

11

TEMA

El conflicto: la ingle

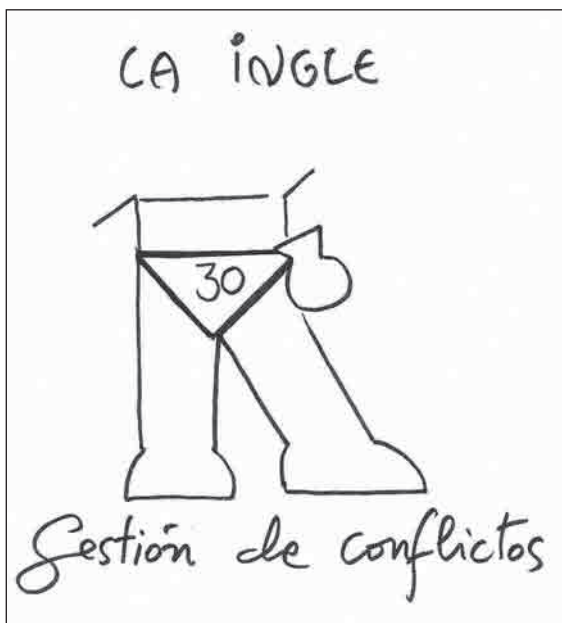


Fig. 51. LA INGLE: *el conflicto*.

1. ÁREA 30-GESTIÓN DE CONFLICTOS

Docentix sabe gestionar golpes bajos. Se anticipa a las crisis y hace aflorar el conflicto a tiempo, cuando aún está "larvado". Es asertivo: ni "crea los conflictos" ni les teme. No se enfrenta a las provocaciones en el aula, no "entra al trapo", no pierde nunca

su autoridad, porque amonesta haciendo "apartes". Valora el grado de "disrupción" como si un semáforo fuera –verde, naranja, rojo – y hace valer su autoridad sólo en situación de luz roja: "grave disrupción", defendiendo al débil y en beneficio de la mayoría. Actúa de "mediador", apacigua ánimos. No hace alardes de poder (de suspender al alumno, de saber más que él...) sino de llana modestia...

1.1. ¿SURGE EL CONFLICTO POR ALGÚN PROBLEMA CON LAS NORMAS?

Estoy seguro de que la gran mayoría de los problemas que los docentes encontramos en el aula están relacionados con las normas; la gente incumple las normas por alguna de las siguientes causas:

- A) No se conoce la norma.
- B) La disciplina está siendo relajada.
- C) El individuo o el grupo quiere saltarse la norma.

Cuando la norma no existe, no se conoce, o se da como asumida por todos sin haber sido antes explicada, hablaremos de *anormia*.

"La ignorancia de las leyes no excusa de su cumplimiento" constituye un principio del derecho (Código Civil) casi universal. Este fundamento jurídico esconde tras de sí una gran paradoja, ya que la ley, para ser cumplida, debe ser conocida por todos. Planteémonos, si no, la siguiente pregunta, ¿cuántos *"yo no lo sabía"* dichos por los reos ante el juez son ciertos?...

En el ámbito educativo hacen muchísima falta multitud de listas del tipo *"esto no se hace, eso sí se hace"*. Cuando la norma es conocida, no cabe la excusa del *"yo no lo sabía"*. Una vez conocida y pactada la norma con el alumno, eso es objetivo transversal de nuestro trabajo²⁹³, debemos conseguir que ésta se vaya interiorizando.

Es bien sencillo, a los adultos nos sucede lo mismo; primero ponemos el cinturón de seguridad para que no nos multen, más tarde lo haremos por la propia seguridad. La autoridad del profesor no tiene que ver con un sistema fundamentado en la sumisión sin condiciones a la jerarquía (autoritarismo), sino que se basa, como hemos dicho, en la confianza del alumno en quien le dirige.

293. Sí, ya lo se, las normas de comportamiento deberían ser aprendidas en casa... Esta concepción no aporta nada nuevo y facilita que las cosas sigan igual...

1.2. INDISCIPLINA.

En el artículo de *Daniel Fernández Rosado* publicado en *Gibralfaro*²⁹⁴ queda patente lo estropeado y confuso que se encuentra hoy el término disciplina²⁹⁵:

[Ni en la LOGSE ni en la LOE queda expuesta alusión alguna a la disciplina como parte fundamental, como medio y como resultado de la educación del alumno en su proceso de convertirse en persona. Esto es un error inmenso y parece que ni se sospecha su ausencia (lo que es peor).

La disciplina no debería tener connotaciones negativas, como más de uno podría pensar, sino que es, por parte del educador, un recurso importantísimo de metodología pedagógica y, por parte del educando, un deseable fin: la autodisciplina. La disciplina no es la pérdida de libertad para cumplir con los deseos de la autoridad. En realidad, es un medio para potenciar el aprendizaje y para hacernos realmente libres, pues aquel que tiene autodisciplina se puede liberar de esclavitudes como el capricho, la pereza o el conformismo; tiene en su mano un poder de valor incalculable: hacer lo que se propone, cumplir sus ilusiones, ir en busca de sus deseos y, este camino, desde luego, hace de la persona un ser satisfecho de sí mismo, más feliz.

De esta manera, tenemos dos formas de entender la disciplina: la primera es el recurso que puede aplicar el educador y que permite hacer más provechoso el aprendizaje del alumno en su periodo formativo (desde la educación primaria hasta donde tenga la fortuna de llegar) y la segunda la asimilación de la propia disciplina por parte del alumno, que la podemos llamar autodisciplina...].

No tengamos miedo de decir ninguna palabra por fuerte que ésta parezca. La palabra disciplina hoy en día es igualmente válida que antes, claro que pronunciándola simplemente no hacemos casi nada. Operativicemos pues la disciplina. Consensuemos las normas y hagámoslas cumplir.

El trabajo en docencia es más fácil en un centro que en otro, en una ciudad que en otra y en un país que en otro. Escuchemos a cuatro profesores finlandeses.

Finlandia es un país que, como hemos dicho, está a la cabeza en esto de la educación:

"Ser profesor es una de las profesiones con más prestigio y sueldo del país" (Jussi Otsomaa, subdirector de escuela).

"Las pruebas para ser maestro son durísimas. Necesitas un nueve en bachiller y reválida. Sólo lo logran los mejores" (Veli, Matti Ojalainen, profesor de humanidades).

294. "Indisciplina, ¡sálvese quien pueda!" por *Daniel Fernández Rosado*, Aula de Estudios Pedagógicos, *Gibralfaro*, Revista de Creación Literaria y Humanidades (publicación mensual de Cultura /Departamento de Didáctica de la Lengua y la Literatura Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga), /nº 41, Año V, Junio 2006.

295. Instrucción moral de la persona encaminada a la observancia de las leyes.

“Es importante que los alumnos aprendan buenos modales. Exigimos respeto, pero también respetamos a los estudiantes” (TuijaYrjö, Koskinen, profesora de inglés).

“No pierdas nunca la ilusión ni te quemes. Te dedicas a enseñar, no a imponer orden. Basta una mirada para que atiendan” (Rectta Annala, profesora de educación para la salud)²⁹⁶.

1.3. CÓMO MOTIVAR HACIA LA NORMA.

La peor forma de motivar a alguien es tratarle mal, hemos dicho que la educación y las formas, son la base sobre la que se debe construir toda relación. Veamos lo que al respecto denuncia *Daniel Goleman* en su *inteligencia emocional*:

[...En un estudio realizado sobre 108 jefes y trabajadores de cuello blanco, las críticas inadecuadas estaban por delante de la desconfianza, los problemas personales y las luchas por el poder y el salario como uno de los principales motivos de conflicto en el mundo laboral. Un experimento llevado a cabo en el Rensselaer Polytechnic Institute demostró claramente el efecto pernicioso de la crítica mordaz sobre las relaciones laborales. El experimento consistía en elaborar un anuncio para un nuevo champú, una tarea que fue encomendada a un grupo de voluntarios. Otro voluntario (confabulado con los experimentadores) era el encargado de valorar -mediante dos tipos de críticas predeterminadas- los anuncios que se proponían. Una de las críticas era considerada y correcta, pero la otra incluía acusaciones sobre supuestas deficiencias innatas de la persona (comentarios como: “no merece la pena que vuelvas a intentarlo. No puedes hacer nada bien” o “Tal vez sea falta de talento. Se lo pediré a otro”).

Comprensiblemente, quienes se sentían atacados se ponían a la defensiva, se enojaban y rehusaban colaborar en futuros proyectos con la persona que les había criticado. Muchos dijeron que no volverían a relacionarse con ella; en otras palabras, se cerraron completamente a ellos. Este tipo de crítica resultaba tan desalentador que, quienes la recibían, abandonaban toda nueva tentativa y -tal vez lo más perjudicial- afirmaban sentirse incapaces de hacer las cosas bien. El ataque personal, en suma, tiene un efecto devastador sobre el estado de ánimo.

La mayor parte de los ejecutivos son muy proclives a la crítica y muy comedidos, en cambio, con las alabanzas, dejando así que sus subordinados sólo reciban un feedback cuando han cometido un error²⁹⁷. Esto es lo que suele ocurrir en el caso de los ejecutivos que permanecen sin dar ningún tipo de feedback durante largos periodos de tiempo. “Casi todos los problemas de rendimiento de los trabajadores no aparecen súbitamente sino que van desarrollándose a lo largo del tiempo”, señala J.R. Larson, un psicólogo de

296. El País semanal, 23 de diciembre de 2007, pág. 30.

297. Algo parecido sucede a algunos profesores...

la Universidad Urbana de Illinois, quien luego prosigue diciendo: *"Si un jefe no expresa prontamente sus sentimientos, su frustración irá lentamente en aumento hasta que, el día más inesperado, estalle de golpe. Si, por el contrario, manifiesta sus críticas, el empleado tendrá, al menos, la posibilidad de corregir el problema. Con demasiada frecuencia, la gente sólo expresa sus críticas cuando las cosas ya han llegado a un punto extremo; en otras palabras, cuando están demasiado enfadados como para poder controlar lo que dicen. Y lo que ocurre entonces es que las críticas se vierten del peor modo posible, con un tono de amargo sarcasmo, sacando a la luz la larga lista de agravios que han ido acumulando, agrediendo con ella a sus empleados. Pero este tipo de ataques no hace más que desencadenar una guerra, porque quien los recibe se siente agredido y termina enojándose. Ésta es, en resumen, la peor forma de motivar a alguien"*²⁹⁸.

1.4. LA CRÍTICA ADECUADA.

Como nada existe sin su contrario, veamos ahora una posible alternativa a la situación que acabamos de describir, "el método si, si, (si), y...", porque la crítica adecuada puede ser una de las herramientas más poderosas con las que cuenta el profesor:

1.4.1. El método si, si, (si), y...

Esta forma tan particular de gestionar las normas se la debo a *Luisa Gómez de Travicedo*, una buena maestra que ha sido también una muy buena alumna mía en un curso de metodología didáctica. Una vez que las normas están claras para todos, tarde o temprano alguien las va a incumplir; el *método sí, sí (sí), y...* nos va a servir para reconducir la situación.

Se trata de hacer preguntas a nuestro interlocutor arrancándole la respuesta **SÍ**; según me cuenta *Luisa*, ella aprendió el método con tan solo dos preguntas, *Luisa* le añade otra por si acaso, y yo estoy de acuerdo con cualquier cosa que diga *Luisa*. Una vez que el alumno ha dado 2 o 3 *síes* añadimos el **Y** para buscar el nuevo acuerdo. Veamos un ejemplo, *Luisa* será la protagonista, se lo debo:

Todo el grupo sabe que el descanso es de 20 minutos, de tal modo que la norma que hemos pactado al inicio del curso es que pasados los 20 minutos, profesor y alumnos ya deben estar sentados en el aula. *Fernando* lleva dos días haciendo recreos de 30 min. (un retraso de 10 minutos):

- *Luisa* (la profesora, en un aparte a *Fernando*): *"Fernando llevas dos días tardando diez minutos en subir tras el descanso; me gustaría saber la razón..."*

298. Daniel Goleman; *"inteligencia emocional"*, editorial Kairós, S.A., 1996.

- Fernando: *"La verdad es que me despisto hablando unos compañeros de otro curso, a ellos les dejan media hora de descanso..."*
- Luisa: *"¿Es cierto que la norma que quedó clara y acordamos al principio del curso es que nuestro descanso dura 20 min.?"*
- Fernando: *"Sí, es cierto"*
- Luisa: *"¿Es verdad que tus compañeros están ya en clase una vez pasados los 20 min?"*
- Fernando: *"Sí"*
- Luisa: *"¿Es cierto que al principio de curso tú también estabas en clase tras los 20 min. de descanso?"*
- Fernando: *"Sí, así es..."*
- Luisa: *"Y entonces, quiero pedirte un favor: a partir de hoy estarás sentado en clase a los 20 minutos; ¿tengo tu compromiso?"*
- Fernando: *"Sí, profe, estaré a la hora"*
- Luisa: *"Muchas gracias, Fernando, sabía que podía confiar en ti"*

El método *sí, sí (sí)*, y... suele funcionar con cualquier tipo de trasgresión de la norma; buscar los tres síes parece que obliga a la otra parte a aceptar la recomendación que lleva aparejada el y...

Para que el método funcione, la situación en la que se aplique debe reunir las siguientes características:

- Alegría.
- Tranquilidad.
- Confianza.
- Delicadeza.
- Cariño.

Luisa ha garantizado estas cinco premisas antes de aplicar el método con Fernando, lo ha hecho de la manera siguiente:

Ha llamado a Fernando justo antes del descanso: *"Fernando, ¿te importaría quedarte un momento?"* (delicadeza).

Una vez en el aula (tranquilidad) le dice:

- *"¿Cómo va el trabajo que estás haciendo con Susana?"*
- *"Bien, estamos acabándolo..."*
- *"Pues ánimo, estoy segura de que va a ser muy bueno"* (confianza).
- *"Sabes que nos conocemos desde hace tiempo, es el segundo año que soy tu profesora (cariño) y que el hecho de que nos conozcamos bien no impide que yo cumpla con mi obligación de deciros las cosas cuando no están bien hechas..."* -sonríe- (alegría).

1.5. VALORANDO EL GRADO DE "DISRUPCIÓN".

El docente debe valorar el grado de interrupción, hemos dicho, con las tres luces del semáforo – verde, naranja, rojo – y hará valer su autoridad sólo en situación de luz roja o de "grave interrupción".

Veamos cómo debe funcionar ese semáforo en un "formocop" cualquiera:

SITUACIÓN 1. Estamos finalizando una explicación y todavía queda media hora de clase. Un alumno. a nos dice sonriendo: "*profesor, hoy podríamos salir antes*".

Respuesta pedagógica: *alerta verde* (interrupción leve). Este alumno simplemente nos está "tanteando". No ha dicho "*podría salir antes*" sino "*podríAMOS salir antes*". Yo suelo resolver esta incidencia diciendo al alumno, eso sí, con una sonrisa: "*si tienes prisa, vete ahora mismo*". Hasta el día de hoy nunca se "me" marchó nadie...

SITUACIÓN 2. Acabamos de exponer un tema de vital importancia en la programación (p. ej.: cómo actuar en situaciones de riesgo o emergencia) y uno de los formandos afirma con seguridad: "*todas esas medidas son muy bonitas pero demasiado teóricas, imposibles de llevar a cabo en la realidad*".

Respuesta pedagógica: *alerta naranja* (interrupción moderada). Nos acaban de tirar un cohete a la misma línea de flotación. Debemos ponernos serios y permanecer muy firmes en nuestro argumento...

SITUACIÓN 3. Alguien se duerme durante nuestras explicaciones.

Respuesta pedagógica: *alerta verde* (interrupción leve²⁹⁹). Tosa usted, baje la voz, ya despertará, haga una señal al compañero para que le avise... o simplemente déjele dormir... ya le gustaría a usted hacer lo mismo...

SITUACIÓN 4. Dos alumnos, de forma inesperada, se acaloran en exceso llegando incluso a faltarse al respeto.

Respuesta pedagógica: *alerta roja (interrupción grave)*. Pare la clase, póngase en medio de los dos y mande salir a los demás... llévelos a un despacho, proponga su expulsión... logre, finalmente, que se den la mano.

1.6. JUGAR, PEGAR Y DEFENDERSE.

Cuando niños y adultos saben distinguir entre estas "formas de relación" (jugar, pelear y defenderse) –esto pasa porque alguien se ha preocupado en explicarlo–, no suele haber ningún problema de violencia y sometimiento.

Los profesores debemos distinguir con claridad meridiana al niño que juega del que no juega, al que pega del que no pega. En el caso de los adultos esto es diferente,

299. E involuntaria...

los adultos no pegamos, utilizamos otras formas sublimadas de hacer daño: el insulto, la calumnia, un fusil de asalto, ...

Podemos recurrir a *Flora Davis*³⁰⁰ para ilustrar este apartado con algunas curiosidades acerca del comportamiento natural que se produce en los jardines de infancia:

En el patio del colegio los niños pequeños se comunican fundamentalmente mediante gestos, utilizan pocas palabras; un buen ejemplo nos lo facilita el manga japonés, veamos, bajando el volumen del receptor de TV a cero, un par de capítulos de la serie "*Shin chan*", y podremos comprobar que no hace falta la voz para entender...

Flora Davis nos cuenta que ésto es precisamente lo que hizo *N.G. Blurton Jones* entre 1.963 y 1.964, observar y anotar desde un rincón el comportamiento de los niños: observó que muchos gestos faciales son muy parecidos a los de otros primates: "*la expresión de ataque con la mirada fija, el ceño fruncido y tenso con las cejas bajas, es muy similar en el niño y en el mono, y la sonrisa de juego del niño -con la boca abierta pero sin mostrar los dientes- también se asemeja a la "sonrisa" de juego de otros primates (sic) jóvenes*". Concluyó también que a los niños, como a los primates jóvenes, les encantan los juegos que imitan la lucha³⁰¹: "*...ponen cara de juego. Se ríen y saltan con ambos pies juntos. Sólo fingen pegarse. Cuando se persiguen, lo hacen turnándose entre perseguidos y perseguidores...*". A *N.G. Blurton* le resultó curioso el comportamiento de algunos niños que no participaban en estos juegos: "*hablaban bien, y, con frecuencia, con cualquiera que quisiera escucharlos, leían mucho y jugaban solos la mayor parte del tiempo*". Todos hemos visto este peculiar tipo de comportamiento y como profesores debemos indagar sus causas: estos niños pueden tener problemas, pueden estar demandando nuestra protección, pueden haber sido aislados por el grupo o, como hipotetiza *Blurton*, "*podrían haber sido privados de esta experiencia vital en una edad crítica y ahora serían demasiado crecidos para asimilarla*" (estos juegos aparecen pronto tras del primer año de vida).

Debemos hablar con los niños que no juegan y poner solución a ésto: *Luisito* no jugaba al fútbol porque le llamaban "*paquete*", siempre estaba deseando que acabara el recreo, *María* jugaba con palitos y piedras porque los demás niños se reían de ella, *Luis* tenía miedo de *Ramón*... *Ramón* hacía caso de papá: "*si te pegan defiéndete*" y, claro, le cogió gusto... *Carlos* hacía caso de mamá "*no juegues con ellos, son unos brutos*". *Marcos* está con *Rebeca*, la cuidadora, porque es autista. *Raquel* ese día no jugaba porque ayer noche había salido a las dos de la madrugada a avisar a la vecina de que papá estaba pegando a mamá. Tenemos que prestar mucha atención a los comportamientos en los que el miedo siempre esté presente y que definirán la vida adulta del niño (años después les vemos en la adolescencia, en la universidad, en el trabajo, con la deficiencia más o menos

300. "La comunicación no verbal", Flora Davis, 1.971; el código no verbal de los niños: cap. 17.

301. Imitar la lucha no es luchar. Podemos apreciar este comportamiento también en las crías y cachorros de otras especies como perros o gatos.

compensada...). No caigamos en racionalizaciones como las siguientes: "ya se le pasará", "es introvertido" o "son cosas de niños". Sí, "hay que dejarlos", pero sin quitarles el ojo de encima.

"El hombre es bueno por naturaleza" decía Rousseau, "el hombre es un lobo para el hombre" primero dijo Plauto y después Hobbes. Hace poco, al terminar una clase sobre "la necesidad y los métodos de supervisión y evaluación del rendimiento en la empresa" uno de los alumnos³⁰² en tono jocoso sacó a la luz una frase atribuida a Juan Domingo Perón: "el hombre es bueno por naturaleza, pero si le vigilamos es todavía mejor"³⁰³. Debemos dejar espacio para la adaptación natural, somos primates, pero sin dejar de intervenir cuando sea preciso. Marta empezó a bajar su rendimiento, a aburrirse, y su profesora le preguntó (a parte, por supuesto) "¿Qué te pasa?"; "estoy enfadada con María"; "¿y por qué?"; "porque María siempre coge el lápiz más largo, que es el mío". La profesora tuvo que cambiar la brillante idea de meter en una caja los lápices de todos los críos (ideada con el sano objetivo compartir las cosas). Independientemente de que los lápices sean de todos, cada alumno debe hacerse responsable de su material, como cada trabajador, me darán la razón aquellos lectores que hayan trabajado alguna vez en un taller, debe responsabilizarse de su herramienta...

Debemos controlar e intervenir cuando hay problemas. Os pondré un ejemplo que van a entender bien: *la ambliopía*³⁰⁴. ¿Hacemos exámenes de agudeza visual en la escuela?. Las cifras son alarmantes el 10% de la población es ambliope pero no lo sabe (se da cuenta que tiene un ojo vago cuando se tapa el ojo sano...). Si se interviene a tiempo, ocluyendo el ojo sano en la etapa crítica, la ambliopía se convierte en un problema casi totalmente solucionable.

Jugar a empujarse es algo sano (con la sonrisa propia del juego evidentemente), ¿es igualmente sano jugar a empujarse al borde de una piscina?. "Abrazar o demoler" -ahora utilizamos a *Maquiavelo*- es una buena guía para nuestra intervención: seamos poco exigentes en cosas sin importancia (VERDE) y seamos firmes ante lo importante (ROJO).

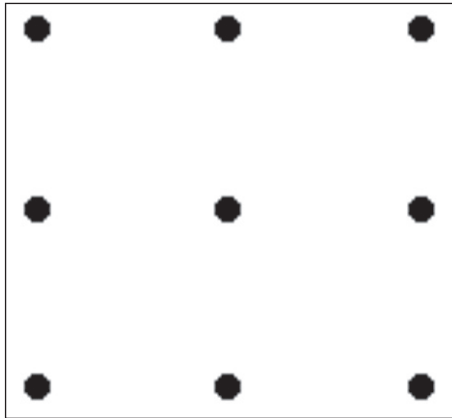
1.7. TODO TIENE SOLUCIÓN, VISIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO.

Intente resolver el siguiente ejercicio: "con cuatro líneas rectas, consecutivas, seguidas, sin levantar el lápiz, debe usted pasar por los 9 puntos":

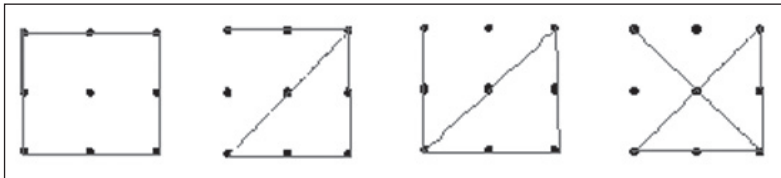
302. Ricardo Benjamín Vidal Constenla (publicista experto en marketing, emigrante retornado de Argentina).

303. Fue presidente de la República Argentina en 1946, 1951 y 1973, llegando al poder en todos los casos por medio de elecciones democráticas.

304. Pérdida de visión en un ojo.

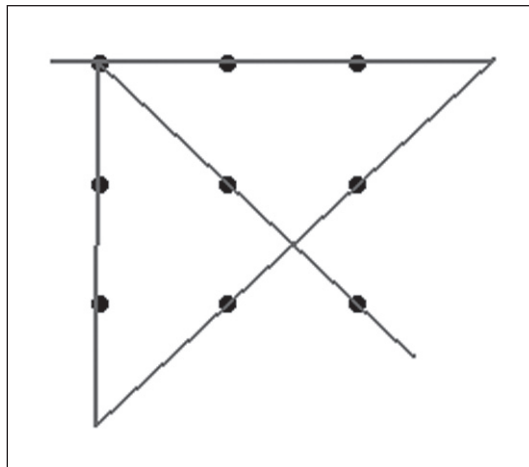


Empezamos a dar vueltas y vueltas en un círculo vicioso y no conseguimos resolver el problema:



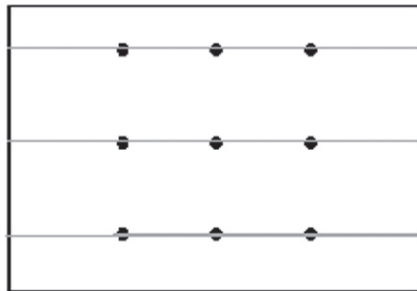
La frustración que sentimos es parecida a la que podemos vivenciar ante los muchos problemas y conflictos sin salida que tiene esto del enseñar. La frustración normalmente nos lleva a abandonar, a dar la guerra por perdida...

Pero este problema tiene solución; veámosla:

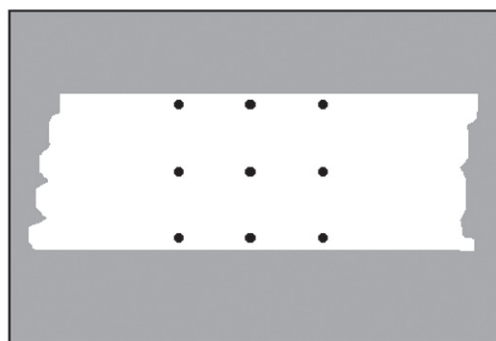


Ésta es una nueva forma de afrontar los problemas "sin solución", hemos salido del círculo vicioso haciendo algo nuevo, algo diferente... incluso aparentemente contraproducente. El insomnio finalmente se cura proponiéndonos no dormir nunca más...

Sí, todo tiene solución y a veces ésta es la menos esperada. He puesto este ejercicio infinidad de veces a mis alumnos, las personas que llegan a resolverlo son pocas, pero hay algunas, yo diría, especiales, gracias a ellas ahora tenemos dos nuevas maneras de resolver el problema de los 9 puntos. Sí, todo tiene solución, y sería más apropiado decir que todo tiene *soluciones* (en plural):



Esta solución es la que me trajo una alumna; 3 líneas paralelas en un folio. De inmediato le dije que eran tres líneas y eso constituía un gran avance, pero que eran paralelas, vamos, que había levantado el lápiz. Me respondió que las líneas paralelas se juntan en el infinito y empecé a recordar algo que me habían explicado en el bachillerato... en ese momento otro alumno nos dijo a los dos que no son tres líneas sino una sola línea que giraba en el espacio... qué maravilla...



Esto es lo que me trajo otro alumno; había pasado *con una sola línea* por los 9 puntos (con un rotulador fosforescente, que es de punta muy ancha). Estoy seguro de que dentro de poco habrá más y más soluciones...

1.8. DOBLES VÍNCULOS.

El doble vínculo es una patología comunicativa muy frecuente en educación. Como decíamos en un capítulo anterior:

[Consiste en dar dos indicaciones que se contradicen.... Debemos identificarlo para no caer en la confusión y bloqueo que provoca. Ejemplos: "Déme un café con leche, sin leche". "Debemos ser cordiales y agresivos". "Muy buenos días" -poniendo cara de pocos amigos-. "Debemos hacer cumplir las normas y ser flexibles en su aplicación"...].

No es justo obligar, inconscientemente las más de las veces, a que los críos sean buenos y malos a la vez ("*tienes que compartir tu bocadillo con Manuel / tienes que sacar mejor nota que Manuel*"), no podrán serlo. No debemos recomendar organización cuando nosotros no somos organizados.... no debemos, elevando la voz, decir que calle a un alumno que jalea. Para acabar con la infinidad de conflictos que en la sociedad hay, el aula es sólo un reflejo de la misma, hacen falta normas claras, inambíguas y coherencia, mucha coherencia.

1.9. DOCENTIX DIXIT.

Haciéndole a usted 8 preguntas, queremos resumir el tema que acabamos de abordar. Por favor, contéstelas con sinceridad y valore la competencia "**gestión de conflictos**" en su docentix (área 30).

| | | |
|---|----|----|
| 1. No tengo miedo al conflicto, todo conflicto tiene cosas positivas. | SI | NO |
| 2. Creo que no hay problema que no tenga solución. | SI | NO |
| 3. Cuando una conducta de mis alumnos me molesta, no me callo. | SI | NO |
| 4. Cuando noto que el conflicto está "larvado", lo hago aflorar. | SI | NO |
| 5. Más de una vez he mediado en algún conflicto entre alumnos. | SI | NO |
| 6. Cuando la disrupción es grave, hago valer toda mi autoridad. | SI | NO |
| 7. Cuando la disrupción es leve no reacciono desproporcionadamente. | SI | NO |
| 8. Al llamar a alguien al orden lo hago con firmeza, pero educadamente. | SI | NO |

Resultados:

- Con 2 o menos respuestas negativas deje el área 30 en blanco.
- Entre 3 y 4 respuestas negativas, raye el área 30.
- Con más de 4 respuestas negativas, rellene en negro el área 30.