



Universitat
de les Illes Balears

Títol: Cap a un Pla de Convivència inclusiu

NOM AUTOR: Jessica Ruiz López

Memòria del Treball de Fi de Màster

Màster Universitari d'Educació inclusiva

de la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic 2016/2017

Data 19/06/2017

Tutor: Jordi Vallespir Soler

ÍNDEX

Resum.....	4
Introducció.....	7
1. Objectius i mètode d'investigació.....	10
1.1 Objectius.....	10
1.2 Mètode d'investigació.....	12
2. Referents teòrics.....	17
3. Estat de la qüestió.....	25
3.1. La inclusió.....	25
3.1.1 De la integració a la inclusió.....	25
3.1.2 Característiques.....	27
3.2. Els conflictes i les sancions.....	31
3.2.1 El conflicte: motius i tipus de conflicte.....	32
3.2.2 La sanció i tipus de sanció.....	36
3.2.3 Sanció vs disciplina.....	37
3.3. La convivència en Educació Secundària Obligatòria.....	41
3.3.1 Mesures preventives del conflicte.....	41
3.3.2 Pràctiques restauratives del conflicte.....	45
3.3.3 Anàlisi dels plans de convivència de les Illes Balears.....	50
3.4. Contextualització.....	54
3.4.1 Característiques del centre i el seu entorn.....	54
3.4.2 Mesures preventives.....	55

3.4.3 Pràctiques restauratives.....	58
3.4.4 Anàlisi dels documents.....	59
4. Proposta d'un pla de convivència inclusiu.....	65
4.1 Justificació.....	65
4.2 Discussió de resultats.....	66
4.3 Cap a un pla de convivència inclusiu.....	76
5. Conclusions.....	84
6. Referències.....	87
7. Webgrafia.....	99
8. Annexos.....	105
8.1 Circular.....	105
8.2 Entrevistes.....	107
8.3 Llistat centres concertats.....	171
8.4 Llistat de centres públics.....	173

Resum

Els centres educatius de les Illes Balears que imparteixen l'etapa d'Educació Secundària Obligatoria, prioritzen entre els seus objectius aconseguir una bona convivència entre tots i cada un dels membres de la comunitat educativa. Per això, els equips directius han revisat els documents dels seus respectius centres, ja sigui el pla de convivència, el reglament d'organització i funcionament o el reglament de règim intern, amb la finalitat d'establir una sèrie de mesures preventives que permetin garantir un bon clima educatiu, però també, sent conscients que el conflicte és inherent a la convivència, s'han d'esforçar per incloure en els seus documents de centre mesures restauratives per intentar solucionar el conflicte. D'aquí es pot extreure que, encara que els centres, de cada vegada més, estan introduint mesures preventives de caràcter inclusiu, es continuen prioritant mesures correctores que promouen la separació de l'alumne de la resta dels seus companys, fomentant d'aquesta manera l'exclusió de l'alumnat.

Davant aquesta circumstància, el present treball abordarà, a partir d'un estudi de cas la realitat que es viu a un centre d'Educació Secundària de Palma, i es presentaran una sèrie de propostes que recullen mesures preventives i restauratives més inclusives amb l'objectiu de millorar la convivència en les seves aules i resoldre els conflictes sense haver de recórrer a sancions que suposin l'exclusió de l'alumne de l'aula o del centre.

Paraules clau: inclusió, pla de convivència, conflicte, mesures preventives i mesures restauratives.

Resumen

Los centros educativos de las Islas Baleares que imparten la etapa de Educación Secundaria Obligatoria, priorizan entre sus objetivos conseguir una buena convivencia entre todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa. Por eso, los equipos directivos han revisado los documentos de sus respectivos centros, ya sea el plan de convivencia, el reglamento de organización y funcionamiento o el reglamento de régimen interno, con el fin de establecer una serie de medidas preventivas que permitan garantizar un buen clima educativo, pero también, siendo conscientes de que el conflicto es inherente a la convivencia, por lo que se tienen que esforzar para incluir en sus documentos de centro medidas restaurativas para intentar solucionar el conflicto. De aquí se puede extraer que, aunque los centros, cada vez más, están introduciendo medidas preventivas de carácter inclusivo, se continúan priorizando medidas correctoras que promueven la separación del alumno del resto de sus compañeros, fomentando de este modo la exclusión del alumnado.

Ante esta circunstancia, el presente trabajo abordará, a partir de un estudio de caso la realidad que se vive en un centro de Educación Secundaria de Palma, y se presentarán una serie de propuestas que recogen medidas preventivas y restaurativas más inclusivas con el objetivo de mejorar la convivencia en sus aulas y resolver los conflictos sin tener que recurrir a sanciones que supongan la exclusión del alumno del aula o del centro.

Palabras clave: inclusión, plan de convivencia, conflicto, medidas preventivas y medidas restaurativas.

Abstract

The educational institutions of the Balearic Islands which teach Compulsory Secondary Education prioritise achieving good coexistence between all and each one of the members of the educational community. Therefore, the managerial teams have reviewed the documents of their respective centres. The coexistence plan, the organisation and operation regulations, and the internal diet regulation were already created. The purpose of these documents was to establish a series of preventive measures that not only allow guaranteeing a good educational climate, but also make an effort to include restorative measures to try to solve conflict, being aware that conflict is inherent to coexistence. Therefore, we can conclude that, although schools are increasingly introducing preventive measures which are also inclusive, they continue prioritising corrective measures which promote the separation of the student from the rest of his or her classmates, promoting this way the exclusion of the students.

Facing this circumstance, the present research will address from a case study the reality of the situation in the Secondary Education institutions of Palma. It will also present a series of proposals that collect preventive and restoring measures, which are more inclusive. The aim is to improve the coexistence in the classrooms and solve conflicts without having to resort to sanctions that suppose the exclusion of the student of the classroom or of the centre.

Keywords: inclusion, coexistence plan, conflict, preventive measures and restorative measures.

1 Introducció

L'àmbit de la convivència és un àmbit essencial i fonamental per al bon funcionament d'un centre escolar que requereix el compromís i la col·laboració de tota la comunitat educativa.

L'educació en la convivència és, per tant, un objectiu bàsic de l'educació i un element imprescindible per a que tots els alumnes tinguin èxit en els processos educatius.

Una bona convivència exigeix respecte mutu, acceptació, compliment de normes comuns, respecte a la diversitat i resolució pacífica de conflictes. Conviure és alguna cosa més que compartir un espai. No obstant, el conflicte és consubstancial a les relacions entre persones i grups, és inherent a la vida en societat i és necessari per a un desenvolupament integral de les persones (Consejería de Cantabria, 2006).

Els problemes de convivència en els centres escolars són recurrents i, no és cap novetat, la preocupació per esbrinar com es conviu en els centres escolars i quines mesures s'haurien de prendre per millorar-la.

Si fem cas als mitjans de comunicació pareix que la convivència mai ha estat pitjor que ara, que la capacitat d'una bona relació amb els altres ha anat desapareixent i que el respecte i la consideració són valors en decadència en els nostres centres.

Davant aquesta situació, cada centre opta per implantar un conjunt de mesures amb l'objectiu de garantir un nivell de convivència òptim, ja sigui fomentant mesures preventives o apostant per mesures restauratives, que vagin enfocades cap a la inclusió.

En les darreres dècades s'ha fet i es fa una aposta forta per una escola inclusiva, una escola on puguin aprendre junts alumnes diferents, siguin quines siguin les seves necessitats, ja que és just, és necessari i és possible (Pujolás, 2007).

S'ha investigat molt respecte al concepte d'inclusivitat (Porter, 2001; Stainback, 2001; Pujolás, 2007; Blanco, 2008) i sobre dur a terme pràctiques inclusives per tal d'aconseguir un bon clima dins l'aula (Cid, 2004) que motivi els alumnes

i, inclús, d'aquells elements que dificulten un bon ambient dins l'aula.

En aquest sentit autors com Cid (2004) defensen la necessitat de crear un bon clima, que ajudi a aconseguir una bona convivència que, per altra banda, afavoreix el procés d'ensenyament-aprenentatge.

És clar que, aconseguir un bon clima no és fàcil, la convivència de diferents alumnes dins un mateix espai comporta el sorgiment de discrepàncies o conflictes entre iguals o entre diferents membres de la comunitat educativa.

Així, podem dir que, els problemes de convivència en els centres escolars es poden agrupar en dos grans apartats (ISEI·IVEI, 2004): aquells originats per la marginació social i els provocats per la desmotivació escolar i que solen ocasionar disruptions. Aquests, tal vegada, no tenen tanta notorietat però la seva continuïtat en el temps desmoralitza el professorat, que aplica mesures correctores atzaroses per intentar reconduir la situació, però que no són del tot eficients i que solen concloure amb l'expulsió de l'alumne de l'aula o del centre, sense solucionar el conflicte.

En aquest sentit, sovint el conflicte es presenta com un problema per si mateix i no com una oportunitat de creixement o canvi essencial dins l'àmbit educatiu que pot ajudar a afavorir una oportunitat d'anàlisi i desenvolupament d'allò que l'ha originat (Verdeja, 2012).

Per tant, la manera en que es concep el conflicte, ja sigui com una oportunitat o com un problema, és clau per determinar les mesures preventives o les pràctiques restauratives que es duran a terme en cas que la convivència es vegi alterada.

La resposta que es dona a aquests conflictes és tan important com el motiu que provoca que es produeixi però, no sempre es tenen les eines ni el temps necessari per enfrontar-se a aquesta situació i, en la majoria de casos, malgrat l'escola tingui com objectiu una línia de centre inclusiva i realitzi pràctiques al respecte, la resposta a aquests conflictes es simplifica amb l'expulsió de l'alumne de l'aula o del centre¹.

¹Tots els plans de convivència de les Illes Balear, que s'han consultat, encara que defensen la inclusió com una necessitat pels seus alumnes, presenten entre les seves sancions l'exclusió de l'alumne de l'aula o d'activitats complementàries, i inclús, del centre.

Davant aquesta situació, no només, no sempre es soluciona el conflicte, sinó que s'agreuja la convivència, que al mateix temps, afecta al bon clima de l'aula i a la visió que aquests alumnes tenen de l'escola podent arribar a sentir-se incòmodes, fora de lloc, pensant que el que s'ofereix a l'escola no és per a ells (Tarabini, 2014).

Cada escola és diferent, cada centre té uns factors condicionats per l'entorn que l'envolta, que el fa únic. En el cas que es desenvolupa al llarg d'aquest treball, es tracta d'un centre de Palma que ha vist com el seu entorn evolucionava a partir de l'arribada d'un nou model de famílies, amb unes necessitats concretes, i amb ell, el perfil d'alumnat escolaritzat.

Per tant, la qüestió que es planteja en aquesta investigació, basada en un estudi de cas, és la recerca de mesures tant preventives com restauratives que permetin crear una bona convivència.

1. Objectius i mètode d'investigació

1.1 Objectius

L'escola, com a institució social, és un dels pilars de la societat encarregat d'educar les noves generacions de ciutadans, que incideix en l'objectiu de la formació integral de l'ésser humà per al seu desenvolupament i la bona convivència en la societat.

Actualment, als centres d'Educació secundària Obligatoria (ESO), els problemes de conducta i la desmotivació, tant dels alumnes com per part del professorat, s'han convertit en factors que dificulten una educació equitativa i de qualitat.

Davant aquesta situació, es fa necessari dissenyar estratègies que ajudin a prevenir i resoldre de manera eficaç els conflictes, però també, establir estratègies dirigides a crear un bon clima de convivència.

Així, la pretensió d'aquest estudi és valorar la importància d'una bona convivència en un centre educatiu, en concret un centre d'educació secundària, i conèixer quines mesures, ja siguin preventives o restauratives es duen a terme quan es produeix un conflicte.

A partir d'aquí es revisaran el grau d'inclusivitat consten aquestes mesures i, en conseqüència, es proposaran estratègies dirigides a la gestió de la convivència i la resolució de conflictes, sempre tenint present la inclusió com a meta final.

Per tant els objectius generals que es treballaran són:

- Conèixer les mesures que es desenvolupen al centre d'educació secundària davant els conflictes de convivència. Com ja s'ha comentat amb anterioritat, el conflicte és inherent a la convivència i, sobretot, quan parlem de convivència entre adolescents. Un dels primers objectius és conèixer quines són les mesures que duu a terme el centre per evitar o prevenir els conflictes.
- Analitzar les mesures restauratives de conflictes des del marc de l'educació inclusiva. Tots els centres, als seus plans de convivència, presenten tan

mesures preventives com restauratives. El que la investigació persegueix és saber si totes les mesures que planteja el centre, que ha manifestat que segueix una línia inclusiva, poden emmarcar-se dins l'àmbit de la inclusió.

A partir d'aquests dos objectius es traçaran altres d'específics:

- Analitzar la repercussió de les pràctiques preventives com a mesura per evitar conflictes a l'ESO. Es tracta de saber si les pràctiques preventives, que duu a terme el centre, són eficients o suficients per evitar els conflictes o minimitzar les seves conseqüències.

- Avaluar l'impacte de l'aplicació de sancions davant els conflictes de convivència a l'ESO. A partir d'aquest objectiu, es treballarà per conèixer si les sancions que s'imposen davant els conflictes, són efectives, és a dir, contribueixen a solucionar el conflicte o, per el contrari, lluny de solucionar-ho agreugen la situació, sobretot, quan es recorre a l'expulsió de l'alumne.

- Valorar els efectes de les mesures de la resolució de conflictes en els alumnes de l'ESO. Els alumnes de secundària han fet tallers i pràctiques de resolució de conflictes i, el que s'intentarà, és conèixer si han interioritzat els valors que s'han transmet i si són efectius en el moment d'enfrontar-se a un conflicte.

- Analitzar l'adequació de les sancions davant els conflictes. Per molt que s'intenti evitar el conflicte, d'una manera o d'altra sempre s'acaba produint. Davant aquesta situació, és important avaluar si les sancions que s'imposen quan es produeix un conflicte, són proporcionals i ajuden a solucionar el conflicte o, més bé, s'imposen d'una manera atzarosa i impulsiva, amb la intenció de corregir, només, un fet puntual.

- Justificar la necessitat del pla de convivència com a eina per avançar en la inclusió. Crear un bon clima dins l'aula o al centre no és una tasca senzilla però sí imprescindible. Un pla de convivència ha de convertir-se en una eina que, per una banda, col·labori en la creació d'un bon clima dins l'aula i el centre, i per altra banda, ha de ser útil per avançar dins el camí de la inclusió i afavorir l'elaboració de pautes on tots els alumnes, independentment de les seves diferències tinguin cabuda en ell.

- Elaborar propostes inclusives pel pla de convivència del centre. Una vegada analitzades les qüestions anteriors i, tenint en compte les característiques del centre, es proposaran mesures preventives i restauratives per tractar el conflicte, dins un marc inclusiu.

1.2 Mètode d'investigació

Una vegada definit el problema en el que es centrarà aquesta investigació, és moment de definir quin enfocament metodològic es seguirà i quines eines de recollida d'informació s'utilitzaran per poder abordar, d'una forma objectiva i el més precisa possible, els objectius, mencionats anteriorment.

Com es pot percebre en els objectius de la investigació, la intenció d'aquest treball és comprovar com es gestionen els conflictes d'un centre d'ESO i el plantejament d'un Pla de Convivència més inclusiu que elimini les sancions d'exclusió educativa. És per això que, per dur a terme aquesta investigació s'ha utilitzat l'estudi de cas amb un enfocament metodològic qualitatiu de recollida i anàlisi documental.

Per desenvolupar aquesta investigació, l'opció elegida ha sigut una metodologia qualitativa, la qual té el seu origen en els anys 70 i que lliga amb una visió subjectiva, inductiva i comprensiva (Ortiz, 2013). Aquesta es considera una metodologia que proporciona dades descriptives relacionades, bàsicament, amb paraules: orals o escrites i les conductes quotidianes de determinades persones en un context concret (Quecedo i Castaño, 2003).

De fet, aquesta metodologia permet la formulació d'hipòtesis prèvies, el desenvolupament de conceptes a partir de les dades obtingudes, així com la comprensió de contextos i persones des d'una perspectiva més holística.

El disseny qualitatiu és especialment interessant i recomanable quan es tracta de teories substantives -aquelles que procedeixen d'una investigació que es du a terme per un interès empíric-, ja que facilita la recollida de dades empíriques que ofereixen descripcions complicades d'esdeveniments o interaccions que permeten la correcta interpretació de les dades obtingudes (Quecedo i

Castaño, 2003).

D'aquesta manera, les tècniques existents en aquesta metodologia permeten obtenir una informació dels participants fonamentada en les percepcions, les creences, les opinions, els significats i les actituds per la qual cosa l'entrevista és una valuosa tècnica (Vargas 2012).

Entrevista

Pel que fa a les eines de recollida d'informació, en aquest cas, s'ha optat per la realització d'entrevistes individuals semiestructurades en un clima formal, ja que una entrevista estructurada o un qüestionari, encara que segueixen l'estructura i els objectius no permeten enregistrar les idees o aspectes com el llenguatge no verbal (Quintana, 2006).

Es partirà, així doncs, de preguntes preestablertes per guiar la conversa amb l'interlocutor, preguntes que al mateix temps, són el suficientment flexibles, clares i obertes. El propòsit és afavorir la producció d'un discurs continu i amb una certa línia argumental, a partir d'un qüestionari previ preparat per l'entrevistador (Vargas 2012).

La pretensió d'aquest tipus d'entrevista és adaptar-se a les característiques de l'entrevistat i poder aprofundir en aspectes concrets que donin llum al problema objecte de la investigació.

L'entrevista no estructurada proporciona una major amplitud de recursos respecte als altres tipus d'entrevista -estructurada o grupal-, ja que l'esquema de les preguntes i la seva seqüència no està prefixada i les preguntes tenen un caràcter obert i flexible, podent adaptar-se a les necessitats de la investigació (Vargas 2012).

Sobre el procés de recollida de la informació, cal destacar que les entrevistes han constituït un pilar bàsic de la investigació, no només perquè han proporcionat una informació de caire qualitatiu destacat, sinó que ha sigut important poder escoltar de primera mà les experiències i les inquietuds dels membres que formen part de la comunitat educativa en matèria de convivència (Fullana, Pallisera i Vilà, 2003).

Seguint aquest guió, la selecció del docents i l'elaboració de les preguntes

s'han fet tenint en compte els objectius d'aquesta investigació, intentant sempre, conèixer tot tipus de visió. Per això, s'han fet 25 gravacions d'entrevistes semiestructurades a: membres de l'equip de direcció, membres de l'equip d'orientació, professors amb més de vint anys d'experiència, professors amb una antiguitat de 5 a 10 anys, professors nouvinguts i alumnes dels diferents cursos d'ESO, entre els que destaquen els alumnes més sancionats de cada grup.

Estudi de cas

Com es pot percebre a partir dels objectius de la investigació, amb aquest treball pretén elaborar un pla de convivència més inclusiu. Per això, es va valorar l'estudi de cas com una via vàlida per organitzar l'estudi de processos complexes multidimensionals que es volen conèixer en més profunditat (Fullana, et al., 2003).

En aquesta ocasió, es considera que l'opció de l'estudi de cas és apropiat per tractar temes que es consideren pràcticament nous, ja que per això segons Martínez (2006), la investigació empírica ha de tenir una sèrie de trets distintius com:

- La indagació d'un fenomen contemporani en el seu entorn.
- L'objecte d'estudi i el seu context no disposa de fronteres definides.
- Es pot comptar amb diferents fonts de dades.
- Pot estudiar-se com un cas únic o com diversos casos.

Així, el mètode d'estudi de cas és una estratègia metodològica d'investigació científica adient que permet generar resultats que possibilitin el creixement i el desenvolupament de teories que ja estan consolidades o, inclús, el sorgiment de nous paradigmes, contribuint al desenvolupament d'un camp determinat (Martínez, 2006).

Parlar d'estudi de cas, és parlar d'un mètode que abasta una gran diversitat de fonts i tècniques de recollida d'informació. Així, es poden destacar una sèrie de característiques bàsiques d'aquest tipus d'investigació que les diferencia d'altres mètodes.

En primer lloc, es realitza una descripció contextualitzada del tema que es pretén estudiar, amb la intenció de desvetllar la relació existent entre un fet particular i el seu context. D'aquesta manera l'investigador tracta d'observar la realitat d'una forma completa i profunda, així com sirà la visió que s'oferirà al final de l'estudi.

En segon lloc, l'estudi de cas estudia fenòmens contemporanis analitzant una situació d'interès i centrant-se en les relacions i les interaccions, fet que exigeix la permanència de l'investigador en el camp d'estudi durant un temps perllongat (Álvarez i San Fabián, 2012).

L'estudi de cas és un concepte que abasta moltes concepcions d'investigació. De fet, s'utilitza aquest terme com generalitzador de tota una diversitat de mètodes d'investigació que pretenen indagar en base a un exemple.

Per una banda, no es tracta d'una tècnica en concret per aconseguir dades sinó que és una forma d'organitzar-les, mentre que, per altra banda, es tracta d'obtenir una visió global del fet estudiat, posant èmfasi en les observacions a llarg termini, descriure les conductes que s'han observat i mostrant una preocupació per la perspectiva dels participants del procés (Álvarez i San Fabián, 2012).

L'estudi de cas destaca entre els dissenys de tipus qualitatiu, convertint-se en el mètode d'investigació més utilitzat (Yacuzzi 2005).

Anàlisi de documents

Finalment, per completar la recollida d'informació s'ha realitzat una recerca bibliogràfica amb la finalitat de conèixer les mesures preventives i restauratives presents en la literatura actual, així com, la consulta de documents escrits propis del centre que han contribuït a interpretar i comprendre en profunditat la situació actual.

L'anàlisi de documents constitueix un dels punts centrals de la investigació. Aquests documents poder ser de diversa naturalesa: personals o institucionals, formals o informals, però tenen la pretensió d'ajudar a comprendre la realitat i poden proporcionar una informació útil per aconseguir l'objectiu de la investigació (Quintana, 2006).

Els documents analitzats -d'ús intern- han sigut:

- Pla de Convivència del centre. Elaborat en 2012 i en procés de revisió.
- Projecte Educatiu Institucional (PEI).Elaborat i aprovat al maig de 2016.
- Reglament de Règim Intern (RRI). En revisió.
- Entrevistes als membres de la comunitat educativa.

2. Referents teòrics

La creixent preocupació social pels distints factors relacionats amb la convivència en els centres educatius d'ESO ha suposat que en els darrers anys, aquest hagi sigut un tema objecte de nombroses investigacions.

Aquests estudis han constatat que actualment, no només, es produeixen situacions conflictives que donen lloc a problemes de convivència, sinó que també, es fa patent la gran preocupació per part de la comunitat educativa.

Cada vegada més, als centres d' ESO es donen més conflictes, per això actualment més professionals de diferents àmbits es mostren partidaris de la necessitat de donar resposta, però també per reduir el fracàs escolar existent (Moreno, 2010).

Els problemes de convivència i disciplina -entesa com el conjunt de comportaments considerats adequats (Villalta, 2014)- pareixen haver-se convertit en problemes que realment preocupen els membres de la comunitat educativa (Torrego, 2005).

No són poques les ocasions en que els mitjans de comunicació han pres nota i, evidentment, no són pocs els articles o reportatges que s'han publicat al respecte, amb l'objectiu de deixar constància que no s'ha sabut actuar correctament.

És innegable que els problemes de convivència han augmentat en els darrers anys, especialment en els centres concertats i en l'etapa de secundària. Però han augmentat, sobretot, pel que fa a les disruptcions, la falta de respecte cap als professors i a la relació cap als seus companys (Andrés i Barrios, 2009).

D'aquesta manera, la millora de la convivència en els centres educatius ha sigut una de les qüestions prioritàries per al professorat. És necessari crear ambients dins dels centres que afavoreixin tant entre el professorat, com entre els alumnes, les habilitats per desenvolupar les competències adients per aprendre a interactuar amb els altres (Sáez et al., 2014; Zaitegi, 2010).

Dins aquesta perspectiva, la Llei Orgànica d'Educació 2/2006 orienta a tots els centres escolars per elaborar un pla de convivència, dins un marc inclusiu, que

pugui donar una resposta coherent a les situacions o als conflictes que vagin sorgint, d'acord amb els principis i valors del seu Projecte Educatiu. Aquestes directrius, bàsicament tracten de recollir aquells plantejaments i actuacions que ja s'estaven realitzant a la pràctica.

En aquesta línia, no es pot oblidar que una de les característiques dels centres educatius és el que Zaitegi (2010) denomina "centres de convivència", és a dir, és la percepció de l'escola com un conjunt de relacions que es donen entre tots els membres de la comunitat educativa; relacions que no sempre són senzilles ja que en la majoria d'ocasions intervenen factors de poder, autoritat o individualisme... De fet, tots els col·lectius assenyalen la importància que el centre ha d'ensenyar a convida, és més, hi ha qui ho considera més important que l'aprenentatge dels continguts tradicionals inclosos en l currículum (Andrés i Barrios, 2009).

Per això seguint a Hernández i Medina (2014) és necessari que tota la comunitat educativa treballi per comprendre i analitzar les necessitats dels seus centres i identifiquin els obstacles que els permetrà dissenyar les propostes de millora més adients per desenvolupar projectes innovadors. Només un treball conjunt permetrà desenvolupar amb èxit les propostes plantejades.

Per Díaz-Aguado (2006) un dels objectius de la disciplina és ensenyar a respectar certs límits. Quan les normes són clares i coherents i han sigut elaborades per tots els membres de la comunitat escolar, inclosos els alumnes, i s'apliquen a tots segons els principis acordats, indubtablement, la convivència millora.

L'objectiu de l'ESO és afavorir el desenvolupament de l'alumnat al màxim de les seves capacitats, però també dotar-lo de tot els recursos necessaris per aprendre a convida en societat i a formar-se com un ciutadà competent.

Durant l'ESO, els al·lots i les al·lotes es troben en una etapa de desenvolupament considerada com la més conflictiva. En la que qüestionar als adults es converteix en una pràctica constant i els conflictes entre iguals constitueixen el seu dia a dia. En aquest context aconseguir un bon clima de treball és una tasca complexa i acompanyada de conflictes (Verdeja, 2012; Zaitegi, 2010).

Però el fet que hi hagi conflictes als centres, no vol dir necessàriament que la convivència sigui dolenta, convivència no vol dir absència d'aquests, de fet, aconseguir un bon clima passa, en primera instància, per aprendre a abordar, gestionat i resoldre conflictes (Ceballos, et al., 2010, Verdeja, 2012), ja que com diu Boqué (2007) aquets no són ni positius ni negatius, sinó que són un aspecte essencial de la vida de totes les persones.

I tal vegada aquest constitueix una gran contradicció dins la comunitat educativa, ja que per una banda, els conflictes són considerats un aspecte inherent a la vida de les persones, necessaris per afiançar una bona convivència, però per altra banda, no deixen de ser percebuts com una amenaça.

Una qüestió a destacar, és que dins l'àmbit escolar, les respostes o les solucions als problemes de convivència es realitzen depenent de la concepció que té cada centre del què és el conflicte (Torrego i Moreno, 2001). En una escola democràtica i oberta aquets no s'ha d'entendre únicament des de la seva vessant negativa, sinó que s'ha d'entendre com una oportunitat, com una manera més per desenvolupar les capacitats dels estudiants.

No obstant, i així ho mencionen veus com les de Penalva, Hernández, i Guerrero (2013), els darrers anys han evidenciat com el paper del docent ha anat canviant per poder adaptar-se a les necessitats educatives que els alumnes han anat requerint, necessitats causades en moltes ocasions, per les transformacions socials que s'han anat produint i per a les quals no sempre s'ha estat preparat.

De fet, continua existint una dualitat per part del professorat en el moment d'afrontar el tema de la convivència, ja que aquests no es refereixen únicament a una violència en el sentit estricte de la paraula -agressions físiques o verbals-, sinó que, fan referència a aspectes que deriven de l'organització del centre o les circumstàncies personals dels alumnes que poden provocar desmotivació i disruptcions dins l'aula, cosa que suposa un deteriorament de la bona convivència. De fet, el fenomen de la indisciplina és causat sobretot per les disruptcions i les conductes d'alguns alumnes (Zaitegi, 2010).

Però a més a més, depèn també de la concepció que cada centre i inclús, cada

professor disposi del concepte conflicte, dependrà la forma en què s'enfronti a ell. En moltes ocasions, condicionat per les circumstàncies del moment, cada docent aplicarà mesures elegides a l'atzar, que imposarà autoritàriament i que acabaran amb l'alumne expulsat de l'aula.

Segons Andrés i Sarto (2009) és indubtable que la implicació del professorat pot repercutir en les conductes que els alumnes presenten dins l'aula. I és que, els centres educatius encara es troben organitzats sota un model de dominació-submissió on es pot observar que una part del professorat -element bàsic per construir una bona convivència- es comporta de manera autoritària (Zaitegi, 2010). De fet, per Verdeja (2012), és el professor el que contribueix en gran part a la generació d'aquests a partir de les seves expectatives cap l'alumnat, de l'arbitrarietat de d'aplicació de normes i sancions o del tipus de metodologia que utilitza. És molt comú a les aules observar com els professors tenen expectatives diferents per determinats alumnes, com s'espera més d'uns que dels altres i les conseqüències que d'aquest comportament es deriven.

És fonamental que els alumnes estiguin preparats i motivats, però també ho han d'estar els professors per a desenvolupar la tasca educativa, sobretot, quan es presenten reptes. És necessari empoderar els professors i dotar-los de confiança per prevenir els conflictes (Díaz-Aguado, 2006).

Per tal d'evitar, com s'ha mencionat anteriorment, les sancions de caire atzarós, és important invertir temps i recursos en mesures preventives que puguin permetre millorar la convivència sense haver d'excloure ningú dels seus membres. Una eina que s'està duent a terme en els centres des dels anys 90 amb bastant d'èxit és la mediació.

Des d'un enfocament educatiu inclusiu basat en la valoració de la diversitat com un element enriquidor del procés d'aprenentatge, la mediació es destaca com una eina que permet construir una bona convivència fonamentada en les interaccions de tots els alumnes (Touriñán 2010; Viana, 2014).

Segons Rodríguez (2007) i Zaitegi (2010) pareix també que les concepcions que els alumnes tenen respecte a alguns aspectes relacionats amb la convivència o el conflicte podrien ser causades per una sèrie de creences que justifiquen les seves actuacions. Per això és important donar-los veu i conèixer

els ideals que han assumit respecte a la convivència als centres educatius, és important implicar l'alumne en la presa de decisions, tant si li afecten a ell com als altres.

En aquesta línia, Torrego (2010) afirma que per fomentar una bona convivència dins l'aula o al centre són diversos els àmbits en els que es poden dur a terme. Les opcions que es presenten, són per exemple la mediació escolar -que representa l'aproximació a la gestió positiva de conflicte més estesa en els centres escolars- o l'elaboració de normes d'una manera democràtica. Encara que seguint a Villalta (2014), han de ser normes clares amb unes metes centrades en l'aprenentatge i la disciplina, ja que són elements necessaris per al bon clima dins l'aula.

Per altra banda, des de l'acció tutorial es pot fomentar la integració i participació de l'alumnat en el centre i dur-se a terme un seguiment personalitzat del procés d'ensenyament de cada un, així com, facilitar la presa de decisions respecte al seu futur. És la tutoria un dels espais més apropiats per tractar temes relacionats amb la convivència. Per tant, l'objectiu de l'acció tutorial hauria de ser l'assoliment del desenvolupament integral de l'alumne (Andrés i Barrios, 2009 i Verdeja, 2012).

Normalment, els centres educatius actuen de manera preventiva promovent un bon clima de convivència –a partir de la cohesió de grup- o rebutjant qualsevol tipus de manifestació violenta.

Els centres que actuen preventivament, promouen un bon clima de convivència oferint oportunitats de desenvolupament de competències socials, disposant d'estratègies de gestió positiva del conflicte i rebutjant qualsevol manifestació violenta (Boqué, 2007).

Els conflictes s'intenten solucionar d'alguna manera a partir de les normes de disciplina que apliquen els centres escolars i que, amb freqüència, acaben amb l'expulsió de l'alumne. Amb aquesta mesura el que es fa és optar per evitar el problema o -segons (Moreno, 2010)- traslladar-lo del centre a un altre context a partir de les mesures d'expulsió i exclusió.

Davant aquesta situació, cal adaptar l'escola als canvis socials actuals cal posar en marxa noves i més estretes formes de col·laboració entre l'escola i la família, augmentant la participació dels pares i mares en tots els àmbits de la vida escolar (Díaz-Aguado, 2006). Per això, és necessari establir nous esquemes de col·laboració basats en el respecte mutu orientat a la recerca conjunta de solucions per afrontar un problema compartit. Transformacions que s'han de dur a terme sense perdre de vista el marc inclusiu cap el que els centres s'estan dirigint. I, és que, com afirmen Escudero i Martínez (2011) l'educació inclusiva i els canvis escolars tenen alguns punts en comú, encara que molts diferents. Actualment totes les reformes es declaren inclusives, malgrat realment, la majoria d'elles, amb les mesures que presenten, no són capaces d'evitar l'exclusió o disminuir-ne el seu risc.

L'eliminació de les barreres que proporcionen les noves tecnologies ha permès reduir l'aïllament que es produïa dins l'escola respecte els problemes que existeixen en la comunitat o inclús en la resta de la societat, d'aquesta manera, hauria de contribuir també a reduir l'exclusió. Però, de vegades, ocorre el contrari. Per una banda l'escola pot constituir-se una part essencial per prevenir el problemes d'exclusió que es donen fora d'ella; per altra banda, el que passa, és que en ocasions, es converteix en l'escenari en el que es reproduïen les exclusions que es donen fora d'ella (Díaz-Aguado, 2006).

Per això, la inclusió s'ha de veure com un procés de reestructuració escolar que aposti per processos d'innovació promovent, al mateix temps, la presència, la participació i el progrés de tots els alumnes siguin quines siguin les seves necessitats.

I és que, el moviment cap a la inclusió, suposa una passa més en la integració, per això la inclusió es pot platejar com un procés de canvi, un procés de recerca contínua que persegueix la finalitat d'atendre la diversitat que conformen els centres educatius. Perquè l'educació inclusiva és aquella que defensa la dignitat i igualtat de les persones en la tasca de les millores de les condicions dels centres educatius per a que es pugui fomentar la participació en l'aprenentatge de tots els alumnes (Sandoval, 2011).

Una escola inclusiva pretén aconseguir una educació de qualitat per a tots i aquesta s'aconsegueix a partir d'una bona convivència. Es tracta d'aprendre a fer per transferir aprenentatges per a tots. Garantir la igualtat d'oportunitats reconeixent les diferències individuals (Hernández i Medina, 2014).

Com també afirmen Andrés i Sarto (2009), la inclusió té implícita la idea de participació de tot l'alumnat, el personal docent i no docent i les famílies. Per tant, es pot dir que l'escola és el conjunt de xarxes socials que es donen entre els mateixos alumnes, els professors, les famílies i tots els membres de la comunitat educativa. Aquestes relacions no sempre són fàcils però això no vol dir que siguin impossibles, bàsicament es tracta d'aprendre a conviure.

Un factor essencial en aquest procés és la importància d'implicar als alumnes com gestors de la comunitat escolar, com un recurs natural més. Sinó se'ls hi dóna l'oportunitat de participar, no es pot esperar que en el futur es converteixin en ciutadans, en adults competents dins la societat i aquesta és una tasca que s'ha de començar des de l'escola.

Escoltar les veus dels alumnes -que Portela, Nieto i Toro (2009) defineixen com el conjunt d'experiències des del punt de vista de l'alumne- no suposa només oferir l'oportunitat per a que ells puguin expressar les seves idees o prendre les seves decisions, sinó que permet prendre consciència del paper que poden desenvolupar en la contribució de canvis educatius (Sandoval, 2011).

Per això és necessari conèixer la visió que tenen els alumnes dels conflictes escolars, ja sigui si es produeixen entre iguals o entre alumnes i professorat. El cas és que des de l'òptica educativa encara s'identifica a l'alumne com a font principal dels conflictes (Boqué, 2007).

Hi ha conflictes freqüents que no preocupen molt a l'alumnat, com l'escassa motivació o la precària comunicació amb el professorat. No obstant, hi ha altres que es produeixen amb menor freqüència que desperten una major preocupació com els insults o la violència física (Ceballos, et al., 2010).

Els canvis no es produeixen ni a nivell de centre ni a nivell d'aula, es produeixen en els propis alumnes però, si a aquests no se'ls permet canviar el que fan, no poden modificar el seu aprenentatge. Per això, encara que moltes

vegades s'ha rebutjat aquesta visió per ser considerada poc fiable, s'ha de valorar l'alumne com una font d'informació de qualitat.

Els alumnes són els que han de decidir la manera, el moment, el lloc, i les persones amb les quals volen aprendre. Els professors han d'aprendre a confiar en que els alumnes prenguin les seves pròpies decisions i assumeixin més control sobre el seu propi aprenentatge (Ainscow, 2011).

L'objectiu és clar, tots els alumnes han de poder aprendre al màxim de les seves possibilitats, en un context escolar adequat que els hi proporcioni els suports necessaris, que els motivi per aprendre i que, segons Tarabini (2014) els ajudi a trobar el seu lloc a l'escola, sentin que l'escola té un lloc per a ells, per poder en un futur trobar-lo dins la societat.

La inclusió d'aquests en la millora de les seves experiències d'aprenentatge, fa que els altres agents de l'escola es mobilitzin i puguin participar i partir de la base que els alumnes són els productors dels processos d'aprenentatge, per tant, el seu paper en el desenvolupament de solucions ha de ser fonamental (Portela, et al., 2009).

3. Estat de la qüestió

3.1. La inclusió

3.1.1 *De la integració a la inclusió*

No és desconegut per ningú que durant l'evolució del sistema educatiu són nombrosos els grups de població que han quedat fora d'aquest, bé per motius econòmics -inclús fins i tot a dia d'avui, l'educació només ha estat a l'abast d'uns pocs privilegiats- o bé per malalties o discapacitats -motius pels quals els nins eren tancats a casa negant-los qualsevol oportunitat d'aprenentatge-.

En aquest context la integració escolar va suposar un avanç, una gran passa en favor d'aquells joves que quedaven al marge de l'educació hipotecant el seu futur dins la comunitat.

Així, tal i com defensa Muntaner (2010) es pot afirmar que la integració d'aquests sectors dins l'àmbit escolar va suposar un canvi radical en els plantejaments i pràctiques educatives en un moment que els alumnes amb discapacitat varen començar a poder incorporar-se a centres ordinaris, on anaven els seus germans o els seus amics.

La integració presentava dues característiques:

- Es tractava d'un model educatiu determinat que admetia alumnes diagnosticats com alumnes de necessitats educatives especials, alumnes d'altres cultures i llengües o alumnes amb determinades característiques físiques, sensorials, emocionals o cognitives, que fins ara no havien pogut formar part del sistema educatiu.
- Aquest model partia de la base que el problema radicava en l'alumne, era ell qui necessitava actuacions especials i qui ha d'adaptar-se al sistema.

És innegable que aquesta passa va suposar un avanç important en l'objectiu de lluitar contra l'exclusió i la discriminació, ja que va permetre la incorporació

d'alumnes diferents en un mateix espai, però no va suposar els canvis necessaris en el currículum, raó per la qual, molts alumnes varen abandonar l'escola prematurament. És a dir, no suposava la passa definitiva per acceptar la diversitat de les aules.

Pel que fa a aquest aspecte s'ha d'entendre la diversitat com un fet positiu, un fet inherent de l'ésser humà. Per tant, enfrontar-se a aquesta pot implicar, per una part, aplicar la lògica de la homogeneïtat -s'ha de reduir la diversitat donant per suposat que aquests alumnes estaran millor en grups especials- o, per altra part, aplicar la lògica de la heterogeneïtat que es basa en admetre les diferències i la necessitat de conviure amb elles (Blanco, 2008).

La integració, que aplicava la lògica de la homogeneïtat i imposava un únic tipus d'alumne, estava impossibilitant un aprenentatge més enllà dels continguts teòrics, estava impedit que els alumnes aprenguessin de les diferències dels altres, és més estava presentant aquestes diferències com el que Sapon-Shevin (2013) considera, defectes que s'han d'eliminar.

Aquesta realitat present a les escoles ha demostrat la seva ineficàcia i les seves limitacions, ja que en lloc de facilitar la inclusió i la participació de tots els alumnes en igualtat de condicions, ha conduït a la discriminació i a la categorització innecessària de l'alumnat, estigmatitzant-lo i segregant-lo dificultant d'aquesta manera la igualtat d'oportunitats.

A causa de la definició que tradicionalment s'havia atribuït a necessitats educatives especials, les actuacions que es realitzaven no permetien establir una diferència, suficientment clara, entre el concepte d'integració i inclusió, és més, en no poques ocasions s'han utilitzat com a sinònims (Blanco, 2008). Però, la integració no suposa únicament un model, ubicat en un període anterior a la inclusió; la seva diferència no rau exclusivament en l'aspecte cronològic, sinó que a més presenta una sèrie de característiques que la diferencien de la inclusió (Pujolàs, 2011):

- El model de la integració coexisteixen dos tipus de centres: els ordinaris -destinats a la majoria dels estudiants que no tenen discapacitat- i els especials.

- Als centres ordinaris només es poden integrar aquells alumnes que amb els suports i adaptacions necessaris poden seguir el currículum comú.
- Els alumnes que amb suports i adaptacions no poden seguir-lo, van a l'escola que millor preparada està per atendre totes les seves necessitats.

Davant aquesta situació, la qüestió no està en què ha de fer el nin per incorporar-se a l'escola -el fet de compartir un espai no garanteix una interacció positiva, ni els suport dels companys ni el sentiment de pertinença-, sinó en què pot fer i què ha de fer l'escola per atendre les necessitats de tots els nins

Aquest plantejament ja comença a allunyar-se de la idea d'integració per apropar-se poc a poc a la inclusió, acceptant la diversitat i adaptant el sistema a les necessitats que presenten els alumnes (Muntaner, 2010).

3.1.2 Característiques

La integració va suposar una revolució en el sistema educatiu del moment amb la intenció que tots els alumnes, independentment de les seves necessitats, compartissin un únic espai. Llavors, quan això s'estava produint, es va plantejar un nou repte. Aquesta mesura no era suficient, i es va proposar la necessitat de superar la idea d'inclusió com a simple integració, com a una ubicació de l'alumne i substituir-la per una inclusió al coneixement.

Així, l'educació inclusiva es preparava per treballar dos objectius bàsics: la defensa de l'educació com un dret essencial, equitatiu i de qualitat per a tots; i la lluita contra qualsevol tipus d'exclusió i segregació que fins aleshores s'estava manifestant (Muntaner, 2010; Escudero i Martínez, 2011).

No obstant això, encara que la inclusió cerca més enllà de la mera integració, es poden trobar diferents interpretacions sobre el concepte d'educació inclusiva. Per una part, l'educació inclusiva, segons, Stainback (2001), és el procés pel qual s'ofereix a totes les persones, independentment de la seva discapacitat, ètnia o qualsevol altra diferència, l'oportunitat de desenvolupar-se

aprenent amb altres persones dins la seva comunitat. Seguint aquesta definició, la inclusió no és un procés o una responsabilitat exclusiva de l'aula, ni de l'escola ni de les institucions, sinó que ho és de totes les persones que formen part de la comunitat.

Però si es tenen en compte altres referents, es pot observar que el concepte es va concretant un poc més; d'aquesta manera per a Porter (2001), l'educació inclusiva és aquella que ofereix a tots els alumnes, independentment de les seves necessitats, la possibilitat d'anar a l'escola de la seva comunitat, amb els seus amics i veïnats.

Un altre significat el trobem a la UNESCO, on Blanco (2008) defineix l'educació inclusiva como un procés orientat a respondre a la diversitat dels estudiants augmentant la seva presència -accés i permanència a l'escola-, participació -en igualtat de condicions a totes les activitats que planteja el currículum-, progrés -necessitat de tots els alumnes de desenvolupar al màxim les seves capacitats- i reduint la seva exclusió des de l'educació.

Encara que les definicions d'inclusió o els apropaments a aquest concepte són múltiples, es pot afirmar que el concepte d'inclusió engloba a tots els alumnes en una situació de vulnerabilitat o a alumnes amb necessitats, del tipus que siguin, ja estiguin diagnosticats o no.

D'altra banda, la inclusió implica que tots els alumnes i persones d'una determinada comunitat poden aprendre junts, estar junts, viure junts i convida junts (Pujolàs, 2007). Per tant, es tracta d'aconseguir una educació sense etiquetes ni categories on tothom tingui cabuda. Una educació eficaç que alliberi i que no adapti els alumnes (Pujolàs, 2004). En definitiva, i com defensa Ainscow (2011), s'ha d'optar per una educació eficaç, és a dir, una educació per a tots i cada un dels alumnes

A partir del concepte d'educació inclusiva, es pot fer una aproximació a aquelles aportacions que s'han dut a terme i es duen a les escoles amb la finalitat de fer-les més inclusives i analitzar per què aquestes aportacions són importants i faciliten el procés d'inclusió.

Per començar, cal destacar les aportacions d'Ainscow (2011) que defensa una sèrie de principis en els que l'educació ha d'insistir per poder fer escoles més

inclusives. Aquests principis manifesten la necessitat de la participació de tots els alumnes en el currículum, la reestructuració de les polítiques i pràctiques a les escoles per donar resposta a la diversitat, i la presència, participació i progrés de tots els alumnes en totes les activitats i experiències que es desenvolupin a l'aula. Perquè no és suficient el fet que l'alumne estigui dins l'aula, com un simple observador, sinó que ha de poder participar de les mateixes activitats, aprenentatges i experiències que els seus companys desenvolupen dins l'aula ordinària.

Per assolir aquests objectius és necessari modificar la forma de treballar del professorat i fer una recerca de noves estratègies, sempre des d'una manera cooperativa i fomentant el treball en equip (Moreno, 2010).

Com ja s'ha mencionat, no es tracta de col·locar un cos en el mateix espai físic sense garantir una interacció, ni un suport entre els mateixos estudiants. Si ho féssim no podríem parlar d'inclusiu, sinó de la seva passa prèvia, la integració. Aquesta passa prèvia que és necessària per dur a terme la inclusió, no garanteix a l'estudiant la igualtat de condicions en el procés d'aprenentatge.

I és que, segons Blanco (2008), la inclusió no és una metodologia o un nou sistema polític, es tracta d'una nova visió basada en la diversitat, basada en acceptar la idea que, l'escola és un reflex de la societat; una societat heterogènia, on tots són diferents i, acceptar també, que si aquesta no és homogènia, l'escola tampoc ho ha de ser, però això no ha de ser un impediment per oferir a tots els alumnes les mateixes oportunitats.

Així, la inclusió no es limita a allò que succeeix únicament dins l'escola, és més ambiciosa i abasta la idea de participació de tota la comunitat educativa, amb l'objectiu que els seus reptes siguin també els de la societat. Per tant, com afirma Moreno (2010) és de vital importància que entre tots, s'identifiquin i eliminin les barreres que dificulten la participació dels alumnes i cercar eines i recursos que permetin treballar amb la diversitat.

A partir del que s'ha presentat fins ara es poden establir una sèrie de característiques que poden definir el concepte d'inclusió (Blanco 2008, González, 2008; Moreno, 2010, Muntaner, 2010, Pujolàs, 2011, Sapon-Shevin, 2013):

- L'educació inclusiva entén l'educació des de la diversitat. Les diferències són positives i una oportunitat d'enriquiment.
- El currículum ha de ser flexible i adaptar-se a les necessitats i característiques de tots els alumnes, siguin les que siguin.
- Quan es parla d'alumnes diferents, s'inclou a tots els alumnes en un mateix centre i en una mateixa aula.
- S'han d'identificar i minimitzar les barreres a les que s'enfronten els estudiants per a poder accedir, romandre i aprendre a l'escola.
- Es tracta d'un procés que no s'acaba mai, ja que implica un canvi profund en el sistema educatiu, per tant, ha d'estar en revisió constant de les seves pràctiques educatives.
- És un mitjà per aconseguir una educació de qualitat, sense discriminació i en igualtat de condicions. L'educació és un bé comú i un dret fonamental del que ningú pot estar exclòs, perquè d'aquesta manera és possible el desenvolupament de la persona. Per tant, qualitat i equitat són dos conceptes inseparables. No es pot parlar d'equitat si només una minoria pot accedir al coneixement necessari per poder participar en la societat. Amb una educació de qualitat, sense discriminació es pot accedir a una societat més justa i democràtica.
- És un mitjà per aprendre a conviure. Educar en i per a la diversitat és una eina fonamental per aprendre a viure junts, desenvolupant valors com el respecte i l'enteniment mutu.

D'aquesta manera i com declara Sapon-Shevin, M. (2013) la inclusió no és una estructura organitzativa, sinó més bé el compromís de fer aules, centres i llocs en el que totes les persones siguin valorades i on la diversitat sigui considerada enriquidora i positiva.

Una escola inclusiva només percep un model d'alumne, cada un amb les seves característiques i necessitats. Per tant, si només hi ha un tipus d'alumnes, no té sentit parlar de diferents tipus d'escola o aules, sinó d'un tipus de centre i un tipus d'aula.

3.2. Els conflictes i les sancions

Conflicte i convivència són dues realitats que es troben íntimament lligades, encara que pot parèixer, i de fet així se'ls presenta en la majoria d'ocasions, com realitats oposades, són dues realitats socials consubstancials a qualsevol forma de vida en societat (Jares, 2006).

Actualment, les investigacions realitzades al nostre país sobre aquesta temàtica són escasses i, en moltes ocasions incompletes, ja que solen centrar-se únicament en la convivència que es veu alterada per la violència -ja sigui física o verbal- que es produeix entre iguals.

Així, al contrari del que afirma del Rey, Ortega i Feria (2009) la conflictivitat present als centres no és un problema que es deriva d'una convivència que no és massa òptima. El conflicte no és propi dels grups mal cohesionats, sinó que és inherent a la vida del grups i, depenent del grup, aquest pot esdevenir negatiu o positiu (Cascón, 2006; Funes, 2000).

D'aquesta manera, ja no s'assenyala només a un dels agents del procés de l'ensenyament-aprenentatge, l'alumne, com a responsable del conflicte, sinó que el paper dels altres membres de la comunitat educativa i diferents variables, com les organitzatives, que poden dur a una situació conflictiva comencen a adquirir protagonisme (Jares, 2006).

Per altra banda, cal destacar que la convivència pacífica no és aquella en la que no es troben conflictes, sinó que és aquella en la que els conflictes es resolen de manera no violenta (Torrego i Moreno, 2001).

Per això és necessari modificar la percepció negativa que es té del conflicte, tant per part del professorat, de l'alumnat i de la comunitat educativa. És un repte que s'ha d'afrontar i entre tots començar a treballar per concebre el conflicte com un fet natural, educatiu i inevitable i, per tant, com una oportunitat per aprendre, de treballar valors com la responsabilitat o l'empatia, i educar futurs ciutadans plenament competents (Alzate, 2010; Fierro, 2008; Jares, 2006).

3.2.1 *El conflicte: motius i tipus de conflicte*

Parlar de conflicte és fer referència a la naturalesa humana on l'existència de relacions entre persones que conviuen i comparteixen interessos, experiències o espais, deriven en conflictes (Andrés i Barrios, 2006; Arboleda, 2009; Funes, 2000; García, Martínez-Usarralde i Sahuquillo, 2012; Torrego i Moreno, 2001).

Així, es pot definir el conflicte com una situació de confrontació entre dues o més persones, entre les quals es produeix una lluita d'interessos. Però només existeix violència quan es produeix un abús de poder. És a dir, el conflicte, en principi, no és sinònim de violència, sinó que aquesta violència s'utilitza com un instrument per resoldre el conflicte. Per tant, les conseqüències del conflicte poden ser positives o negatives depenent de com es gestioni aquest (Andrés i Sarto, 2009; Funes, 2000).

Per això, reconèixer el conflicte i intentar que els seus protagonistes es posin un en el lloc de l'altre, acceptant cada una de les seves necessitats, ajuda a solucionar les contradiccions que es presenten en el desenvolupament del mateix. El conflicte és un procés i com a tal consta, per una banda dels implicats i per altra banda, té un origen, un desenvolupament i un desenllaç.

En quant els protagonistes, clarament es poden distingir, per una banda, el professor que pot complir el paper de mediador entre els alumnes, quan confronta les parts implicades, amb la intenció de conèixer el motiu del conflicte i cercar solucions que li ajudin a arribar a un acord; i per altra banda, els alumnes, entre els quals, en ocasions es poden trobar agressor i víctima (Arboleda, 2009).

Davant aquesta situació, es pot observar que, en general, tant el professorat com l'alumnat tenen una alta percepció negativa del conflicte, sobretot pel que fa a l'alumnat. Tal vegada, aquesta connotació negativa que es té del conflicte es dona a causa de la confusió que ocasiona la relació del conflicte amb violència, -una visió percebuda majoritàriament per l'alumnat-, i la indisciplina, -una visió mantinguda pel professorat- (Andrés i Barrios, 2009; Funes, 2000; Jares, 2006; Zaitegi, 2010).

Encara que tradicionalment el concepte conflicte ha anat acompanyat d'una

connotació negativa, Funes (2000) afirma que aquesta concepció pot canviar depenent del grup i de les seves motivacions, de manera que es pot arribar a concebre el conflicte com un aspecte positiu del seu dia a dia, de fet, es pot considerar com un element que fomenta el canvi.

Si l'alumne o el grup-classe, s'enfronta al conflicte de forma positiva és possible el sorgiment de solucions més estables, sobretot si aquestes arriben a partir de la cooperació. Però si el conflicte no es tracta de manera adequada pot sorgir el desig de fer el màxim mal possible a l'altra persona.

- Tipus de conflictes

En els centres escolars i, sobretot en els centres d'ESO, es produeixen conflictes d'una tipologia molt diferent. Es poden distingir els següents tipus de:

- Disrupció en les aules. Fa referència a les accions que interrompen el ritme habitual de les classes. Generalment són produïdes per comentaris, rialles, jocs o moviments, d'alumnes considerats molestos.
 - La disrupció és el conflicte per excel·lència a que s'han d'enfrontar els professors. És tracta de conductes aïllades, de curta durada que es manifesten de manera continuada per part d'alguns alumnes. Controlar aquestes actituds suposa una gran pèrdua de temps i afecta tant a l'autoestima i la motivació del professor, com al procés d'aprenentatge de l'alumnat (Martínez-Otero, 2001;Torrego i Moreno, 2001; Zaitegi, 2010).
 - Aquests conflictes són els considerats menys greus però també són els que es produeixen amb més freqüència. Segons Sanabria, Villanueva i García (2007), que això estigui passant manifesta una major permissivitat cap a determinades actuacions, ja sigui tant pels professors com pels mateixos companys.
 - Per altra banda, Zaitegi (2010) limita a tres, les conductes que poden esdevenir disruptives: la falta de rendiment, molestar en classe i l'absentisme. Les tres tenen en comú el rebuig vers

l'aprenentatge posant de manifest les discrepàncies que hi ha entre els objectius del centre i els de l'alumne. En moltes ocasions el professorat que insisteix en basar-se en el currículum no es n'adona de la distància que hi ha entre els continguts que imparteix i els coneixements que tenen els alumnes.

- Indisciplina. Són els conflictes que es produeixen entre els professors i els alumnes per qüestions com l'incompliment de tasques, faltes de puntualitat o d'assistència sense justificar o la falta d'autoritat per part del professor. Aquests problemes suposen un grau de conflictivitat major que les conductes disruptives. És més segons Torrego i Moreno (2001) les conductes disruptives solen aparèixer com a conseqüència d'aquestes, a causa del desinterès i la falta de motivació dels alumnes.
- Maltractament entre companys (assetjament). Es defineixen d'aquesta manera, els processos d'intimidació entre companys d'aula o centre.
- Vandalisme i danys materials. Aquests es poden concretar en actuacions que van des de pintades en taules o portes a la destrossa d'armaris, mobiliari del centre i, inclús, la crema llibres.
- Violència (física o verbal). Malgrat que el malbé del mobiliari és greu, és pitjor la violència exercida contra qualsevol dels membres de la comunitat educativa (Martínez-Otero, 2001).

- Motius

No s'ha oblidar que ens trobem en una societat amb altes dosis de conflictivitat i que l'escola no és un camp aïllat. Si es poden percebre conflictes en tots els àmbits de la vida quotidiana, família, carrer o mitjans de comunicació, és normal que també es donin en l'escola (Martínez-Otero, 2001).

Durant l'etapa d'ESO es realitzen uns tipus d'agrupacions artificials que generen ambients despersonalitzats, on es troben alumnes que són habitualment exclosos o sotmesos a processos d'estigmatització amb etiquetes, que poden arribar a condemnar al fracàs a molts alumnes.

Tot això es pot agreujar si es té en compte, que l'atenció i el temps del que disposa el professor no es distribueixen de la mateixa manera entre tots els alumnes. Així, els conflictes que puguin sorgir derivats d'aquesta situació, no s'aborden sempre de manera adequada, així com tampoc s'apliquen les normes de convivència per igual (Torrego i Moreno, 2001).

Per altra banda dins aquest context, l'escola disposa d'una jerarquia i una organització que per ella mateixa pot suposar conflictes. Els motius que poden donar lloc al seu sorgiment es poden trobar segons Martínez (2001, 299) en:

- La crisi de valors que viu la mateixa institució escolar.
- Discrepàncies en la distribució d'espais o temps.
- L'èmfasi en els resultats dels alumnes i la seva comparació.
- Desatenció de determinats alumnes i els seus processos d'aprenentatge.
- Una cultura escolar hegemònica que pot xocar amb altres minoritàries.
- La asimetria relacional i comunicativa entre professors i alumnes.
- Elevat nombre d'alumnes i la dificultat d'una atenció personalitzada.

Però també, haurien de considerar-se factors com el desprestigi de la tasca docent en els nostres dies, la competitivitat que es pugui fomentar dins el grup-classe, la metodologia utilitzada per part del cos de professorat o la situació familiar.

Dins l'escola, a més a més, es produeixen complexes relacions interpersonals que poden afectar al desenvolupament d'una bona convivència i a la creació d'un bon clima escolar.

En concret cal destacar les relacions produïdes entre professors i alumnes i les produïdes entre els mateixos alumnes. Pel que fa al primer tipus, es tracta d'una relació desigual, descompensada i poden donar origen a conflictes derivats de desmotivació, conductes disruptives, tipus de metodologies, fracàs escolar, dificultat per controlar grups o escassa formació psicopedagògica del professorat. Referent al segon tipus, les relacions entre iguals es veuen sotmeses a la pressió de grup, faltes de respecte, rebuig o lideratges (Jares,

2006; Martínez-Otero, 2001).

D'aquesta manera, es pot afirmar que, els sentiments i les emocions són factors influents en la convivència, fins al punt de poder-se considerar com el principal origen del sorgiment de conflictes. És a dir, s'ha de valorar que aquestes situacions es produeixen en el moment de l'aparició d'emocions negatives que els alumnes són incapaços de gestionar (Sáez et al., 2014).

S'ha de tenir en compte que la conducta de l'alumnat varia molt en funció de la seva percepció del clima que preval dins l'aula. Les primeres investigacions atribuïen quasi de forma exclusiva la construcció del clima de l'aula al professorat i a la predisposició d'aquest vers el grup-classe. Posteriorment, s'han anat incorporant altres factors com els continguts del currículum, la forma d'agrupament dels alumnes, la relació entre el professor i els alumnes i la relació que hi ha entre els mateixos alumnes (Pérez i López, 2010).

3.2.2 La sanció i tipus de sanció

En moltes ocasions les sancions s'utilitzen amb una finalitat correctiva. Es corregeix una actitud, un comportament o un hàbit que es considera incorrecte. La sanció és l'eina primordial per posar fi a un conflicte i es utilitza com a poder coercitiu que actuarà per mantenir l'ordre dins l'aula i l'autoritat del professor davant el grup-classe. En aquest sentit el càstig s'utilitzarà per excloure l'alumnat incitador del conflicte (Arboleda, 2009).

Les sancions poden variar segons el tipus de conflicte i poden anar des d'un avís oral -amb la intenció de corregir una conducta determinada-, el xantatge emocional -premiant amb la inclusió- o l'exclusió de l'alumne -de l'aula, d'una activitat, d'una sortida o del dret d'assistir a classe durant el període acordat per part de l'equip directiu-.

La conveniència o no de determinades sancions és una qüestió complexa en la que encara els estudis no s'han posat d'acord. De fet, algunes investigacions mostren que el càstigs no ajuden necessàriament a eliminar una conducta, més bé ajuden a ocultar-la (Martínez-Otero, 2001).

3.2.3 Sanció vs disciplina

Actualment la paraula disciplina no està passant pel seu millor moment, càstigs, amonestacions, incidències, expedients apareixen davant d'unes conductes condemnables que es tradueixen en un règim de sancions.

La resolució de conflictes no és una tasca fàcil ja que hi ha moltes causes i moltes persones implicades en ells. Evidentment, la disciplina és necessària. Per disciplina s'entén el conjunt de pràctiques o estratègies que es fan servir dins l'aula per aconseguir un funcionament adequat del grup-classe, de manera que els alumnes puguin assolir els objectius a nivell de formació que s'han previst (Martínez-Otero, 2001).

Però una cosa és clara, quan les solucions de sempre no estan donant resposta a les necessitats o a les realitats dels centres, llavors, haurien de ser canviades. En aquest context, la majoria dels centres dirigeix les seves polítiques a elaborar una classificació de faltes, amb els consegüents càstigs, que destaquen pel seu perfil clarament punitiu, considerat per Funes (2000), poc educatiu, sobretot per aquell que resulta castigat.

Amb tot això, per disciplina es pot fer referència a les formes i normes que un centre o una institució segueixen. Accions i normes que es prenen de manera coordinada des dels diferents àmbits d'actuació -curricular, tutorial, treball a l'aula i treball al centre-.

Així, per Touriñán (2010) es poden distingir quatre tipus de disciplina:

- Disciplina repressiva: càstigs en forma de penes i premis a la conducta exemplar.
- Disciplina preventiva: imposa càstigs en forma d'amonestacions i distribueix premis en promeses de futures mencions.
- Disciplina retributiva: imposa càstigs en forma de sancions i assimila els premis al reconeixement per l'assoliment d'objectius específics.
- Disciplina reformadora: identifica els càstigs amb l'aplicació de correctius i premis si es produeix un canvi de conducta.

Davant aquesta inquietud per millorar la convivència, Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C. i Echeita, G. (2003), Torrego i Villaoslada (2004) i Torrego (2005) identifiquen 3 models o enfocaments d'actuació davant els conflictes:

- El model punitiu. És més utilitzat en el centres educatius, actua aplicant la sanció como a mesura principal. Aquest model es centra sobretot en l'alumne que ha provocat el conflicte i deixa amb un sentiment d'indefensió a la persona que ha patit les conseqüències. No permet aprofundir en les vertaderes causes, per la qual cosa, en moltes ocasions el conflicte queda sense resoldre's.

Aplica la normativa de manera proporcionada, d'acord a la falta comesa. S'imposa un càstig a l'agressor amb la finalitat que el fet no es torni a repetir. En aquest cas la prioritat és comunicar a l'agressor i a la resta d'alumnes que aquests comportaments no es toleraran. Així, l'actuació es centra en l'aplicació de la sanció corresponent com mesura principal.

Aquest model presenta algunes limitacions, ja que, en general no té com objectiu la reparació a la persona que ha sofert la falta, més bé aquesta només interessa com a denunciador del fet. Per tant, és habitual que no hi hagi una reconciliació, és més, és probable que el conflicte quedi sense resoldre's, a causa que el motiu principal no es descobreix. Amb aquest model no es solen corregir conductes sinó que sol generar rebuig a l'escola.

Finalment, aquest model no contribueix a desenvolupar una moral autònoma.

- El model relacional. La seva característica principal és la recerca de les possibles sortides del conflicte fent feina sobre les possibles solucions i la pròpia relació. En aquest cas, el poder de resolució es trasllada als protagonistes, fomentant així el diàleg o el treball cooperatiu.

Es cerca que la sanció tingui unes repercussions pedagògiques. Per això es parla amb l'alumne implicat amb l'objectiu que intenti

entendre el què ha suposat la seva acció per a la víctima. Es suposa que l'alumne deixarà de repetir determinats comportaments perquè la reconciliació ha suposat una gran feina.

De totes maneres, presenta alguns desavantatges, en primer lloc, en aquesta ocasió tampoc es treballa amb la víctima i, en segon lloc, es troben dificultats, sobretot, per cercar temps o espais que permetin el diàleg.

Fins aquí, les conductes dels alumnes es controlen bàsicament a partir d'amenaçes.

- *El model integrat*. Aquest tracta de combinar els dos models anteriors. Per una banda es propicia la resolució del conflicte fomentant el diàleg i per altra, es facilita la possibilitat d'aclarir entre les parts i oferir alguna restitució.

Les parts implicades, per pròpia iniciativa o bé, animats per una altra, cerquen solució als problemes a partir del diàleg. En ambdós casos es pot contemplar una restitució material o immaterial. Aquest model exigeix que el centre disposi d'infraestructures i estructures adients, per exemple els equips de mediació.

S'intenta humanitzar la situació i no només evitar nous conflictes. Ara, es vol anar una passa més enllà, es pretén que l'agressor es posi en el lloc de la víctima. Per primera vegada un enfocament, té en compte a la víctima.

I, a més a més, també es valorarà el context, ja que les mesures adoptades seran insuficients sinó es fa res per canviar l'escenari en el que es produeixen les relacions. Per això és fonamental treballar amb el grup-classe.

Els avantatges es troben en el potencial de reparació del mal que s'ha causat, la reconciliació i la resolució. Així, l'arrel del conflicte pot descobrir-se i desaparèixer, la relació entre els implicats millora i la convivència també.

Apostar per aquest model requereix:

- Elaboració d'unes normes justes i que l'alumnat hi participi, sobretot en aquelles que els afecta més directament, com són les d'aula. Així, percebrien les normes de convivència com necessàries i també les sentirien com pròpies.

- Comptar amb recursos suficients i suficientment capacitats dins l'organització del centre per prevenir i atendre conflictes. Per exemple: equip de mediació, comissió de convivència, alumne ajudant, organització d'espais comuns, obertura del centre a la comunitat.

- Introduir canvis en el currículum fent-lo més democràtic, inclús i fomentant la col·laboració amb les famílies

És evident que a mesura que s'ha anat avançant, s'han anat presentant enfocaments de caire més inclusius amb major implicació per part de tota la comunitat educativa. Però això no significa que els centres escolars no hagin de comptar amb una autoritat que permeti aplicar les sancions pertinents davant determinats conflictes. I, és que, com afirma Moreno (2010) en ocasions es confon disciplina amb sanció i càstig.

Si per Díaz-Aguado (2006) la sanció es deriva de l'incompliment d'una norma – sols diferenciar agressors i víctimes-, el càstig és conseqüència d'un mal comportament.

Un dels objectius de la disciplina ha de ser ensenyar a respectar límits. A més, la disciplina ha d'afavorir canvis cognitius, emocionals i conductuals i estimular la capacitat d'adoptar diferents perspectives. Segons Díaz-Aguado (2006) els adolescents que es presenten com alumnes més conflictius solen tenir en comú una sèrie de problemes com: dificultats per a comprendre les conseqüències que el seu comportament produeix en els demés; falta d'empatia, cosa que els duu a culpar a la víctima de la seva pròpia violència i manca d'habilitats per resoldre conflictes. De fet, el respecte als límits millora quan s'aprenen habilitats per a la resolució de conflictes.

3.3. La convivència en Educació Secundària Obligatòria

Encara que l'educació per a la convivència és una tasca que té els seus orígens dins l'àmbit familiar -lloc i moment en el que s'assimilen els primers valors i habilitats- l'escola, segons Pérez i López (2010) ha de tenir un paper complementari, ja que proporciona espais per a la reflexió i per a la trobada de diferents models culturals.

Per això, per tal de millorar la convivència és imprescindible que l'escola s'adapti als canvis que es produeixen en la societat, que cerqui el suport de les famílies i incorpori innovacions educatives que si són desenvolupades de manera adequada ajudaran, per una banda, a prevenir els conflictes, siguin del tipus que siguin; i per altra banda, a resoldre'ls conjuntament.

Cal destacar que la majoria de les propostes que es presenten a continuació es poden utilitzar tant en la prevenció com en la resolució conflictes.

3.3.1 Mesures preventives del conflicte

- Estratègies de tipus organitzatiu. Per una banda, com defensa Torrego (2014) és necessària la creació d'un marc protector que permeti als centres treballar des d'àmbits organitzatius i curriculars a partir de perspectives més inclusives.
 - Per altra banda, ja sigui a nivell de centre o a nivell d'aula, hi ha una sèrie d'estratègies metodològiques, grups cooperatius i estratègies d'atenció a la diversitat, com la distribució dels alumnes en grups cooperatius heterogenis. Díaz-Aguado (2006) afirma que aquestes agrupacions ajuden a superar possibles casos de marginació o exclusió que es produeixen a l'escola però que poden traspasar les seves barreres i traslladar-se a la resta de la societat. Aquesta distribució contribueix a superar les desigualtats que es poden produir a les aules i, en conseqüència, reduir els conflictes que es puguin originar.

- Aquestes estratègies fomenten un clima de participació ja que ajuden a incrementar l'actuació dels alumnes, fent-los protagonistes del procés d'ensenyament-aprenentatge (Pérez, 2001).
 - Així, els grups cooperatius es constitueixen com un procediment bàsic per millorar la convivència escolar i adaptar-se als canvis que exigeix la societat.
- Treball cooperatiu. L'aprenentatge mitjançant el treball cooperatiu és una eina molt útil que segons Pujolàs (2008) els alumnes han d'aprendre durant la seva escolaritat.
- El treball cooperatiu suposa una distribució en grups reduïts amb la finalitat d'aprofitar al màxim la interacció entre els alumnes. Els membres de cada grup de treball tenen una responsabilitat doble: aprendre del professor i ajudar a que ho aprenguin els seus companys de grup (Pujolàs, 2008).
 - Binaburo i Muñoz (2007) destaquen una sèrie d'avantatges que es deriven del treball cooperatiu: l'augment de l'autoestima de l'alumne, desenvolupament dels valors de cooperació, solidaritat i tolerància, acceptació i respecte vers els pensaments, capacitat d'expressar sentiments i idees, desenvolupament de l'autonomia, opinions o creences dels altres, presa de decisions a partir del diàleg o desenvolupament de la capacitat de resoldre problemes.
- Cohesió de grup. La cerca d'un grup cohesionat respon a la necessitat d'assegurar una educació per a tots, en una realitat social on grups heterogenis conformen les aules convencionals. Per aconseguir que tots aquells alumnes, amb les seves particularitats, accedeixin a una educació equitativa i de qualitat (Lago, Pujolàs i Riera, 2015), proposen el programa cooperar per aprendre/ aprendre a cooperar. El primer pas a donar perquè el grup sigui capaç de treballar de forma cooperativa és aconseguir la seva cohesió. Així aconseguirem realçar els valors de cooperació, acceptació de la diversitat i una millora en l'educació emocional.

- Diàleg i escolta activa. Es tracta d'aprendre a escoltar a companys, professors o membres de la comunitat educativa d'una manera activa, constituint una de les claus per a solucionar els conflictes que puguin sorgir a l'aula (Pérez, 2001).

Per Funes (2000) diàleg i escolta activa són imprescindibles per una bona convivència escolar però són escasses les ocasions en que es duen a terme d'una manera real. Escoltar activament és una cosa més que comprendre, implica ser assertiu, posar-se en el lloc de l'altre i interessar-se per ell.

- Assemblea d'aula. Alumnes i professors discuteixen tots els detalls de la convivència i el procés d'aprenentatge. És una eina bàsica en el pla de convivència perquè permet abordar els problemes que afecten a un grup-classe. És un lloc on professors i alumnes manifesten els seus desitjos, pors i propostes. Les decisions es prenen democràticament. Les assemblees poden ajudar a fomentar i afavorir la cooperació, la confiança i la cohesió del grup (GEUZ, 2010; Pérez, 2001).
- Normes. El model tradicional d'elaboració de les normes pot resultar eficaç des del punt de vista de l'ordre i el control però no des del punt de vista de la formació d'una moral autònoma. Si es pretén que els alumnes acceptin, respectin i donin suport a les normes, han de tenir l'oportunitat de participar d'una manera activa tant en la seva elaboració com en el seu seguiment. És evident que si els alumnes consideren les normes com pròpies, les valoraran i les compliran més.

És importat establir unes normes clares en relació a la convivència de l'aula entre professors i alumnes. El sentit del treball de les normes es troba en l'oportunitat que proporciona per a l'aprenentatge de l'autonomia. És necessari que els alumnes percebin que a partir de la disciplina dins l'aula, s'està ensenyant per exemple, un valor com el respecte, ja que, quan tothom està en silenci es permet que tots els companys puguin gaudir del procés d'ensenyament (del Rey, Ortega i Feria, 2009; Fernández, 2006; Fierro, 2008; GEUZ, 2010; Pérez, 2001; Pérez i López, 2010).

- Educació emocional. Es tracta d'un model que fomenta el desenvolupament de les competències i de les habilitats de la Intel·ligència Emocional, aquelles que poden condicionar la conducta d'una persona. A més a més, permeten reforçar valors inclusius com l'autoestima, l'acceptació, la igualtat o el respecte (Agustí i Soler, 2006; GEUZ, 2010).

És important que els alumnes siguin capaços de reconèixer les seves emocions i els seus sentiments, només així podran aprendre a identificar-los quan es manifestin i gestionar-los de manera adequada.

- Ajuda entre iguals. L'ajuda entre iguals parteix d'un dels fonaments que s'han mencionat amb anterioritat, el de reconèixer el paper de tots el membres de la comunitat educativa, en concret, el paper dels alumnes, per impulsar accions que permetin millorar la convivència (Fernández, 2008; Suárez, 2008).

Fernández (2008) destaca una sèrie de propostes que ajuden a mantenir un bon clima dins l'aula i per tant a prevenir els conflictes.

- *Alumnes tutors*. Són alumnes elegits pel tutor o per un professor. Entre les seves funcions destaquen donar suport als seus companys en les tasques acadèmiques, partint per exemple de l'organització d'un "club de deures".
 - *Alumnes mentors*. Són alumnes de cursos superiors que per un període de temps proporcionen ajuda a companys, ja sigui dins l'àmbit acadèmic o relacional.
 - *Alumnes facilitadors*. Són alumnes de 4t d'ESO o de 1r batxiller que en les hores destinades a tutoria o estudi, van a altres classes per ajudar al treball que estigui dirigint el professor en aquell moment.
- Alumne ajudant. A totes les aules de tots els centres es troba present la figura del delegat, aquell alumne que representa als seus companys -a la reunió de delegats amb l'Equip Directiu o davant els professors- i vetlla per la bona convivència del seu grup. Per dur a terme aquestes tasques, es veu recolzat per un subdelegat que pot assumir-ne algunes.

Però encara així, en ocasions no és suficient. Per això i per tal d'ajudar aquestes dues figures sorgeix la figura de l'alumne ajudant. Es tracta d'un grup d'alumnes, l'única funció dels quals és vetlar per la bona convivència del grup. Després de rebre una formació específica, un grup d'alumnes ofereixen un servei a la seva classe, de manera temporal – és un rol rotatiu que mai excedirà el curs escolar- entre les seves funcions es poden trobar:

- L'acollida al nouvinguts.
- Detectar possibles casos de maltractament entre alumnes.
- Ajudar els companys poc integrats.
- Afavorir el diàleg en cas de situacions de conflicte.
- Suggestir activitats que fomentin la bona relació entre els companys del grup-classe. (Fernández, 2006; Fernández, 2008; Torrego, 2010 i Zaitegi, 2010).

3.3.2 Pràctiques restauratives del conflictes

Les pràctiques restauratives són aquelles que permeten gestionar els conflictes. Per a Alzate (2010) l'objectiu de l'educació en resolució de conflictes és transmetre l'ensenyament d'una sèrie de processos, pràctiques o habilitats encaminades a proporcionar els recursos necessaris que empoderin als membres de la comunitat educativa a enfrontar-se als conflictes, independentment del que sigui el seu origen. Aquestes eines ajuden a dotar el conflicte d'una connotació positiva i a resoldre'ls mitjançant el diàleg, sense recórrer a la violència.

Precisament per això, és important que aquestes activitats -que es realitzin a nivell d'aula o centre- requereixen un tipus de metodologia experiencial, no basta amb una explicació teòrica, els alumnes han de viure el que se'ls està transmetent. Això vol dir, que per dur a terme aquesta metodologia, és convenient que el professorat hagi rebut una formació adequada, per arribar a assolir la confiança suficient per posar-les en pràctica (GEUZ, 2010).

- La mediació. És un intercanvi comunicatiu en el que s'ofereix, a les parts d'un conflicte -dues o més persones-, amb l'ajuda d'una tercera imparcial -el mediador- la possibilitat d'arribar a un acord. La mediació pot resoldre conflictes relacionats amb l'incompliment de normes de convivència, relacions entre els alumnes que s'han anat deteriorant o situacions que pareguin injustes. (Fernández, 2006; Fernández, 2008; Suárez, 2008; Torrego, 2010 i Villagrasa, 2012).

Dins aquest procés, es gestiona de manera voluntària el conflicte, per les parts enfrontades, que intenten trobar una solució partint sempre del diàleg, ja que serà la base de tot el procés mediador.

Però com destaca Torrego (2010) quan es parla de diàleg, no es fa referència a una conversa natural, sinó a una conversa especialitzada que exigeix el domini d'un conjunt d'habilitats i tècniques. Per això és necessari una formació inicial dels alumnes i professors que componen l'equip de mediació, així com, una formació periòdica per renovar aquest equip.

Resulta una alternativa preferent davant el conflicte. Segons Villagrasa (2012), la més aconsellada és aquella que s'organitza a partir d'una persona que, de manera objectiva i imparcial, s'encarrega de facilitar el diàleg entre les persones involucrades en un conflicte.

Aquesta persona no té cap poder de decisió. No imposa cap solució, només les proposa i guia el procés, de fet, la seva funció acaba quan els implicats han recuperat el control sobre el conflicte i són capaços de prendre les seves pròpies decisions. (Touriñán, 2010).

La mediació és més efectiva si resulta dirigida per un alumne que reuneixi habilitats mediadores adients, que si la du a terme, per exemple un docent. Amb aquest concepte es cerca rompre amb el sistema tradicional de poder, ja que d'aquesta manera, es posen en igualtat de condicions les dues parts del conflicte.

Finalment, la mediació, a més de contribuir a la disminució de sancions i mesures disciplinàries, fomenta una metodologia que afavoreix una millora de la convivència en el centre (Villagrasa, 2012).

- Alumne ajudant. Amb aquesta mesura es pretén millorar la comunicació entre els alumnes, entre aquests i els professors, la resolució dels conflictes quotidians i la reducció dels possibles casos de maltractament entre iguals per abús de poder. Els alumnes reben una formació específica en habilitats socials i tècniques de resolució de conflictes (Andrés i Barrios 2006; Fernández, 2008 i Zaitegi, 2010).

Per Torrego (2010) els principals conflictes susceptibles de ser tractats per aquesta figura són:

- Aïllament o rebuig d'un alumne.
 - Insults i petites agressions -empentes, recriminacions-.
 - Malentesos.
 - Problemes personals.
 - Problemes a nivell de grup -mal comportament, netedat de l'aula, formació de grupets, etc.-.
 - Comportaments individuals que afecten al grup.
 - Absentisme d'un company.
- Cercles restauratius. Es poden definir com una estratègia empleada en sentit proactiu i, al mateix temps, com una eina a partir de la qual s'intenta donar resposta a les dificultats i dilemes de l'alumne (Pomar, 2013).
 - Amb aquesta pràctica es parteix de la base que tots els membres del grup-classe tenen interès en solucionar el problema o el conflicte sorgit. La dinàmica comença amb l'exposició de fets, a partir d'aquí, el ritme de la participació dels alumnes serà condicionat per un objecte que anirà passant de mà en mà. A continuació, segons Albertí i Boqué (2015) entre tots, s'elabora un pla d'acció i es prenen els acords i els suports que siguin necessaris per aconseguir dur-lo a terme.
 - Justícia restaurativa. Els programes de justícia restaurativa consideren que les parts del conflicte han d'estar involucrades en la gestió del

mateix, de manera que es permeti resoldre les conseqüències negatives del fet que ha succeït. Per altra banda, amb aquesta pràctica es pretén recuperar la capacitat dels alumnes de prendre decisions (GEUZ, 2010).

- *El contracte.* Es tracta d'una eina que ajuda a gestionar la convivència dirigida a abordar els problemes i conflictes de caràcter específic. És un acord establert entre dues parts derivat d'un procés de diàleg de caràcter acadèmic, metodològic o actitudinal. Aquest contracte permet a l'alumne expressar-se i optar a una sèrie d'alternatives, així com prendre iniciatives, fent-se responsable de les seves accions.

Només presenta un desavantatge, no resulta útil per reglar els problemes de tot el grup (GEUZ, 2010).

Al marge d'aquestes propostes, cal recordar que l'aparició de conflictes és causada per motius molt diversos, que poden anar des de factors interns - l'organització del centre, metodologies o pressió dels companys- a factors externs -condició socioeconòmica de la família o l'oci- fins factors individuals - trastorns o problemes d'autoestima- (Álvarez-García, Rodríguez, González-Castro, Núñez i Álvarez, 2010).

Per això, i encara que s'ha fet referència en les mesures proposades en els anteriors apartats, és imprescindible comptar amb tots els recursos necessaris i tots els membres de la comunitat educativa. En concret, es farà referència a la participació de les famílies al centre i la formació del professorat.

- *Participació de la família.* Per respondre a les necessitats i reptes de la societat actual, és necessària la participació igualitària de tots els agents educatius en la presa de decisions amb la finalitat d'aconseguir els objectius educatius que s'adaptin a les necessitats dels estudiants.

Com ja s'ha mencionat, una educació integral dels alumnes que componen els nostres centres, no pot considerar-se completa sense obrir les portes de l'escola a la comunitat i fer partícip del que en ella se fa, a les famílies.

Comptar amb la col·laboració de les famílies suposa un recurs primordial i complementari per entendre les actituds dels adolescents davant els conflictes.

- Formació del professorat. La justificació de la necessitat de la formació del professorat ha sigut un tema recurrent en les moltes investigacions sobre l'àmbit de la convivència escolar, sobretot durant l'etapa de secundària (Alzate 2010; Fernández, 2008; Jares, 2001; Pérez i López, 2010 i Zaitegi, 2010).

La societat canvia i amb ella ho també el perfil de l'alumnat, però també el de les famílies. Per això és important una formació permanent ajustada als reptes i les necessitats que puguin anar sorgint.

La formació del professorat és determinant per a l'èxit de l'estudiant, ja que com s'ha esmentat anteriorment, el docent no és un factor neutral a l'escola. Els professors mitjançant la seva formació són els primers a minimitzar les barreres que poden condicionar l'èxit o el fracàs dels alumnes tant en àmbit acadèmic com relacional (Tarabini 2014).

El professorat juga un paper primordial en el tractament dels conflictes, ja sigui de manera preventiva o restaurativa. Per això és necessària una formació continuada en aquesta matèria, que proporcioni seguretat als docents per enfrontar-se d'una manera adient quan aquets es produeixen.

Autors com Álvarez-García, et al. (2010) consideren que per desenvolupar correctament la seva tasca, el professorat hauria de disposar dels recursos suficients que, per una part, li permetessin detectar els problemes de convivència i, per altra, abordar-los d'un manera eficaç. Amb la formació adequada els docents reforçarien la seva autoconfiança per enfrontar-se a les situacions de conflicte.

3.3.3 Anàlisi dels plans de convivència de les Illes Balears

Els centres que imparteixen l'etapa d'ESO a les Illes Balears són 117 -veure annex 4-, de cada un d'ells s'ha realitzat un procés d'investigació dels seus respectius Plans de Convivència, ROF o RRI. De la totalitat dels centres mencionats, únicament 57 exposen de forma pública algun dels documents.

La majoria dels documents consultats, que els centres fan públics, per una banda, no estan actualitzats o no tenen publicats aquells documents que fan referència a les mesures que es duen a terme quan s'ha produït el conflicte. Per altra banda, cal mencionar que entre els centres que no fan públics aquests documents, són en la seva majoria privats o concertats -veure annex 3-.

D'aquells centres que han publicat els seus documents, distribueixen de diferent manera la informació; és a dir, tots els centres disposen d'un Pla de Convivència que recull totes les mesures preventives per tal d'evitar els conflictes, però, aquestes mesures es recullen de manera desigual en els documents; uns les presenten en el ROF, altres en el RRI i alguns, la minoria, les disposen com un annex en el seu Pla de Convivència o inclús, mitjançant una anotació redireccionant al Decret 121/2010 de les Illes Balears.

Les normes descrites en els documents dels centres consultats són:

- Una de les primeres mesures que disposen tots els centres, és una conversa privada amb l'alumne. En primera instància, aquesta conversa la mantenen l'alumne i el professor amb el qual s'ha produït el conflicte. Si no s'arriba a un acord o el comportament es repeteix, el professor demana la intervenció de l'equip directiu.
- La família és un element important a l'educació de l'alumne i així es recull en els documents consultats. Per tant, si una actitud o un comportament es repeteixen, es sol·licita una entrevista amb la família.
- Si la norma incloplida, es considera de caràcter lleu, l'alumne haurà de participar en programes d'habilitats solcias o resolució de conflictes.

- Els alumnes que han incomplert alguna de les normes, com a pràctica restaurativa, també es contempla que dugui a terme tasques relacionada amb la norma incomplida, ja sigui dins o fora de l'horari lectiu. Alguns centres limiten aquestes tasques, no podent ser superiors a cinc dies.
- Quan el conflicte sorgeix per l'ús d'algun tipus d'aparell electrònic durant el període lectiu, sense cap tipus d'autorització, es procedeix a la retirada del mateix.
- Tots els plans de convivència consultats proposen, a més de l'amonestació oral, una amonestació escrita quan la conducta així ho requereix.
- Es contempla així mateix, la sortida de l'alumne del seu grup de referència per passar a un altre, durant un temps que pot anar dels tres als quinze dies. Passat això una comissió es reuneix i valora si pot tornar a la seva aula de referència.
- Una altra de les mesures consisteix a privar als alumnes del temps del pati. Aquesta mesura no pot excedir mai dels cinc dies.
- Si l'alumne manté una actitud contrària a les normes de convivència mentre gaudeix del servei de transport escolar o el servei de menjador, est pot perdre el dret a participar dels serveis citats, durant un temps que pot variar depenent del centre.
- L'alumne s'exposa a la pèrdua del dret d'assistència a classe d'una assignatura en particular o a totes en general. La pèrdua d'aquest dret es pot allargar fins a tres dies o fins que es mantingui una reunió amb els tutors legals de l'alumne.
- Per a les infraccions considerades més greus, tots els centres coincideixen en el mateix tipus de faltes, l'alumne s'arrisca a perdre el dret d'assistència al centre durant un període que pot variar de tres a vint-i-dos dies. Mentre dura la suspensió d'aquest dret, l'alumne ha de realitzar les tasques que li han programat els professors i acudir al centre per ser avaluat.

Finalment, cal destacar que, cap dels centres consultats, recullen la iniciativa, dins de les seves pràctiques restauratives, de participar o de sol·licitar el servei de la mediació escolar quan s'ha produït el conflicte.

Per poder prevenir les sancions comentades anteriorment o qualsevol altre tipus de sancions, la majoria dels centres estableixen una sèrie de mesures preventives mitjançant les quals s'intenta prevenir el conflicte i una comissió de mediació o convivència que serveixi tant de mesura preventiva com correctiva i, al mateix temps, per poder treballar aquest tipus de conflictes de manera fictícia a l'aula com a mitjà per prevenir-los.

Un aspecte fonamental, que haurien de contemplar tots els centres, públics, privats o concertats, dins dels documents que han estat analitzats, és l'educació emocional. Als centres de les Illes Balears, únicament un d'ells estableix aquest tipus d'educació en els seus plans de convivència, ROF o RRI. Això vol dir que el 99% dels centres que imparteixen ESO en aquesta comunitat, no reflecteixen aquest aspecte dins dels seus documents de convivència.

D'aquesta manera, analitzats els plans de convivència i altres documents dels centres d'ESO de les Illes Balears es pot afirmar els centres han realitzat un gran camí en la gestió de la convivència i que han fet una aposta decideixi cap al camí de la inclusió.

La majoria dels plans als quals s'ha pogut accedir, presenten una gran varietat de mesures preventives, emmarcades dins de l'àmbit de la inclusió, encaminades a reduir els conflictes que puguin sorgir derivats de la convivència entre els diferents membres de la comunitat educativa.

No obstant això, les pràctiques restauratives que es fan públiques en aquests documents, evidencien mesures excloents cap a l'alumnat. Aquestes pràctiques poden variar des de separar a l'alumne del grup de referència, ja sigui durant uns minuts, unes sessions o uns dies, fins a l'expulsió de l'alumne del centre en un període que pot anar dels tres als vint-i-dos dies.

Malgrat que els centres expliquen en els seus plans unes mesures preventives que caminen cap a la inclusió, presenten unes pràctiques restauratives que semblen estancades i en una adreça oposada.

La mesura preventiva que predomina als centres de secundària és la mediació. Amb aquesta s'ofereix l'oportunitat de tractar de forma no sancionadora conflictes que s'estan gestant. S'ha observat com la mediació pot ajudar a prevenir situacions de controvèrsia i facilita la convivència de la comunitat educativa.

L'inconvenient és que els centres que tenen contemplada la mediació, deixen a criteri del professor la seva aplicació o no, i el moment que consideren oportú.

La mediació és una trobada comunicativa que propicia, dins del context escolar, escenaris i estructures que generen processos de negociació i fomenten les actituds que fan del conflicte una oportunitat de desenvolupament dins de la pròpia educació. Aquest procés comunicacional propicia la comunicació entre iguals, ajudant i desenvolupant les competències socio-emocionals entre els mateixos (Suárez, 2008).

En el que difereixen els centres és en la forma d'organitzar i desenvolupar la mediació. És primordial que hi hagi un encarregat de dirigir la mediació, que tingui la capacitat de controlar i facilitar el diàleg entre els participants i ser imparcial. De totes les formes de dur a terme una mediació, la que dirigeixen els propis alumnes, l'anomenada mediació entre iguals, és la més efectiva, ja que la gestiona un altre alumne i és més fàcil que els altres participin més obertament, al no tenir davant una figura d'autoritat (Villagrasa, 2012).

A més, autors com Villagrasa (2012), indiquen que els centres que presenten aquest tipus de mesures, redueixen el nombre de sancions, gràcies a un ambient més pacífic.

Malgrat ser la mesura més utilitzada, no és suficient per poder eliminar les sancions d'exclusió educativa. ja que quan es recorre a la mediació el conflicte ja s'ha gestat, s'han buscat mesures per poder crear un bon clima d'aula i reduir aquestes situacions que enrareixen la convivència.

3.4. Contextualització

3.4.1 Característiques del centre i el seu entorn

- Característiques del centre

El centre està situat a una barriada de Palma i ubicat físicament en una part d'un emblemàtic edifici del Bisbat de Mallorca.

El col·legi inicià la seva tasca docent el curs 1967/1968, com una filial de l'Institut Ramon Llull, impartint classes de Batxillerat. No fou fins l'any 1975, quan començà a impartir classes d'EGB. Finalment, a partir de 1999 s'oferí l'oportunitat de cursar Educació Infantil, Educació Primària, Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat.

Així, el centre, organitzat en tres plantes, disposa de nou unitats d'Educació Infantil, setze d'Educació Primària, tres línies a ESO – dotze unitats més dues de PMAR- i cinc línies de Batxillerat- deu unitats entre els dos cursos-.

- Característiques de l'entorn

El col·legi es troba situat a un barri perifèric de Palma del sector est, la realitat del qual ha canviat considerablement en els darrers anys. El centre es troba entre dos barris: el primer, antigament estava compost per un gran nombre d'habitatges unifamiliars, i, el segon, era considerat una ciutat dormitori, on la majoria dels seus habitants provenien de la península.

Actualment, la situació que es presenta és diferent. S'han urbanitzat els terrenys de les zones properes amb habitatges, la majoria d'ells de protecció oficial. Així mateix, gran part dels antics habitatges unifamiliars s'han substituït per grans finques de pisos.

Dins aquest context, cal destacar que la majoria dels alumnes del centre han nascut a Mallorca, però un gran nombre prové de famílies que tenen com a

llengua materna el castellà, encara que els seus pares ja hagin nascut a Mallorca o duguin molt de temps vivint. Això es tradueix en un nombre important de famílies i alumnes que no tenen arrelades ni l'ús de la llengua catalana ni les tradicions pròpies de Mallorca.

3.4.2 Mesures preventives

Les mesures preventives² presentades a continuació són les que ha desenvolupat el centre durant el curs escolar 2016/2017. El desenvolupament del contingut de cada una d'elles s'ha obtingut a partir de la informació proporcionada per l'orientadora després de consultar el Pla de Convivència.

- Aplicació de Cesc³ a 1r, 2n i 3r d'ESO (possiblement també a 4^t). El Cesc és un sociograma una eina que permet conèixer la cohesió del grup a partir de les relacions que es produeixen entre iguals. A més, aquest instrument ajuda a identificar aquells alumnes implicats o que podrien estar implicats en conductes de maltractament físic, verbal o relacional, alterant per tant, el clima de l'aula i dificultant una correcta cohesió de grup i una convivència positiva.

La inclusió del sociograma com a instrument d'avaluació, permet disposar d'una informació complementària valuosa de cara a elaborar el mapa relacional de la classe, ja que ajuda a valorar tres tipus de comportament que pot derivar en conflictes -físic, verbal i relacional-. Per això, els resultats que proporciona, poden ser útils, d'una banda, per sensibilitzar als alumnes en temes com el maltractament, i per altra banda, per planificar la intervenció inicial del grup en cas de sorgiment de conflicte (Collell & Vaig escudar, 2006)

- Figura del Delegat de convivència. És una figura introduïda al present curs que ha substituït la figura del subdelegat i que cerca ajudar a millorar el clima de convivència del centre. Cada grup -des de 1r a 4t

² Aquestes es disposen a un dels annexos que figuren al Pla de Convivència del centre, pendent de revisió i d'ús intern.

³ Conductes i Experiències Socials a Classe.

d'ESO- han elegit entre els companys, presentats voluntàriament, un delegat de convivència. Les tasques d'aquesta figura són⁴:

- Vetllar perquè hi hagi un bon clima de convivència.
- Ajudar a resoldre possibles desavinences que puguin sorgir a l'aula.
- Acollir i acompanyar el nou alumnat i aquell amb problemes d'integració al grup.
- Detectar possibles situacions d'aïllament o assetjament escolar i comunicar-les al servei de mediació o al tutor.

- Tallers de Resolució de conflictes. A causa que la majoria de conflictes es produeixen durant els cursos de 1r i 2n d'ESO, aquest curs escolar s'han dut a terme tota una sèrie de tallers, dirigits pel Departament d'Orientació, amb l'objectiu de donar a conèixer als alumnes una visió positiva del conflicte i com enfrontar-se a ell utilitzant el diàleg i sense haver de recórrer a la violència.

- Cercles de diàleg periòdics. Els cercles de diàleg són un recurs freqüent, sobretot, durant les sessions de tutoria per conèixer l'estat de la convivència a nivell grupal. Suposen una eina molt bé valorada pels alumnes, ja que són ells els que tenen el protagonisme i poden expressar els seus dubtes, les seves pors o preocupacions, així com cercar solucions conjuntament.

Encara que es recomana fer un cercle de diàleg cada 4 o 5 sessions de tutoria, aquesta opció es deixa a criteri del tutor, qui decideix el moment o no de fer-ho.

- Activitats d'Intel·ligència Emocional i habilitats socials. La proposta inicial era fer aquests tipus d'activitats durant les tutories de tots els cursos de l'ESO, però les circumstàncies que s'han donat a 1r i 2n d'ESO i les limitacions pel que fa al nombre de professionals que formen part del Departament d'Orientació, han fet que es prioritzin les actuacions en aquests grups.

⁴ Aquestes tasques figuren a un document d'ús intern.

- Jornades de convivència i cohesió de grup al llarg del curs. Cada any, el primer dia de curs es realitza una jornada d'acollida encaminada a treballar la cohesió del grup que s'acaba de formar. Aquest curs s'ha volgut donar una continuïtat a aquest treball i s'han organitzat diferents activitats, ja sigui al centre o aprofitant sortides escolars, dirigides a fomentar la cohesió de grup. Des del Departament d'Orientació s'ha fet una aposta forta en aquest sentit, convençuts que un grup cohesionat és un grup capaç d'enfrontar-se positivament als conflictes.

- Gestió eficaç de les classes. Sent conscients de la falta de motivació dels alumnes, a les diferents reunions que s'han realitzat durant el curs, s'ha anat empoderant al professorat per a que pugui gestionar de manera eficaç les seves classes. Per això, a més a més de comptar amb les suggerències i recomanacions del Departament d'Orientació, s'ha fet un esforç per incloure una professora de pedagogia terapèutica -PT- a cada assignatura, almenys una hora a la setmana.

- Aplicació de noves metodologies encaminades a l'èxit escolar. El centre conscient de la realitat dels seus alumnes i de com està canviant la societat vol adaptar les metodologies de les diferents matèries a les inquietuds dels estudiants. És sabut que la motivació dels alumnes és bàsica per desenvolupar el procés d'ensenyament-aprenentatge amb èxit i, per evitar aquells comportaments o aquelles actituds que poden derivar en conflictes. Per això, s'està dotant el centre dels recursos materials i espais necessaris per poder aplicar aquelles metodologies que impliquin l'ús d'aparells electrònics o utilització de diferents espais.

- Augment de la vigilància en els passadissos i en els patis. Els darrers anys, el canvi de classe -moment en el que els alumnes es desplacen pel centre- i les sortides i entrades al pati, han suposat el punt d'inici d'actituds i comportaments que han acabat en conflictes. Per això, durant aquest curs escolar s'ha augmentat la vigilància de passadissos, patis -duplicant el nombre de professors que hi són presents- i s'ha extremat la puntualitat dels docents a les aules.

- Formació del professorat del centre en resolució de conflictes. La formació del professorat és una de les prioritats de l'Equip Directiu,

convençuts de la necessitat d'empoderar als docents per millorar la seva confiança en la intervenció de diferents àmbits, sobretot, pel que fa a la resolució de conflictes.

És important dotar als alumnes d'aquests coneixements, ja que probablement, seran els primers en trobar-se amb un. Però també és important dotar als docents d'eines i recursos que els hi permetin enfrontar-se i dirigir a aquestes situacions mitjançant el diàleg.

3.4.3 *Pràctiques restauratives*

- Revisió de les normes i de les sancions. Amb anterioritat, s'ha parlat de la inherència del conflicte a la vida de les persones i de com la societat i, per tant, els alumnes i les relacions que entre ells s'estableixen estan canviant. En aquest cas, s'ha fet una revisió de les normes i sancions existents amb l'objectiu d'actualitzar-les i adaptar-les a la nova línia inclusiva que s'està impulsant des del centre. Aquesta revisió liderada per l'Equip Directiu i consensuada pel claustre de professors de secundària, fa una aposta pel diàleg i la solució conjunta dels conflictes, creant una comissió de convivència, per resoldre, de moment, només els conflictes més greus.

- Tallers de pràctiques restauratives. El conflicte és inevitable, per tant, s'han de proporcionar eines i recursos per a que tant docents com alumnes puguin enfrontar-se a ell d'una manera adequada. No s'ha pogut concretar quines pràctiques restauratives s'han donat a conèixer. En principi, aquestes s'han adaptat a les necessitats de cada grup.

- Servei de mediació. Es tracta d'un servei que es va posar en pràctica el curs passat. Per primera vegada, es va seleccionar un grup d'alumnes i professors que varen ser formats per dur a terme la mediació de manera adequada. Al principi, malgrat la il·lusió dels alumnes mediadors, va ser rebuda amb molta reticència. El present curs escolar, s'ha renovat el grup de mediadors, s'ha fet promoció i cada vegada, és més acceptada i demanada per alumnes i professors.

- Aula de convivència. És una novetat d'aquest curs escolar. Quan certes actituds es repeteixen en el temps poden derivar en un conflicte entre el professor i l'alumne. En la majoria d'ocasions, aquest conflicte conclou amb l'expulsió de l'alumne de l'aula i la seva permanència en el passadís la resta de temps que duri la sessió. Aquest curs, s'ha proposat l'assistència de l'alumne a una aula de convivència on, una vegada emplenat un document de reflexió, explicant el que ha succeït, disposa de temps per fer la tasca marcada pel professor.
- Aplicació del protocol d'assetjament de la Conselleria. Des del present curs, tots els centres escolars de les Balears apliquen el Protocol de Prevenció, Detecció i Intervenció en l'Assetjament Escolar. Amb aquesta iniciativa es pretén establir una línia clara, comuna i efectiva d'actuació per a tots els centres escolars de les Illes Balears. Aquest protocol, exclusiu per tractar casos de possible assetjament, no cerca un enfocament punitiu, sinó educatiu (Conselleria d'Educació de les Illes Balears, 2016).

3.4.4 Anàlisi dels documents

Per conèixer en més profunditat la situació del centre s'ha fet una lectura i una revisió dels documents que fan referència o regulen la convivència entre els membres que formen part de l'escola.

A més a més s'ha procedit a fer una sèrie d'entrevistes a professors i alumnes. Una vegada s'han realitzat totes les entrevistes, s'han fet una transcripció literal de la mateixa. A continuació, a partir de les dades obtingudes, s'ha fet l'anàlisi amb la finalitat de trobar tots aquells elements, tant els comuns com els més desiguals.

- Documents del centre

Els documents del centre que s'han consultat són⁵:

Reglament de Règim Intern (RRI). És tracta d'un document que ha sigut elaborat amb la finalitat de regular l'estructura i el funcionament del centre. En

⁵ Tots aquests documents es poden consultar a la intranet del centre, però no són d'ús públic.

aquest document es poden trobar especificades totes les funcions dels diferents membres de la comunitat educativa -alumnes, professors, famílies, personal d'administració i serveis o altres membres-, així com els seus drets, deures i els protocols d'actuació que s'han de seguir davant cada una de les situacions que puguin produir-se en el centre.

En el document es recull la pertinença del centre a la xarxa d'escoles del Bisbat del Mallorca, així com el seu sosteniment amb fons públics que el converteix en un centre concertat. Un dels objectius que es presenta és apostar per una educació integral de la personalitat dels alumnes. Per la qual cosa defensarà una educació religiosa -el cristianisme catòlic, sempre de forma respectuosa i respectant la llibertat de tots els membres-, destacarà la importància de conèixer idiomes -lidera un projecte lingüístic amb Alemanya i Anglaterra- i l'obertura a la comunitat -obre les seves portes a qualsevol alumne-.

Al Títol 1, article 13, es presenta la finalitat de les normes de convivència que defineixen el centre, així com les conductes que es volen aconseguir amb la seva aplicació. Aquestes es poden valorar, sobretot, el creixement integral de la persona, l'educació en valors com el respecte o la tolerància i l'educació en la resolució de conflictes. I, al Títol 6, capítol 1, article 103, es destaca la necessitat d'una convivència adequada per a la progressiva evolució dels diferents membres de la comunitat educativa, sobretot, els alumnes. Per fer regular i fer un seguiment de la convivència s'elaborarà un Pla de Convivència, del qual es detallaran tots elements que ha de recollir; i es constituirà una Comissió de Convivència que vetllarà pel seu compliment.

Al capítol 2 del mateix Títol 1, es presenten les conductes dels alumnes contràries a mantenir una bona convivència i les mesures de correcció que corresponen a cada una de les faltes. Aquestes es corresponen amb les aprovades per la Conselleria d'Educació a l'article 52 del Decret 121/2010 de les Illes Balears. Entre les mesures proposades figuren l'exclusió de l'alumne d'activitats i serveis i l'expulsió del grup o del centre.

Finalment, un breu capítol 3, valora la importància de la resolució de conflictes, d'acord, novament, amb el dictat per la Conselleria d'Educació a l'article 62 del Decret 121/2010 de les Illes Balears.

Pla de Convivència. És el document on es troben totes les estratègies i pautes d'actuació, dirigides a la comunitat educativa, per promoure una bona convivència escolar, ajudar a prevenir aquelles conductes que l'alterin i dotar de recursos necessaris per facilitar-hi la resolució de conflicte.

L'actual Pla de Convivència va ser elaborat per l'Equip Directiu a l'octubre de 2009 i, actualment es troba en revisió i preparat per ser aprovat pel Consell Escolar, per finalment, inserir-se en la Programació General Anual -PGA-, juntament amb el seu informe en la Memòria Anual.

Al RRI es concreten els temes que l'han de constituir: descripció de les característiques i de l'entorn del centre, presentació dels objectius a aconseguir amb el pla, descripció normes de convivència previstes, propostes de formació, concreció d'accions previstes per a la consecució dels objectius proposats, recull de procediments específics d'actuació per tal de prevenir els casos de violència i d'assetjament escolar; i presentació dels protocols generals i específics d'actuació per als casos que alterin la bona convivència.

Projecte Educatiu Institucional (PEI). Aquest document va ser aprovat el mes de juny de 2016. L'objectiu principal d'aquest és donar impuls a l'ensenyament de les escoles diocesanes -11 a Mallorca-. Per això, parteix de la importància de valorar els canvis que s'estan produint a la nostra societat i com aquesta intervé en les necessitats que presenten els alumnes. A més a més, destaca la necessitat de treballar en xarxa, de promoure un canvi en el paradigma educatiu. Així com es recull tant al RRI com al Pla de Convivència, el PEI destaca l'alumne com a eix de l'educació. Per això aposta per una informació integral de la persona, abastant totes les dimensions de l'ésser humà. Aquest projecte declara la necessitat de fer partícips de l'aprenentatge a les famílies i a la societat, conscient que l'escola sola no pot assumir una tasca educadora completa.

Finalment, el document manifesta la importància de la diversitat a les aules dels centres escolars. Percep la diversitat com una riquesa que s'ha d'acceptar, valorar i integrar en tots els àmbits de la vida del centre. Els alumnes són diferents entre ells i van canviant al llarg del temps; per això han de ser una prioritat independentment de les seves diferències: la seva cultura, el seu entorn familiar, l'estat de salut o les seves inquietuds.

▪ Entrevistes

S'han realitzat un total de 25 entrevistes entre alumnes i professors distribuïdes de la següent manera: Directora, Cap d'Estudis, Orientadora, 4 professors que tenen dos o menys anys d'experiència; 3 professors amb una experiència d'entre tres i nou anys; 3 professors entre deu i vint anys i, finalment, 4 professors que compten amb una experiència de més de vint anys.

Pel que fa als alumnes, s'ha comptat amb la col·laboració de tres alumnes mediadores i cinc dels alumnes més sancionats i inclús, amb més acumulació d'expulsions durant el present curs acadèmic⁶.

Durant les entrevistes s'han tractat diferents aspectes que incideixen en la convivència dels membres de la comunitat educativa. Entre aquestes qüestions destaquen:

- Concepte d'Educació Inclusiva. La majoria dels professors, independentment de la seva experiència, té més o menys clar què és l'educació inclusiva -proporcionar a tots els alumnes les mateixes oportunitats de participar en el procés d'ensenyament-aprenentatge, independentment de les seves necessitats-.

Són conscients de la diversitat de l'alumnat del centre i de la heterogeneïtat que compon les aules, i encara que qualche professor ho percep com una amenaça, la gran part del professorat, ha après a treballar amb ella.

- Perfil de l'alumnat. Tot el professorat -excepte aquell nouvingut o que du poc temps en el centre- afirma que el perfil de l'alumnat ha canviat i molt. Aquest canvi ha estat causat, en gran part, per un canvi en el perfil de les famílies que han arribat a viure al barri. L'escola no deixa de ser un reflex del que succeeix a l'entorn, i aquest ha evolucionat molt en els darrers anys, sobretot, a partir de la construcció de habitatges de protecció oficial.
- Definició de conflicte i per què es produeix. Tant professors com alumnes coincideixen en dotar el conflicte d'una connotació negativa, sobretot pel

⁶ Cal destacar que alguns alumnes no han pogut participar, a causa, precisament, de la suma constant d'expulsions.

que fa a l'alumnat. Consideren, majoritàriament, que és inevitable i que es produeix quan dues o més persones tenen diferents opinió o interessos davant una mateixa realitat.

No obstant, les causes que poden originar un conflicte no estan tan definides per cap dels dos grups. Per part dels professors les causes poden ser molt diverses -diversitat dins les aules, autoritarisme, excessiva condescendència, problemes personals dels alumnes, etc...-. Pels alumnes, en canvi, els conflictes es poden originar per discussions entre ells, avorriment, autoritarisme, voluntat de cridar l'atenció o posar a prova el professor nou.

Malgrat ha quedat clara la presència de conflictes escolars, la comunitat educativa, en general, valora positivament la convivència del centre.

- Mesures de prevenció. Com a mesures preventives, ambdós grups reconeixen els cercles de diàleg, la realització de tallers -en el cas de 1r i 2n d'ESO- i la necessitat de tenir un espai per poder parlar.

En el cas dels docents, per una part, el coneixement d'aquestes mesures variarà depenent de la seva formació i, per altra, de la concepció que tinguin respecte a la seva utilització, és a dir, hi ha professors que deleguen aquest aprenentatge en el tutor o en el Departament d'Orientació.

Només un dels docents contempla el sociograma Cesc com una eina que permet prevenir els conflictes; i dos, mencionen l'augment de vigilància en passadissos i patis com un recurs òptim.

- Mesures restauratives. Ningú dubta en reconèixer el cercles restauratius o la mediació com eines que permeten gestionar els conflictes. La mediació és una eina que s'està implantant i encara desperta algunes desconfiances i, el cercles donen l'oportunitat als alumnes de poder expressar les seves opinions.

Un dels docents menciona els tallers en els que han practicat els alumnes de 1r i 2n d'ESO, dos d'ells asseguren recórrer a la seva experiència i a la seva intuïció per resoldre'l i, dos afirmen aplicar el règim disciplinari per concloure'l.

Cal mencionar que alumnes i professors destaquen la importància del diàleg quan s'ha produït un conflicte.

- Formació. Absolutament tots els professors són conscients de la importància de la formació en aquest àmbit. Inclús, aquells que consideren que estan preparats per enfrontar-se d'una manera adequada a un conflicte, valoren la necessitat d'una formació continua que complementi i actualitzi els seus coneixements.
- Efectivitat de les sancions. Alumnes i professors estan satisfets amb les normes del Pla de Convivència.

En el cas dels alumnes, independentment del seu compliment i de si han sigut o no sancionats, valoren positivament l'oportunitat de poder participar en l'elaboració de les normes. De totes maneres, afirmen que les normes vigents -al menys les que coneixen o recorden- estan bastant bé i els hi pareixen justes. No obstant, tots coincideixen que l'expulsió no té cap efecte sobre el seu comportament i que no és una mesura efectiva.

Els professors, sense excepcions, consideren necessària l'expulsió de l'aula o del centre com una mesura extraordinària. Afirmen també, que aquesta mesura és efectiva en tant que la família col·labori i doni suport a l'escola, ja que del contrari, les conductes contràries a les normes de convivència es tornaran a repetir.

- Propostes per a millorar la convivència. Per part dels professors: apostar per la mediació, disminuir les ràtios, intervenir en el conflicte des del principi, més formació -obligatòria-, implicar a les famílies, fer complir les normes d'una manera més estricta, aplicar mateixos criteris, treballar valors, flexibilitzar horaris i espais, educar per a la convivència.

Per part dels alumnes: proposen que els professors interactuïn més amb els alumnes, no seguir sempre el llibre, fer més treballs en grup, rebre el mateix tracte per part dels professors, més diàleg en cas de conflicte, potenciar la mediació i, prescindir de l'expulsió, ja sigui del centre o d'activitats que es realitzen -un dels alumnes recorre a l'expulsió quan s'ha produït una agressió-.

4. Proposta d'un pla de convivència inclusiu

4.1 Justificació

Els plans de convivència es revisen cada any amb l'objectiu de recollir els problemes que hagin pogut sorgir i proporcionar les solucions més adequades. Per això, tal i com afirma Fernández (2009) en els darrers anys s'ha prioritzat el disseny i l'elaboració de documents, els plans de convivència, que analitzen l'estat de la convivència dels centres proposant les mesures més adients en cas que aquesta es vegi alterada.

Amb aquest treball, es vol donar una passa més en el camí cap a una escola inclusiva, analitzant una de les eines que afecten d'una manera més directa a tots els membres de la comunitat educativa, els plans de convivència.

Els estudis que s'han realitzat fins el moment posen de manifest quins són els principals motius que alteren la convivència en els centres i les sancions que s'han de seguir en cada cas, contemplant l'expulsió com un recurs eficient, pensant que moltes vegades no queda més remei. De fet, ens justifiquem afirmant que serà bo per l'alumne, podrà desconnectar uns dies, inclús, estem convençuts que així evitem que el professor es senti incòmode amb la presència d'aquest alumne etiquetat de conflictiu; però la realitat, és que, quan torna, seguim sense saber el motiu del seu comportament.

Els plans de convivència segueixen considerant l'expulsió com una sanció necessària, com una mesura més a prendre en les escoles per posar fi a un conflicte que ha sorgit dins l'aula o qualsevol espai del centre. Encara que cada vegada es posen en marxa més mesures preventives -l'educació en emocions, cercles de diàleg o alumnes ajudants- i pràctiques restauratives -la mediació o els cercles restauratius-.

A més a més, tal vegada, els plans de convivència, així com les normes i les sancions que en ells es recullen, haurien de comptar, durant la seva elaboració, amb la participació directa o indirecta de tots l'alumnat. D'aquesta manera sentirien seves les normes, que formen part del projecte i que hi ha un lloc dins

l'escola per a cada un d'ells.

Per això, aquest estudi s'ha centrat en conèixer quines són les mesures preventives i restauratives que s'estan duent a terme dins un centre d'educació secundària d'un barri obrer de Palma per tractar els conflictes.

Tot això es tindrà en compte per realitzar el disseny d'un pla de convivència inclusiu, adequada a les característiques del centre, perseguint sempre la valoració de tots els alumnes per igual, fomentar la inclusió, apostant per la igualtat d'oportunitats o oferint alternatives a l'expulsió de l'aula o del centre.

Es tracta de dissenyar un pla pràctic que s'ajusti a les necessitats del centre, que tan ràpidament ha anat evolucionant. Per tal de fer-ho possible, es partirà de les característiques del centre i es valoraran qüestions com els canvis culturals -el més important és canviar la visió que es té del conflicte, s'ha de dotar d'una connotació positiva- o els canvis estructurals -donar importància a la tutoria, crear espais per a que participi l'alumne, apostar pels grups heterogenis o alternatives a la sanció- (Cascón, 2006).

4.2 Discussió de resultats

– Plans de convivència de les Illes Balears

Una vegada revisats els diferents plans de convivència dels centres, en referència al tractament dels conflictes, es pot observar com, referent a les mesures preventives, la majoria manifesta una aposta per la mediació per avançar en el camí cap a la inclusió. Malgrat això, avui en dia es continuen incorrent en pràctiques restauratives que promouen l'exclusió de l'alumne de l'aula o del centre, perjudicant d'aquesta manera, al seu aprenentatge .

La recerca bibliogràfica realitzada ha permès observar com s'advoca per utilitzar mesures preventives i restauratives per solucionar conflictes, gràcies a la qual cosa s'han reduït bastant les situacions conflictives i s'ha millorat el clima de convivència a l'aula. Malgrat això, els plans de convivència segueixen considerant l'expulsió com una sanció necessària, com una mesura més a

prendre, per posar fi al conflicte que s'ha originat a l'aula o a qualsevol altre espai.

Encara que cada vegada s'aposta per mesures preventives com cercles de diàleg o alumnes ajudants i pràctiques restauratives com els cercles restauratius o la justícia restaurativa, aquestes iniciatives es solen deixar a criteri del professor responsable de l'aula al moment que sorgeix el conflicte.

Els centres educatius han d'anar encaminats a eliminar aquest tipus de sancions i prioritzar les mesures esmentades, per oferir als alumnes l'educació necessària perquè sàpiguen dialogar, expressar les seves emocions i resoldre els conflictes de forma assertiva i sent capaç de demostrar empatia.

En primer lloc, com destaca Pérez (2001), destaca la necessitat de donar veu als alumnes en molts aspectes, fent-los participants del seu propi aprenentatge, consensuant objectius, criteris d'avaluació i establint les normes de convivència. Aquest mateix autor remarca la necessitat que el docent controli els diferents aspectes que puguin suposar un conflicte a l'aula, per poder gestionar-lo de la forma més adequada: implantar una metodologia -grups cooperatius- i tenir en compte la diversitat de l'aula per establir el sistema d'ensenyament que crea millor ambient a l'aula. Aquest clima està influenciat per molts factors, que si es cuiden permeten un ambient amb menys conflictes. (Marhuenda, Navas, i Pinazo, 2004).

El treball en grup és essencial perquè els alumnes participin i interaccionin entre ells. El treball cooperatiu ajuda a crear, com defineix Pujolàs (2008), una interdependència positiva entre ells, a fomentar els valors inclusius de respecte, establir vincles positius entre els participants, al desenvolupament dels vincles sociemocionals, disminueix la discriminació i les actituds disruptives. (Pérez, 2001).

Per aconseguir una cooperació que sigui significativa, Pujolàs (2008) adverteix de la importància de cohesionar el grup, i per a això proposa la formació d'una assemblea de classe, on tots els alumnes podran comentar qualsevol problema present a l'aula. Aquesta dona veu i vot a l'alumnat, es discuteixen amb el professor els temes que influeixen a l'aula. El seu ús permet que els alumnes resolguin els conflictes en el grup, la qual cosa fa que els alumnes es

responsabilitzin més alhora de complir el que l'assemblea determina (Pérez, 2001).

Fomentar el diàleg és essencial per prevenir els conflictes posteriors, i tractar-los al moment que puguin generar-se. Pérez (2001), proposa l'escolta activa com a mètode de comunicació, ja que el diàleg i l'escolta activa suposen sintonitzar amb l'altra persona, deixant de costat els punts de vista propis per intentar comprendre el que l'altre vol dir. Això ajuda a comprendre millor el conflicte i d'aquesta manera solucionar-ho.

L'educació emocional és una eina eficaç que es pot utilitzar com a mesura preventiva dels conflictes a l'aula. S'utilitza com a instrument imprescindible en el seu vessant social, per resoldre i evitar els conflictes, enfortir les competències socioemocionals dels alumnes i corregir les actituds. Aquestes habilitats intrapersonals i interpersonal, incompatibles amb els conflictes i la disrupció, poden ser entrenades i millorades, per a això el professor pot aprofitar cada conflicte per treballar-les i introduir-les en el context educatiu. (Agustí i Soler, 2006).

Els cercles restauratius són una de les formes més distintives de les pràctiques restauratives, són emprats com a símbol de comunitat i protecció. Això es deu al fet que la disposició en forma de cercle dels alumnes davant aquesta pràctica, duta a terme a l'aula, desenvolupa i facilita el sentit de pertinença a un grup i el diàleg entre els components del mateix que realitzen junts alguna tasca, comparteixen les seves idees, experiències i sentiments. Aquest tipus de pràctica és una espècie de preparació per l'escolta i la comunicació que es duu a terme de forma comuna en molts altres activitats, tant restauratives com preventives. A més estan dirigits a facilitar el coneixement personal, la confiança i el benestar que s'espera de cadascun dels membres del grup (Mediació i Convivència, 2015; Pomar, 2013).

Com ja s'ha destacat, les pràctiques restauratives poden ajudar a solucionar conflictes evitant recórrer a instàncies judicials. En aquest cas parlem de la justícia restaurativa, que es considera com una pràctica que promou la tolerància i la inclusió, així com el respecte a la diversitat. Aquesta pràctica compta amb dues eines diferents que es poden adaptar segons les

característiques del conflicte. La primera d'elles és la mediació reparadora, aquesta eina permet reforçar els llaços socials i la construcció de decisions conjuntes entre els membres, que han decidit participar voluntàriament.

D'altra banda, es compta amb l'assemblea comunitària, que implica la participació d'un major nombre de membres de la comunitat educativa, si ho comparem amb la mediació. D'aquesta manera es permet a les persones participants trobar solucions pròpies davant les conseqüències derivades d'un conflicte. (GEUZ, 2010).

– Documents del centre

Tres són els documents del centre que fan referència a la convivència entre els membres de la comunitat educativa RRI, Pla de Convivència i PEI.

Si es parteix del més general al més concret, s'ha de començar a valorar l'elaboració i l'impacte que ha tingut el PEI en els col·legis del Bisbat de Mallorca.

Des de que es va aprovar i presentar el juny del 2016 ha comptat amb una diversitat d'opinions i no ha sigut rebut a tots els centres de la mateixa manera. En el cas del centre que ens ocupa, hi ha un gran desconeixement vers el document i els seus continguts. Entre les seves pàgines es pot observar com es fa una aposta forta per l'educació inclusiva, concepte que no tots els docents tenen clar el que significa, la millora de la convivència en el centre, donant protagonisme a tots els membres de la comunitat educativa o la introducció de noves metodologies que facilitin aquesta inclusió.

A un nivell més particular es troba el RRI, és el document principal del centre, on recullen tots els aspectes que afecten al funcionament del centre i per tant a totes les etapes. És el primer document que fa referència als drets i deures dels alumnes, professors, personal no docent, famílies o altres -com professors en pràctiques, monitors de tallers, etc.-.

A més a més dels drets i deures, recull una sèrie de normes que atempten contra la bona convivència i les mesures que es duran a terme si això es produeix, sobretot pel que fa als alumnes. Aquestes mesures són les mateixes

que proposa la Conselleria d'Educació de les Illes Balears.

Finalment i de manera més concreta es compta amb el Pla de Convivència a partir del qual es fa un diagnòstic de la convivència fent referència a les característiques de l'entorn i de la comunitat educativa que hi forma part. En aquest document es fa un recull d'actuacions i comportaments que poden derivar en conflicte -però que cap dels professors ha mencionat durant les entrevistes-, les causes d'aquests i les respostes que dóna el centre.

Aquest es revisa anualment - els tutors valoren cada any a partir de la seva memòria les actuacions que s'han dut a terme durant el curs- i es cerquen solucions en base els conflictes o les necessitats que hagin sorgit durant el curs i, juntament amb l'equip directiu es planifica el pla d'actuació que es seguirà el curs vinent, però la realitat és que la darrera revisió es va fer el 2012. A principi d'aquest curs es va començar a fer una revisió, però encara no ha sigut aprovada.

– Entrevistes alumnes i professors⁷

S'han realitzat diferents tipus d'entrevistes depenent del grup al que anava dirigida. Així s'han elaborat diferents tipus d'entrevistes segons el destinatari - Equip Directiu, Departament d'Orientació, docents i alumnes-.

En el cas dels docents s'ha comptat amb qüestions diferents segons el càrrec que ocupava, però d'altres de comunes, ja que s'entén que afecten a tot el claustre de professors. Pel que fa els alumnes, s'ha fet un únic tipus d'entrevista per a tots, independentment si han sigut o no sancionats.

Cal mencionar que durant de les entrevistes mai s'ha fet referència a conflictes que es puguin produir entre iguals, la convivència entre iguals es considera bastant positivament. Sí que, ambdues parts, han fet referència constantment, a la relació professor-alumne, alumne-professor.

Una de les primeres qüestions feia referència al concepte d'inclusió. Encara que hi ha una idea general del que és, sobretot en el grup de professors que

⁷ Per mantenir l'anonimat de professors i alumnes que ha col·laborat a les entrevistes, s'utilitzarà la següent nomenclatura. Docent (D) seguit del nombre segons l'ordre en que ha participat. Alumne (A) seguit del nombre segons l'ordre en que ha participar.

compten amb una experiència inferior als 10 anys, aquesta informació es difumina, arribant a desaparèixer, entre aquells professors que duen 15 anys o més. De totes maneres, els que coneixen el concepte d'inclusió, es mostren conformes i afirmen dur-lo a la pràctica en les seves classes.

No obstant, alguns docents es mostren contraris a la idea d'inclusió com el docent D14 qui afirma que *“tothom té dret a l'educació però això no pot anar en detriment dels alumnes que veritablement volen estudiar [...] No val fer experiments a les aules. Hi ha alumnes que són una rèmora per al normal desenvolupament dels altres estudiants i han de ser tractats apart.”* Si bé és cert que, alguns dels docents que no han participat en aquestes entrevistes pensen de la mateixa manera, la tònica general del centre és la de sumar-se al canvi cap a la inclusió que es va iniciar fa alguns anys, dirigit pel Departament d'Orientació.

I és que el perfil de l'alumnat ha variat molt en els darrers anys. Les causes segons els professors es deuen sobretot, a la construcció d'habitatges de protecció oficial i al canvi de model de les famílies que hi viuen. Els professors nous o que duen poc al centre no poden comparar el tipus d'alumnat anterior i l'actual, però els que compten amb més experiència justifiquen el canvi del perfil amb el canvi de l'entorn. El docent D6 diu al respecte, que aquest canvi *“ha suposat un alumnat que presenta més exclusió social i abandonament, desmotivació davant l'escola i relaxació de l'autoritat del professorat. Entenen que l'educació no suposa un aprenentatge útil i no assumeixen les pròpies responsabilitat.”*

Per altra banda alguns professors que formen part de l'Equip Directiu com D2 es refereixen a una falta de valors afirmant que *“la desmotivació i la desconexió del fet acadèmic s'han ajuntat amb una pèrdua de respecte i valors vers els companys i els professors. Una part important del nostre alumnat no té cap interès per aprendre res del que els podem ensenyar”*.

Tots els professors coincideixen, més o menys amb aquesta reflexió, alguns han assenyalat la falta de compromís de les famílies i altres la utilització de les xarxes socials. És a dir, tots els professors responsabilitzen de l'actitud dels alumnes, a l'entorn, els mitjans de comunicació o inclús, el nivell cultural i econòmic de les famílies. Tots expressen que hi ha hagut canvis en la societat,

però ningú menciona la manca de canvis que s'han produït a l'escola i, per tant, el desfasament existent entre el que un necessita i l'altre ofereix.

És precisament aquesta diferència en la percepció de l'escola la que, en moltes ocasions, pot derivar en conflictes dins l'aula. Quan parlem de conflictes, es pot observar com tots els membres de la comunitat educativa entrevistats, atribueixen al conflicte una connotació negativa, així com un caràcter evitable, és a dir, els conflictes es poden evitar encara que sigui difícil. Només des del departament d'orientació afegeixen que *“No crec que es puguin evitar, formen part de la vida de les persones. El que intentem fer és que alumnes aprenguin a gestionar-los i puguin treure alguna cosa positiva”*.

Quan se'ls demana quines actituds o comportament poden derivar en conflicte les respostes són molt diverses. Per part dels docents poden anar des del tipus de metodologia utilitzada, la importància de les xarxes socials, de la diversitat existent en les aules desmotivació, de la falta de valors, etc.

Els docents no mencionen que un conflicte pugui derivar de disruptcions en les aules -aquelles de conductes aïllades, que normalment són de curta durada però continuades en el temps i que suposen una gran pèrdua de temps-, o la indisciplina -no realitzar les tasques encomanades, faltes de puntualitat o d'assistència sense justificar- (Martínez-Otero, 2001;Torrego i Moreno, 2001; Zaitegi, 2010).

En canvi per part dels alumnes, encara que tampoc es concreta molt, sí que es mencionen els aspectes anteriors com a causa de conflicte entre alumne i professor. Per exemple l'alumne A7 diu *“xerrem, tirem papers, no fem els deures...i això els enfada molt, no sé perquè però no fer els deures és una de les coses que més els enfada”*.

Els alumnes també destaquen com a motiu de conflicte la metodologia utilitzada, s'avorreixen o no entenen al professor i parlen, o l'actitud del professor quan arriba a classe. Alguns alumnes com A6 o A8 afirmen que un motiu important és l'actitud defensiva del professorat quan entra a l'aula. A8 diu que alguns professor *“venen calents i tot d'una exploten, jo els intent entendre però a vegades no puc...”*.

Sigui com sigui, majoritàriament es concep el conflicte com una cosa negativa sense tenir en compte que, com defensa Pérez i López (2010), els conflictes es podrien aprofitar per aprendre a partir de situacions que es produeixen diàriament en la convivència d'alumnes i professors com la falta de respecte, discriminació o disrupcions. Les situacions conflictives apareixen cada dia i si s'aprofiten adequadament poden ser un element pedagògic molt valuós que ajudaria a generar canvis positius en els alumnes.

Amb el que sí estan d'acord la majoria dels membres de la comunitat educativa, és en la necessitat d'aprendre a prevenir el conflicte. Des del Departament d'Orientació és proporcionen tota una sèrie d'eines que poden empoderar als docents per prevenir o restaurar el conflicte.

Tant alumnes com docents coincideixen en assenyalar la utilitat dels cercles de diàlegs o els tallers per aprendre i per solucionar un conflicte, si bé és veritat que mentre els alumnes presenten una disposició més oberta en aquest sentit i aposten, a més a més, pel diàleg; els professors demanen complir d'una manera més estricta i per igual el règim disciplinari.

Com a pràctiques restauratives es valoren molt positivament tant els cercles restauratius com la mediació o la comissió de convivència -només s'ha reunit dues vegades- i, novament per part dels alumnes, el diàleg. Tal vegada la contrarietat la trobem en que es produeixen conflictes a tots els àmbits i matèries, però no tots els professors troben que és la seva responsabilitat resoldre o ajudar a resoldre un conflicte, delegant-ho al tutor.

Potser la falta d'iniciativa per prevenir o restaurar és causada per una falta de formació, ja que, encara que els docents es sentin capacitats per intervenir en un conflicte, es sentirien més segurs amb més formació. Així D16 afirma que *“depenent del tipus de conflicte considero que si tinc formació ja que he fet un curs en pràctiques restauratives. Tot i així crec que em segueix mancant moltíssima més formació en resolució de conflictes”*.

Però, encara així, i com s'ha dit anteriorment, els conflictes són inevitables i no sempre hi ha temps o voluntat de posar en pràctica alguna de les tècniques que es coneixen, sinó que s'opta directament per sancionar, en moltes ocasions, sense anar a l'arrel del motiu que ha provocat una actitud o

comportament susceptible de ser sancionada. Es sanciona i punt.

La majoria de professors i alumnes consideren efectives les sancions si hi ha una implicació de la família, sobretot en el cas de l'expulsió. Encara que, el centre aposta cada vegada més per la inclusió, quasi tots els professors opinen que malgrat no ser una mesura efectiva, l'expulsió és necessària, perquè així es permet als alumnes que volen aprendre seguir el ritme considerat normal.

No obstant per part dels alumnes hi ha unanimitat en la ineficàcia d'aquesta mesura. A6 afirma *“Si t’ho dic des del meu punt de vista, no funciona. A mi m’han expulsat 6 vegades i per mi ha sigut un descans, el problema no es soluciona. Abans de partir et donen un full de reflexió que donam a direcció quan tornem, però ja està, crec que ni s’ho llegeixen. L’única cosa que els preocupa és si has fet la feina, i a mi ja ni me la demanen”*. És a dir, el problema, el conflicte no s’arriba a solucionar.

Mentre que els professors aposten per l'expulsió o per l'exclusió de determinades activitats, com diu D11 *“Crec que en la majoria de casos l'expulsió és la mesura menys efectiva de cara a l'alumne, en el cas dels més conflictius solen suposar uns dies de vacances a casa, les sancions on l'alumne no pot participar en sortides escolar o activitats alternatives crec que són més efectives però crec que el paper dels pares és fonamental en aquest sentit”*.

Els alumnes consideren les incidència -que els suposa quedar una extra al centre- o una reunió amb la família un recurs més eficaç.

El que han manifestat alumnes és la seva voluntat de participar en la resolució de conflictes. Així A1 diu que *“Crec que seria millor asseure-se'n individualment, de totes maneres quan hi ha un conflicte no s'implica a la classe, és fa feina només amb els “dolents”. A mi m'agradaria fer alguna cosa”*.

De fet, una de les propostes dels alumnes és el diàleg i tenir veu en les decisions que es prenen vers la convivència. A5 diu *“es complirien més, no pots contradir una cosa que has dit que faries”*. De totes formes, ells aposten pel diàleg, consideren que crear espais i moments que els permetin dur-lo a terme. Estan convençuts que si es pogués parlar més amb els professors no es donarien molts conflictes. És una de les demandes que més es repeteix durant

les entrevistes amb els alumnes. Però també, sentir-se tots tractats de la mateixa manera -consideren que hi ha professors que no es dirigeixen per igual a tots els alumnes-un canvi metodològic. Com A7 afirma: *“Hi ha alguns professors que arriben expliquen i ens posen a fer deures i així, és molt avorrit haver d’estar tot el dematí. I després hi ha altres als que no entenem, no sabem el que expliquen i la “liam””*.

Finalment, per a millorar la convivència proposen fer més treballs en grup o potenciar la mediació.

Per part del docents hi ha alguns punts en comú com fomentar la convivència o crear espais de convivència, ja que, no hi ha ni espai físic, ni espai temporal per tractar els conflictes que puguin anar sorgint i que permetin educar per a la convivència. En la majoria d’ocasions s’aprofiten, trobades pel passadís en els canvis de classe o temps de pati.

Però també disminuir les ràtios, amb menys alumnes es pot invertir més temps en cada un d’ells i conèixer quines són les seves necessitats i capacitats. Altre punt en comú entre tot el claustre és la necessitat d’implicar a les famílies. La majoria d’elles no col·laboren, es desentenen de l’educació dels seus fills i desautoritzen al professorat.

Els docents consideren imprescindible el suport de la família, ja que suposen una peça complementària en l’educació dels nins. Per això, alguns proposen una formació per a les famílies, per empoderar-les doncs, en moltes ocasions, les famílies no saben què han de fer.

4.3 Cap a un pla de convivència inclusiu

El Pla de Convivència és un document que serveix per concretar l'organització i el funcionament del centre en relació amb la convivència i en el que s'estableixen les línies generals del model de convivència que s'ha d'adoptar, els objectius específics que s'han d'assolir, les normes que els regularan i les actuacions que es duran a terme (Pérez i López, 2010).

Per això, referent a la convivència, Andrés i Sarto (2009) defensen que és necessari ensenyar a enfrontar-se als conflictes i aprendre a resoldre'ls, per la qual cosa el professor s'ha de convertir en un model a seguir.

La intensitat dels conflictes i problemes de convivència que s'han anat produint al centre, i sobretot, la freqüència amb la que aquests es produeixen ha fet necessària una tasca de recerca contínua amb l'objectiu de millorar la situació del mateix.

Per començar, és imprescindible dur a terme un diagnòstic de la situació de convivència, sobretot partint del que ja s'està fent, intentant ser el més realista i concret possible. En aquesta revisió és important que es recullin les situacions conflictives, però tant important o més, és el fet de reunir les mesures que es posen en pràctica amb més freqüència quan aquestes situacions es produeixen.

Segons García, L. i López, R. (2011) en els darrers anys s'ha produït un interès especial per a donar resposta als problemes de convivència. Per això, els centres han hagut de retrobar-se amb aquells documents que recollien les estratègies que es feien servir per regular la convivència i revisar-les, amb la finalitat que s'adaptin a les necessitats reals i a les demanades socials.

Però aquesta tasca no es pot fer sense comptar amb les veus de les persones implicades en la convivència del centre, ja siguin professors o alumnes. Totes les aportacions són vàlides i haurien de valorar-se alhora de realitzar un pla de convivència més inclusiu.

En aquesta línia Torrego i Villaoslada (2004) proposa el model integrat. Aquest model tracta d'incloure els membres de la comunitat educativa, en concret

intenta fer partícip en tot moment a l'alumne, en el procés de resolució del conflicte.. Per una banda es fomenta el diàleg i per altra banda, es facilita la possibilitat d'aclariment entre les parts i oferir alguna restitució. D'aquesta manera es garanteix el dret de tots a aprendre del conflicte estimulant la responsabilitat sobre la pròpia conducta.

– *Sobre mesures preventives*

Per treballar la prevenció de conflictes i la millora de la convivència es valora, d'una manera especial, el paper de la tutoria, el Departament d'Orientació, l'Equip Directiu i la comissió de convivència.

Respecte a la tutoria, es considera que el tutor és una figura fonamental en la bona convivència del grup-classe, ja que se'l considera un referent que pot abordar els conflictes dins l'aula a partir del diàleg i la confiança en els seus alumnes. Aquest és el moment en el que tutor i alumnes posen en comú les seves inquietuds, les seves pors i decideixen la millor manera per solucionar els seus problemes. Però la falta de formació inicial i permanent dels professors-tutors i el sistema d'assignació de tutories no assegura l'elecció de les persones més idònies (Cascón, 2006, Torrego i Martínez, 2014).

Altre pilar fonamental és el Departament d'Orientació, la seva contribució és vital per a la millora de la convivència, ja que aporta eines per afavorir el desenvolupament de l'acció tutorial (Torrego i Martínez, 2014).

Pel que fa a les tutories i atenent a la importància que està adquirint els darrers anys. El departament d'orientació ha d'intervenir més en l'elecció dels tutors i posar a la seva disposició formacions contínues diverses. Però també és necessita un Equip Directiu implicat que lideri el projecte (Torrego i Martínez, 2014). És necessari un equip directiu capaç de dur endavant una reforma pedagògica, organitzativa i emocional per a millorar la convivència del centre. L'actual direcció creu en el projecte i va donant les passes necessàries en aquesta línia. Promou la formació en noves tecnologies, escolta les iniciatives de la comunitat educativa i fomenta el diàleg amb els alumnes i les famílies. I per tant, és un procés que hauria d'implicar a tot el claustre de professors

Finalment, cal reconèixer la tasca de la comissió de convivència. Aquesta permet conèixer la convivència del centre, orientar el treball, debatre i consensuar les mesures o sancions que s'han de prendre. Es tracta d'una comissió que s'hauria de reunir periòdicament, autors com Torrego i Martínez (2014) proposen una vegada per setmana, i no només quan es produeixi un conflicte considerat greu.

En el cas del centre objecte d'estudi, es tracta d'una mesura nova, i s'ha anat improvisant un poc sobre la marxa. Només s'ha reunit en dues ocasions amb limitació de temps. Per això, és necessari optar per una millor estructura i organització d'aquesta comissió.

S'ha de cercar espai i lloc determinat on es puguin tractar de manera general tots els conflictes, per petits o insignificants que puguin parèixer, no només els més greu.

A nivell més concret, les mesures preventives que es proposen pel centre mencionat, d'acord a les seves característiques, són:

- Sociograma. La primera mesura a prendre és fer que tots els alumnes participin en l'elaboració d'un sociograma, amb la finalitat d'analitzar l'estat inicial de cohesió del grup.
- Cohesió de grup. D'aquesta manera, no només s'estan treballant valors com la cooperació, acceptació de la diversitat o la millora a l'educació emocional, sinó que també s'estan fomentant l'autoconeixement i enfortint les relacions entre els membres del grup-classe.
- El treball en grups heterogenis. Es tracta d'una estratègia de tipus organitzatiu, que pot ajudar a crea un bon clima d'aula. Un correcte clima d'aula permet la participació dels tots els alumnes. Aquesta agrupació afavoreix nivells de comunicació bidireccionals i d'interacció entre el professorat i l'alumnat -és una de les propostes fetes pels alumnes al llarg de les entrevistes-. Així com, també ajuda a superar les segregacions i exclusions que per altra banda es produeixen en l'escola (Díaz-Aguado, 2006, Pérez, 2001 i Pérez i López, 2010).
- Treball cooperatiu. És una mesura que s'ha posat en pràctica en algunes ocasions. Fins el moment es deixa a criteri del professorat, encara que

s'ha demostrat que motiva als alumnes. El treball cooperatiu ha de ser una estratègia més a utilitzar, ja que com Pujolàs (2008) defensa ajudar a treballar valors inclusius com el respecte -una de les qüestions que troben a faltar els docents- i a desenvolupar habilitats socials. Tenint en compte la diversitat present a les aules, aquesta és una manera d'aprendre junts, tots de tots i tots amb tots.

- *Apostar pel diàleg i l'escolta activa.* Aprendre a escoltar a la resta de manera activa és una de les claus per a prevenir i solucionar els conflictes que puguin sorgir a l'aula. (Pérez, 2001). En aquest cas, els alumnes han manifestat la seva voluntat de voler formar part de les decisions del centre i han reconegut que molts dels conflictes es podrien evitar si els docents haguessin interactuat més amb ells. Docents i alumnes han d'aprendre a escoltar-se, a posar-se un en el lloc de l'altre i a confiar mútuament, d'aquesta manera es poden comprendre els motius dels conflictes i solucionar-los definitivament. Una forma pràctica de dur-ho a terme, és a partir dels cercles de diàlegs. Aquests no s'han de reduir només al moment de la tutoria. És important que el tutor els realitzi periòdicament, però també s'ha d'animar a tots els docents a que els realitzin quan ho trobi necessari.
- *Normes.* Les normes són necessàries, per tant han de ser clares, han d'estar relacionades amb la convivència de l'aula i consensuades amb els alumnes (Pérez, 2001). Per això, i valorant les propostes de l'alumnat, s'ha d'apostar per una elaboració democràtica de les normes, ja que, suposa un avantatge que implica un major coneixement i assoliment de les mateixes, així com del seu seguiment i actualització adaptant-les a les situacions que vagin sorgint. Aquesta tasca permet consolidar el funcionament del grup-classe, sobretot, a partir de l'elaboració de normes de comportament de l'aula, de fet, molts dels problemes de conducta tenen lloc dins el grup-classe (Díaz-Aguado, 2006; Torrego i Moreno, 2001 i Torrego i Martínez, 2014).
- *Educació emocional.* S'ha de valorar l'educació emocional com un recurs per reforçar els valors inclusius d'autoestima, acceptació, igualtat i respecte (Agustí y Soler, 2006). És evident que les emocions

condicionen una bona convivència, i sobretot, quan es parla d'una etapa com ESO, en la que per l'edat dels estudiants i per trobar-se en un moment de canvis biopsicosocials, és més difícil descriure què els està passant. Per això, és important que tant professors com alumnes aprenguin a identificar les seves emocions, a posar-les nom. D'aquesta manera gestionar-les i cercar ajuda, si escau, serà més senzill.

- Ajuda entre iguals. Per Suárez (2008) i Torrego i Martínez (2014) és una estructura clau en la millora de la convivència. Constitueix un mètode de resolució de conflictes que ofereix possibilitats transformadores als centres educatius, sempre que vagi acompanyat d'una formació específica. Segons Ainscow (2011) els alumnes constitueixen per ells mateixos un recurs majorment subestimat, de fet per una banda, ajuden a incrementar les oportunitats d'aprenentatge dels continguts del currículum, i per altra banda, poden ser suport excepcional per prevenir i detectar conflictes. Per això i encara que Fernández (2009) distingeix entre alumnes tutors, mentors i facilitadors, el perfil que millor s'adapta a les característiques del centre és el de l'alumne tutor, ja sigui del mateix grup-classe d'un altre del mateix nivell.
- Alumne ajudant. Al centre rep el nom de delegat de convivència i és una figura nova el present curs, les tasques del qual s'han de potenciar i reconèixer. L'alumne ajudant, després d'una formació específica, ha de vetllar per la bona convivència del grup, a partir de les tasques que s'han mencionat amb anterioritat com, l'acollida de l'alumnat nouvingut, ajudar els companys poc integrats o afavorir el diàleg en cas de situacions de conflicte.
- Habilitats socials. Així com exposa Torrego i Moreno (2001) és necessari que tots els membres de la comunitat educativa desenvolupin habilitats socials de comunicació i resolució democràtica de conflictes. Per Zaitegi (2010) la falta de desenvolupament d'habilitats socials, que en moltes ocasions es tradueix en no saber expressar una queixa o una disconformitat es pot traduir en faltes de respecte o desconsideracions, ja sigui cap el professors o cap els companys.

Durant aquest curs escolar, i davant la falta de recursos, es va optar per prioritzar els tallers d'habilitats a 1r i 2n d'ESO, pensant que els resultats d'aquests tallers es poden traslladar a mesura que els alumnes vagin avançant de curs. És bàsic que tots els alumnes de tots els cursos i els professors rebin aquests tipus de formacions, aplicades sempre a les necessitats de cada grup.

– Sobre mesures restauratives

- Grups de mediació. La mediació consisteix en un intercanvi comunicatiu en el qual s'ofereix la possibilitat, a les parts del conflicte -dues o més persones- resoldre'ls i arribar a un acord, amb l'ajuda d'una tercera persona que és objectiva -el mediador- (Suárez, 2008).

És un recurs eficaç i que cada vegada més, desperta la confiança d'un major nombre d'alumnes i professors, de fet el nombre de casos atesos per mediació s'ha duplicat -fins la data- respecte al curs passat, com ha confirma l'orientadora del centre.

Un centre en el que hi ha bona convivència no és sinònim de manca de conflictes, sinó d'un centre que disposa d'eina per enfrontar-se els conflictes de manera que tothom pugui aprendre. I és el que proporciona la mediació. Per això, de cara a cursos vinents, s'ha d'apostar per fomentar la mediació i per implicar al major nombre de membres de la comunitat educativa.

- Cercles restauratius. Els cercles restauratius són una estratègia utilitzada, mitjançant la qual s'intenta donar resposta a les dificultats i els dilemes plantejats per l'alumne (Pomar, 2013).

Els cercles són un dels recursos millor valorats pels alumnes a l'hora de tutoria. Com ja s'ha dit anteriorment, respecte als cercles diàleg, els restauratius no poden reduir-se només a l'hora de tutoria, s'ha d'empoderar a tots els professors per a que el posin en pràctica en el coment de sorgiment d'un conflicte.

- Comissió de convivència. La comissió de convivència ha d'estar composta per professors, però també s'han d'incloure aquells alumnes

que vulguin participar de forma activa en la resolució dels conflictes que sorgeixen, i així cooperar per aconseguir una bona convivència. Per tal de dur a terme aquesta tasca de forma efectiva, s'ha de fixar un calendari de reunions, a ser possible setmanals. L'asiduitat de les reunions permetrà tractar tots els conflictes que vagin sorgint.

A més d'aquestes propostes, tant preventives com restauratives exposades, es vol fer menció al paper que ha de jugar el professorat i les famílies per a ajudar a desenvolupar amb èxit aquestes propostes que constitueixen un pla de convivència de caràcter inclusiu, sempre valorant les característiques que envolten en centre.

La posada en marxa d'un Pla de Convivència i sobretot que sigui inclusiu, necessita persones compromeses amb un lideratge reconegut en el centre i aquí el professorat és una peça clau per a dirigir i mantenir una bona convivència (Torrego i Martínez, 2014).

Segons Cascón (2006) la missió dels docents no és únicament transmetre continguts, però de ser així no seria completa. La missió del docent no ha de ser tampoc resoldre, controlar, gestionar o intervenir en el conflicte, sinó que es tracta d'aprofitar els conflictes per dotar als alumnes de les eines necessàries per resoldre ells mateixos els conflictes que vagin sorgint. Per això és necessària una formació adient i permanent per tal que els docents guanyin seguretat i confiança davant els conflictes. En aquest sentit s'ha de revisar i millorar les estratègies que disposen els docents de gestió de l'aula -interacció verbal, no-verbal, discurs docent i reacció immediata a la disrupció-.

Per altra banda, Herández i Medina (2014) i Torrego i Martínez (2014) defensen que a més a més de motivar els alumnes, s'ha de motivar els professors.

Però, encara així no és suficient, l'escola no pot contribuir de manera unilateral a la formació dels alumnes per a que es puguin convertir en ciutadans plenament competent. Ha de comptar amb el suport de l'entorn, i més encara amb la implicació de les famílies -que en moltes ocasions volen però no saben com contribuir a l'educació dels seus fills-.

L'escola ha d'afavorir la col·laboració amb les famílies i fer-los partícips dels processos de decisió relatius als temes de convivència. Els nins aprenen el que veuen i viuen, i si s'eduquen en ambients familiars amb estils conflictius basats en l'agressió i la violència, seran els comportaments que reproduiran a l'escola.

S'ha de formar una cultura de la convivència i reforçar els valors d'ajuda mútua i de cooperació entre els alumnes i la família a partir de projectes comuns. Per això s'han de prendre mesures que permetin afrontar la influència del context social més proper a l'alumne. Això implica obrir l'escola a la comunitat, al menys, a l'entorn més immediat de l'alumne. Conèixer el que envolta a l'alumne pot ajudar al centre a anticipar-se als problemes i als conflictes que puguin sorgir i, a més a més, optimitzar els recursos (Torrego i Moreno, 2001).

Cal destacar que totes aquestes mesures no són del tot suficient si no es creen espais per treballar, espais per poder educar per a la convivència. El centre que s'estudia no disposa d'un espai físic amb les condicions òptimes per abordar els conflictes de convivència, que permeti conèixer les necessitats dels alumnes, és a dir, com afirmen Torrego i Moreno (2001), un coneixement més complet de l'alumnat que ajudi a elaborar una millor resposta educativa.

Per això, optar per mesures d'expulsió o excloents és segons Andrés i Sarto (2009) privar a l'alumne del seu dret a l'educació, a una educació equitativa en igualtat de condicions, ja que amb a la seva absència no pot ni estar present en el procés d'ensenyament-aprenentatge, ni participar o progressar de la mateixa manera que els seus companys.

Un Pla de Convivència que defensa i justifica l'expulsió dels seus alumnes de l'aula o del centre, per moltes mesures i estratègies organitzatives que incorpori, és un centre que no està apostant per una educació equitativa i de qualitat i, per tant, per una educació inclusiva.

5. Conclusions

L'escola del segle XXI ha de constituir-se com una escola inclusiva que aculli la diversitat, que respecti les diferències i aposti pel desenvolupament de cada un dels membres de la comunitat educativa (Andrés i Sarto, 2009). Ha de ser una escola que impulsi la participació i la cooperació de tots i que col·labori en la transformació de la societat.

En aquest sentit, tal i com valora Fernández (2009) la convivència constitueix un pilar bàsic per al bon funcionament d'un centre escolar, però aquesta no és un fet natural, sinó que implica tota la comunitat educativa, ja que, són els responsables de la creació del clima que pugui prevaler en cada centre escolar.

El problema de la convivència en els centres d'ESO suposa probablement, una de les preocupacions més destacades dels darrers anys. Pareix que cada vegada, d'una manera més freqüent, la convivència dins les aules genera conflictes. Aquests s'intenten solucionar a partir d'unes mesures de disciplina que en moltes ocasions no ajuda aconseguir una bona convivència i, difícilment es tracta d'una disciplina que promou la inclusió educativa (Moreno, 2010).

En el cas del centre estudiat, les mesures que es desenvolupen davant l'aparició d'un conflicte són les mateixes que es poden trobar a qualsevol dels documents dels centres analitzats. En el present curs escolar, s'ha prioritzat l'aplicació d'aquestes mesures a 1r i 2n d'ESO, a causa de falta de personal i amb intenció que les habilitats adquirides es traslladin a cursos posteriors. A partir del pròxim curs s'espera obtenir els primers resultats d'aquesta iniciativa.

Pel que fa a l'anàlisi de les pràctiques restauratives, s'ha observat que la que major repercursió ha tingut, ha sigut la mediació. És tracta d'una pràctica que es va iniciar el curs passat i que va afiançant-se poc a poc. En contrapartida, una altra de les pràctiques aplicades, la revisió de normes i sancions pot considerar-se poc eficaç davant els conflictes, de fet, la majoria dels alumnes entrevistats desconeix les normes i les sancions del centre.

Dins aquest àmbit, una de les novetats d'aquest curs, ha sigut la creació d'una aula de convivència, on els alumnes que causen disruptcions hi acudeixen per a garantir un bon clima de l'aula, però el fet que es deixés a criteri del professor i

que no fos una aula física ha dificultat la seva aplicació. És més, que sempre hi vagin els mateixos alumnes, enviats pels mateixos docents, convida a fer la reflexió sobre si aquests alumnes són separats del seu grup per aprofitar el temps de manera individual -sempre supervisat per un professor- o per a que no molestin al professor que imparteix la seva classe. De totes maneres, es tracta d'una pràctica que exclou, és a dir, separa a la l'alumnes dels seus companys impedit que participi en igualta de condicions de les activitats proposades.

Valorant les pràctiques restauratives dutes a terme pel centre es pot considerar que aquestes no són efectives, ja que part de l'alumnat les desconeix i, encara que des de Direcció es contempla la participació dels alumnes, aquests no han pogut participar ni tan sols en l'elaboració de normes. Cal a dir que els conflictes que han sorgit durant el curs, han sigut tancats amb sancions com la permanència al centre una hora més, l'exclusió dels alumnes de les activitats complementàries o les expulsions continuades -alguns alumnes no han pogut ser entrevistats a causa de les reiterades expulsions-.

Les sancions imposades des del centre no han sigut efectives per assolir una bona convivència. En aquest sentit, els alumnes entrevistats manifesten que les sancions plantejades pel centre no ajuden a solucionar els conflictes, ja que no es cerca l'arrel dels mateixos. Aquests demanen poder col·laborar en la resolució dels problemes que puguin sorgir i critiquen que no es tingui en compte la seva opinió per a cercar una solució adequada.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, els alumnes han d'estar formats. L'any passat es varen promoure des del centre tallers de resolució de conflictes. Els alumnes que hi varen participar, ja siguin mediadors o no, es consideren preparats per ajudar i mostren il·lusion per a formar-hi part.

Per altra banda, segons el Pla de Convivència de l'escola, es presenta d'una manera clara les passes a seguir davant l'incompliment d'una norma que pot derivar en un conflicte. No obstant, la problemàtica recau en que la seva aplicació depèn de la tolerància del docent -hi ha docents més permissius i altres més autoritaris-. Sigui com sigui, les sancions que aquests imposen es caracteritzen per aplicar-se de manera subjectiva, depenent de la visió que cada un d'ells tingui del conflicte.

A causa de tot el que s'ha exposat és evident que, encara que el centre ha iniciat el camí cap a la inclusió, la tasca feta fins ara és insuficient, ja que es continuen promovent mesures excloents. Per aquest motiu, la proposta d'aquest treball ha anat dirigida a elaborar un Pla de Convivència més inclusiu.

Ja que l'elaboració d'aquest no és una tasca fàcil, s'ha de valorar que per implantar les mesures mencionades anteriorment, és necessari i imprescindible una tasca conjunta de reflexió. Tots han de tenir l'oportunitat d'aportar la seva opinió i vetllar pel compliment, el seguiment i l'avaluació de les mesures acordades.

Per començar, és important que els alumnes es sentin protagonistes i autors del model de convivència de la seva aula mitjançant unes pautes de convivència que hagin estat discutides i elaborades per tots, que, per una part, fa que les normes deixin de ser percebudes com una imposició i, per altra part, proporciona una legitimitat inqüestionable que facilita el seu compliment.

I és que, un pla de convivència inclusiu no pot subestimar la presència de l'alumne dins l'escola. Els alumnes actuen en conseqüència amb el que s'espera d'ells, si perceben desconfiança en aspectes que els afecten directament, la seva resposta serà proporcionada a les expectatives dels docents. Durant alguna de les entrevistes, s'ha fet referència a les baixes expectatives cap alguns estudiants als qui se'ls "consent" determinades actituds i comportaments, per a que no molestin.

Durant tot l'estudi, s'ha donat molta importància a les mesures preventives. És essencial dotar de recursos als docents per saber enfrontar-se al conflicte, però és imprescindible proporcionar als alumnes tots els recursos possibles per poder prevenir-lo i, sobretot, gestionar-lo d'una manera que li permeti aprendre d'ell.

En aquest context, i davant les necessitats que presenten els alumnes del centre, la millor opció és apostar per un pla de convivència inclusiu, que tingui presents els principis d'una educació equitativa i de qualitat, en definitiva una educació inclusiva, on ningú quedi exclòs per cap motiu, ja que exigeix la participació dels estudiants en tots els àmbits educatius.

6. Referències

- Agustí, J. y Soler, M.P. (2006). La disrupción en las aulas: problemas y soluciones. Ministerio de Educación, Secretaría General Técnica. Recuperat de <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP12189.pdf&ar ea=E>
- Ainscow, M. (2011). Haciendo que las escuelas sean más inclusivas: lecciones a partir del análisis de la investigación internacional. *Revista Educación Inclusiva*, 5 (1), 39-49. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4105297>
- Albertí, M. i Boqué, M.C. (2015). Hacia una pedagogía restaurativa: superación del modelo punitivo en el ámbito escolar. *Revista de mediación*, Numero 1(volumen8), 36-49. Recuperat de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2015/07/Revista-Mediacion-15-5.pdf>
- Álvarez-García, D., Rodríguez, C., González-Castro, P., Núñez, J.C. i Álvarez, L. (2010). La formación de los futuros docentes frente a la violencia escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15 (1), 35-56. Recuperat de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/5968/1/RevistaPsicodid%C3%A1ctica.2010.15.1.35-56.pdf>
- Álvarez, C. i San Fabián, J.L. (2012). La elección del estudio de caso en investigación cualitativa. *Gazeta de Antropología*, 28 (1),1-12. Recuperat de http://www.ugr.es/~pwlac/G28_14Carmen_Alvarez-JoseLuis_SanFabian.pdf
- Alzate, R. (2010). Importancia de la educación en la resolución de conflictos. *Revista de Medición*,3 (6), 7-9. Recuperat de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/08/Revista-Mediacion-6-02.pdf>
- Andrés, M^a. D. i Sarto, M^a. P. (2009). Escuela inclusiva: valores, acogida y convivencia. Aspectos clave de la Educación Inclusiva. *INICO*, 85-120. Recuperat de <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO22224/educacion-inclusiva.pdf>

- Andrés, S. i Barrios, A. (2006). El modelo del alumno ayudante a discusión: la opinión de los alumnos participantes y sus beneficiarios. *Revista Electrónica de Investigación Psicopedagógica*, 9, (4), 311-332. Recuperat de http://www.investigacion-psicopedagogica.com/revista/articulos/9/espanol/Art_9_129.pdf
- Andrés, S. i Barrios, A. (2009). De la violencia a la convivencia en la escuela: El camino que muestran los estudiós más recientes. *Revista Complutense de Educación*, 20 (1), 205-227. Recuperat de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0909120205A>
- Arboleleda, V.H. (2009). El conflicto: aprendizaje para la convivencia o escenario para ejercer el poder de excluir como castigo: el caso de la Escuela Popular del Deporte en el corregimiento de San Cristóbal. *Revista Educación física y deporte*, 28, (1), 29-38. Recuperat de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/educacionfisicaydeporte/article/view/2994/2717>
- Blanco, R. (2008). Marco conceptual sobre educación inclusiva. En Conferencia Internacional de Educación, La Educación Inclusiva: el camino hacia el futuro (5-14). UNESCO. Ginebra, noviembre 2008. Recuperat de http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_IC/E/CONFINTED_48_Inf_2_Spanish.pdf
- Binaburo, J. A. i Muñoz, B. (2007). Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar. Grupo Planeta (GBS). Recuperat de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abacoportlet/content/fa29ee02-577b-451d-8b4a-2c8a6644d842>
- Boqué, M. C. (2007). Prevención de conflictos y mediación escolar, *IDEA-La Mancha*, 4, 60-65. Recuperat de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/93544/00620073000913.pdf?sequence=1>
- Cascón, F. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Asociación Educativa*, 53, 24-27. Recuperat de http://pacoc.pangea.org/documentos/andalucia_educativa_paco.pdf

- Cid, A. (2004). El clima escolar como factor de calidad en los centros de educación secundaria de la provincia de Ourense. Un estudio desde la perspectiva de la salud. *Revista de Investigación educativa*. 22, (1), 113-144. Recuperat de <http://revistas.um.es/rie/article/view/98811/94431>
- Ceballos, E., Correa, N.T., Correa, A. D., Rodríguez, J. A., Rodríguez, B., i Vega, A. (2010). La voz del alumnado en el conflicto escolar. *Revista de Educación*, 359. Recuperat de http://www.revistaeducacion.educacion.es/doi/359_107.pdf
- Collell, J., i Escudé, C. (2006). Maltractament entre alumnes (I). Presentació d'un qüestionari per avaluar les relacions entre iguals. CESC Conducta i experiències socials a classe. *Àmbits de Psicopedagogia*, 18, 8-12. Recuperat de <http://www.xtec.cat/~jcollell/09Publicacio.htm>
- Consejería de Educación de Cantabria (2006). Orientaciones para la elaboración del plan de convivencia de los centros educativos. Recuperat de https://www.educantabria.es/docs/planes/proyectos_curriculares/documentos
- Conselleria d'Educació de les Illes Balears (2016). Protocol d'assetjament escolar. Recuperat de <http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=2562994&coduo=7&lang=ca>
- Decret 121/2010 de 10 de desembre, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears, BOIB 187 n° 27839 (2010). Recuperat de http://die.caib.es/normativa/pdf/2010/2010_12_10_Decret121-2010_BOIB_187_23-12-2010_estableixdretsideuresdelsalumnesinormesdeconvivenciacentres.pdf
- Del Rey, R., Ortega, R. i Feria, I. (2009). Convivencia escolar: Fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23), 159-180. Recuperat de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419066009>

- Díaz-Aguado, M.A. (2006). Mejorar la convivencia en las aulas a través de la prevención de conflictos. En Moreno, A. i Soler, M.P. (Coords.) Congreso sobre la convivencia en las aulas: problemas y soluciones (49-100). España: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Escudero, L. M. i Martínez, B. (2011). Educación inclusiva y cambio escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 55, 85-105. Recuperat de <http://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2014/09/050914.pdf>
- Fernández, I. (2006). La voz del alumando para vencer el conflicto, *Cuadernos de pedagogía*, 305, 105-109. Recuperat de [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.ayuda.iguales/Lavoz_alumnado\(IsabelFdez-2006\)5p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.ayuda.iguales/Lavoz_alumnado(IsabelFdez-2006)5p.pdf)
- Fernández, I. (2008). Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en Instituciones educativas. *Bordon*, 60(4), 137-150. Recuperat de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28874/15406>
- Fierro, M. C. (Novembre de 2008). Gestión ética de la escuela desde y para la convivencia escolar, III Jornadas de cooperación con Iberoamérica sobre Educación y Cultura de Paz, OREALC/UNESCO Santiago, Instituto Interamericano de Derechos Humanos y Ministerio de Educación Política Social y Deporte de España, San José Costa Rica. Recuperat de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001834/183436s.pdf>
- Fullana, J. Pallisera, M. i Vilà, M (2003). La investigación sobre los procesos de integración laboral con personas con discapacidad sobre los entornos ordinarios. Un estudio de casos cualitativo. *Revista de Investigación Educativa*, 21 (2), 305-321. Recuperat de <http://revistas.um.es/rie/article/view/99231>
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos educativos*, 3, 91-106. Recuperat de https://www.researchgate.net/publication/39139427_Resolucion_de_conflictos_en_la_escuela_una_herramienta_para_la_cultura_de_paz_y_la_convivencia

- García, L. i López, R. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, 356, 531-555. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3734833>
- García, L., Martínez-Usarralde, M. J. i Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y Educación* 24 (2), 207-217. Recuperat de <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1174/113564012804932092>
- Gázquez, J. J., Pérez, M. i Carrión, J. J. (2011). Clima escolar y resolución de conflictos según el alumnado: un estudio europeo. *Revista de Psicodidáctica*, 16 (1), 39-58. Recuperat de <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/psicodidactica/article/view/1144/784>
- GEUZ. (2010). Prácticas restaurativas en el ámbito escolar y comunitario. Gobierno Vasco. Recuperat de http://elearning3.hezkuntza.net/013159/pluginfile.php/7846/mod_resource/content/1/GEUZ-eko_MATERIALAK/Guia_procesos_restaurativos_escuela_CAS.pdf
- González, M.T. (2008). Diversidad e inclusión educativa: Algunas reflexiones sobre el liderazgo en el centro escolar. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Volumen 6* (Numero 2) 82-99. Recuperat de <http://www.rinace.net/arts/vol6num2/art7.pdf>
- Llei Orgànica d'Educació 2/2006 3 de maig article 121. Recuperat de https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2006/05/16/pdfs/A01294-01341.pdf
- Hernández, E. i Medina, R. (2014). Análisis de los obstáculos y barreras para el cambio y la innovación en la colaboración en los centros de secundaria: estudio de caso. *Revista de Investigación Educativa*, 32 (2), 499-512. Recuperat de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283331396014>
- ISEI-IVEI, (2004): La convivencia en los centros de Secundaria. Estudio de casos. Gobierno Vasco. Recuperat de <http://www.isei-ivei.net/cast/pub/convcast.pdf>

- Jares, X. (2006). Conflicto y convivencia en los centros educativos de secundaria. *Revista de Educación*, 336 (2006), 467-491. Recuperat de http://www.revistaeducacion.educacion.es/re339/re339_21.pdf
- Lago, J.R., Pujolàs, P., i Riera, G. (2015). Aprendizaje cooperativo como estrategia para la inclusión, la equidad y la cohesión social de todo el alumnado. En R. Mayordomo y J. Onrubia: *El Aprendizaje Cooperativo*. Barcelona: UOC. Recuperat de http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/43029/x04_cap2_aprendizaje
[OK](#)
- Marhuenda, F. Navas, A, i Pinazo, S. (2004). Conflicto, disciplina y clima de aula: garantía sociales como respuesta al control social de los jóvenes. En M.A. Molpecers (coord.): *Identidades y formación para el trabajo en los márgenes del sistema educativo: escenarios contradictorios en la garantía social*. Montevideo, Cinterfor/OIT, 255-299. Recuperat de <http://www.uv.es/magarpa3/O-E/OtrosMateriales/CONFLICTOS%20Y%20CLIMA%20DE%20AULA.PDF>
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C. i Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Infancia y aprendizaje*, 26 (1), 79-95. Recuperat de https://www.researchgate.net/publication/233621539_La_intervencion_para_la_mejora_de_la_convivencia_en_los_centros_educativos_modelos_y_ambitos [Intervention to improve coexistence at school Models and domains](#)
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9 (1), 123-146. Recuperat de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4033>
- Martínez, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193. Recuperat de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

- Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación* 12 (1), 295-318. Recuperat de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0101120295A/16905>
- Mediación y Violencia. (2015). Educación: Círculos de diálogos restaurativos en la escuela y en la comunidad. Una nueva herramienta efectiva para la sesión del conflicto y las emociones. Recuperat de <http://mediacionyviolencia.com.ar/educacioncircuitos-de-dialogos-restaurativos-en-la-escuela-y-en-la-comunidad-una-nueva-herramienta-efectiva-para-la-gestion-del-conflicto-y-las-emociones-aulicas/>
- Moreno, F (2010). Mejorar la convivencia para avanzar en la inclusión. Una experiencia en un Instituto de Educación Secundaria. *Revista Educación Inclusiva* 3 (2), 113-123. Recuperat de <http://www.revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/208>
- Muntaner, Joan Jordi (2010). De la integración a la inclusión: un nuevo modelo educativo. En Arnaiz, P.; Hurtado, M^a.D. y Soto, F.J. (Coords.), 25 Años de Integración Escolar en España: Tecnología e Inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario. Murcia: Consejería de Educación, Formación y Empleo. Recuperat de <http://diversidad.murciaeduca.es/tecnoneet/2010/docs/jjmuntaner.pdf>
- Ortiz, E. (2013). Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Paradigmas y Objetivos. *Revista de Clases historia*, (408), 1-23. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5174556.pdf>
- Penalva, A., Hernández, M.A., i Guerrero, C. (2013). La gestión eficaz del docente en el aula. Un estudio de caso. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 16 (2), 77-91. Recuperat de <http://www.redalyc.org/pdf/2170/217029557006.pdf>
- Pérez, C. (2001). Estrategias para la solución de conflictos en el aula. *Revista española de pedagogía*, (218), 143-156. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=23678>

- Pérez, C. i López, I. (2010). Educar para la convivència en los centros. *EDETA NIA*, 38, 73-94. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3619813>
- Pomar, M. (2013). Las prácticas restaurativas en la formación inicial de maestros. Una experiencia de aplicación. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 76 (1), 83-99. Recuperat de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27430137006>
- Porter, G.L. (2001). Elements crítics per a escoles inclusives. Creant l'escola inclusiva: una perspectiva canadenca basada en quinze anys d'experiència. Dins Suports. *Revista Catalana d'Educació Especial i Atenció a la Diversitat*. 5 (1), 6-14. Recuperat de <http://www.raco.cat/index.php/Suports/article/view/102019>
- Portela, A., Nieto, J.M., i Toro, M. (2009). Historias de vida: Perspectiva y experiència sobre exclusión e inclusión escolar. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 13 (3), 194-218. Recuperat de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56712871009>
- Pujolàs, P. (2004). De la opresión a la exclusión, de la liberación a la inclusión. *Cuadernos de Pedagogía*, 340, pp. 92-96. Recuperat de http://cife-ei-caac.com/wp-content/uploads/2015/05/article_4.pdf
- Pujolàs, P. (2007). La inclusió escolar i estratègies per fer-la possible. Universitat de Vic 1-16. Recuperat de http://www.xtec.cat/crp-santacolomaf/conferencias/la_inclusio_escolar_article.pdf
- Pujolàs, P. (2008). El aprendizaje cooperativo como recurso y como contenido. *Revista Aula de Innovación Educativa*, (170). Recuperat de <http://aula.grao.com/revistes/aula/170-competencias-en-ciencias-sociales/el-aprendizaje-cooperativo-como-recurso-y-como-contenido>
- Pujolàs, P. (2011). Cooperar per aprendre. En Associació de Mestres Rosa Sensat (Ed.), *Treball cooperatiu: utopia o realitat* (pp 177- 214). Barcelona, Espanya: Tema general. Recuperat de http://www2.rosasensat.org/files/tema_general_2010.pdf

- Quecedo, R. i Castaño, C (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-40. Recuperat de <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/psicodidactica/article/view/142/138>
- Quintana, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*. Recuperat de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2013/12/metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_quintana.pdf
- Rodríguez, V.M. (2007). Concepciones del alumnado de Educación Secundària. *Revista de educación*, 343, 453-475. Recuperat de http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re343/re343_19.pdf
- Sáez, U., Lavega, P., Mateu, M. i Rovira, G. (2014). Emociones positivas y educación de la convivencia escolar. Contribución de la expresión motriz cooperativa. *Revista de Investigación Educativa*, 32 (2), 309-326. Recuperat de <http://revistas.um.es/rie/article/view/183911>
- Sanabria, M. A., Villanueva, C. i García, M. P. (2007). Conductas de indisciplina, acoso y violència en 1º y 2º de E.S.O. *REOP*, 18 (2), 189-200. Recuperat de <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/11311/pdf>
- Sandoval, M. (2011). Aprendiendo de las voces de los alumnos y alumnas para construir una escuela inclusiva. *Red iberoamericana de Investigación sobre Cambio y Eficacia Escolar*, 9 (4), 114-125. Recuperat de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55122156008.pdf>
- Sapon-Shevin, M. (2013). *La inclusión real: una perspectiva de justicia social*. *Revista de Investigación en Educación*, 11 (3), 71-85. Recuperat de <http://reined.webs.uvigo.es/ojs/index.php/reined/article/view/733>
- Stainbak, S. B. (2001). Componentes críticos en el desenvolupament de l'educació inclusiva. Dins Suports. *Revista Catalana d'Educació Especial i Atenció a la Diversitat*. 5 (1), 26-31. Recuperat de <http://www.raco.cat/index.php/Suports/article/view/102023>
- Suárez, O. (2008). La Mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía para la convivencia. *Revista Diversidad*

Perspectivas en Psicología, 4 (1), 187-189. Recuperat de <http://www.redalyc.org/pdf/679/67940115.pdf>

Tarabini, A. (2014). Clases sociales, expectativas docents i èxit educatiu: una tríada indisociable. Dins: Capsada, Q. (Coord.). Com les notes condicionen les expectatives educatives de l'alumnat. Barcelona: Fundació Bofill. Informes Breus, 53, 61-72. Recuperat de https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2014/171737/notconexp_a2014n53.pdf

Torrego, J.C. (2005). El modelo integrado: un nuevo marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro. *IDEA-La Mancha*, 84-89. Jornadas de intercambio de experiències en educación y en valores. Recuperat de <http://www.ieslaaldea.com/documentos/modelointegrado.pdf>

Torrego, J. C. (2010). Gestión de la convivencia dentro de un modelo integrado e inclusivo. Dins VII Jornadas de Cooperación educativa con Iberoamérica sobre educación especial e inclusiva. Madrid: Ministerio de Educación, 66-75. Recuperat de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002140/214053S.pdf>

Torrego, J.C. i Martínez, C. (2014). Claves para el desarrollo del Plan de Convivencia en los Centros educativos desde una perspectiva integral. *Qualitative Research in Education*. 3 (1), 83-113. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4780195>

Torrego, J. C i Moreno, J.M. (2001). Un modelo estratégico para la actuación global sobre conflictos de convivencia en centros educativos. Dins Luengo, F. (Coord.). *Proyecto Atlántica: La convivencia y la disciplina en los centros escolares*. Canarias: Federación de Enseñanza de CC.OO. Recuperat de <http://www.proyectoatlantida.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/08/Convivencia-y-disciplina-2001.pdf>

Torrego, J. C. i Villaoslada, E. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos: Un proyecto que se desarrolla en centros de la comunidad de Madrid. *Tabanque*, 8, 31-48. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1138351>

- Touriñán, J. M. (2010). Violencia, Convivencia y educación: Claves para la intervención pedagógica en la escuela. *Revista de Investigación en Educación*, 8, 6-23. Recuperat de <http://reined.webs.uvigo.es/ojs/index.php/reined/article/viewFile/125/83>
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3, (1), 119-139. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>
- Verdeja, M. (2012). Aprendizaje de la convivencia en contextos educativos: Identificando problemas y formulando propuestas de mejora desde la acción tutorial. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 6 (2), 167-190. Recuperat de <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol6-num2/art7.pdf>
- Viana, M. I. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*, 25 (2), 271-291. Recuperat de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41458/42936>
- Villagrasa, C. (2012). Los conflictos de derechos en el aula y las alternativas de gestión y resolución. *Educatio Siglo XXI*, 30 (2), 149-166. Recuperat de <http://revistas.um.es/educatio/article/view/153731/140771>
- Villalta, M.A. (2014). Organización escolar y Trabajo de enseñanza en aula de establecimientos de alto desempeño educativo. *Universitas Psychologica*, 13 (1). Recuperat de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432024>
- Web educatiu de les Illes Balears, WEIB. (2016). Webs de centres. Recuperat de http://weib.caib.es/Centres/centres_.htm
- Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación, *Inomics*, 1, 296-306. Recuperat de <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

Zaitegi, N. (2010). La educación en y para la convivencia positiva en España. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8, (2), 94-132. Recuperat de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55114080006.pdf>

7. Webgrafia

INSTITUTS D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

Mallorca

IES Albuhaira.

http://iesalbuhaira.cat/index.php?option=com_content&view=article&id=17:pla-de-convivencia-13-14&catid=9&Itemid=154

IES Alcúdia.

http://www.iesalcudia.com/joomlacaat/images/documents/docs_centre/rof.pdf

IES Antoni Maura.

<http://c07003894.eduwebs.caib.es/images/stories/centre/ROF.pdf>

IES Arxiduc Lluís Salvador.

http://www.iesarxiduc.net/images/docs/programes/Annex3_Pla%20de%20convivencia.pdf

IES Bendinat.

http://www.iesbendinat.net/documents/documentacio_oficial/CONVIVENCIA.pdf

IES Binissalem.

http://www.iesbinissalem.net/images/docs_pdf/Pla_convivencia_aprovat_ce_05_0716.pdf

IES Calvià.

<https://sites.google.com/site/iescalvia/projecte-educatiu/convivencia>

IES Can Peu Blanc.

<http://iescanpeublanc.eduwebs.caib.es/docs/normes-de-convivencia>

IES Capdepera.

<http://www.iescapdepera.com/pmwiki/pmwiki.php?n=EICentre.Normativa>

IES Clara Hammerl.

<http://www.iesclarahammerl.com/>

IES Felanitx.

http://www.iesfelanitx.cat/images/stories/documents/Documetns_institucionals/ROF/Pla_de_convivencia_2011-121.pdf

IES Guillem Cifre de Colonya.

https://drive.google.com/file/d/0B1_Bal44iKU8NU03cnQwaks4WTQ/view

IES Guillem Sagrera.

<https://drive.google.com/file/d/0B8xTsEoKtLXsVzVpWnhmR2syTTQ/view>

IES Joan Alcover.

http://iesjoanalcover.cat/wp-content/uploads/2013/02/WEB_pla_de_convivencia_gris.pdf

IES Joan Maria Thomàs.

http://iesjmthomas.eu/wp-content/uploads/2016/01/Pla_convivencia_15_16.pdf

IES Josep Font i Trias.

http://www.iesesporles.cat/pluginfile.php/3823/mod_resource/content/0/DC050205_PLA_DE_CONVIVENCIA_ESCOLAR.pdf

IES Josep Maria Llompart.

http://iesllompart.cat/files/docs_centre/placonvivencia.pdf

IES Josep Sureda i Blanes.

<http://www.iesjosepsuredaiblanes.com/wp-content/uploads/2016/06/Pla-de-Conviv%C3%A8ncia.pdf>

IES Juníper Serra.

<https://sites.google.com/iesjuniperserra.net/convivencia>

IES Madina Mayurqa.

<http://iesmadinamayurqa.eduwebs.caib.es/images/Documents/pladeconvivencia.pdf>

IES Manacor (antic IES Na Camel·la).

http://www.iesmanacor.cat/nova2/wp-content/uploads/Documents_Centre/DC020701r1_Pla_de_convivencia_11-12.pdf

IES Mossèn Alcover.

<http://www.iesmossenalcover.es/joomla/Documents/centre/ROF.pdf>

IES Politècnic.

<https://drive.google.com/file/d/0B8EvqfJqmmYfUIhZRkNidzc4Rk9UQVRPa2pxSFpBNmNuMk5n/view>

IES Porreres.

<http://iesporreres.cat/>

IES Puig de Sa Font.

http://linux.iespuigdesafont.cat/arxiu/PladeConvivencia14_15.pdf

IES Ramon Llull.

https://drive.google.com/file/d/0BwN9egI4I_8IZF9zQkZIRHRUUE/view

IES S'Arenal.

http://www.iessarenal.net/images/Pla_conviv%C3%A8ncia_16-17.pdf

IES Sant Marçal.

<https://drive.google.com/file/d/0B8KuU4eqqFQ4QjJBVFBIQXJQTnM/view>

IES Santa Margalida.

http://c07008351.eduwebs.caib.es/images/qualitat/mp05/pr0501/DC050102_rof.pdf

IES Santa Maria.

http://www.iessantamaria.org/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=129&Itemid=744

IES Ses Estacions.

http://www.iessesestacions.es/documentsdecentre/pla_convivencia.pdf

IES Sineu.

http://www.iessineu.net/Documents_centre/PGC.pdf

IES Son Ferrer.

<http://www.iessonferrer.net/el-centre/documents>

IES Son Pacs.

<http://www.iessonpacs.cat/main/index.php/documents/pla-de-convivencia>

IES Son Rullan.

<http://www.iessonrullan.net/informacio/>

Eivissa

IES Sant Agustí.

<http://iessantagusti.es/wp-content/uploads/convi.pdf>

IES Balàfia.

<http://iesbalafia.es/images/rof.pdf>

IES Sa Colomina.

<https://drive.google.com/drive/folders/0B8aPMZ8TYIFuSW1GSTVfZEVCYUE>

IES Isidor Macabich.

<http://iesisidormacabich.es/rof>

IES XARC.

https://dl.dropboxusercontent.com/u/17393682/PGA%202016%202017/ANNEX_6_PEC_ROF_XARC_rev_2016_%20final.pdf

Menorca

IES Pasqual Calbó i Caldés.

<http://www.iespasqualcalbo.cat/arxius/Curs14-15/DocsNormatius/ROF-2014.pdf>

IES Maria Àngels Cardona.

<https://drive.google.com/file/d/0B0Pqe5dLAZs9ekRKM1NvaFJLa1E/view>

IES Josep Miquel Guàrdia.

<http://www.iesjosepmiquelguardia.org/web/files/Reglament-Organitzci-i-Funcionament-03-04-17.pdf>

IES Joan Ramis.

http://iesjoanramis.org/nova/images/stories/Notcies/NM080201Normesconv2016_2017.pdf

ESCOLES CONCERTADES

Mallorca

Arcàngel Sant Rafel.

<http://www.arcangelsantrafel.com/asr/wp-content/uploads/2016/09/ANNEX-1-NORMES-CONVIVENCIA-EP.pdf>

Aula Balear.

<http://www.aulabalear.org/IMG/pdf/Normativa.pdf>

El Temple.

<http://www.cceltemple.es/normativa.html>

Escolàpies.

<https://www.dropbox.com/s/l8ycsf3xga3ak5l/REGLAMENT%20DE%20R%C3%88GIM%20INTERIOR%20CC%20ESCOL%20PIES%20PALMA%20defintiu.pdf?dl=0>

Madre Alberta.

<http://www.madrealberta.com/es/circulares/2016-17/plan-convivencia.pdf>

Santa Mónica.

<http://www.colegiosantamonica.eu/index.php/funcionamiento/normas-de-disciplina-para-alumnos>

Santa Maria.

https://www.colsantamaria.org/wp-content/uploads/2017/02/mod_normativa_conv_2016_17.pdf

Santa Magdalena Sofia.

<http://www.smsofia.net/index.php/informacio-general/uniformitat>

Sant Francesc (Palma).

http://www.santfrancesc.net/pdf/RRI_DEFINITIU_NOV_10.pdf

Sant Alfons M^a de Ligorio.

http://www.colegiosanalfonso.com/images/pdf/2016_17rofcsa.pdf

Eivissa

Centro Mestral.

<http://colegio-mestral.com/w3/projectes-educatius/documentos/>

Menorca

Cc Corazón de Maria.

<http://www.fundacionxafer.org/RRI-PDF/RRI-CORMAR.pdf>

8. Annexos

8.1 Circular

Senyora Directora,

Sóc Jessica Ruiz, amb DNI 43159458 i actualment estudiant del *Màster d'Educació Inclusiva* organitzat per la Universitat de les Illes Balears. M'adreç a vostès amb la intenció de sol·licitar el permís corresponent per dur a terme les pràctiques corresponents el Treball de Fi de Màster.

L'objectiu del qual és elaborar *Propostes inclusives per a la convivència: mesures preventives i alternatives a l'expulsió*.

Seguint el meu objectiu, m'agradaria poder dur a terme l'anàlisi de la situació del centre, ja que, seria una magnífica oportunitat per conèixer les mesures que es duen a terme en cas de conflicte, així com analitzar les mesures restauratives de conflictes que es duen a terme en el centre.

L'objectiu principal és recollir una informació objectiva, mitjançant entrevistes personals a diferents membres de la comunitat educativa: *equip directiu, equip d'orientació, professorat i alumnes dels diferents cursos de l'ESO; i la consulta de diversos documents de centre*.

Per dur a terme aquesta tasca, s'utilitzaran eines com enregistadores d'àudio, notes de camp i, si és possible, la fotografia. I els participants tendran total llibertat per abandonar aquest procés d'investigació, en qualsevol moment, si ho creuen oportú.

L'ús del material obtingut serà, exclusivament, acadèmic i s'adaptarà a qualsevol tipus de condició o política de confidencialitat del centre. Per altra banda, me compromet a compartir els resultats de la investigació al centre, una vegada que estigui finalitzat i a presentar la documentació que sol·liciteu (DNI,

autorització del tutor ...).

Estic a la seva disposició per a qualsevol aclariment referent a aquest document i qualsevol altre assumpte.

Atentament,
Jessica Ruiz

Palma de Mallorca, 19 de gener de 2017

8.2 Entrevistes

Docents

ENTREVISTA EQUIP DIRECTIU (DIRECTORA)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva funció com Directora?

Per explicar la meua funció podria utilitzar les següents paraules: coordinadora, facilitadora d'oportunitats o de projectes que el professorat vol tirar endavant, organitzadora en general (horaris, distribució del professorat, reunions...), asseguradora del compliment de la normativa, representar el centre (davant les famílies, alumnes...), defensora del que es fa al centre, resolució de conflictes amb alumnes i amb famílies (molt de temps). Cal dir que és una tasca que no té sentit sense un treball en equip amb els cap d'estudis i secretària i a més és totalment compartida.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig començar a treballar aquí l'any 2002. El 2001 vaig fer 2 substitucions a centres diferents.

Al curs 2002 vaig començar com a professora, al curs següent vaig ser també tutora i al 2004 vaig començar a ser la secretària de l'equip directiu d'ESO. L'any 2008 secretària d'ESO-BAT, el 2013 cap d'estudis de BAT, càrrec que vaig deixar per motius personals, retornant al lloc de secretària i el curs 2015-16 començo com a directora.

3. Ha treballat en diferents nivells educatius: ESO i Batxiller?

Sí, ESO i 1r de BAT.

4. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

El canvi que he observat al centre és més causat al canvi veïnal, la construcció de pisos de protecció oficial ha fet augmentar la problemàtica familiar, tenint

més casos derivats als SS.

Referent als alumnes en general, puc dir que he notat una disminució de l'esforç i un augment de protecció per part de les famílies, dos fets que opino estan relacionats.

5. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Maneres de resoldre els conflictes no pacífica, el que veuen a casa ho reproduïxen al centre. A més de faltes de respecte entre alumnes i alumnes-professors com també reproduïxen de casa.

6. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta línia?

Aconseguir no excloure cap alumne/a del Centre ni de l'aula per cap motiu, entenent i respectant les diferències individuals. Basada al 100% en el respecte.

El nostre centre destaca, gràcies al departament d'orientació, amb el programa d'atenció a la diversitat que ,de forma inclusiva, ajuda als alumnes amb més dificultats. També fem passes per aconseguir augmentar el nombre d'assignatures que utilitzen el treball cooperatiu, i cal dir que encara que som un centre catòlic, respectem i no exclouem alumnes d'altres religions/creences.

7. Qui elabora els documents que regulen la convivència del centre? Es tenen en compte les necessitats de tots els alumnes? Com es dóna a conèixer a la comunitat educativa?

Equip directiu, en aquest cas liderat pel cap d'estudis. No és matemàtic i a l'hora d'aplicar-lo és subjectiu encara que van bé unes directrius generals i objectives en principi. Consell escolar i aquest curs a la reunió de pares d'inici de curs.

8. Quin paper té l'alumne en l'elaboració de les normes de convivència?

Cap en l'elaboració encara que sempre són escoltats.

9. Quines mesures preventives es duen a terme per mantenir una bona convivència?

Cercles de diàleg, mediació i pràctiques restauratives.

10. Quines pràctiques restauratives es desenvolupen davant els conflictes?
Són efectives?

Bàsicament mediació. Sí, encara que algunes vegades ja hagi passat el conflicte.

11. Com es decideix la sanció que s'ha d'imposar a un alumne? En quins casos es recorre a l'expulsió? Aquestes sancions ajuden a solucionar el conflicte?

En la majoria dels casos tutor/a, cap d'estudis i directora. En casos més greus comissió de convivència.

En casos més greus com agressió o casos de conflictivitat molt greus que pertorben molt greument l'aula i, en aquest darrer cas, sempre després d'haver intentat solucionar-ho d'una altra forma (família, SS, orientació, hora extra d'estudi, diferents protocols...)

En el primer cas solen funcionar per entendre que aquesta actitud no és admissible al centre i, en el segon cas no ajuda a l'alumne/a en qüestió, però tampoc han funcionat les altres actuacions i sí ajuda a la resta de la classe.

12. Es fomenta formació que permeti al professorat enfrontar-se de manera adequada als conflictes?

L'equip d'orientació ha format als tutors en pràctiques restauratives i anualment es forma un grup de professors en mediació (des del curs passat).

13. Atenent a les necessitats de tots els alumnes, quines propostes realitzaríeu per millorar la convivència del centre?

Propostes que no estan en les meves mans: Ens aniria molt bé una disminució del nombre d'alumnes per aula o bé un augment d'hores, ja siguin per desdoblar o per ajudar a les tutories (ja que la tasca de tutor/a és de les més importants i molt mal reconegudes).

Propostes que podem fer nosaltres: crec que augmentar el contacte amb les famílies (encara que ho intentem fer) sempre ens pot ajudar, si ells confien en nosaltres ens recolzaran més i continuar amb les novetats que aquest curs hem introduït al pla de convivència.

14. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Que no són iguals totes les escoles i no a totes pot funcionar el mateix. També que es necessita un nivell d'educació en respecte per part de les famílies molt important. Finalment, afegiria que és un (el respecte i l'educació inclusiva) aprenentatge bàsic en cursos menors, quan arriben a ESO, a vegades, és molt difícil canviar mentalitats i maneres d'educar.

ENTREVISTA EQUIP DIRECTIU (CAP D'ESTUDIS)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva funció com...?

Sóc la Cap d'estudis. La meva feina consisteix, a grans trets i sempre en col·laboració amb la Directora, en planificar i supervisar l'organització de l'etapa: distribució professors, distribució horària, guàrdies, convivència, activitats diverses, instruccions Conselleria, atenció pares... També participo directament en les decisions que tenen que veure amb les innovacions educatives que es duren a terme.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Aquest curs fa 19 anys que faig feina al centre. A més a més de les classes de Llengua castellana, he sigut tutora en tots els cursos de l'ESO i coordinadora de tutors.

3. Ha treballat en diferents nivells educatius: ESO i Batxiller?

Faig classe en els dos nivells.

4. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Em resulta difícil respondre aquesta pregunta perquè, en el cas de la meva escola, el canvi ha sigut molt important no tant per motiu de canvis sociològics comuns, sinó per un canvi de perfil de població de la nostra barriada. Els trets generals de desmotivació i desconexió del fet acadèmic. s'han ajuntat amb una pèrdua de respecte i valors vers els companys i els professors. Una part important del nostre alumnat no té cap interès per aprendre res del que els puguem ensenyar, i a més a més, es consideren autoritzats a rompre el bon clima de convivència del centre en qualsevol moment que els plagui. Les famílies, en moltes ocasions, funcionen igual que els fills: no es preocupen pels estudis dels fills i desautoritzen els professors.

5. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Bàsicament, el que he comentat en la resposta anterior: alumnes amb situacions personals/familiars complicades que no senten respecte per ningú o que estan acostumats a respondre de manera agressiva, manca de límits familiars, respostes inadequades de les famílies davant dels conflictes... També he de dir que no tots els professors gestionen igual de bé les situacions de conflicte.

6. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta línia?

L'educació inclusiva vol donar-li a cada alumne, sigui quina sigui la seva realitat, el seu lloc a l'escola, a l'aula. Les aules són espais heterogenis, amb alumnes de perfils diferents que aprenen de diferent manera, però junts.

Al centre es fan els agrupaments respectant aquest principi: l'ED, el DO i els tutors es reuneixen per distribuir els alumnes de manera que tots els grups siguin heterogenis. Els departaments, assessorats pel DO, elaboren les pautes de Reforç i ACIs que els professors concretaran. Es treballa de manera individual amb alguns alumnes per aconseguir que superin les seves mancances i que, el més aviat possible, pugui tornar al grup. Es fa un seguiment individualitzat dels alumnes nous des de DO, tutoria i ED. Les juntes d'avaluació són un espai de reflexió i de presa de decisions i també es duen a terme reunions d'equips de professors.

7. Qui elabora els documents que regulen la convivència del centre? Es tenen en compte les necessitats de tots els alumnes? Com es dóna a conèixer a la comunitat educativa?

L'elaboració i revisió recau en l'ED, es duu a CCP i a Claustre, es presenta en tutories i en les reunions de pares. En tot aquest procés de presentació s'obre la porta a participar i opinar sobre el document. El personal no docent coneix les normes que els afecten de manera directa. Com és lògic, es tenen en

consideració per damunt de tot les necessitats dels alumnes com a persona i com a estudiant.

8. Quin paper té l'alumne en l'elaboració de les normes de convivència?

En el moment de la presentació a les tutories, els alumnes poden reflexionar sobre la validesa d'aquestes normes i, a través del tutor/a o dels seus delegats, poden sol·licitar la revisió de les normes.

9. Quines mesures preventives es duen a terme per mantenir una bona convivència?

En el centre s'està treballant de manera molt seriosa aquest aspecte: tallers de resolució de conflictes, pràctiques restauratives, cercles de diàleg, sociogrames a tots els cursos, mediació, dues hores de tutoria a 1r d'ESO, activitats del PAT, reunions amb les famílies i agents externs, convivències, delegat de convivència, guàrdia de convivència...

10. Quines pràctiques restauratives es desenvolupen davant els conflictes? Són efectives?

Tots els professors, en els darrers anys, hem rebut una mínima formació en aquest sentit (el DO ens va explicar en una reunió què eren les pràctiques restauratives, es va deixar clar que aquest és l'estil de resolució de conflictes que volem en el nostre centre, va elaborar uns guions per als professors i ens orienta i dóna suport constantment). Fa dos anys s'ha posat en marxa un servei de mediació i els cercles restauratius i de diàleg han aparegut a les nostres aules.

En alguns conflictes són molt efectives. No en tots.

11. Com es decideix la sanció que s'ha d'imposar a un alumne? En quins casos es recorre a l'expulsió? Aquestes sancions ajuden a solucionar el conflicte?

En primer lloc, es procura tenir tota la informació del que ha passat i es parla amb els professors o alumnes implicats. S'informa les famílies dels fets. ED, DO i tutors es reuneixen (també hem creat una Comissió de convivència per als

casos més greus) i decideixen la sanció. S'informa la família.

Les expulsions es limiten a fets considerats greus: violència física o verbal contra qualsevol membre de la comunitat educativa. Aquest curs, evitem les expulsions per acumulació de faltes lleus o per qualsevol falta que no sigui agressió.

Pensem que són necessàries per marcar de manera molt clara quins són els límits. Sabem que no sempre funcionen perquè hi ha alumnes que no respecten cap límit, però de cara als altres alumnes i a nosaltres mateixos, pensem que són necessàries. Això no vol dir que no es treballin aquests conflictes des de tots els aspectes: DO, tutoria, família...

12. Es fomenta formació que permeti al professorat enfrontar-se de manera adequada als conflictes?

La formació i la reflexió conjunta sobre com volem que funcioni la convivència a la nostra escola.

13. Atenent a les necessitats de tots els alumnes, quines propostes realitzaríeu per millorar la convivència del centre?

Canvi de metodologies a les matèries, espais i horaris més flexibles, i continuar amb la feina iniciada en els darrers cursos.

14. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA DEPARTAMENT ORIENTACIÓ

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva funció com...?

Orientadora i cap del Departament d'Orientació...consta de dues PTs, una AL (audició i llenguatge) que m'ajuda en les tasques d'orientadora i jo.

La meva feina consisteix en tractar amb les famílies, ajudar als professors i als tutors, transmetre la realitat i necessitats dels alumnes a l'Equip Directiu i...fer contactar amb serveis externs

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig començar com a orientadora d'infantil a batxiller en un centre de Palma, allà vaig estar dos anys...crec i després...fa ja 17 anys que vaig començar com orientadora d'ESO i Batxillerat.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Suposo que ha evolucionat com la societat, però més que els alumnes...jo diria que ha evolucionat el perfil de les seves famílies. Abans les famílies s'implicaven molt més que ara i això es nota.

Els alumnes no és que siguin més conflictius, és que... no sé...però tot ha canviat, per exemple, les problemàtiques que abans es podien trobar a 3r i 4t d'ESO, ara les pots trobar a 1r i 2n...i si a això es suma que centre ha anat augmentant, hem passat d'una mitja de 240 alumnes a 370, sense augmentar els recursos, pareix que tot és més difícil.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Per una banda crec que un dels principals problemes es troben en la gestió de l'aula, hi ha professors que són molt autoritaris o "massa bons". El que es pretén des del departament és empoderar els professors per a que siguin capaços de gestionar l'aula de la forma més eficaç possible...la nostra porta

sempre està oberta...

Per altra banda, altra de les barreres que ens podem trobar, la trobem a l'àmbit familiar i els mitjans de comunicació. Aquests transmeten uns valors...o més bé...deixen de transmetre valors, com el respecte...i això clar, es nota.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta línia?

Una educació en la que no hi ha diferències ni a nivell familiar, de procedència, religió, no d'aprenentatge, per això es realitzen diferents metodologies que donen les mateixes oportunitats als alumnes. Per exemple la distribució de l'aula en grups heterogenis o fer el suport dins l'aula. Fa temps que cap alumne surt de l'aula. Això ens permet no fer cap diferència entre cap alumne i atendre a tots els alumnes que ho necessiten, encara que no tinguin diagnòstic.

De totes maneres es prioritzen els alumnes que ho tenen, per una qüestió de temps, ja que la Conselleria, dota al centre de recursos en funció dels alumnes diagnosticats. Encara que hi hagi alumnes amb més necessitats, sinó tenen un diagnòstic...

6. Creu que el pla de convivència fomenta la inclusió? Per què?

El pla de convivència tracta a tots per igual. Segueix els principis teòrics ideals i tenen en compte alguns valors. En cap moment es posen etiquetes com NESE.

7. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

És una situació on hi hagi diferents interessos. Es poden resoldre de manera positiva o negativa.

No crec que es puguin evitar, formen part de la vida de les persones. El que intentem fer és que alumnes aprenguin a gestionar-los i puguin treure alguna cosa positiva.

8. Quines són les mesures preventives que segueix el centre per tractar el conflicte? Per què s'ha optat per aquestes?

Les mesures les marca l'Equip Directiu, i altres s'estableixen a partir de l'acord

al que s'arriba després que nosaltres presentem les necessitats detectades durant el curs.

Les propostes apareixen en la programació del departament i el que s'intenta és cobrir les necessitats del centre. Aquestes propostes es passen als tutors cada trimestre, de totes maneres ells les poden modificar les necessitats del seu grup, i sempre, com he dit abans, tenim la porta oberta per ajudar-los.

9. Com valoreu els tallers de resolució de conflictes que han realitzat els alumnes?

L'any passat es va valorar molt positivament, però enguany no s'ha fet a tots els cursos. S'ha prioritzat fer un intensiu a 1r i 2n d'ESO amb tallers de resolució de conflictes, prevenció d'assetjament o habilitats socials. Es cerca assentar una bona base i que ells després, a mesura que vagin passant de curs, vagin transmeten el que han après.

10. Quan s'ha produït el conflicte, quines pràctiques restauratives es duen a terme? Per què el centre ha optat per aquestes pràctiques? Són efectives? Les coneixen i utilitzen tots els professors?

Des del curs passat que es va començar a implantar, s'aposta molt per la mediació. S'intenta que l'alumne implicat, ja sigui amb altra alumne o un professor, la demani. L'any passat vàrem tenir un total de 7 mediacions, enguany fins a la segona avaluació dúiem 10. Però falta feina per donar a conèixer els beneficis de la mediació.

A més, els tutors poden realitzar cercles restauratius i si ho necessiten, sempre venim una de nosaltres.

Els professors coneixien, se'ls anima per a que les posin en pràctica, però...normalment es deixa a criteri d'ell.

11. Com es decideix la sanció que s'ha d'imposar a un alumne? Aquestes mesures ajuden a resoldre el conflicte?

Es decideix entre el tutor i l'Equip directiu, normalment el Cap d'Estudis i, de vegades, també se'ns demana consell. Si és més greu es convoca la comissió

de convivència.

Quan intervé direcció les sancions són més punitives, però clar...un professor no sempre passa per direcció.

S'apliquen les sancions del RRI. I si són efectives...depèn...sobretot de si són reincidents o no. Jo crec que les sancions podrien arribar a desaparèixer si es fes un bon ús del servei de mediació.

12. En cas de recórrer a l'expulsió, es segueix algun protocol quan l'alumne es reincorpora? Com percep l'alumne aquesta sanció? Considereu que és efectiva?

No. Abans d'anar-se'n es dóna un full de reflexió per fer a casa, però no torna sempre.

L'alumne percep la sanció dependent de la família, si sap que no li diran res, li dóna igual, però si la família s'implica, no torna a donar-se.

Crec que és efectiva dependent de la família, però...es podrien cercar altres vies.

13. Atenent a les necessitats de tots els alumnes, quines propostes realitzaríeu per millorar la convivència del centre avançant cap a la inclusió?

Apostar per la mediació, hem de fer més difusió, recórrer a la comissió de convivència, involucrar més a la gent i cercar alternatives.

S'ha de continuar amb la línia iniciada l'any passat.

14. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Només dir que s'està treballant, que sempre es pot millorar i sempre sorgeixen iniciatives.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.4)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Sóc professor de Matemàtiques i Física i Química en 2n, 3r i 4t d'ESO.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig estar a dos centres del Bisbat i fa 21 anys que vaig arribar aquí.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Acadèmicament i conductualment han empitjorat molt. Falta motivació, no els interessen els estudis, mostren passivitat, tant els alumnes com les famílies.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

No crec que la convivència sigui dolenta entre els professors, però sí entre els professors i els alumnes i entre els alumnes mateixos. No sé si són les hormones, l'edat, però ni ells saben el que volen.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

No ho sé, sé que el centre ha fet canvis, els alumnes ja no surten de classe, però...ja està.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

Alguna cosa que...són diferents formes de pensar sobre una realitat. Hi ha alguns positius i altres negatius. Es poden evitar sempre que una de les parts no vulgui entrar.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

La diversitat i la falta de tolerància cap els companys quan interrompen.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Els conec tots però no he utilitzat cap, crec que d'això s'encarreguen els tutors i jo enguany no ho sóc.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Sempre em baso en la meva experiència i intento cercar l'origen del conflicte. Sinó es demana el servei de mediació.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Les sancions depenen del conflicte i de l'alumne. Jo crec que són positives perquè permeten mantenir un bon clima a l'aula.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

No, només em baso en l'experiència, necessitaria més formació.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Implicar a les famílies en l'educació dels fills

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.5)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Tutor: Sóc el responsable d'un grup a nivell acadèmic i personal, també els aconsello, ajudo, ... individualment i col·lectivament.

Professor: imparteixo l'assignatura de matemàtiques a ESO i TIC a BAT.

Coordinador TIC: m'encarrego del les tasques, funcions i manteniment relacionades amb les tecnologies de la informació i de la comunicació.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig començar el curs acadèmic 2010-2011 i he estat en diferents centres.

Aquest és el meu 2n any.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

És difícil contestar aquesta pregunta, ja que en la meva experiència no puc comparar centres al ser molt diferents i el fet d'impartir docència a diferents etapes educatives

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Xarxes socials.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Tots els alumnes aprenguin junts de forma personalitzada i adaptada per cada un d'ells.

Fa adaptacions pels alumnes amb necessitats i, crec, que no té requisits de matriculació.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

El conflicte és el desacord entre dues o més persones.

Depèn del conflicte, i són situacions que existeixen i no haurien de prosperar negativament.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Diferents opinions, ficar-se entre ells, etc.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Cercles de diàleg, grup mediació, etc.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Intervé tutor, equip directiu, orientació, pares (si és greu) ... i duen a terme el protocol que ve donat de Conselleria.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

L'expulsió hauria de ser la darrera solució.

Solucions efectives poden ser el diàleg, raonament, l'empatia, etc.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

No, però sé que hi ha hagut professors que han estat seleccionats per fer aquesta formació.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Educar per la convivència.

Iniciar-se des d'infantil.

Establir bon clima al centre.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.6)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Tinc una llicenciatura en Filologia Hispànica i actualment sóc professora de llengua castellana a grups de secundària i a un grup de batxillerat. A més, sóc tutora d'un grup de 4^t d'ESO.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Fa 13 anys que desenvolupo la tasca dins la docència. He format part d'escoles d'estiu, acadèmies, educació privada i educació concertada majoritàriament. Fa 10 anys que vaig començar en aquesta escola.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Ha evolucionat el perfil de l'alumnat en tant que ha evolucionat l'entorn social i les circumstàncies que envolten l'infant. La comunitat social més propera a l'escola ha canviat en els darrers anys principalment després de la construcció d'habitatges de protecció oficial. Això ha suposat un alumnat que presenta més exclusió social i abandonament, desmotivació davant l'escola i relaxació de l'autoritat del professorat. Entenen que l'educació no suposa un aprenentatge útil i no assumeixen les pròpies responsabilitats.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Penso que són varies: en primer lloc, la falta de recursos humans per a donar una resposta acurada a les necessitats de l'aula, especialment en la detecció de casos potencials (prevenció) i en la gestió del conflicte un cop que ha succeït.

Penso també que és rellevant la voluntat del professor, que molts cops es sent superat per ràtios excessives, tasca burocràtica absorbent i la frustració de voler fer aprendre a gent que no vol aprendre.

Per últim, és prioritari que família i escola realitzin una tasca conjunta i no sempre és d'aquesta manera.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Entenc que educació inclusiva és poder acostar el coneixement a les distintes realitats-capacitats d'aprenentatge dins l'aula. Donar l'opció a que cadascú pugui assumir uns objectius individuals tenint en compte nivell cognitiu, estil d'aprenentatge i situació familiar, per exemple. En aquest centre, amb excepcions comptades, mai no es treu l'alumnat fora de l'aula sinó que és gairebé normatiu que dins les classes hi pugui haver més d'un professional per a atendre la diversitat. A més, des del Departament d'Orientació se'ns faciliten estratègies i recursos quant a l'ensenyament i aprenentatge de casos ANEE i NESE.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

No, no es pot evitar: el conflicte és natural. El que pot canviar és la forma de conduir-lo. Moltes vegades cal la concessió, el reforç positiu abans que la crítica, a vegades cal fer pactes... L'autoritarisme rígid genera conflicte. La norma laxa en excés també. Possiblement un dels punts clau en la resolució de conflictes és l'empatia: tenir en compte el per què i entendre què li passa manifestant el conflicte. Una valoració molt personal és que dins el grup adolescent està millor valorat l'enfrontament que l'acotar el cap, allò de «*jo vaig amb la veritat per davant*» i «*jo ho dic a la cara*», que diríem.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Exemples:

- *La divisió de grups de feina.*
- *La divisió de grups socials.*
- *La manca de frustració davant una mala nota.*
- *Exclusió social.*

- *Assetjament.*

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

En el centre es practiquen dinàmiques de cercles de diàleg i el Servei de Mediació d'Alumnes. A les tutories també es fa feina en comunicació assertiva i distints professionals s'acosten a l'escola per a fer tallers segons el Pla d'Acció Tutorial del nivell.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Principalment les que he comentat a l'anterior pregunta. A més, cal assenyalar que a l'escola es segueix un protocol molt marcat en casos d'assetjament escolar i que, en cas de conflicte que generi una sanció disciplinària, s'aplica el reglament de centre.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Molts cops trobem que l'expulsió no és efectiva per acumulació, és a dir, són tantes les vegades que ha estat expulsat que no suposa per a ells cap mesura de càstig. Generalment en aquests casos les famílies hi estan d'acord i han acabat les estratègies i la paciència: assumeixen l'expulsió però també entenen que, en la realitat, és un premi. En altres casos, el fet de quedar castigat una hora més al centre pot resultar molest, però tampoc «dolorós» ni, el que és més important, educatiu. Malgrat saber això, sovint l'expulsió és inevitable segons el grau de la falta. El més significatiu de tot plegat és que, tot i la sanció aplicada, l'alumne actuarà de la mateixa manera a la propera situació de conflicte.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

Tenim una formació constant, però gestionar eficientment els conflictes implica molt temps i no sempre en disposem.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

No en faria, penso que es fa una bona feina.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Un petit afegitó a la pregunta 11: s'hauria de «convidar» també a la formació de pares i mares.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.7)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Professora de secundària, impartir classes a nivell d'ESO i BAT

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Quan vaig acabar els estudis universitaris vaig començar a donar classes a dos centres de secundària (durant un any) i a l'any següent ja només a un centre, en el que segueixo actualment. Fa 21 anys que faig feina aquí

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Hi ha més diversitat i s'ha perdut la cultura de l'esforç

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Manca de col·laboració per part d'algunes famílies.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Tractar a tots els alumnes per igual sense discriminar-los per cap motiu. Crec que en el meu centre s'intenta complir.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

Manca d'entesa entre dues o més persones. Es produeix normalment per malentesos, discrepàncies, manca de feeling, ... Es poden evitar si hi ha les actuacions pertinents.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Personalitats molt diverses, actuar de forma inconscient, malparlar d'altres, Moltes.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Si, tallers, cercles de diàleg, visualitzacions de vídeos, teatres, ...

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Es prenen les mesures adients d'acord amb el règim disciplinari del Centre. Hi ha un equip de mediadors a secundària obligatòria.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Depèn de cada cas. A més d'una expulsió s'ha de fer més feina.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

No, tenim ajuda del DO i de la cap d'estudis que s'encarrega de la disciplina

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Crec que hi ha moltes coses que no depenen de nosaltres, per exemple, baixar la ràtio, més implicació de les famílies, ... N'hi ha que si, fer complir de forma més estricta les normes del centre, tots els professors aplicar el mateix, ...

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.8)

1. podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Professor-tutor. A més d'impartir la meva assignatura, gestionar les necessitats del meu grup i fer d'intermediari entre l'escola i les famílies.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Molt diversa. 6 anys.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

En general, es veu menys interès per allò que se'ls hi explica i menys implicació. Sembla que aquesta saturació d'informació que patim també els afecta.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

La rigidesa en horaris i classes per a nins que no volen estar aquí i se'ls obliga.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Una educació a l'abast de tothom, especialment d'aquells sectors més desfavorits. El tractament personalitzat de tots els casos, en especial des de el Departament d'Orientació/Tutors.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

El conflicte és una oportunitat per veure punts de vista diferents davant una situació que afecta a dues o varies persones. Penso que no es poden evitar totalment, tot i que sí es pot fer feina per a minimitzar-los.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Prepotència, cansament, desinterès, egoisme, mala distribució d'aula, espais reduïts...

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Mediació, prevenció, dinàmiques d'integració...

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Reunions restauratives, expressions i /o declaracions afectives.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Les restauratives. L'expulsió és efectiva només com a darrer recurs o en cas d'una acció greu, per a protegir a la víctima.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

Crec que sí, però tota formació dins aquest àmbit m'agrada i m'és de molta utilitat.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Flexibilitzar els horaris i les classes d'aquells nins que mostren un rebuig molt urgent davant el sistema actual.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Em sembla que totes aquelles accions i/o recursos a millorar la convivència a l'aula i al centre són positius.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.9)

1. Me podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Sóc professora d'Educació Física d'ESO i batxillerat i tutora d'un grup de 1r de batxillerat.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig fer feina a un centre d'anglès durant dos anys, després a un centre esportiu municipal, de fet vaig ser coordinadora durant un any. I després vaig aterrar aquí, fa 23 anys!!!

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Ara és més desinteressat, sobretot pel que fa als estudis, tinc la sensació que maduren més tard. Són menys respectuosos, més inquiets, més impacients, mai estan satisfets i són més exigents.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Una de les principals barreres és l'augment d'alumnes, no és proporcional al nombre de professors, sobretot els de suport. A més, els professors tenen la mateixa formació, és a dir, saben molt de la seva matèria però no han avançat res en matèria de convivència.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Incloure a tots els alumnes en el mateix aula. No crec que progressin al màxim, però crec que sí participen, almenys se'ls hi dóna l'oportunitat.

Fa anys que es fa feina seguint les directrius de la Conselleria. A més Orientació ens fa partícips de les necessitats dels alumnes. Cada any es fa una reunió a principi de curs informant-nos

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

És qualsevol actitud o comportament que dificulta el desenvolupament de la classe. Encara que hi ha altres personals que tal vegada desconeixem fins que

surten o problemes entre els alumnes.

Crec que els conflictes es deuen a una falta de maduresa, de respecte, d'educació. No crec que es puguin evitar, són necessaris, però sí minimitzar.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?
La falta de respecte o de tolerància. Crec que si hi ha això, no hi ha conflictes.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Crec que és bàsic motivar-los, captar la seva atenció. No conec cap d'aquestes estratègies, bé sí, sí que les conec però no les he utilitzat mai.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Ho gestiono segons la intuïció, la meva experiència i amb el servei de mediació.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Això depèn de cada alumne, però crec que l'expulsió de l'aula és efectiva, sobretot per la resta dels companys, però no del centre. De totes maneres és una pràctica de la que no es pot abusar.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

No, només la meva experiència. Necessitaria més formació

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Conèixer els alumnes i les seves necessitats siguin les que siguin. Moltes vegades els conflictes es produeixen per desconeixement.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Sí, crec que és necessari implicar els pares en l'educació i la formació dels seus fills.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.10)

1. Me podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Sóc professora d'anglès al departament de llengües estrangeres a aquest centre.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment?

Quant de temps dur treballant en aquesta escola? He fet classe a 3 universitats diferents a Estat Units durant casi 8 anys. Vaig fer classe a l'UIB durant 3 anys. Ara duc 2 anys al col·legi.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

No puc opinar ja que aquest és el meu segon any.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

L'horari que tenim, el qual no ens dona temps de poder conviure més.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

És una educació que no discrimina als alumnes ni per capacitats acadèmiques ni per raça, religió...

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

Situació en la qual dues persones discrepen i no són capaços de respectar-se. Per què cadascú té una realitat diferent i per tant les seves opinions també són diferents. És clar que es pot evitar respectant a les persones i les seves idees o opinions.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Quan els alumnes no es posen a la pell de l'altre i esperen que un company actui con ells ho farien. Quan tenen expectatives i aquestes no es compleixen, quan es senten traïts...

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Jo faig servir molt els cercles de diàleg a la classe i sempre funcionen molt bé.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Fer un cercle restauratiu. Escoltat les opinions de les diferents part i intentar practicar l'empatia.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

El que funciona millor és xerrar directament amb els pares. Depèn de l'alumne, per alguns alumnes l'expulsió funciona però per a d'altres no.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

Sí, encara que sempre es pot aprendre més.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Fer cercles de diàleg més sovint i fer que el alumnes es sentin bé i amb confiança per contar els seus problemes o preocupacions al professorat.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.11)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Professor de Ciències Socials.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Tant al món educatiu com al centre amb aquest seran dos anys o cursos educatius. Pel que fa a la trajectòria professional he treballat durant un any a la Fundació Sa Nostra i durant tres mesos com a mosso d'hotel.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Des de el meu punt de vista el perfil ha anat variant considerablement amb el de fa uns anys enrere, crec que ara podem parlar d'un alumne "depressiu" marcat per la desmotivació fruit de, segons el meu punt de vista, la situació de crisi socioeconòmica de la darrera dècada. El discurs constant en mitjans de comunicació, xarxes socials, família... sobre el poc valor dels estudis a l'hora d'accedir al món laboral actual ha arribat a calar dins les noves generacions tot i no ser-ne els principals receptors i ha variat la seva visió sobre l'esforç i estudi.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

La gran varietat de perfils, predominant el de famílies amb poca implicació dins la vida escolar dels seus membres i d'un nivell sociocultural més bé baix.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Per educació inclusiva entenc el fet d'impartir els mateixos continguts a tots els alumnes potenciant o atenent cada una de les seves habilitats o intel·ligències per igual, així com també fer arribar aquests mateixos continguts als alumnes amb capacitats superiors o inferiors del grup.

Al centre, es cerca que cap alumne es senti diferent a la resta i totalment integrat dins el grup.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

És un punt de no enteniment entre diferents parts o individus i es produeix principalment per la falta de comunicació entre aquestes. A partir del diàleg i raonament entre els afectats.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

La manca de capacitat dins l'adolescent actual per comunicar-se i fer-se entendre així com també el mal ús de les noves tecnologies i xarxes socials (eines de comunicació) han motivat un augment dels conflictes dins l'aula.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Principalment els cercles de diàleg o el sistema de mediació (tant per alumnes com amb professors).

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

La majoria de les pràctiques són les pautades des del gabinet d'orientació, crec que el professor té poques eines al incorporar-se al món educatiu per afrontar aquestes situacions i que és amb el temps i sobre tot amb l'ajuda del gabinet d'orientació com millor es realitzen les tasques restauratives com la mediació.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Crec que en la majoria de casos l'expulsió és la mesura menys efectiva de cara a l'alumne, en el cas dels més conflictius solen suposar uns dies de vacances a casa, les sancions on l'alumne no pot participar en sortides escolar o activitats alternatives crec que són més efectives però crec que el paper dels pares és fonamental en aquest sentit, ells poden imposar les sancions de forma més eficaç i sobre tot fer-les complir.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

En absolut, és la formació que més manca als professors actualment.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Realitzar una formació real i clara sobre com crear un bon clima de convivència i pactar i pautar les mesures a dur a terme en cas de conflicte de forma clara i contundent per tal d'anar tot el centre en la mateixa direcció.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.12)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Sóc professor de Llengua Castellana i Literatura.

Don classes a 1r i 2n d'ESO. I també a 2n de batxiller.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig començar com a docent a un altre centre del Bisbat en Son Ferriol, el curs passat.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

En el meu cas, ja que sóc un professor nouvingut, no puc parlar d'una evolució de perfil.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

Desconec la existència de qualsevol barrera que pugui distorsionar la bona convivència entre companys.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

D'acord amb la llei, l'educació inclusiva consisteix proporcionar totes les eines necessàries al nostre abast perquè tot alumne rebi educació, independentment de quin sigui la seva procedència geogràfica, de la seva condició social o de les seves capacitats intel·lectuals.

El centre en el qual treball, igual que la resta de centres que integren les escoles diocesanes, disposa d'un equip de docents experimentats i qualificats capaços de donar solució a les necessitats dels seus alumnes. A més, tenim la sort de tenir un Departament d'Orientació que ens ajuda i assessora quan ens trobem amb algun cas que requereix la seva col·laboració.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

Un conflicte és una discrepància d'opinions o postures.

Es produeix des del moment en què hi ha interessos enfrontats.

Depèn de qui siguin els que tenen conflictes. Normalment, el món dels alumnes és relativament més senzill i simple que el dels adults, amb la qual cosa és possible afirmar que els seus conflictes solen tenir solucions fàcils.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Difícil de respondre. Normalment, és necessari conèixer als alumnes que integren cada aula per poder oferir una resposta més concreta i menys genèrica.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

La principal estratègia consisteix a crear i mantenir a tot moment un clima de convivència adequat, que afavoreixi el diàleg entre els alumnes i, sobretot, basat en les bones relacions.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Es gestiona amb l'ajuda del Departament de Orientació i d'altres persones aptes per a la mediació i resolució de conflictes.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Les sancions efectives són aquelles que obliguen a posteriori al fet que els seus alumnes reflexionin sobre l'ocorregut.

L'expulsió no és efectiva. Privar a un alumne de l'educació durant una sèrie de dies per la seva conducta és una mesura tan desgavellada com expulsar d'un centre penitenciari a un pres per haver-se portat malament.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

Sí, bàsicament perquè sóc partidari de pensar que la millor manera de gestionar un conflicte es basa en la prevenció del mateix. Si aconseguim crear un ambient adequat a l'aula ens estalviarem moltíssims conflictes i problemes que neixen des de l'absurd.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Suposo que apostaria per un diàleg actiu.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.13)

1. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Professora de Llengua Catalana a ESO i Bat. Impartir classes als alumnes d'aquestes etapes.

Tutora de secundària.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Abans d'impartir classes vaig fer feina a la Conselleria, com a examinadora a la Junta Avaluadora. I també vaig impartir classes de Català per adults.

Aquí fa 17 anys que hi faig feina.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Ha empitjorat pel que fa al respecte, l'educació i l'interès pels estudis. L'alumnat actual es mostra molt desmotivats i desganats.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

La convivència entre els membres de la comunitat és correcta. Els problemes que hi ha amb els alumnes són sobretot per faltes de disciplina per parts d'alguns alumnes. Aquestes faltes són principalment de respecte cap el professorat i entre ells.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Doncs...no ho sabria dir.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

Entre els adolescents es creen conflictes per coses sense importància (una mirada, un comentari, un gest mal interpretats poden provocar un conflicte). Es poden evitar els conflictes en segons quines ocasions, però hi ha situacions

en què és difícil evitar-ho, perquè no te n'adones, ja que el conflicte comença en el pati o en els passadissos, entrades i sortides; quan ens assabentem del conflicte ja s'ha fet gros. Per evitar-lo s'ha d'intervenir de tot d'una.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?
Pot provocar conflictes un comentari en veu alta per burlar-se d'un company. Entre les nines és molt comú que sorgeixi un conflicte per alguna cosa que m'han dit que ha dit ...

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

A secundària se fan cercles de diàleg per evitar conflictes.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Alguns alumnes i professors han assistit a un taller de mediació per tal de poder intervenir en els conflictes i poder -los solucionar.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

L'expulsió és l'últim recurs que s'ha d'aplicar en cas de conflicte. L'aula de convivència i les incidències(quedar a l'escola una hora més) penso que són molt més efectives.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

Actualment sí, perquè ens hem preocupat de formar el professorat.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Grups menys nombrosos. Que tota la comunitat educativa apliqui els mateixos criteris a l'hora d'actuar. Agafar els conflictes en el seu inici no deixar que es faci gros.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.14)

1. Me podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Som professor d'ESO i batxiller del centre.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

He treballat a l'empresa privada i professor. Ara duc al centre dos anys.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Més que l'alumnat jo diria que qui ha evolucionat més ha sigut el professorat que pateix la crisi d'autoritat viscuda darrerament a Europa, això influeix molt a l'alumnat. El professor ara vol recuperar el terreny perdut i això és molt complicat. Fa uns anys el professor va voler ser el "col·lega" del alumne i el professor és el professor, això és molt important.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

El barri és una mica conflictiu i marginal i això no ajuda.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

No hi estic d'acord. Tothom té dret a l'educació i ha de ser així però això no pot anar en detriment dels alumnes que veritablement volen estudiar, la nostre societat vol els millors metges, enginyers, pilots... i així ho exigim quan ens juguem la nostre vida i els nostres interessos. No val fer experiments a les aules. Hi ha alumnes que son una rèmora per el normal desenvolupament dels demès estudiants i han de ser tractats a part o han de fer algun taller ocupacional o alguna FP allà a on ells es sentiran millor i podran desenvolupar millor les seves possibles habilitats. No tothom val per estudiar dins una aula.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

El conflicte és la impossibilitat de fer les coses ordinàries amb normalitat. Es produeix perquè moltes vegades ens empenyem en fer el que no és possible. Es pot evitar. Primer cal que siguem conscients que el lema "tot és possible" és fals, no és veritat que tot sigui possible. Ex. Jo vull ser pilot d'aviació i no és possible, ja no tinc edat, duc ulleres... Hi ha que posar els peus a terra quan abans millor.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Els conflictes apareixen majoritàriament amb alumnes que no son aptes per estar dins unes certes aules.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Més disciplina i ordre, ser educats en l'esforç i el respecte als demès, nomes així és pot fer feina de veritat.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

La mediació per suposat però crec com he dit abans que es requereix més feina preventiva.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

L'expulsió no és efectiva per regla general però tampoc no fer res. Hi ha alumnes que no poden estar dins l'aula, no hem de insistir, no tots poden.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

No, en les actuals circumstàncies, jo no som el pare ni la mare dels alumnes, no som policia..... Hi ha molts conflictes que son de caràcter d'ordre públic...

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Tal i com estan les coses crec que hem de convèncer als polítics perquè facin altres normes educatives, no n'hi ha d'altre.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Sí, vivim una espècie de mentida permanent i fem creure als alumnes que el món és el centre i quan surten del centre es topen amb el món real a on no hi ha partes de incidències ni amonestacions ni truquen als pares ni res de res, simplement els fan fora... És el món.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.15)

1. Me podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Tutor i cap de departament.

Com a tutor les meves tasques són: participar en el PAT juntament amb el D.O., presidir les juntes d'avaluació, orientar/ajudar als alumnes en molts d'aspectes (acadèmics, emocionals...), controlar les faltes d'assistència, es sancions o incidències, mantenir comunicació amb les famílies, gestionar conflictes, facilitar la integració dels alumnes dins el grup, assessorar als delegats del grup...

Com a cap de departament he de presidir les reunions i fer les actes, revisar les programacions, fer la memòria anual del departament, formar part de la CCP, coordinar les activitats del departament, intervenir en les reclamacions formals de les assignatures del departament, recollir la informació dels llibres i material del curs següent...

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

Vaig començar com a professor en un altre centre (durant 7 anys) i després em vaig incorporar a aquest centre.

Fa 19 anys que estic en aquesta escola.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Des dels meus inicis, ha augmentat molt l'heterogeneïtat de l'alumnat i la influència de la tecnologia. També l'augment d'unitats familiars diferents al model «tradicional» i s'han fet molt patents les diverses necessitats d'atenció especial en molts d'alumnes. En els meus inicis podia tenir un o dos alumnes NESE com a màxim, actualment tinc un grup amb quasi la meitat.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

La poca implicació/interès de les famílies, les elevades ratis, la desmotivació, la

manca de recursos, la manca de formació del personal.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

És un model d'educació en què els alumnes estan junts independentment de la seva procedència, nivell social, si tenen alguna discapacitat, situació econòmica... un model que no discrimina.

L'elaboració de les programacions, adaptacions curriculars, personal de reforç especialista, feina i orientació del D.O.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

És una situació que implica un problema, una dificultat, un enfrontament... En el centre poden ser entre alumnes, entre alumne i professor, entre professors, entre pares d'alumnes...

Diferents cultures, formes de pensar, idees polítiques, religioses, manca d'informació, sobreprotecció, influència dels mitjans de comunicació, sèries, pel·lícules, videojocs, falta d'empatia, maltractament físic, verbal, intolerància...

El conflicte en si mateix és inevitable, però el què hem de tenir molt clar és com gestionem aquest conflicte per evitar els efectes negatius que poden generar.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Desmotivació, també en alguns professors, avorriment, manca d'objectius, diferents graus de maduresa, intolerància, fracàs escolar, baixa autoestima, no saber fer feina en equip, manca d'hàbits, sobreprotecció de les famílies...

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Cercles de diàleg, acció tutorial, col·laboració de les famílies, vigilància, formació...

Personalment, enfront d'un conflicte dins l'aula segueix aquestes pautes: controlar les meves emocions, utilitzar un to de veu afable, xerrar amb respecte i en positiu, escoltar i reforçar la millora de l'alumne .

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

El centre té un document de convivència que s'ha d'aplicar, depenent dels efectes negatius del conflicte hi ha diferents actuacions: permanència en el centre, aula de convivència, mediació, contacte amb les famílies, expulsió...

La mediació.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

El més efectiu és la reflexió, la formació emocional de l'alumne i la reparació dels danys però també l'alumne ha d'aprendre que les seves accions tenen conseqüències i per això, són necessàries les sancions.

L'expulsió és necessària en determinants casos en què no ha hagut resposta positiva per part de l'alumne a les actuacions restauratives.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

No. Crec que mai és suficient.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Formació del personal, famílies i alumnes.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.16)

1. Me podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...?

Professora d'Anglès.

2. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins el moment? Quant de temps dur treballant en aquesta escola?

1 Any.

3. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

Es el meu primer any, així doncs no puc respondre.

4. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

El centre té un pla de convivència amb una adequada normativa. Si més no, el departament d'Orientació ajuda moltíssim a que hi hagi una bona convivència, tenim aula de convivència i mediació.

5. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Escola inclusiva es aquella que s'adapta per a cobrir les necessitats de tot tipus d'alumnat dintre de l'aula. En el centre es compleix perfectament i cada professor hi posa de la seva part. En el meu cas he fet desde adaptacions curriculars significatives fins a modificacions de tasques ja sigui ressaltant amb negreta paraules clau o augmentant el tipus de lletra.

6. Què és per vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

Jo crec que conflictes sempre hi haurà, dintre i fora de l'escola, sobretot avui en dia ja que vivim envoltats de xarxes socials i la informació tant bona com dolenta arriba als nens Evitar-los es difícil però almenys hi ha bones eines per a resoldre'ls.

7. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

La diversitat es un tema delicat que a vegades genera algun conflicte (tema diferència d'exàmens, adaptació de tasques, ets) entre altres temes generals i comuns com per exemple racisme, bullying, etc.

8. Quines estratègies coneixeu i utilització per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Pràctiques restauratives.

9. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Al centre es realitzen cercles de diàleg i també mediació.

10. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

Considero que les expulsions no son gens efectives tenint en comte aquells alumnes que ja la "lien" per a esser expulsats i poder quedar a ca seva fora fer feina.

11. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

Depèn del tipus de conflicte considero que si tinc formació ja que he fet un curs en pràctiques restauratives. Tot i així crec que em segueix mancant moltíssima mes formació de resolució de conflictes i que, en el precís instant en que es generi el conflicte seria necessari un professor de suport per a controlar la resta de l'alumnat mentre es xerra amb els participatius dintre del conflicte.

12. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Formació obligatòria en resolució de conflictes aplicada en hores de tutoria ja sigui amb conflictes reals o situacions imaginaries que facin que l'alumnat pensi i raoni què ha passat i què caldria fer.

13. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA PROFESSORAT (D.17)

2. Em podria explicar quin és el seu càrrec i en què consisteix la seva tasca com...

Sóc professora de Llengua i literatura Catalanes als cursos de 3r i 4t d'ESO. També professora d'AED i de Llatí.

3. Quina ha sigut la seva trajectòria professional fins al moment? Quant de temps duu treballant en aquesta escola?

Vaig començar al setembre de 2014. Vaig fer Batxillerat al principi.

4. Com ha evolucionat el perfil de l'alumnat en els darrers anys?

A pitjor. Menys estudis, menys esforços, més maquinetes.

5. Quines són les principals barreres que té el centre per mantenir una bona convivència entre els seus membres?

La família.

6. Què entén per educació inclusiva? Quines passes segueix el centre en aquesta direcció?

Incloure tothom i no deixar ningú enrere. Tenim un bon equip orientador, equip de mediadors, etc.

7. Què és per a vostè el conflicte? Per què creu que es produeix? Creu que es pot evitar?

És la manca d'educació reflectida en el comportament. Alumnes amb poques capacitats socials, d'empatia, carències d'afecte a casa que es reflecteixen en un comportament disruptiu, desafiant i qüestionant l'autoritat. el conflicte existeix a casa i es manifesta a l'escola.

8. Quines actituds o comportaments poden derivar en conflictes dins l'aula?

Actituds passives, comportaments disruptius, no creure, faltes de respecte, etc.

9. Quines estratègies coneixeu i utilitzeu per prevenir els conflictes (tallers, cercles de diàleg...)?

Cercles de diàleg, mediació, etc...

10. Quan es produeix un conflicte, com es gestiona? Quines pràctiques restauratives coneixeu i utilitzeu (mediació, cercles restauratius...)?

Es deriva a mediació, es parla amb orientació, cap d'estudis, etc... i s'organitzen cercles restauratius.

11. Quines sancions són més efectives? Penseu que l'expulsió és una pràctica efectiva per solucionar el conflicte?

No és efectiva. Aquests alumnes més conflictius haurien de fer altres activitats per apropiades a ells.

12. Considereu que teniu formació suficient per gestionar els conflictes que es produeixen dins l'aula?

En podria tenir més.

13. Quines propostes faríeu per poder millorar la convivència del centre?

Treballar el respecte cap a l'autoritat i conscienciar famílies de la importància de ser col·laboradors i no contraris.

14. Vos agradaria afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

Alumnes

ENTREVISTA ALUMNES (A1)

1. Em podries dir quants anys tens i el teu curs?

14 anys, 3r d'ESO, sóc mediadora

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

No, mai, vaig estar apunt de repetir 1r d'ESO però al final vaig passar.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

Crec que sé el que és, però no estic segura. La tutora ens va presentar un dels primers dies de classe les normes i les sancions.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Sí! Sempre, si no ho faig em sento malament. Perquè són justes.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Sí, les conec i crec que són poc efectives. Enguany s'han posat en marxa les incidències i es queden castigats de 13.00-14.00, però els hi dóna igual, perquè de totes maneres no fan res.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeix un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

És quan dues persones no esta d'acord i discuteixen, crec que és dolent.

Sempre hi ha conflictes a algunes matèries, a una el professor provoca els alumnes i quan ell es cansa els posa una incidència. I a l'altra, el professor passa de tot i quan intervé ho fa per posar una incidència.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Sí, hi ha professors que expliquen d'una manera molt tranquil·la i sobretot millora quan treballem individualment.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Si, algunes d'aquestes hem sonen. Hem fet cercles i alguns tallers. Crec que seria millor asseure-se'n individualment, de totes maneres quan hi ha un conflicte no s'implica a la classe, és fa feina només amb els "dolents". A mi m'agradaria fer alguna cosa.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

Sobretot els cercles restauratius i la mediació, perquè ajuden a millorar la convivència. Però crec que hauria d'haver-hi més diàlegs amb els professor perquè moltes vegades no s'arriba a saber què ha passat.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

Crec q sí, si tingués un efecte a llarg termini com posar-la a un currículum, però així no, perquè ni tan sols fan els deures. Si a mi m'expulsessin no seria persona, em castigaria, no em deixaria sortir, em voldria morir, per a mi seria efectiva. Els altres estan avesats i s'ho prenen com a vacances.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Sí. Al ser alumnes sabem el que necessitem i crec que així es complirien més.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

Que qualcú ho pari, i quan tots estiguin més tranquils xerrar-ho. Crec que la mediació seria el més adequat

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA ALUMNES (A2)

1. Em podries dir quants anys tens i el teu curs?

Tinc 14 anys i faig 3r ESO.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

No. Però cada 2n trimestre suspenc 7, com enguany. Però crec que passaré.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

No. No ho record suposo que sí. Crec que record alguna.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

De les que me'n record i em pareixen justes.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Sí. Algunes són justes d'altres no, perquè hi ha favoritismes.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeixi un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

Són problemes que qualcú ha causat.

Molestar al professor, jo xerro moltes vegades i d'altres vegades hem posen incidències injustes i es quan a "lio", per exemple, l'altre dia no vaig fer els deures el música i el professor em va posar una incidència.

Hi ha més conflictes a música i religió, els professor posen incidències per qualsevol cosa.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Sí. Però algú explica massa temps, és massa informació i m'avorreixo...

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Sí. Els cercles, són una bona idea.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

Conec la mediació i els cercles restauratius. Els cercles restauratius m'agraden perquè tits podem xerrar, però la mediació no molt, hi ha favoritismes sobretot si es tracte d'un amic.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

No, crec que no. T'expulsen però el problema segueix, quan tornes només es preocupen de si has fet la feina. Et donen un full de reflexió, quan arribes ho dones...jo crec que no se'l miren.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Sí, crec que així les compliria més.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

S'hauria de tractar a tots els alumnes per igual, i crec que s'hauria de parlar més amb els professors.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA ALUMNES (A3)

1. Em podries dir quants anys tens i el teu curs?

Tinc 15 anys i faig 2n ESO.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

Sí, segon. No vaig fer res, em feia peresa.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

No. Les normes sí a mesura que les he anat incomplint.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Enguany sí, l'any passat. L'any passat estava amb gent de la meva edat, i clar...però enguany no em fa ganes incomplir les normes.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Mmm...sí les conec i la majoria són justes.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeixi un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

Un conflicte és una cosa que no es resol, de vegades pots aprendre, aprendre el que no has de tornar a fer.

Els professor amb els que hi ha més conflictes són els nous. Com són nous se'ls posa a prova: no es fa res, es xerra, passem d'ell, no som puntuals, quan xerra un company contesta un altre i diu alguna pardalada. I després n'hi ha d'altres que són divertits perquè es posen nerviosos molt ràpid.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Sí, però de vegades nosaltres som culpables, crec que els professors haurien de xerrar amb nosaltres, amb els que la "liam", no suposar que ens portarem

malament només perquè un professor...d'altre curs li ha dit que ho farem.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

A mi m'agraden els cercles, perquè tots podem xerrar i dir el que pensem.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

La mediació i els cercles restauratius estan bé. La mediació hi ha gent que ha tingut problemes i ho ha solucionat i els cercles depenen del tutor.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

Si tens uns pares que passen de tu, no. En el meu cas no ha sigut efectiva m'han expulsat 2-3 vegades, perquè m'avorria a classe i jugava amb els meus amics, o perquè suposaven que jo havia fet alguna cosa i, és clar, m'enfadava...

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Sí, Crec que ens sentiríem més responsables perquè hauria coses nostres. Jo pensaria que em tenen en compte.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

Depèn del conflicte crec que mantindria l'expulsió, sobretot si has pegat a qualcú.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

M'agradaria formar part del grup de mediació. Crec que necessiten gent com jo que hagi estat a l'altre costat. Crec que he madurat i podria aportar molt perquè sé com es poden sentir els "dolents".

ENTREVISTA ALUMNES (A4)

1. Me podries dir quants anys tens i el teu curs?

Tinc 13 anys i faig 2n ESO. Som mediadora.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

No he repetit mai.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

No, no el conec. En quan a les normes es que si hi ha alguna agressió t'expulsen.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Sí, sempre. Mai he tingut una amonestació ni una incidència, si puc fer les coses bé les faig.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Sí, es que amb una incidència et quedes una hora més. Crec que és just, tot té la seva recompensa

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeixi un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

Sí, quan hi ha mal rollo. Crec que la meva classe no hi ha olts de conflictes, però hi ha "xulitos" que sempre contesten i volen cridar l'atenció.

Els professors amb els que hi ha més conflictes són els nous, perquè són els més dèbils.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Ells ho fan tot bé.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Estan bé, són una forma de resoldre entre tots els problemes.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

Sí, totes. Jo soc mediadora i crec que amb el diàleg tot es pot solucionar.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

En segons quins casos crec que sí, en altres segueixen igual. El problema es deixa enrere i quan tornes no es xerra més.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Em dóna igual, és tema de l'escola, a mi em pareixen adequades.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

Crec que s'hauria de xerrar més amb els professors, que hauríem de ser més divertits, hi ha professors que venen enfadat d'altres classes i ho paguen amb nosaltres.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA ALUMNES (A5)

1. Me podries dir quants anys tens i el teu curs?

Tinc 15 anys i faig 3r ESO.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

Sí, segon. No feia res.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

Què és el pla de convivència?.

Les va mostrar la tutor el primer dia de classe.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Bé...les que em pareixen justes sí.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Sé que hi ha la incidència i l'amonestació. Crec que són una pardalada, perquè al final t'acaben expulsant.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeixi un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

El conflicte és quan hi ha una baralla.

Hi h professors que posen incidències sempre als mateixos, i crec que si ens escoltessin un poc més no farien falta incidències.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Sí, la majoria ho fan bé.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Sí, els cercles, ajuden bastant.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

Bé...allà hi són. La mediació funciona, un company la va demanar amb una professora i va anar bé.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

Mira, a mi m'han expulsat 4-5 vegades, la majoria de vegades 3 dies, crec que un varen ser 5 dies. Aquesta vegada em tocava estar amb ma mare i... no m'han tornat a expulsar, ni ho faran.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Bé, es complirien més, no pots contradir una cosa que has dit que faries.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

Jo els faria sortir de classe, si despès d'un parell d'avisos no aturen els hi diria que anessin a fer una volta. Després xerraria amb ells i intentaria ser just.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA ALUMNES (A6)

1. Me podries dir quants anys tens i el teu curs?

Tinc 16 anys i faig 3r ESO.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

Sí, segon. No vaig estudiar.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

No, no el conec. Només conec les normes que em va explicar el tutor.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Sí, algunes. Perquè les puc controlar.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Només sé que si et portes malament tens una incidència, si és més greu, un amonestació. Enguany no m'agrada molt, perquè t'has de quedar una hora extra si tens una incidència.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeixi un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

Un conflicte és un problema entre 2 o més persones, perquè un ha dit una mentida o hi ha mals entesos.

Hi ha professors amb els que és més fàcil que hi hagi conflictes, alguns estan a la defensiva i a la mínima et posen una incidència. Hi ha d'altres no els entenem.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Alguns professor ho fan molt bé, altres només xerren ells i després ens fan copiar el llibre.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Els cercles estan bé, ens ajuden bastant.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

Jo era mediador i crec que la mediació i els cercles ajuden molt a la convivència.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

Si t'ho dic des de el meu punt de vista, no funciona. A mi m'han expulsat 6 vegades i per mi ha sigut un descans, el problema no es soluciona. Abans de partir et donen un full de reflexió que donam a direcció quant tornem, però ja està, crec que ni s'ho llegeixen. L'única cosa que es preocupen és si has fet la feina, i a mi ja ni me la demanen.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

És clar!, els professor les fan des de el seu punt de vista i des de els alumnes. Crec que es complirien més si nosaltres poguéssim participar.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

Per part del professor: interactuar més amb la classe, no seguir sempre el llibre i fer més treballs en grup. Continuarà amb els avisos i les incidències i si és un cas greu l'amonestació, però mai l'expulsió.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Que no ens castiguin sense excursions, quan em varen dir que no podia anar a Menorca vaig pensar que ja no tenia motius per portar-me bé. No hem varen donar l'oportunitat de canviar.

ENTREVISTA ALUMNES (A7)

1. Me podries dir quants anys tens i el teu curs?

Tinc 14 anys i faig 2n d'ESO.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

No he repetit mai. Vaig estar apunt l'any passat però al final les vaig recuperar totes.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

No ho sé. Però les normes sí, la tutora les va explicar a principi de curs.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Ho intent, promet que ho intent, però de vegades no puc...no sé perquè...però no puc.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Crec que sí. Algunes són justes altres no les entenc, i clar, si no les entenc m'enfado i després és pitjor.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeix un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

El conflicte és quan 2 o 3 persones no es posen d'acord, de vegades poden arribar a barallar-se.

Entre els nins és perquè no ens escoltem però després ho solucionem ràpid. Amb els professors és diferent. Hi ha alguns professors que arriben expliquen i ens posen a fer deures i així, és molt avorrit haver d'estar tot el dematí. I després hi ha altres als que no entenem, no sabem el que expliquen i la "liam": xerrem, tirem papers, no fem els deure...i això els enfada molt, no sé perquè però no fer els deures és una de les coses que més els enfada.

I després estan els professors nous, hem de provar que el que diuen és veritat.

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Alguns sí. Alguns es preocupen per nosaltres i els dóna igual quantes vegades t'hagin castigat, però aquests són pocs. La majoria te recorda sempre el que fas malament. Per exemple, jo em comport regular o malament, però normalment faig els deures, qualche dia me'ls he deixat a casa, però quasi sempre els duc i estan bé. Doncs, cap professor m'ha dit mai: "molt bé", i als meus companys sí, ni m'han demanat mai que corregeixi a la pissarra.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Hem fet molts tallers i són divertits, però quan la senyora del taller se'n va, no es torna a xerrar del tema, fins que ve altra a fer un taller paregut.

Els cercles m'agraden, la nostra tutora en fa sovint, i m'agraden perquè puc xerrar. Demano la pilota i puc dir el que penso.

I, una cosa que fa la nostra tutora és xerrar molt amb nosaltres. Ella sap quan em passa alguna cosa, em crida i sortim a xerrar.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

La mediació està bé, vaig demanar una i me va ajudar a solucionar un problema con un professor, però primer em varen expulsar. I els cercles restauratius també m'agraden, a classe hem fet uns quants.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

Mmm crec que depèn dels teus pares, a mi m'han expulsat 2 vegades enguany i no m'agrada perquè ma mare s'enfada molt i m'obliga a fer tots els deures que m'han posat. Però quan torn no me'ls demanen, només més demanen el full de reflexió, però mai en xerrem del que he escrit. Realment amb l'expulsió no soluciona el problema.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Sí, crec que les compliria més i serien més justes, algunes no ho són.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

Els professors haurien de fer el que diuen i xerrar més amb nosaltres. Els hi proposem activitats i jocs i no ens escolten.

I nosaltres, hauríem d'escoltar més i portar-nos millor.

Crec que podríem arribar a un acord. Signar un compromís, com el que jo he firmat amb la tutora, i complir cada un la seva part.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

No.

ENTREVISTA ALUMNES (A8)

1. Me podries dir quants anys tens i el teu curs?

15 anys, 3r d'ESO, sóc mediadora.

2. Has repetit alguna vegada? Recordes quins varen ser els motius?

Sí a 2n de primària. Me costava molt entendre les coses i me varen dir que era el millor.

3. Coneixes el pla de convivència del centre? Com has conegut les normes de convivència?

No, què és això?

Sí, conec les normes, mediació ens les han ensenyat.

4. Sols complir les normes del pla de convivència? Per què les compleixes?

Sí, bé...a vegades, és la meva obligació, però si estic molt enfadada em costa.

5. Coneixes les sancions que s'apliquen davant l'incompliment d'una norma? Què te pareixen?

Les varen explicar a principi de curs i les tenim penjades a l'aula.

De vegades són un poc estrictes, com les del material, si t'oblides tres dies el material et quedes castigat un dia de 13.00 a 14.00.

6. Què és per tu el conflicte? Quins motius afavoreixen que es produeix un conflicte? Amb quins professors creus que es produeixen més conflictes?

És quan dues persones tenen una discussió i no la poden arreglar.

Hi ha molts motius que poden produir un conflicte.

Hi ha professors més estrictes que altres, alguns pareix que venen enfadats, i no fas res i et comencen a cridar i altres ja venen calents i tot d'una exploten, jo els intent entendre però a vegades no puc...

7. Creus que la forma en què els professors imparteixen les seves classes ajuda a mantenir un bon clima dins l'aula?

Sí, la majoria sí. Però altres fan tot el temps el mateix, llibre, exercicis i esquemes, això és molt avorrit i alguns xerren.

8. Coneixes alguna mesura que ajudi a prevenir els conflictes (cercles, tallers...)? Què en penses?

Sí, sobretot els cercles. En fem molt. Si hi ha qualque malentès li demanem al tutor fer un cercle. Per exemple jo vaig demanar un perquè varen fer un comentari que em va molestar i em va ajudar molt.

9. Quines pràctiques restauratives coneixeu (mediació, cercles restauratius...)? Què te pareixen? Ajuden a solucionar el conflicte i millorar la convivència?

Sí conec les dues. Crec que mediació és la millor, als companys de 1r d'ESO, els agrada molt es senten escoltats i compresos quan demanen una mediació, més que si ho fan amb un professor.

10. Creus que l'expulsió és una sanció efectiva quan es produeix un conflicte? Per què?

No, sense dubtar-lo, si és un alumne que passa de tot no serveix de res. Crec que s'hauria de xerrar és amb ells i no engegar-lo de classe perquè sí.

11. T'agradaria haver ajudat a l'elaboració de les normes de convivència?

Sí, m'agradaria molt, però no crec que m'escoltin.

12. Quines mesures hauries proposat si haguessis participat en el projecte per evitar el conflicte? I per solucionar-lo?

A alguns professors els hi demanaria que les classes fossin més divertides i tinguin més paciència, no ens agrada que ens cridin.

Sobretot el diàleg. Crec que posar una incidència o expulsar a un nin no soluciona el problema.

13. Vols afegir alguna informació rellevant que no hagi sorgit al llarg d'aquesta entrevista?

Crec que als professors els hauria d'agradar la seva feina. Es nota molt si a un li agrada o no. De totes maneres jo intent no discutir amb els professors, ni contestar. M'han ensenyat que quan un professor xerra tu t'has de callar. A més, si ho fas, sempre surts perdent.

8.3 Llistat centres concertats

Relació dels documents referents a la convivència del centres consultats que es disposen de forma oberta i han pogut ser consultats:

Mallorca			
Centre	RRI	ROF	PC
Arcàngel Sant Rafel	Sí		Sí
Aula Balear			Sí
Beat Ramon Llull	No és públic	No és públic	No és públic
CIDE	No és públic	No és públic	No és públic
El Temple			Sí
Escolàpies	Sí		
Es Liceu	No és públic	No és públic	No és públic
Es Lledoner	No és públic	No és públic	No és públic
La Milagrosa	No és públic	No és públic	No és públic
Francesc de Borja Moll	No és públic	No és públic	No és públic
Lluís Vives	No és públic	No és públic	No és públic
Lladó	No és públic	No és públic	No és públic
La Salle (Palma)	No és públic	No és públic	No és públic
La Salle (Pont d'Inca)	No és públic	No és públic	No és públic
La Salle (Inca)	No és públic	No és públic	No és públic
La Salle (Manacor)	No és públic	No és públic	No és públic
Llaüt	No és públic	No és públic	No és públic
Madre Alberta			Sí
Virgen del Carme	No és públic	No és públic	No és públic
Santa Mònica			Sí
Santa Maria			Sí
Santa Magdalena Sofia			Sí
Santo Tomás de Aquino (Inca)	No és públic	No és públic	No és públic
Sant Pere	No és públic	No és públic	No és públic
Sant Josep Obrer	No és públic	No és públic	No és públic
Sant Francesc d'Assís (Sa Pobla)	No és públic	No és públic	No és públic
Sant Francesc (Palma)	Sí		
Sant Antoni Abad (Son Ferriol)	No és públic	No és públic	No és públic

Sant Alfons M ^a de Ligorio		Sí	
San Cayetano	No és públic	No és públic	No és públic
Sagrat Cor	No és públic	No és públic	No és públic
Pureza de María (Inca)	No és públic	No és públic	No és públic
Pureza de María (Manacor)	No és públic	No és públic	No és públic
Pius XII	No és públic	No és públic	No és públic
N.S. de Montesión	No és públic	No és públic	No és públic
N.S. de Gràcia	No és públic	No és públic	No és públic
Sant Vicenç de Paül (s'Arenal)	No és públic	No és públic	No és públic
N.S. de la Consolación (Alcúdia)	No és públic	No és públic	No és públic
Eivissa			
Centre	RRI	ROF	PC
Centro Nuestra Señora de La Consolación	No és públic	No és públic	No és públic
Centro Sa Real	No és públic	No és públic	No és públic
Cc santísima trinidad	No és públic	No és públic	No és públic
CC can Bonet	No és públic	No és públic	No és públic
Cc mare de deu de les neus	No és públic	No és públic	No és públic
Centro Mestral			Sí
Menorca			
Centre	RRI	ROF	PC
Cc la Salle	No és públic	No és públic	No és públic
Cc Nostra Senyora de la Consolació	No és públic	No és públic	No és públic
Cc Sant Francesc d'Assís	No és públic	No és públic	No és públic
Cc Corazón de Maria	Sí		
Cc San José	No és públic	No és públic	No és públic

8.4 Llistat de centres públics

Relació dels documents referents a la convivència del centres consultats que es disposen de forma oberta i han pogut ser consultats:

Mallorca			
Centre	RRI	ROF	PC
IES Albuhaira			Sí
IES Alcúdia		Sí	
IES Antoni Maura		Sí	
IES Arxiduc Lluís Salvador		Sí	Sí
IES Aurora Picornell	No és públic	No és públic	No és públic
IES Baltasar Porcel	No és públic	No és públic	No és públic
IES Bendinat		Sí	Sí
IES Berenguer d'Anoia	No és públic	No és públic	No és públic
IES Binissalem			Sí
IES Calvià	Sí		Sí
IES Can Peu Blanc		Sí	Sí
IES Capdepera			Sí
IES CTEIB	No és públic	No és públic	No és públic
IES Clara Hammerl		Sí	Sí
IES Damià Huguet	No és públic	No és públic	No és públic
IES Emili Darder	No és públic	No és públic	No és públic
IES Felanitx		Sí	Sí
IES Francesc de Borja Moll	No és públic	No és públic	No és públic
IES Guillem Cifre de Colonya.		Sí	
IES Guillem Colom Casesnoves	No és públic	No és públic	No és públic
IES Guillem Sagrera			Sí
IES Joan Alcover			Sí
IES Joan Maria Thomàs		Sí	Sí

IES Josep Font i Trias		Sí	Sí
IES Josep Maria Llompart.		Sí	Sí
IES Josep Sureda i Blanes			Sí
IES Juníper Serra			Sí
IES La Ribera	No es públic	No es públic	No es públic
IES Llorenç Garcias i Font	No es públic	No es públic	No es públic
IES Llucmajor	No es públic	No es públic	No es públic
IES Madina Mayurqa		Sí	Sí
IES Manacor (antic IES Na Camel·la)		Sí	Sí
IES Marratxí	No és públic	No és públic	No és públic
IES Mossèn Alcover		Sí	
IES Pau Casesnoves	No és públic	No és públic	No és públic
IES Politècnic		Sí	
IES Porreres		Sí	
IES Port d'Alcúdia	No és públic	No és públic	No és públic
IES Portocristo			Sí
IES Puig de Sa Font		Sí	Sí
IES Ramon Llull		Sí	Sí
IES S'Arenal			Sí
IES Sant Marçal			Sí
IES Santa Margalida		Sí	
IES Santa Maria.		Sí	
IES Santanyí	No és públic	No és públic	No és públic
IES Ses Estacions	Sí		Sí
IES Sineu		Sí	Sí
IES Son Ferrer		Sí	
IES Son Pacs		Sí	Sí
IES Son Rullan		Sí	
Eivissa			
Centre	RRI	ROF	PC
IES Sant Agustí		Sí	Sí
IES Balàfia		Sí	
IES Sa Colomina	Sí	Sí	Sí
IES Algarb	No és públic	No és públic	No és públic

IES Isidor Macabich		Sí	
IES Santa Maria d'Eivissa	No és públic	No és públic	No és públic
IES Sa Blanca Dona	No és públic	No és públic	No és públic
IES XARC		Sí	
IES Quartó de Portmany	No és públic	No és públic	No és públic
Menorca			
Centre	RRI	ROF	PC
IES Pasqual Calbó i Caldés		Sí	
IES Cap de Llevant	No és públic	No és públic	No és públic
IES Maria Àngels Cardona			Sí
IES Josep Maria Quadrado	No és públic	No és públic	No és públic
IES Biel Martí	No és públic	No és públic	No és públic
IES Josep Miquel Guàrdia		Sí	
IES Joan Ramis		Sí	Sí
Formentera			
Centre	RRI	ROF	PC
IES Marc Ferrer	No és públic	No és públic	No és públic