Quizás predominaba la clase frontal, un protagonismo excesivo del docente, lo que ha acostumbrado a los alumnos a trabajar individualmente y por lo que no han desarrollado estrategias de trabajo en grupo.

Sin embargo, la razón también puede ser una absoluta incompatibilidad entre los dos alumnos, por las razones que sean. El docente no es un psicólogo y hay problemas de incompatibilidad que no puede solucionar. En ese caso el docente dirigirá más los procesos de formación de parejas o grupos para que estos dos alumnos no trabajen juntos en un grupo (fase 2: *Durante el curso*). Algunas veces es necesario respetar estas fuerzas de interacción, ya que en definitiva se trata de que aprendan y que no se sientan mal por tener que trabajar con una persona con la que no están a gusto.




Conflicto 3 Análisis

Entre dos alumnos "líderes" hay un conflicto de rivalidad: ¿Quién domina la clase? ¿Quién responde más y mejor al docente?

Comentario: Este conflicto se podría, si no solucionar, al menos paliar en la fase 1: *antes del curso*, o mejor dicho, en la primera clase. Siempre que los alumnos entiendan que el aprendizaje se produce en cooperación y que el profesor no tiene alumnos “favoritos” porque respondan mejor o peor o porque sean más o menos activos en clase.

Sin embargo, puede haber dos alumnos con personalidad de líder. Si entran en rivalidad, convendría separarlos en la fase 2 *durante el curso* en grupos de trabajo diferentes. En estos grupos pueden desarrollar respectivamente su papel de “líderes” (tener un líder en un grupo no tiene por qué ser contraproducente, puede ayudar a que la actividad salga adelante).



Conflicto 4
Análisis

Un alumno es extremadamente activo en clase, otros alumnos se cohiben o se sienten apabullados por él.

Comentario: Muchos profesores tienden a reprimir a este tipo de alumnos, a cortarles las intervenciones o a corregirlos más que a otros para compensar su activismo. Sin embargo, la solución podría estar más bien en ganárselos en la fase 2: *durante el curso*. Al mismo tiempo que se les da un feedback muy positivo, se les hace ver que están en un grupo y que el docente necesita su ayuda para sacar el grupo adelante y que aprendan todos. El docente le pide su ayuda, su apoyo (en una conversación privada o en una actividad extraescolar fuera del aula, fase 3). Es decir, siempre valorando su dedicación pero apelando a su solidaridad en el grupo y pidiéndole su ayuda.

Muchas veces este tipo de alumnos simplemente no comprenden que otros alumnos tienen un ritmo distinto de aprendizaje o bien puntos fuertes diferentes y suelen reaccionar bien cuando se les explica la situación de esta forma.

FIN