

Civildad en la clase universitaria

JENNIFER L. SCHROEDER
HARVETTA ROBERTSON
Universidad de Texas A&M -Commerce

Disponible en: <http://www.psychologicalscience.org/observer/getArticle.cfm?id=2429>
Originalmente publicado en: Observer. Volumen 21. No. 10. Noviembre de 2008.

Traducción de: Alejandro Franco (Miembro APS¹, Miembro APA División 2²)
Correo: alejandro.franco.j@gmail.com

Usted está enseñando en un curso de pregrado de nivel superior de unos 90 estudiantes. Cada día, una estudiante en particular llega tarde a clase, se sienta en la parte central de la primera fila, y procede a enviar mensajes de texto en su teléfono celular. En vez de tratar de hacer su comportamiento menos obvio sosteniendo el teléfono donde uno no pueda verlo, ella lo sostiene a nivel de la mesa, prácticamente frente a sus ojos. Decidiendo que este comportamiento no va demasiado en detrimento del ambiente de aprendizaje, pero determinado(a) a atenderlo cuando tenga la oportunidad, permite que el comportamiento continúe hasta que otro día otra estudiante toma el asunto en sus manos y le susurra a su vecina que su comportamiento la distrae y que se detenga. De manera sorprendente, la vecina responde en voz alta maldiciendo a la otra estudiante por atreverse a vulnerar su "derecho" de hacer lo que le plazca en clase.

Desafortunadamente, el anterior escenario es una historia verdadera. Quisiéramos creer que cuando nuestros estudiantes ingresan a nuestras aulas de la Universidad vienen preparados para aprender y que exhibirán comportamientos conducentes al aprendizaje. Después de todo, son adultos, y a diferencia de su anterior etapa escolar, su asistencia es tanto opcional como (usualmente) más costosa. ¿Por qué entonces tantos profesores universitarios exponen tener dificultades con el comportamiento en clase?

El problema de la incivildad

Estudios recientes muestran que la cortesía en clase está en descenso (Schneider, 1998). Como resultado, la atmósfera de la clase ha cambiado. Hoy es común escuchar a los profesores universitarios, tanto con contrato a término indefinido como ocasionales, lamentarse por el mal comportamiento de los estudiantes en sus clases, tanto a nivel de pregrado como posgrado.

Feldman (2001) caracteriza cuatro tipos generales de incivildad en clase: molestias, terrorismo en clase, intimidación al instructor, y amenaza de ataque sobre una persona o su psiquismo. Estos cuatro tipos de incivildad varían desde llegar tarde a la clase (molestias), hasta monopolizar el

¹ Asociación para la Ciencia Psicológica (Association for Psychological Science).

² Asociación Psicológica Americana (American Psychological Association). La división 2 agrupa la Sociedad para la Enseñanza de la Psicología STP (Society for the Teaching of Psychology).

tiempo de la clase con agendas personales (etiquetado como terrorismo en la clase por Feldman), e incluso amenazas de ir donde el decano con las quejas, dar evaluaciones de curso negativas (intimidación), amenazas de violencia física o incluso ataques físicos. Claramente, el impacto de cada uno de estos tipos de incivilidad en el aprendizaje varía enormemente. Sin embargo, cada uno puede perturbar el proceso de aprendizaje. Este artículo se enfoca en el impacto de la incivilidad en el aprendizaje y ofrece sugerencias para abordar los problemas de incivilidad, incluyendo un ejemplo del método utilizado por los autores en clase.

El problema con las formas incluso menores de incivilidad en clase es el impacto negativo en el aprendizaje e incluso en la retención de los estudiantes (Seidman, 2005). Cuando los estudiantes se comprometen en un comportamiento molesto, como hablar en sus teléfonos celulares, no solamente pierden un tiempo de aprendizaje valioso, sino que también interfieren con el aprendizaje de quienes están alrededor de ellos. Comprometerse en la discusión en clase permite a los estudiantes conectarse con el contenido del curso de maneras significativas y relevantes. Cuando los estudiantes se dedican al terrorismo en clase, sin embargo, pueden hacer que otros estudiantes participen menos en las discusiones de clase. Esto puede resultar en un diálogo menos productivo y por ende en menos aprendizaje.

Sugerencias generales para promover la civilidad.

Si bien muchos nos consideramos como profesores, pocos hemos tenido el entrenamiento necesario para abordar el problema de la incivilidad. A menos que tengamos una experiencia en la educación del bachillerato, es muy probable que la mayoría o todo nuestro entrenamiento se haya enfocado más en los métodos y contenidos de nuestra disciplina, y menos en cómo enseñar y manejar un ambiente de aprendizaje. En consecuencia, es útil integrar la información sobre la enseñanza no solamente de la educación superior sino del bachillerato, así como la investigación psicológica. A continuación se presentarán algunas sugerencias generales sobre cómo promover la civilidad en la clase universitaria.

Sea proactivo. Las normas de comportamiento para la clase pueden desarrollarse rápidamente, pero sin seguimiento, pueden resultar en un comportamiento que usted no desea en la misma. El viejo adagio "una onza de prevención es mejor que una libra de cura" aplica en este caso. Expectativas para el comportamiento, tales como las políticas sobre asistencia o sobre el uso del celular, al igual que las expectativas académicas, deberían ser incluidas en su programa de curso y repasadas según la necesidad. Las consecuencias para la violación de sus políticas deben ser específica y consistentemente aplicadas. El código de conducta universitario y las consecuencias para las infracciones serias también deben estar incluidos de manera que todos los estudiantes sean conscientes de las políticas universitarias y lo que se espera de ellos en todas las circunstancias como ciudadanos de la comunidad universitaria.

Sea específico. Muchos de nosotros asumimos que por la época en que un estudiante llega a la Universidad ha aprendido cómo comportarse apropiadamente. Desafortunadamente, esto no siempre es cierto. A pesar de las constantes conversaciones sobre la educación pública en el bachillerato sobre "la construcción del carácter" (Kidron & Fleischman, 2006; Miller & Pedro, 2006), parece que no se ha hecho lo suficiente para garantizar que una vez que los estudiantes dejen esa arena sean lo suficientemente capaces de exhibir un comportamiento civilizado. En consecuencia, es necesario definir específicamente sus expectativas. "¿Qué quiere decir cuándo espera que los estudiantes sean "respetuosos"? ¿Significa esto que no pueden tener un desacuerdo con otros en clase, incluyéndolo a usted?, o ¿significa que ellos deben comportarse de acuerdo con ciertas expectativas? Si es así, sea explícito acerca de estas expectativas.

Sea un modelo. La investigación ha mostrado que las personas aprenden los comportamientos sociales, tanto buenos como malos, a través de mirar a otros (Bandura, 1986). Su comportamiento sirve como una representación poderosa acerca de cómo desea que los estudiantes lo traten a usted y a los demás estudiantes. Desafortunadamente, la investigación indica que muchos profesores no tratan a los estudiantes en una manera civilizada (Boice, 2000). Usted no puede solicitar un comportamiento respetuoso de los estudiantes si no es respetuoso con ellos.

Pregunte por qué. Es importante considerar las razones por las que los estudiantes exhiben comportamientos inapropiados. Si el comportamiento es a propósito, los instructores que entienden el propósito del comportamiento serán capaces de atender este de manera más efectiva (Dreikurs, Cassel, & Ferguson, 2004). Cuando colocamos el comportamiento en contexto, podemos modificar las condiciones que apoyan el comportamiento, y por ende reforzar un método más apropiado de comunicación. Los estudiantes siguen siendo responsables por su comportamiento, pero de una manera que puede potencialmente ayudarles a mejorar su competencia y adaptabilidad sociales.

Tenga un plan. Cuando ocurra lo inesperado, tenga un plan de acción en mente. ¿Qué pasaría si un estudiante lo maldice o realiza un comentario despectivo a otro estudiante? ¿Cómo manejaría esta situación? Se requiere de acción inmediata en estas instancias, pero sin un plan usted podría actuar instintivamente y no como hubiese actuado en circunstancias ideales. Estudiando las políticas universitarias y pensando en los posibles problemas, usted puede desarrollar planes de acción. Si bien usted no puede anticipar todas las ocurrencias, puede desarrollar planes que le ayudarán en diferentes instancias.

Ejecútelos. Cuando sea necesario, lleve a la acción inmediatamente su plan. Si bien ignorar el comportamiento inapropiado es una herramienta efectiva para reducir algunos comportamientos, en muchas instancias la acción inmediata es necesaria para demostrar que usted tiene el control de la clase y que está manteniendo un ambiente seguro en la misma. La acción específica ejecutada dependerá de la infracción y puede ir desde pedirle al estudiante que se quede después de clase hasta pedirle que deje el salón. La mayoría de universidades tienen políticas que subrayan los procedimientos que necesita seguir en instancias de mal comportamiento severo, tales como amenazas de violencia. Usted debería cuidadosamente revisarlos antes del inicio del semestre y reportar cualquier problema serio a su decano, quien podrá asistirlo para determinar la manera más apropiada para actuar.

Documente los incidentes. Si bien los estudiantes rara vez hacen amenazas directas contra los instructores o sus compañeros, pueden iniciar una serie de comportamientos que pueden causar problemas significativos en la clase. La incivildad debería ser cuidadosamente documentada al igual que la forma en que usted manejó la situación y la respuesta del estudiante. Si el mal comportamiento continúa y se requiere una acción posterior contra el estudiante, usted puede entonces compartir la documentación con su decano o con otro oficial universitario como evidencia.

Nuestra estrategia: contingencia del grupo.

Al tener experiencia en psicología y educación especial, estamos familiarizados con las estrategias que mencionaremos a continuación para trabajar ciertos tipos de comportamiento, y las utilizamos en cada clase que enseñamos. Sin embargo, también utilizamos planes de contingencia grupal, no solamente como una herramienta para incrementar la civilidad del estudiante, sino también como una manera de demostrar cómo la estrategia funciona en la vida real. En los cursos que se enfocan en el manejo del comportamiento (por ejemplo, los cursos sobre el manejo de la clase), utilizar un plan de contingencia grupal nos permite demostrar cómo estos planes son elaborados así como su

efectividad y posibles riesgos, y, como un bono adicional, hace que los estudiantes exhiban los comportamientos deseados.

Las contingencias de grupo son utilizadas cuando una consecuencia común se da a un grupo entero a partir del comportamiento de un miembro del grupo, parte del grupo, o todo el grupo (Cooper, Heron, & Heward, 2007). En el caso de nuestras clases, los estudiantes eligen una recompensa y esta se da si toda la clase se compromete en un comportamiento apropiado. Estas clases usualmente tienen 20 a 30 estudiantes. En el primer día de clase, usualmente dividimos la clase en pequeños grupos y esperamos 30 minutos para que generen su versión del sistema. Esto evita tener discusiones muy largas sobre cuestiones menores con toda la clase y permite alguna variación en lo que ellos generen. Luego, como grupo, se revisa cada componente del sistema con el aporte de los grupos sobre lo específico.

Existe generalmente un acuerdo en muchos componentes del sistema. Los estudiantes usualmente están de acuerdo en los mismos comportamientos esperados y los mejores refuerzos. Por ejemplo, típicamente están de acuerdo en que el uso del celular en clase y las llegadas tarde a clase son distractores, que las conversaciones deben ser pertinentes para la clase y por ende se debe evitar que una persona monopolice la discusión, y que necesitan ser respetuosos entre sí (con frecuencia definido operacionalmente como responder a los demás de una manera apropiada, escuchar las ideas de los otros, utilizar un lenguaje apropiado). Cualquier desacuerdo es atendido democráticamente a través de un voto. Sin embargo, siempre les hacemos saber que tenemos el poder de veto final. Esto evita muchas dificultades al mantener a los estudiantes realistas y nos permite remover cualquier problema que podría deshabilitar el sistema por completo. También algunas veces dejamos algunos problemas que los estudiantes no detectan de tal forma que puedan trabajar en ellos mientras utilizamos el sistema a lo largo del semestre. De esta manera, los estudiantes obtienen una idea de cómo las contingencias de grupo realmente funcionan.

Al diseñar un sistema de contingencia grupal, es importante anotar que las decisiones deben hacerse basándose en los siguientes componentes:

Establezca si la contingencia estará basada en el comportamiento de un individuo, parte del grupo, o todo el grupo. Para clases pequeñas, usted puede utilizar el grupo completo, pero para clases más grandes usted podría dividir la clase en diversos grupos y recompensar cada grupo en su comportamiento en vez del comportamiento de toda la clase.

Seleccione comportamientos que sean observables y medibles. Si usted decide utilizar el comportamiento del grupo completo, asegúrese de dejar espacio para el error. Por ejemplo, si usted decide monitorear cinco comportamientos y uno de ellos es llegar a tiempo, tenga presente que las emergencias suceden. Para evitar problemas con la clase por castigar el comportamiento de un individuo por algo que no podía evitarse, usted podría solicitar solamente cuatro de las cinco metas en un día dado.

Recopile datos sobre qué tan extensamente están comprometidos los estudiantes en el comportamiento problema. Al saber cuántos estudiantes están llegando tarde a clase, por ejemplo, se puede decidir si el criterio necesita reorganizarse para la clase de tal manera que se pueda dar la recompensa. Típicamente, colocamos el criterio de puntualidad en el 100%, sabiendo que sólo cuatro de cinco metas se requieren en un día dado. Esto garantiza que todos los estudiantes intentarán llegar a clase a tiempo ya que no saben si lograrán cumplir las otras cuatro metas.

Decida la recompensa. La clase sugiere la recompensa, pero nosotros tenemos la opción de decidir si una recompensa no es pertinente o si es demasiado costosa, demasiado difícil proporcionarla, o requiere demasiado tiempo.

Provea realimentación por medio de un sistema de monitoreo. La realimentación a los estudiantes no solamente facilita la cooperación, sino que les permite ver cómo les está yendo así como alterar sus comportamientos según la necesidad para alcanzar sus metas. En nuestras clases, un estudiante tiene la responsabilidad de monitorear la adherencia de la clase a los comportamientos esperados en cada pedido de clase y de mantener el registro este comportamiento. Este registro es pasado al estudiante responsable del siguiente periodo de clase. Nuevamente, nosotros tenemos el poder de veto si no estamos de acuerdo con su evaluación del comportamiento de la clase, pero esta instancia es rara.

Civilidad en el mundo real.

La importancia del comportamiento civil esperado no puede ser descuidada. En la mayoría de nuestros entornos laborales actuales, los individuos deben cumplir sus roles individuales y al mismo tiempo participar como parte de un equipo, mostrando respeto por los demás, y operando productivamente en ambientes de trabajo. Una falta de civilidad, incluso en alguien con habilidades ejemplares, puede llevar al fracaso en la clase y más adelante en la facultad. Como apoyo para los profesores, hemos ofrecido una discusión general del problema de la civilidad en la clase universitaria y hemos aportado un ejemplo de contingencia grupal específico. La meta para el instructor es simple y directa, azarosa y algunas veces difícil - ayudar a los estudiantes a incrementar su base de conocimientos en la comunidad de una clase donde todos los estudiantes tienen oportunidades para contribuir con el ambiente de aprendizaje, y ayudarles a reconocer cuándo su comportamiento interfiere con el logro de esta meta. Como profesores, somos protagonistas clave en el desarrollo y mantenimiento de la dinámica de la clase. Con más profesores atendiendo la civilidad de la clase, creemos que el número de situaciones como la descrita en el escenario inicial pueden reducirse o incluso evitarse.

Referencias y lecturas recomendadas.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Boice, R. (2000). *Advice for new faculty members: Nihil nimus*. Boston: Allyn and Bacon.

Cooper, J. O., Heron, T. E. & Heward, W. L. (2007). *Applied behavior analysis* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Dreikurs, R., Cassel, P., & Ferguson, E. D. (2004). *Discipline without tears: how to reduce conflict and establish cooperation in the classroom*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Feldman, L. J. (2001). Classroom civility is another of our instructor responsibilities. *College Teaching*, 49, 137-140.

Forsyth, D. R. (2003). *The professor's guide to teaching: Psychological principles and practices*. Washington, DC: American Psychological Association.

Kidron, Y., & Fleischman, S. (2006). Promoting adolescents' prosocial behavior. *Educational Leadership*, 63, 90-91.

Miller, R., & Pedro, J. (2006). Creating respectful classroom environments. *Early Childhood Education Journal*, 33, 293-299.

Schneider, A. (1998). Insubordination and intimidation signal the end of decorum in many classrooms. *Chronicle of Higher Education*, 44, A12-A14.

Seidman, A. (2005). The learning killer: disruptive student behavior in the classroom <<http://web.ebscohost.com/ehost/viewarticle?data=dGJyMPPp44rp2%2fdV0%2bnjisfk5Ie46bdOrq%2buT7Ok63nn5Kx95uXxjL6qrUqtqK5ItZavUrOquEivls5lpOrweezp33vy3%2b2G59q7Sbevtkq2qrZJtJzqeezdu33snOJ6u9vwgeGc8nnls79mpNfsVcPAtUmvrbdKpNztiuvX8lXk6%2bqE0tv2jAAA&hid=4>>. *Reading Improvement*, 42, 40.

Jennifer L. Schroeder recibió su doctorado de la Universidad de Wisconsin-Madison (2002), es actualmente profesora asistente de psicología y la coordinadora del programa de psicología escolar en la Universidad de Texas A&M-Commerce. Enseña cursos de Psicología Educativa y Educación Especial, y dedica tiempo al trabajo en colegios con estudiantes discapacitados.

Harvetta M. Robertson obtuvo su título de doctorado de la Universidad de Texas en Austin en 1995. Actualmente es asistente de la directora del departamento y profesora asociada en el Departamento de Psicología y Educación Especial en la Universidad de Texas A&M Commerce. Enseña cursos en programas de pregrado y posgrado en educación especial y tiene un interés especial en la programación de la educación de los profesores antes del servicio.