



**Universitat de les
Illes Balears**

Títol: *Benchmarking sobre la Gestió Positiva de Conflictes a un Centre Escolar*

NOM AUTOR: *Lia Amengual Navarro*

DNI AUTOR: *41541135F*

NOM TUTOR: *Carmen Touza*

Memòria del Treball de Final de Grau

Estudis de Grau de Treball Social

Paraules clau *Benchmarking, gestió positiva de conflictes, cultura de pau, mesures punitives, convivència escolar.*

de la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic *2013-2014*

En cas de no autoritzar l'accés públic al TFG, marcau aquesta casella:

Resum

El present treball és un Benchmarking sobre la gestió positiva de conflictes en un centre escolar en concret de Palma.

L'objectiu principal ha estat la redacció d'un diagnòstic sobre la convivència escolar de dit centre i la formulació de propostes de millora. Per a l'elaboració del benchmark ha estat necessari una recerca bibliogràfica sobre gestió positiva de conflictes als centres escolars, així com una revisió de la legislació vigent escolar, juntament amb les entrevistes dels informadors claus i la documentació sobre convivència del centre. He analitzat quin és el procés metodològic que es duu a terme quan sorgeix un problema de disciplina i quines serien les actuacions que s'haurien de canviar per dirigir-nos cap a una cultura de pau.

S'exigeix per decret-llei, que als centres escolars s'eduqui en valors de gestió positiva de conflictes i no amb resolucions punitives, de tal manera es veuran satisfetes les necessitats emocionals dels nins i normalitzaran el diàleg dins un conflicte així com també fórmules alternatives al càstig.

Paraules clau: *benchmarking, gestió positiva de conflictes, cultura de pau, mesures punitives, convivència escolar.*

Abstract

The present study consists of a Benchmarking about the positive way of managing conflicts in a particular school of Palma.

The main aim of this has been describing the diagnostic obtained about the coexistence among the members of this school and the exposition of some proposals to improve the current situation. In order to elaborate this benchmark, it has been necessary to carry out a research on bibliography about the positive management of conflicts in educational institutions, as well as a revision on the current educational legislation, together with the interviews to key informants and the school documents on coexistence. I have analysed which is the methodological process applied in the cases of discipline conflicts and which of them should be changed to acquire a culture of peace.

It is required by law that schools teach values of positive management of conflicts and not to solve them through punitive measures. In this way the children's emotional needs will be satisfied and they will adopt conversation within a conflict, as well as alternative solutions different to punishment.

Key words: *benchmarking, positive management of conflicts, peace culture, punitive measures, school coexistence.*

Índex

1	Introducció	4
1.1	Presentació.....	4
1.2	Objectius.....	4
1.3	Marc Teòric	4
2	Mètode	9
3	Resultats/Diagnòstic	11
4	Discussió.....	13
	Propostes.....	13
5	Referències.....	16

Annexes

1. Introducció

1.1 Presentació

L'elecció del tema del meu treball ha estat motivada per l'interés que em genera la gestió alternativa de conflictes dins la comunitat educativa. La legislació vigent escolar, obliga als centres educatius a gestionar positivament els seus conflictes, integrant així una cultura de pau dins l'escola. Basant-me en les lectures, entrevistes, recopilació de dades i diagnòstics, etc realitzades per a la elaboració del present treball, ens adonem de què ens quedem enfora de la dita "cultura de pau". Els plans de convivència dels centres han d'incloure procediments per prevenir i gestionar positivament els conflictes; fent un estudi a l'actualitat ens trobem amb l'antagonisme de què tenim una ausència de mesures preventives i una convivència de procediments punitius amb gestions alternatives de conflictes, una vegada que el problema s'ha adonat. Dins el meu treball s'intenta donar resposta a aquest antagonisme, realitzant un benchmarking sobre la gestió de conflictes de l'escola concertada de Son Ferriol (Palma), Sant Antoni Abat. Aquest centre abarca des de primària fins batxillerat i cicles formatius. L'estudi es realitzarà al nivell educatiu d'Educació Secundària Obligatoria ja que és on es donen més quantitat de conflictes diàriament. Per l'elaboració del benchmarking ha estat necessari un estudi sobre la gestió i resolució de conflictes dins la comunitat educativa en general, autors rellevants, diagnòstics sobre l'educació, revisió de documents governamentals, així com també conèixer de primera mà quins són els procediments de gestió de conflictes que integren dins el seu pla de convivència en concret i entrevistes amb diversos membres de la comunitat educativa.

1.2 Objectius

Els objectius que guien el treball són:

- Elaborar un estudi de la gestió positiva de conflictes a l'àmbit educatiu.
- Realitzar un benchmarking de gestió de conflictes d'un centre educatiu concret.
- Dissenyar una proposta de millora respecte als resultats del benchmark.

1.3 Marc Teòric

Començem pel basament legal que hi ha en quant a la resolució de conflictes a les Illes Balears. La Conselleria d'Educació i Cultura al 2010 publica al BOIB el *Decreto 121/2010, de 10 de diciembre, por el cual se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de las Islas Baleares*. Aquestes normes de convivència es recullen en els Plans de Convivència de cada centre educatiu; dits Plans són les respostes que dona el col·legi a les situacions de conflicte i reflecteixen estratègies i pautes a seguir. Dins els principis inspiradors per a la millora de la convivència en els centres educatius, del Decret 121/2010, es troba: l'acció preventiva, l'impuls de la convivència per part del centre, el caràcter educatiu de tota mesura, la necessitat de col·laboració dels pares amb els docents i d'aquests amb les institucions públiques, entre d'altres; es per això que exposa la necessitat de parlar de gestió positiva de conflictes i no d'una simple resolució de conflictes. Vegem la

diferència, Lederach (2000) ens ensenya que la societat sempre ha tengut un concepte negatiu de pau definint-la com “ausència de guerra”, és a dir, de conflictes; des d’aquesta concepció, no és d’extranyar que vegem la pau com una utopia; per això l’autor ens parla de què el concepte *eirene* (pau) pels grecs va ser quasi sinònim amb el de *homonoia* (armonia). Ambdós es referien principalment a un estat o condició replet de tranquil·litat i serenitat. La pau ha de ser concebuda tal i com l’entenien els grecs, és a dir, no es tracta d’una ausència de conflictes, sinó de saber navegar entre ells, gestionar-los i estar amb harmonia i serenitat. Els conflictes s’han de tractar, gestionar entre tots, amb mesures alternatives a les punitives, que siguin restauratives i que ens permeti arribar a un equilibri, sobretot si parlem de cultura de pau i d’educació als alumnes.

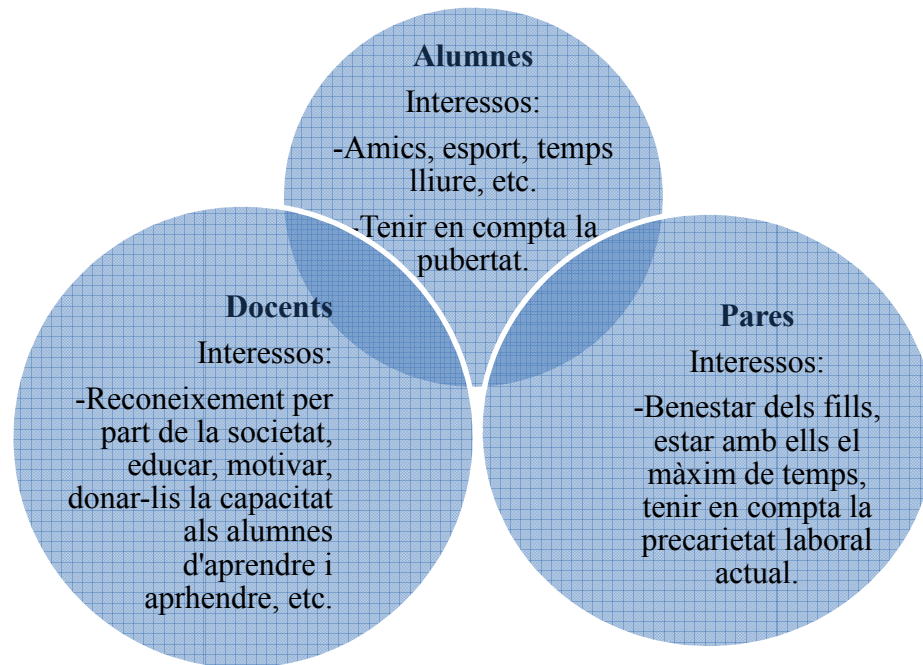
La resolució de conflictes, no és negativa, de vegades no queda d’altre i és imprescindible dins la nostra societat, encara que contempla mesures punitives i no negociadores que tal vegada no permeten arribar al fons del assumpte i es pot agreujar. Com s’explica a un text de Boqué (2005), els conflictes no són ni positius ni negatius, tot depèn de la manera d’abordatge, té que veure en la forma que naveguem pel conflicte. La mateixa autora fa referència a què culturalment entenem “conflicte” com a alguna cosa negativa, en la que la resposta a n’aquest sortirà una part guanyadora i una altre perdedora. Als darrers anys i amb l’aparició del decret mencionat anteriorment, a la comunitat educativa es comencen a instaurar mesures que des de l’enteniment de conflicte com a oportunitat, en la qual destapem els nostres interessos i cooperem per arribar a un acord. Els conflictes són una manifestació natural de les relacions humanes i deuen ser atesos fora minimitzar la seva importància i gravetat (Caballero, 2010); totes les disputes s’han d’abordar, per petites que pareguin; si parlem de pràctiques que fomentin la pau dins les escoles, no se poden obviar temes que els adults passem per alt diguent que “són coses de nins”, perquè a n’aquest cas aprendran que no els escolten ni tenen en compta, i quan tinguin un problema més complex directament no demanaran ajuda. D’Angelo i Fernández (2011) van realitzar un estudi sobre *El clima de los conflictos y la violencia en las escuelas* i estableixen una diferència entre els conceptes de “violència escolar” i “violència en les escoles”; la violència escolar és aquella que es produeix en el marc dels vincles propis de la comunitat educativa; en canvi parlem de violència a les escoles quan el centre és l’escenari dels conflictes. Alhora de fer el diagnòstic propi del Benchmarking s’ha de tenir present els conflictes que s’originen al marc escolar i els que no, ja que pot diferenciar l’abordatge.

Pérez (2008), explica quins són els conflictes més freqüents a les escoles, entre ells extreu que els més comuns són les agressions verbals, seguides dels robatoris i agressions físiques. En quant a una tipificació per sexes, el sexe masculí recorre a l’agressió física i amenaces, mentre que en les al·lotes és més usual la creació de rumors i l’aïllament. El mateix autor fa referència a l’acós psicològic com una realitat que els docents no saben com fer-ne front i demanden ajuda professional especialitzada pel seu abordatge.

Les formes de gestió d’aquests conflictes han de ser mesures de caràcter educatiu pel tractament pedagògic dels mateixos.

Pantoja (2005) explica l’existència de dos eixos bàsics a la vida d’una escola el poder i autoritat del professorat i el caràcter democràtic que comença a consolidar-se a la vida de les aules. Analitzant els dos eixos ens adonem del antagonisme als centres educatius en quant a la resolució de conflictes; el primer faria referència a les mesures punitives, i el segon a la resolució alternativa de conflictes. Expulsions de l’aula, de l’escola, amonestacions, faltes lleus, faltes greus, i tota la varietat de càstigs que hi pugui haver, són les anomenades mesures punitives; és la resolució de conflictes pròpia del segle passat i que al present es segueixen emprant malgrat la seva ineficàcia, poc caràcter restaurador, aplicant-se cada dia als centres sense tenir en compta els canvis socials. És per això que l’acció educativa front al conflicte ha d’estar sempre present com a inversió de futur i prevenció, apunta Boqué (2005).

El segon eix, fa referència a mesures restauratives com poden ser la mediació. Actualment s'estan integrant projectes d'alumne mediador dins les escoles; es desconeixen els resultats a nivell insular, però si que a altres comunitats autònomes parlen d'experiències positives. Segons el projecte de mediació instaurat al centre, la mediació té en compta els interessos de tots els membres de la comunitat educativa:



Les normes són necessàries, però les que regulen mesures negatives no, ja que la intel·ligència emocional dels nins queda de costat; és impossible que la rigidesa d'una norma respecti la intel·ligència emocional d'un alumne, interpreta Boqué al mateix article. L'Institut Per a la Convivència i l'Èxit Escolar (2005), va publicar una guia de millora de la convivència amb pràctiques restauratives on s'exposava que, les respostes de caire punitiu són més estrictes, solen victimitzar al alumne i no és responsabilitza del problema, a més l'etiqueten de "dolent" i provoca que aprengui i exerceixi aquest rol; en canvi si és una gestió positiva, l'alumne es responsabilitza de què ha de millorar el seu comportament . És igual que la justícia restaurativa, aquesta es basa en la reparació dels danys ocasionats. Els nins amb el càstig s'enfaden més amb l'autoritat que amb la víctima, en canvi un gestió positiva dona lloc a l'enteniment del que han fet malament. Amb aquest abordatge posen en pràctica les habilitats socioemocionals, els docents aconseguixen un millor clima i els alumnes es veuen com a propis agents de canvi, on es senten reconeguts i empoderats.

Anàlisi del pla de convivència del Col·legi Sant Antoni Abat

El pla de convivència i disciplina té com a fonament principal el decret 112/2006 de 29 de desembre sobre la qualitat de la convivència en els centres educatius sostinguts amb fons públic; les principals funcions són :

- Fomentar la convivència escolar*
- Facilitar la prevenció de conductes contràries a la convivència escolar*
- Resoldre situacions conflictives*

Formació i funcionament

La comissió de convivència està formada per 14 membres de la comunitat educativa: el representant de la titularitat, els directors de cada etapa educativa, els caps d'estudis, un representant del departament d'orientació, un de ed. Primària, un de Secundària i Batxillerat, un representant de PAS, un membre dels pares i mares del centre, 2 membre de l'APA i per últim un representant de l'alumnat.

La periodicitat de les reunions és una vegada per trimestre. En cas extraordinari es reuneixen a petició d'almenys tres membres. Com a cas extraordinari, s'entén per exemple detectar situacions de vandalisme, drogues, acós,... En quant al funcionament, per a major efectivitat i eficiència es creen grups de treball organitzats per etapes educatives.

Característiques del centre i l'entorn

El Col·legi Sant Antoni Abat és un centre concertat pertinent al bisbat de Mallorca. Els nivells educatius del centre són: Educació Primària, Secundària, Batxillerat i CFGM de gestió administrativa.

Els alumnes són en major mesura del barri palmès de Son Ferriol, encara que als darrers cursos ha augmentat l'alumnat provinent de poblacions properes com : s'Hostalot, Sant Jordi, Algaida i Marratxí. Cal remarcar que la immigració no té massa repercussió al Col·legi.

Diagnòstic Actual de la Convivència

Segueixen una línia d'intervenció de la convivència "constructiva i positiva"; tenen com a objectiu de la millora de la mateixa mesures per a la participació, creació de vies de comunicació i la prevenció de problemes.

Respostes del centre vers la convivència

En quant a l'alumnat esperen que la seva participació vagi definida en el respecte, comunicació i empatia vers als iguals i professorat. El Pla, parla també sobre l'aprenentatge d'habilitats socials bàsiques per adreçar-se als adults. Es fa una menció al professorat, exposant que els docents hauran de tenir la capacitat de comunicar-se amb la resta de comunitat educativa, sabre treballar en equip, tenir respecte cap als demés, comprensió envers el seu entorn, bon humor i il·lusió. Remarquen que el personal no docent de l'escola se l'exigirà el mencionat anteriorment. Indiquen que es farà treball en xarxa amb els serveis de l'entorn.

Relació amb la família, serveis i recursos de l'entorn a la comunitat

El centre qualifica de "fluida" la relació amb les famílies; en el pla indiquen que les actuacions amb elles van dirigides a informar-les, formar, assessorar-les i conèixer.

Relació amb els serveis externs:

- Educació Primària es reuneix amb l'EOEP de la conselleria cada quinze dies.
- Serveis Socials Municipals i Menors, juntament amb el departament d'orientació del centre, es reuneixen cada dos mesos.
- De forma extraordinària i per a tractar temes puntuals de certa gravetat, compten amb la policia local i nacional.

Objectius del Pla de Convivència

Els objectius van dirigits especialment a: “potenciar l’orientació a les famílies (...); acollir i integrar nou alumnat (...); avançar qualitativament amb la tutoria de l’alumnat (...); mantenir un bon clima de convivència (...) ,es refereixen no només a valors humans, sinó que també cristians; respondre a les necessitats de l’alumnat (...); promoure actuacions on s’impliquin alumnes, professorat, PAS i famílies.”

Propostes de la formació i optimització de recursos

Al Col·legi s’organitzen cursos de formació que s’actualitzen periòdicament, per millorar la convivència. No indica quins.

Normes generals i règim disciplinari

El Pla redacta molt clarament les normes de convivència que estan basades en el Reial Decret sobre drets i deures dels alumnes; aquestes mateixes són lliurades a uns llibrets informatius de l’escola, tant a l’inici del curs com a les jornades de portes obertes. Al règim disciplinari s’exposen les eines i mesures que es duen a terme quan hi ha un conflicte, i ho divideixen en: *conductes que impliquen Faltes Lleus, i conductes que suposen Faltes Greus*. Per a la elaboració del Benchmark sobre la gestió de conflictes és important que desglossem dita divisió tal i com diu el Pla:

“*Conductes que suposen la imposició de Faltes Lleus:*

- *Arribar amb retard a classe*
- *Molestar i entorpir dins l’aula o pels corredors*
- *Utilitzar el mòbil dins l’aula*
- *Falta de rendiment i aprofitament del lloc escolar*
- *No portar documents degudament signats*
- *Menjar o beure dins l’aula o pels corredors*
- *Vestir de forma inadequada*
- *No justificar les faltes d’assistència*
- *No portar el material didàctic necessari a classe”*

A més a més senyalen que a EP l’acumulació de 10 faltes lleus donarà lloc a una falta greu; a ESO i BAT , l’acumulació de 5 faltes lleus serà una greu. Les faltes lleus d’EP són recuperables a la mesura que als tres dies següents de la falta l’alumne no hagi estat sancionat amb una altra.

“*Conductes que comporten la imposició de Faltes Greus:*

- *Actes d’indisciplina, injúria, o ofensa qualsevol membre de la Comunitat Educativa*
- *L’agressió física, moral o discriminatòria contra altres membres de la comunitat educativa*
- *Falsificació de documents(...)*
- *El deteriorament greu de les instal·lacions o material del centre (...)*
- *Les actuacions perjudicials per a la salut i la integritat personals dels membres de la comunitat educativa o la seva incitació*
- *Incompliment de les sancions imposades*
- *Abandonar el centre durant l’horari lectiu sense autorització*

A EP, ESO i BAT cada falta greu comportarà l’obligatorietat d’assistir a l’aula de convivència. L’acumulació de 3 faltes greus suposarà la no participació en la propera sortida cultural i/o l’expulsió del centre.”

L’aula de

convivència es duu a terme fora del període lectiu. En quant a les expulsions, el Pla es refereix a elles com a “períodes de reflexió”, que es podrien compensar amb la no sortida els dies d’excursió o viatge d’estudis. Per concloure el règim disciplinari fan referència a que s’obrirà un Expedient Disciplinari amb expulsió temporal o definitiva, quan l’Equip Directiu ho trobi oportú.

Per acabar el Pla de Convivència, afegeixen el protocol d’actuació en cas de violència i assetjament escolar i intimidació (bullying). En ell estableixen els ítems d’identificació d’un cas de bullying i el pla d’intervenció que es duria a terme. En ell es desglossen mesures (amb les respectives tècniques) com: el coneixement dels fets, la recollida d’informació tenint en compte, com realitzar l’observació, identificació de zones de risc, fonts d’informació, establiment de llocs anònims on establir la denúncia; també es recull com analitzar la informació obtinguda i l’elaboració del corresponent informe. Per últim redacten detalladament les pautes d’actuació, tant amb la víctima, com amb l’agressor, els espectadors que hagi pogut haver, el grup de classe, les famílies, i la resta de la comunitat educativa.

2. Mètode

La metodologia escollida per a l’execució del meu treball és el Benchmarking. Shafer (1997) cit en Paddock, en el seu treball per definir el concepte diguent que el Benchmarking és posar en marxa un procés sistemàtic de mesura i comparació de processos de treball d’una organització respecte unes altres amb el propòsit d’identificar i millorar bones pràctiques que puguin donar millora en les operacions i el servei al client. Amb altres paraules diríem que és un anàlisi comparatiu d’un servei respecte a altres serveis que es dediquen al mateix i que són líders al sector, amb l’objectiu de realitzar un diagnòstic i una proposta de millora per les bones pràctiques de l’empresa. Hi ha varis tipus de Benchmarking, segons l’activitat que se li vulgui donar, com per exemple: Benchmarking intern, competitiu i funcional. Amb l’activitat del meu treball, estariem parlant d’un Benchmarking Intern; aquest es caracteritza per identificar els estàndards de desenvolupament intern d’una organització amb el propòsit de què l’empresa es doni compta de les seves millors pràctiques (Alarcón, 2006). Al present treball es sotmet a dita metodologia, el sistema de gestió de conflictes que tenen al centre escolar concertat, Sant Antoni Abat (Son Ferriol, Palma), identificant amb un diagnòstic, mesures positives, negatives i com es podria millorar per aconseguir unes bones pràctiques. Seguint al mateix autor, el Benchmarking consta de cinc etapes:

1. Identificar qui serà l’usuari del Benchmarking. En aquest cas és la comunitat educativa del Col·legi Sant Antoni Abat.
2. Estructurar un equip de col·laboració. Per a la realització del diagnòstic, he comptat amb l’ajuda de quatre representants de la comunitat educativa (el cap d’estudis/professor, la psicòloga/professora, un alumne i un pare/mare), realitzant una entrevista semiestructurada a cada un d’ells. Les entrevistes tenen preguntes en comú i específiques segons a qui em dirigeixo (ANNEXE 1). El procediment de les entrevistes va ser el següent: després de llegir detingudament el pla de convivència vaig determinar quins serien els informadors /col·laboradors més adients; per una part comptava amb la participació de la directora del centre, però m’aconsellà de què el cap d’estudis em podria donar millor informació ja que és qui duu la part de convivència i disciplina del centre; vaig concertar les entrevistes en un sol dia per estalviar temps als col·laboradors; vaig informar-los sobre la temàtica del treball i acceptaren a participar. Les entrevistes foren fetes en català, encara que les respostes d’alguns dels participants estan en castellà ja que es podien expressar millor. Al ser entrevistes semiestructurades amb la majoria de preguntes obertes em va permetre fer-ne d’altres que se m’acudien mitjançant la conversa amb els col·laboradors (no figuren a la plantilla de

preguntes que venen a continuació, però si a la transcripció de l'annexe 1). Varen ser gravades i transcrites literalment; prèviament em firmaren únicament el cap d'estudis i la psicòloga (ANNEXE 2), un consentiment informat per l'ús de la informació en el meu treball de fi de grau, les entrevistes dirigides a l'alumne i el pare foren anònimes. Les preguntes foren:

Dirigides al cap d'estudis:

- Quants d'alumnes hi ha a l'escola?
- Quants de conflictes lleus i greus sol haver en una setmana?
- Quins són els principals conflictes?
- Qui sol intervenir?
- Quines línies d'intervenció o mesures es duen a terme quan hi ha un conflicte?
- Apliqueu mesures preventives?
- Apliqueu mesures de gestió positiva de conflictes?
- Des de quan es treballa formalment per afavorir una cultura de pau?
- Com avalueu l'eficàcia d'intervenció en conflictes?
- Hi ha participació a nivell familiar quan es don un conflicte?
- És dona formació/informació als pares sobre els conflictes que més els hi preocupen?
- Com veus la convivència del centre així a nivell general respecte a altres centres?

Dirigides a la psicòloga/professora

- Quins són els principals conflictes que avarques?
- Amb qui sols intervenir?
- Quin és el teu paper?
- Realitzes treball en xarxa amb altres dispositius de la comunitat?
- Quines línies d'intervenció o mesures es duus a terme quan hi ha un conflicte lleu? I greu?
- Apliqueu mesures preventives? Quines?
- Apliqueu mesures de gestió positiva de conflictes? Quines?
- Com avalueu l'eficàcia d'intervenció en conflictes?
- Com a professional els abordaries de forma diferent?
- Hi ha participació a nivell familiar quan es dona un conflicte?
- És dona formació/ informació als pares sobre els conflictes que més els hi preocupen? Quin tipus de formació i informació?
- Com veus la convivència del centre?

Dirigides al pare/mare

- Coneixeu les normes de convivència del centre? Quines?
- Com es resolen els conflictes al centre depenent si són greus o lleus?
- Heu estat implicats com a família dins la resolució d'algun conflicte? Quin ha estat el vostre grau de participació?
- Quina percepció teniu sobre la resolució de situacions de conflictes a n'es centre?
- Hi ha mesures que canviaríeu? Quines?
- Participeu a jornades informatives i formatives pels pares a l'escola? Quines?
- Heu sentit parlar sobre la gestió positiva dels conflictes? Cregueu que el centre es duen a terme aquestes mesures?
- En general, com vegeu la convivència del centre?
- Teniu sentiment de pertinença al col·legi? Per què?

Dirigides al alumne

- Coneixeu les normes de convivència del centre? Quines?
- Com es resolen els conflictes al centre depenent si són greus o lleus?
- Has estat implicat en qualque conflicte?
- Es podia haver resolt d'una altra manera? Com?
- Quina percepció teniu sobre la resolució de situacions de conflictes a n'es centre?
- Hi ha mesures que canviariéu? Quines?
- Heu sentit parlar sobre la gestió positiva de conflictes?
- En general, com veus la convivència al centre?
- Teniu sentiment de pertinença al col·legi.

Les preguntes comuns al pare i l'alumne van dirigides al coneixement de les normes, alternatives de resolució que donarien i el grau d'implicació que tenen en l'escola. En quant les preguntes més específiques van dirigides al cap d'estudis i la psicòloga. El cap d'estudis ens ofereix la informació que es redacta al pla de convivència, com s'aplica a la pràctica i quins resultats té.

3. Identificar el socis. A n'aquesta etapa únicament s'anomenen els autors, bibliografia , publicacions, fonts governamentals, empleats,etc, que he consultat per a la realització del diagnòstic. Per aquest cas he realitzat una recerca bibliogràfica de diferents llibres i documents relacionats amb la resolució alternativa de conflictes, gestió positiva, conceptes interessants, balanços sobre la temàtica, etc. La informació de més interès és la que he extret directament del treball de camp, no només l'anàlisi exhaustiu del pla de convivència del centre, sinó també de les entrevistes realitzades a la mostra de la comunitat educativa.
4. Recopilar i analitzar la informació anterior. La quarta etapa es caracteritza per organitzar la informació i analitzar-la. Em refereixo al marc teòric així com també les entrevistes realitzades.
5. La darrera etapa és la d'actuació, és a dir, es lliura un diagnòstic (resultats). Cal dir que apart del diagnòstic, s'afageix una proposta de millora a l'apartat de discussió.

3. Resultats

Diagnòstic

Per a la realització del diagnòstic em baso a la revisió bibliogràfica sobre la gestió positiva de conflictes en l'àmbit escolar, l'estudi del pla de convivència del centre i les respostes que han donat els informadors de dit centre.

Les normes de convivència i disciplina són conegudes per totes les parts de la comunitat educativa, siguent la norma de "l'uniformitat" la més nombrada.

Els principals conflictes que es donen actualment són els relacionats amb les xarxes socials; la problemàtica s'origina fora del horari lectiu, però l'escenari de l'abús és l'escola. Les intervencions es fan depenent de la problemàtica; si és un conflicte lleu ho resol el professor, ja sigui amb una falta lleu o depenent de la pedagogia del professor, parlant. Amb la falta lleu, únicament es fa arribar a casa i signar-la per part dels pares/tutors legals; una vegada que la falta lleu es reiterada, es pot sancionar a l'alumne amb una hora d'aula de convivència. Si el conflicte es greu poden entrar a intervenir des de l'equip directiu, fins el

departament d'orientació acadèmica i el policia tutor. En el cas d'abús per xarxes socials, l'escola, té un protocol de mediació a seguir des de fa tres anys. El procés metodològic d'aquest protocol és:

1. Reunió amb les famílies, els nins i el policia tutor, que està format en mediació.
2. Comunicació a l'insitut de convivència.
3. Eliminació, per part del nin i la família, dels comentaris abusius de les xarxes socials.
4. L'equip directiu sanciona a qui ha fet l'abús sent expulsat d'1 a 22 dies (segons la gravetat) i/o canviant un dels alumnes implicats d'aula.

Durant el present curs escolar s'ha hagut d'aplicar quatre vegades dit protocol.

L'opinió de les faltes és molt igualitària, la psicòloga i l'alumne, coincideixen en què les faltes s'haurien d'aplicar segons el cas i depenent de l'alumne, ja que hi ha alumnes que per la seva forma de ser, una falta lleu no els hi implica res, i d'altres que si. A més a més el pare/mare exposa que una falta apart de ser punitiva, és de caràcter assistencialista i no arregla el rerefons de l'assumpte, des de el seu punt de vista, un problema dins l'escola i tenint en compte l'actualitat social, ha de ser resolt per un professional. L'alumne canviaria la mesura de l'aula de convivència ja que manca de caràcter restauratiu i no té resultats.

Les mesures preventives les apliquen en forma de seminaris per a pares i alumnes. La temàtica va des de informació sobre consum de drogues, problemàtiques de les xarxes socials i sexualitat. Tots coincideixen en la insuficiència de mesures i amb la poca pertinença d'aquestes quan van dirigides als pares, ja que solen acudir a les mateixes les famílies que més informades i amb poc risc de patir alguna problemàtica. Des de fa cinc anys es fan registres policials de drogues, primerament no es contemplava com a mesura preventiva, però s'han adonat de què si que ho és ja que els alumnes ho saben i van amb molta cura de dur substàncies al centre.

Com a mesures de gestió positiva de conflictes apliquen la mediació del policia tutor; des de fa tres anys, opten per la mediació per instaurar una cultura de pau dins l'escola. Professors del primer cicle de secundària es varen formar en mediació, però manquen d'un projecte de mediació escolar pròpiament dit; això ha duit que molts de conflictes que podien ser mediables no ho han estat i s'han resolt de forma poc eficient. Actualment s'han multiplicat els casos de nins amb pares separats i que manifesten dificultats dins l'escola derivats dels problemes familiars; en aquests tipus de casos veuen la mediació com a eina fonamental pel benestar del nin. El pare/mare entrevistat, desconeix la gestió positiva de conflictes. L'alumne exposa que saben que els conflictes s'arreglen parlant, però que les mesures que s'apliquen no tenen res a veure amb la gestió positiva ja que els problemes no els arreglen de fons; explica que dins la resolució d'un conflicte et donen la oportunitat d'explicar el que ha passat però sempre hi haurà una sanció. La psicòloga per la seva part creu en l'empoderament de les capacitats personals dels alumnes i l'adquisició de responsabilitats dins l'aula com a forma de gestionar positivament el conflicte.

L'eficàcia d'intervenció en resolució de conflictes és relativament bona. Empren el terme "relatiu" perquè hi ha conflictes que es reiteren degut a una intervenció que ha estat eficaç però ineficient al llarg del temps. Les retallades han estat un factor que ha impactat no només a nivell acadèmic, on s'han incrementat els alumnes per aula, sinó que a afectat al temps del professor alhora de resoldre conflictes, ja que manca de temps i de professionals al seu abast que el puguin ajudar.

La participació familiar dins la resolució dels problemes és també relativa; hi ha famílies més participatives que d'altres. El pare/mare entrevistat va participar en la resolució d'un conflicte del seu fill, valora que el centre es va interessar pel cas, però que va ser una intervenció assistencialista i va enyorar un seguiment del mateix.

En quant a la convivència es valora com a bona respecte altres centres; al present curs tenen la meitat d'expulsions que el curs 2012-2013, el cap d'estudis ho defineix com a casualitat, ja que no han seguit o aplicat cap mesura diferent, simplement que han encertat en la distribució dels alumnes a les aules i ha resultat positiu en la convivència escolar.

4. Discussió

La gestió dels conflictes a l'escola han donat bons resultats, encara que els indicadors mostren que la cultura de pau, la prevenció i la gestió positiva, són debilitats internes i no satisfà els interessos dels membres de la comunitat educativa. La prevenció és insuficient i no es dirigeix a la població diana, conseqüentment és dona la problemàtica i entren dins una dinàmica de causa-efecte en la qual la família no hi participa. La ineficàcia de les mesures restauratives es dona ja que careixen d'un programa en el qual es regulin i es detalli tot el procés metodològic de les mateixes, així com la formació amb la qual han de comptar. A la justificació he explicat com l'abordatge del conflicte ha de ser diferent segons si aquest s'origina a l'escola o és l'escenari d'una problema que ha sorgit fora com per exemple el de les xarxes socials. Aquests darrers són una amenaça per la convivència escolar per tal es va realitzar un protocol a seguir en el qual figura la mediació del policia tutor i després una mesura sancionadora per part del centre escolar. La convivència de la gestió alternativa de conflictes com és la mediació, amb una mesura punitiva és totalment nul·la, ja que s'està aplicant una resolució positiva i negativa al mateix temps. La mediació és una via alternativa en la resolució de conflictes on ens movem de les posicions, ens adonem dels interessos de les parts, practiquem la empatia i ens sentim reconeguts, quan es dona això la violència i el sentiment de malestar disminueix automàticament, a partir d'aquí, podem començar a treballar totes les dificultats. Per tal dins lo alternatiu no podem aplicar una sanció tradicional; com a conseqüència els alumnes no confien en la mediació ja que igualment coneixen que seran sancionats. Les faltes lleus i greus són unes mesures arraigades dins la resolució de conflictes del Sant Antoni Abat, però que paradòxicament pocs hi estan d'acord amb elles per l'insuficient caràcter pedagògic de les mateixes; igual passa amb l'hora d'estudi a "l'aula de convivència", on els alumnes poden parlar, fer deures, però no aprenen quina conducta han de millorar i com. En quant a les expulsions o dies de reflexió són mesures disciplinàries que augmenten la violència de l'alumne a més que gaudeix d'uns dies de vacances; cal afegir la mancança de significat de les expulsions per acumulació de faltes greus, ja que l'alumne no compta amb "res" per "reflexionar".

Proposta per conduir cap a una gestió positiva dels conflictes

<i>RELATIU A:</i>	<i>ACCIÓ:</i>
Pla de convivència	Realitzar una investigació als pares, alumnes

	<p>i professors per conèixer les principals causes dels conflictes (Comissió de Convivència Madina Mayurqa), 2007); arrel d'aquesta investigació el centre especifica quines conductes o problemàtiques seran abordades amb gestió positiva de conflictes i quines sancionades; sempre es diferenciaran les dues línees d'intervenció ja que són totalment oposades.</p>
Prevenció	<p>-Segons les principals amenaces que resulten de la investigació es dissenyen mesures preventives des de la comissió de convivència, aprofitant els recursos de l'entorn com per exemple: serveis socials amb projectes sobre la problemàtica de les xarxes socials, atenció primària amb l'educació sexual,...Intervenir des de les aules és una forma d'arribar també als pares en la prevenció.</p> <p>-Augmentar la formació/informació als pares sobre els temes els preocupen; una forma de què coneguin aquests seminaris és augmentant la publicitat o informar-los personalment, no només a través de la reunió d'inici de curs, sinó que també a través de tutories.</p>
Gestió positiva	<p>- Establir quines conductes i problemàtiques seran resoltes per via de sancions i quines a través de mesures restauratives i mediació.</p> <p>-Realitzar un projecte de mediació escolar amb formació al professorat. Per a la millora de la gestió de conflictes de la comunitat educativa, els problemes entre els pares i el centre també podran ser mediats; en aquest cas convendria que el mediador fou extern al centre pel principi de neutralitat de la mediació.</p> <p>- Al tractar amb menors, i per major informació cap als seus pares/tutors, es difondrà un document en el qual es desenvolupi el concepte de mediació escolar i el de mesures restauratives, el seu procés, les tècniques i habilitats per dur-les a terme així com també informar-los del seu ús.</p>

<p>Mesures punitives</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar les faltes lleus; no són mesures disciplinàries restauratives, a més es solen reiterar en el temps. -Les faltes greus es poden substituir per mesures restauratives. No són sancionadores <p>i responen a les necessitats dels alumnes,el que ha estat afectat es veu compensat i els que ha actuat malament ha tengut al seu abast una mesura de caràcter pedagògic.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les expulsions es donaran en casos extrems, quan el cas és greu i la mediació o la mesura restaurativa no ha donat resultats. -Eliminació de l'aula de convivència; aquesta manca de sentit educatiu.
<p>Avaluació dels resultats</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Avaluar la gestió positiva dels conflictes per poder millorar les intervencions. Per tal es comptarà amb: -Un qüestionari de satisfacció pels que han participat dins la gestió d'algun conflicte (alumnes i pares); -El claustre omplirà un qüestionari amb indicadors propis a final de curs.

5.Referències Bibliogràfiques

Alarcón, F. (2006).Las cinco etapas del benchmarking. *Monografías*. Recuperat de

<http://www.monografias.com/trabajos32/benchmarking/benchmarking.shtml>

Boqué, M.C. (2005). ¿Hablamos de conflictos?. *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona:

Praxis. Recuperat de

<http://weib.caib.es/Formacio/distancia/Material/iguales/conflictos.pdf>

Caballero, M.J. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista Paz y*

Conflictos, 3, 1988-7221. Recuperat de

<http://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/448>

Comissió de Convivència. (2007). Plan de convivencia. IES Madina Mayurqa Palma:

Comissió de Convivència. Recuperat de

<http://www.iesmadinamayurqa.net/documents/pladeconvivencia.pdf>

Comissió de Convivència. (2012). Pla de convivència. Col·legi Sant Antoni Abat. Palma:

Comissió de Convivència.

Decreto 121/2010, de 10 de diciembre, por que se establecen los derechos y los deberes de los

alumnos y las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios

sostenidos con fondos públicos de las Illes Balears. *BOIB*, 23 de diciembre de 2010,

núm. 187, pp.28238.

D'Angelo, L.A. y Fernández D.R. (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela* (1ªed.).

Buenos Aires: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Recuperat

de

http://www.unicef.org/argentina/spanish/clima_conflicto_violencia_escuelas.pdf

Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Madrid: Catarata.

Paddock, S. (1997). Benchmarks in management training. *Public Personnel Management*, 26 (4).

Pantoja, A. (2005). La gestión de los conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. Rivera, A. (Coords), *La Orientación Escolar en Centros Educativos*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Recuperat de

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1420400>

Pérez, M.V. (2008). La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Bordon*, 60 (4), 79-87.

ANNEXES

Annexe 1

Entrevista Cap d'estudis, membre de la comissió de convivència

Quants d'alumnes hi ha a l'escola? Entre primaria y secundaria, alrededor de 830.

Quants de conflictes lleus i greus sol haver en una setmana? Bueno, leves, considerando leves temas como no ir bien uniformado, faltas de asistencia no justificadas, no traer el material, eso es lo que nosotros consideramos leves, perfectamente puede haber una treintena de conflictos leves; y conflictos graves que más o menos para que nos hagamos una idea son : faltas de respeto, agresiones, pues ahí quizá dos semanales, bueno una o dos semanales.

Quins són els principals conflictes? Este año los principales conflictos que estamos encontrando son los ocasionados fuera del centro en redes sociales, que luego al llegar al centro se convierten en peleas entre compañeros, peleas me refiero a insultos, agresiones este año no hemos tenido ningún problema con agresión, pero si conflictos del tipo lo que ahora se conoce como acoso escolar, estos temas empezando siempre en redes sociales si que hemos tenido. *O sea que no se originan en el colegio pero el colegio es el escenario.* E no se originan en el colegio, se empiezan por whatsapp, facebook el twenty que utilizan ellos, instagram y lo que pasa es que luego al llegar al colegio nosotros nos enteramos porque la persona que recibe los insultos por la red social, al llegar aquí ,eh... se queja porque en algún momento, durante la clase o durante el patio, ha recibido ha recibido algún tipo de insulto o de mofa, eso es lo más grave que estamos encontrando este año.

Qui sol intervenir? Siempre, siempre que ocurre esto interviene el tutor/a, interviene el equipo directivo, o yo o Marga (refiriéndose a la directora) o Xisco que es el policía tutor; siempre hemos empleado la mediación del policía tutor en estos casos, siempre. *¿y el policía tutor es mediador?* Si. *¿está formado en mediación?* Si si si.

Quines línies d'intervenció o mesures es duen a terme quan hi ha un conflicte? En cualquier situación o en esta en particular? *En esta ya que refieres que es la más común.* Bueno normalmente lo que hacemos, tenemos un protocolo ya que veíamos la que se nos venía encima con el tema de las redes sociales y el colegio hace tres años más o menos, instauró un protocolo de mediación en caso de este tipo de casos de bullying, acoso o mofas por las redes sociales; en estos casos sería muy por encima: primero reunión con las familias y los niños, donde intervienen el policía tutor, después siempre comunicación al instituto de convivencia que también nos ayudan a mediar, después normalmente lo que hacemos, junto con el policía tutor es eliminar toda constancia de que ha existido una burla por las redes sociales o por el móvil, es decir obligamos a la familia del que es administrador de ese grupo o que ha empezado que borren todo tipo de archivo y después vienen las sanciones por nuestra parte, porque aunque empiece fuera del centro si hay un ápice de que puede suceder lo que ha sucedido también hay sanción. Las sanciones pueden ir pues... hay diferentes medidas normalmente el alumno o alumna que ha sido, por poner una etiqueta al agresor, el que se ha metido con el otro, es expulsado, puede ser expulsado de 1 a 22 días, depende de la gravedad, de lo que haya ocurrido, un poquito de como ha sido la situación y nosotros luego por nuestra parte cambiamos de aula a uno o otro alumno, eso es lo que solemos hacer. Estoy diciendo que es lo más grave que ocurre, parece que ocurre con frecuencia pero nos ha ocurrido 4 veces en todo el año... pero ocurre. *Y si el conflicto es leve se pone hacer una falta leve?* Si si el conflicto es leve lo único que hacemos es hacer llegar el parte a casa, y luego en caso de que sea una conducta que se repita, pese a que sea leve, si que nos ponemos en contacto con la

familia y tenemos una reunión, ha ocurrido muchas veces este año con el tema del uniforme, que una y otra vez vienen mal uniformados y tenemos que hablar con la familia para que arreglen la situación, eh... luego hay faltas que están en un término medio, que no consideramos graves pero tampoco leves, que podría ser una reiteración a una misma falta, que sancionamos aquí con un día de aula de convivencia, que sería quedarse en horario digamos extra, lectivo para bachiller pero no lectivo para los de secundaria, por ejemplo, y primaria también lo hace y se quedan un par de horas pues haciendo su trabajo, deberes, estudiando para un examen, pero de manera obligatoria.

Aplicau mesures preventives? Si, tenemos charlas de la policía local y de servicios sociales, del mal uso de las redes sociales; charlas dentro del tema de consumo y de drogas; y luego también tenemos charlas de sexualidad; esto lo utilizamos como medida preventiva; además cada año se hace un.. un registro policial para a ver si los alumnos que que posiblemente puedan consumir fuera del colegio, puedan traer algo al colegio, y la verdad es que llevamos 5 años haciéndolo, el primer año si que encontramos que había uno que llevaba marihuana encima y se le expulsó del centro, y desde entonces nos sirve como medida preventiva no era el objetivo inicial que fuera una medida preventiva sino que tenía que ser de hecho una medida para buscar sanciones pero por suerte sirvió como medida preventiva porque los alumnos saben que lo hacemos y van con mucho cuidado de traer algo al colegio.

Aplicau mesures de gestió positiva de conflictes? Bueno, eh... normalmente digamos que eso estaría implícito en la mediación del policía y en las charlas que tenemos con ellos, muchas veces el policía lo que trata con nosotros es que al final los alumnos que han sido poco amigos, por no decir enemigos pues al final terminen siendo buenos compañeros, la mayoría de veces ocurre con estas edades, normalmente siempre terminan siendo los mejores amigos.

Des de quan es treballa formalment per afavorir una cultura de pau? Ouff pues no sabría decirlo, yo creo o espero que desde antes de que yo llegara (moment d'esbarjo); bueno es que no sabría decirte que medida hacemos en particular para trabajar esto. ***Hombre yo creo que la mediación es relativamente nueva aquí.*** Si la mediación es nueva porque nosotros con el policía tutor trabajamos estrechamente desde hace 3 años, antes sabíamos que existía esta figura, pero no participábamos con la mediación escolar. ***Y por qué policía tutor, y no formación del profesorado, formación del alumno mediador o incluir un mediador.*** Si la verdad es que en cuanto a la mediación que pueda otorgar un profesor eh.. supongo que la formación es necesaria, otra cosa es que confiamos en la experiencia que tiene mucha gente del claustro, y otra que estén formados; es verdad que el centro no obliga a esa formación. Por ej. Este año ha habido tutores de primer ciclo de secundaria, primero y segundo de eso, que han ido a un curso de formación, de mediación de conflictos; nosotros lo que hacemos es enviar la información a los profesores y ellos van o dejan de ir según como les vaya, o les apetezca, casualmente este año ha habido profesores de las primeras etapas de eso , pero es verdad que nosotros no hemos obligado. ***Y han actuado como mediador delante de un conflicto?*** Si si. ***Y piensas que desde tu punto de vista un profesor, o sea, que sea formado en mediación, pueda abarcar todos los problemas de la comunidad educativa?*** No, difícilmente un profesor pueda abarcar todos los problemas de su clase, es difícil, en este caso hablamos del tutor que es el que normalmente se tiene que encargar, pero el problema que tenemos hoy en día es que casi cada alumno tiene algo en lo que poder ayudarle, en cuanto a conflictos o convivencia, dentro o fuera del colegio y son muchos alumnos por aula, pero claro tenemos: que se ha multiplicado el alumnado que tiene padres separados, muchas veces hay que tratar con este tema, que por desgracia no ayuda en absoluto. Luego hay alumnos que tienen problemas de recursos, tenemos un alumno que ayer los sacaron de casa a su madre y a

él y no tienen donde ir, hoy hemos quedado con la madre a ver si podemos ayudar de alguna manera aunque sea que venga al comedor por supuesto gratuitamente de aquí a final de curso, no se algo para intentar ayudarles, claro todo eso recae sobre la figura del tutor y solo un caso de estos ya es suficientemente grave y difícil como para, para que consuma todo el tiempo que está aquí, pues imagínate multiplicado por 30 alumnos. ***El tutor ahora no solo puede tener conflictos que se pueden dar en el aula, sino que también tiene que abarcar los conflictos sociales***. Si si.

Com avalueu l'eficàcia d'intervenció en conflictes? Bueno, yo diría que la mayoría de veces es positivo, no siempre hay veces que a lo mejor el conflicto creemos que queda resuelto, y realmente no lo hemos resuelto se vuelve a repetir al cabo del tiempo... y luego otras veces de alguna manera hemos hecho entender al alumno que la mediación en un conflicto, intentar resolver un conflicto, es para mejorar el problema que tiene él, o que ha causado él, entonces al fin y al cabo es para ayudar, es parte de la educación, educarles en valores, y no lo entienden, y ven injusticias en lo que hacemos y ha ocurrido en ocasiones que el alumno que ha visto que se le trata de manera injusta o que cree que se le trata de manera injusta por decirlo de algún modo lo hemos perdido, o sea a la larga, pues lo que ha hecho es arrojar la toalla a nivel académico eh.. por narices siguiendo portándose mal o peor y esto es parte culpa de no haber mediado bien el conflicto.

Hi ha participació a nivell familiar quan es dóna un conflicte? No siempre, hay veces que tengo que perseguir a un padre o una madre durante una semana porque 10 días atrás su hijo/a ha tenido un problema, y esto no es normal; normalmente las familias que colaboran al 100%, esas familias, tienen hijos que generan pocos conflictos, porque supongo que hay un control, luego ocurre muchas veces que el conflicto lo genera el alumno porque ve en casa una serie de cosas o ha recibido en casa una educación que hacen que sea así, y sea de esta manera, y bueno de esas familias tampoco se puede esperar mucho, no es el caso general hay pocas familias que no colaboran, la mayoría si.

És dóna formació/ informació als pares sobre els conflictes que més els hi preocupen? Bueno las mismas charlas que hacemos para los alumnos como por ejemplo el problema de las redes sociales, se hacen para los padres, si que hacemos charlas de este estilo, también mediante servicios sociales y la policía local, para formar a los padres y para que ellos también sepan que conflictos son los más comunes hoy en día, y como pueden ayudar desde casa; luego hay reuniones de padres y tutorías que de todas maneras desde mi punto de vista podría haber más, que seguramente nos quedamos cortos.

Com veus la convivència del centre així a nivell general respecte a altres centres? Bueno, no recibo mucha información de otros centros, por ejemplo la que he recibido este año de San José Obrero y del Seminario, Sant Pere, son dos centros de los que he recibido bastante información por amistades que tengo en el equipo directivo o de los profesores y me consta por lo que dicen ellos que nosotros no tenemos muchos problemas de convivencia, me consta, por lo menos este año, ha habido años mucho peores, quizá este es el mejor año desde que estoy aquí, es verdad, porque es un año en que no estamos teniendo verdaderos problemas, de vez en cuando a algún alumno de manera puntual se le va un poco la cabeza y pierde los papeles pero, pero, está siendo un buen año, todos los profesores me dicen que es uno de los mejores años que recuerdan en cuanto a problemas con los alumnos, y es que realmente, tengo estadísticas de años anteriores y llevamos casi la mitad de expulsiones que el año pasado, has coincidido venir un año que es bueno, justamente este año la valoración es super positiva de como va la convivencia y la disciplina, pero vamos que es casual. ***¿A què penses que es deu?*** Casual... si porque hacemos lo mismo que hacíamos el año pasado, lo mismo, es

decir, la mediación del policía tutor ya existía el año pasado, las normas de convivencia y disciplina eran las mismas, se han cambiado pequeñas cositas, pero supongo que este año hemos acertado en la organización de los grupos, como están las clases distribuidas, supongo que eso es lo que más ha tenido que ver, y en las clases no hay conflictos, hay buena relación entre los alumnos, entonces no hay peleas, salvo lo que te he dicho que tenemos hoy en día con las redes sociales, no hay problemas, pero vamos, debe ser eso, y también la generación de alumnos que tenemos es la que es, es buena, mejor que hace ocho años, cuando yo entré había peores grupos.

Entrevista a la psicòloga i professora, membre de la comissió de convivència

Quins són els principals conflictes que avarques? Realmente se puede decir que los conflictos que abarco son todos, desde a nivel académico, a nivel disciplinario, a nivel cuando hay un problema personal del alumno, a nivel familiar, todo...

Amb qui sols intervenir? Depende, o bien sola, o bien con el tutor, o bien con dirección, con la familia, alumno y familia, depende, depende del tipo de conflicto.

Quin és el teu paper? Depende también, si soy tutora, tutora, a nivel de psicóloga, a nivel de pedagoga, a nivel de lo que corresponda.

Realitzeu treball en xarxa amb altres dispositius de la comunitat? Si.

Quines línies d'intervenció o mesures es duus a terme quan hi ha un conflicte lleu? I greu? Faltas leves, faltas graves, un pequeño castigo de quedarse los viernes de dos a tres, puede ser un día de reflexión, hasta lo más llevado al límite que es un expediente disciplinario.

Aplicau mesures preventives? Si Quines? Bueno, aplicamos medidas preventivas sobretodo cuando se trata de casos más extremos, como: una posible apertura de expediente, un posible abandono escolar, pues desde la intervención con la familia, o con el organismo pertinente para digamos ayuda y soporte, hasta nosotros pues si es un caso entre comillas, que sea de violencia, pues aplico medidas preventivas antes que dejarlos un día sin colegio, cosas así.

Aplicau mesures de gestió positiva de conflictes? si Quines? Bueno, pues eh, un caso así que recuerdo último la persona que ha creado un conflicto en el aula la responsabilizo y le hago delegado de todo. **Els empoderes?** Efectivamente, les hago líderes, pero intento hacerles líderes positivos y que ellos vean como se tienen que abordar los problemas. **Has tengut resultats positius?** Totalmente.

Com avalueu l'eficàcia d'intervenció en conflictes? No.

Com a professional els abordaries de forma diferent? Claro, a veces depende, depende de las situaciones, depende de los conflictos, depende de los alumnos, porque para mi es que son totalmente diferentes a veces, pienso que a veces lo que a un alumno le hace una falta leve a otro no le hace nada.

Hi ha participació a nivell familiar quan es dóna un conflicte? Es que depende de la familia, esto si que depende de la familia, y se nota muchísimo la implicación de los padres y de como son las familias.

És dóna formació/ informació als pares sobre els conflictes que més els hi preocupen? Quin tipus de formació i informació? Se da la información, lo que ocurre que cuando se da está información a nivel de charlas, a nivel de una reunión de padres, no acuden. El caso es

que la gente se queja de que no tienen información tal, pero cuando se hace algo no vienen. El último, que además ha sido excaso dos semanas tres, era sobre el peligro de las redes sociales, que además acudió la policía junto con servicios sociales, y justamente la poca asistencia que hubo, fué justamente de alumnos que no tendrían este tipo de problemas, es muy curioso.

Com veus la convivència del centre? Hombre a nivel general, en este centro la vemos buena, en este centro no nos podemos quejar.

Entrevista al pare/mare

Coneixeu les normes de convivència del centre? Algunas

Quines? Normas sobre el comportamiento, respetar uniformidad, horarios, respeto y poco más.

Com es resolen els conflictes al centre depenent si són greus o lleus? Si la falta es grave, dos o tres días expulsados del colegio, y si es leve tienen que ir un día a la semana al aula de convivencia.

Heu estat implicats com a família dins la resolució d'algun conflicte? Si. Quin ha estat el vostre grau de participació? Por una parte se han interesado, me han llamado y ha habido interés, lo que ha sido en ese momento, luego se ha olvidado y considero que se tendría que haber llevado un seguimiento más a fondo. **Encuentras que ha sido una intervenció més asistencialista?** Si, exacto.

Quina percepció teniu sobre la resolució de situacions de conflictes a n'es centre? No se llega a resolver un problema grave, por falta de tiempo, no tienen el tiempo suficiente para poderlo resolver, de hecho antes había más profesionales, y ahora han quitado y la persona que hay evidentemente no puede con todo el centro.

Hi ha mesures que canviariu ?Que hubiese dos o más personas, dependiendo del número de niños del centro, atendiendo dificultades, sobretodo por la realidad que estamos viviendo se necesitan personas cualificadas para resolver esos conflictos. Los niños estarían muchísimo mejor y más motivados.

Participeu a jornades informatives i formatives pels pares a l'escola? Hacer unos años sí, ahora se han quitado. Y la que hubo hace unos años sobre que era? Participaste? Si participé, nos dieron pautas e información sobre drogas, como resolver dudas sobre sexología con nuestros hijos, te dan más conocimientos, pero fue muy "light" tendrían que hacer más.

Heu sentit parlar sobre la gestió positiva de conflictes? No Creis q al centre es duen a terme aquestes mesures?no porque no las conozco

En general, com veis la convivència al centre? La convivencia por motivos de los recortes, veo que no hay convivencia, los profesores van estresados porque les exigen tener todo en regla por las auditorias y les quita mucho tiempo, y no se pueden dedicar bien a los niños.

Teniu sentiment de pertinença al col·legi? No. Por que? Porque no...., no te pueden ayudar lo que podrían, no pueden hacerte participe de las actividades del colegio, porque no tienen tiempo. **Entonces crees que con una mayor participació, aumentaría el sentimiento de pertenecer al colegio?** Si.

Entrevista alumne (Estudiant de 4º d'ESO)

Coneixeu les normes de convivència del centre?si Quines? Be pues, be lo de s'uniforme, que tots hem de dur s'uniforme bé, després lo que no es poden dur es mòbils, ee no sé, eh per exemple que no podem sortir de classe si no és una urgència, pes rollo d'es passadissos i es renou, i no sé.

Com es resolen els conflictes al centre depenent si són greus o lleus? Lleus normalment xerres amb na Marga (directora) o en Vicente(cap d'estudis) o s'equip directiu, o sobretot amb na Pilar que és sa coordinadora d'assumptes socials, i això més, i res, xerrar amb ells si acàs té posen una falta lleu i tal i normalment no t'expulsen ni res, si ja es greu pues això té posen una expulsió per sa falta greu i segons com sigui pues no sé no crec que arribin a obrirte un parte per segons.

Has estat implicat en qualque conflicte? No Però has participat en la resolució d'algun? Si de bastants, perque bé tant quan anava a segon vàrem fer amb es tutor i quatre alumnes un consell per resoldre conflictes i dir lo que havia passat, xerrar i tal i si , si que he estat amb alguns.

Es podia haver resolt d'una altra manera? Si depèn, per exemple a sa meva classe fa poc hi ha hagut dos robos de mòbils i jo ja crec que ja se sap qui és, i no crec que s'hagin pres moltes mesures tampoc, tampoc sé lo que han fet però... **Com ho haguessis resolt tu si jo té donés aquest poder?** Be jo principalment xerraria amb qui li ha robat es mòbil, per lo que ha fet, el cercaríem i sinó cercar per tota sa classe, a mem tampoc exagerat però registrar i això i després supòs que xerraria amb sa mare; es que amb aquest cas crec que hi ha hagut massa coincidències perque se tracta d'una nina que s'en va abans i aquell dia s'en va anar encara més abans i jo crec que haurien de xerrar amb ella.

Quina percepció teniu sobre la resolució de situacions de conflictes a n'es centre? No jo crec que ho fan bastant bé, jo crec que se pot millorar amb es alumnes i amb tot, però; hi ha coses que se poden millorar però ho fan bastant bé. **Quines coses milloraries?** Ses faltes lleus i greus; hi ha professors que són excesusius i per res que fas: falta!, hi ha una professora que només arribes dos minuts tard, i li dius: es que no m'ha donat temps a fer un justificant per això mateix perque no volia arribar tard, i té posa una falta per arribar tard, saps lo que té vull dir... i tu dius: es que.... inclús ara han fet això d'es uniformes que si no dus s'uniforme bé encara que duguis un justificant t'has de quedar a sa biblioteca (referint-se a s'aula de convivència) i sino té posen una falta; no sé jo això de sa biblioteca, jo crec que ells ja coneixen sa gent que sempre ho duen malament i no és per un dia especialment, i es que no jo crec que haurien de castigar sa gent que reitera. **I tu penses que aquesta mesura d'anar a s'aula de convivència, a sa biblioteca, resol, d'arrel es conflicte?** No no per res! Perque clar, si aniran, aniran i a s'altre pic tornaran a fer lo mateix, perque tu vas una hora allà i pots xerrar i pots fer lo que vulguis, i que fas? Perds una hora però no arregles res.

Hi ha mesures que canviariu ? Quines?lo de s'aula de convivència si perque jo ho trob un poc absurd, després lo de ses faltes... es que depèn de sa persona, perque aquesta gent que ja els hi ha posat tantes i una darrera s'altre, ja no els importa, tenir una més o una menos, a jo me posen una falta i me pega algo, a jo si m'importa, però es segons sa persona. **O sigui que me dius que depenent del problema es podria abordar d'aquesta manera o no.**

Heu sentit parlar sobre la gestió positiva de conflictes? Be si, lo de sempre, que es problemes s'arreglen xerrant, però lo de sempre, sempre hi ha gent que fa ús de sa violència i és més de lo mateix. Creis q al centre es duen a terme aquestes mesures? Bé... en part, si uns se barallen per exemple, el duen aquí (referint-se al despatx de la directora) els hi diuen : tu tendràs una falta greu per aquest motiu, tu tal, criden a n'es pares, es monta, però en definitiva no estan diguent: tu has fet això, degut a n'això farem això... no treuen es problema personal per a què ho arreglin ells. **A tu t'agradaria que es problemes s'arreglassin de fons?** A jo personalment si, que si estic a un centre es faci, porque jo per exemple vull estudiar magisteri i jo són coses que me donc comta, però no diré coses porque jo que pint, però si si que m'agradaria.

En general, com veus la convivència al centre? No en general està bé es a dir es centre fa lo que se necessita i en general està bé, són petites coses, però supòs que a tots es centres en hi ha. **Tens informació d'altres col·legis per comparar?** Si sé que acadèmicament és bastant alt.

Teniu sentiment de pertinença al col·legi? A jo m'agrada pertanyer aquí porque es seu nom no està malament (referint-se a sa consideració de l'escola) no és que jo digui el nom i sàpiguen quin és per alguna cosa dolenta, o sigui no es que digui: buah es que jo som d'aquesta escola i jo som..., però sa veritat es que m'agrada, no són de ses pitjors.



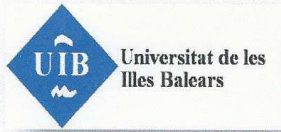
Consentiment Informat

Benchmarking sobre la gestió positiva de conflictes a un centre escolar

Jo *M^{re} Pilar Ruano Santos* com a membre de la comunitat educativa de dit centre, en qualitat de *Orientadora*, donc el meu consentiment per l'ús de la informació treta d'aquesta entrevista per a la realització del Treball de Fi de Grau de Treball Social, de Lia Amengual Navarro amb DNI: 41541135F.

Firma

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Pilar Ruano Santos', is written over a horizontal line.



Consentiment Informat

Benchmarking sobre la gestió positiva de conflictes a un centre escolar

Jo Vicente Lirio Machado com a membre de la comunitat educativa de dit centre, en qualitat de cap d'estudis, donc el meu consentiment per l'ús de la informació treta d'aquesta entrevista per a la realització del Treball de Fi de Grau de Treball Social, de Lia Amengual Navarro amb DNI: 41541135F.

Firma

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a central vertical stroke, positioned to the right of the word 'Firma'.