

PLA CONVIVÈNCIA CEE VENTIJOL

APROVAT PEL CONSELL ESCOLAR AMB DATA --

Índex

1. Introducció
 2. Marc normatiu
 3. Objectius
 4. Criteris d'organització i funcionament
 5. Resolució de conflictes i pla d'actuació en:
 - 5.1 Alumnes.
 - Que entenen per conflicte?
 - Diagnòstic actual de la convivència en el centre.
Quins conflictes ens trobem en cada servei segons el perfil d'alumnes.
 - Anàlisi DAFO
 - Objectius en la resolució de conflictes
 - Pla d'actuació. Estratègies per millorar els conflictes.
 - 5.2 Famílies. (conflictes, intervencions i persones que fan la intervenció)
 - Conflictes entre famílies i famílies.
 - Entre famílies i escola
 - Entre famílies i institucions.
 - Dins de la família
 - Annex: L'absentisme escolar
 - 5.3 Professionals
 - Que entenen per conflicte.
 - Objectius
 - Estratègies
 - Elements bàsics.
 - Annex: Quins conflictes trobem en cada servei.
 - Annex: Enquesta
- ANNEX:
- Buidatge de l'enquesta en relació als conflictes en cada servei.
 - Enquesta sobre conflictes entre professionals.

PLA DE CONVIVÈNCIA DEL CEE VENTIJOL

1. INTRODUCCIÓ

La convivència en el centre escolar ha estat sempre un dels eixos prioritaris de tota la comunitat educativa.

Com a professionals d'un centre d'educació especial, som conscients de la necessitat de poder treballar i conviure en un clima d'entesa i respecte, així com en el dret dels nostres alumnes a ser educats en valors que afavoreixin el seu creixement personal i integració en l'entorn social. Per tant, ser capaços d'educar per a la convivència i contribuir a la formació cívica y solidària dels nostres alumnes, així com fomentar eines organitzatives i dinàmiques que afavoreixin el benestar a l'escola, és un repte educatiu que el **CEE Ventijol** assumeix des del seu Projecte Educatiu.

Educar per a la convivència precisa també de la necessitat d'articular i respectar un codi de normes que sigui reconegut i assumit per tota la comunitat educativa. Aquest codi bàsic d'actuació per regular les pautes de convivència queda recollit en les **NOFC** (normes d'organització i funcionament de centre).

Així mateix, la nostra **carta de compromís educatiu** suposa un pacte de coresponsabilitat entre l'escola i les famílies per seguir una acció coherent i coordinada en el desenvolupament personal, acadèmic i social de l'alumne i estableix un marc de comunicació amb uns principis que possibiliten les aliances i complicitats entre família i escola afavorint la convivència en el centre.

Per dur a terme aquesta educació per a la convivència hem elaborat el següent **Pla de Convivència**, com un document vertebrador de les actuacions que tenen com a objectiu afavorir la convivència a l'aula, al centre o a l'entorn, en considerar que la permeabilitat entre aquests tres àmbits d'intervenció afavoreix la transferència d'aprenentatges, valors, creences, actituds i hàbits relacionals.

Així mateix recull els mecanismes que el centre estableix a l'hora de resoldre els conflictes que es produeixen en els tres àmbits als que s'ha fet esment (aula, centre, entorn) i pautes organitzatives que facilitaran una atmosfera de treball i convivència segura i saludable.

2. MARC NORMATIU

Aquest document parteix d'unes **bases legislatives** desenvolupades a tal efecte:

- [LEY ORGÁNICA 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal de los menores](#) (BOE núm. 11 - 13/01/2000)

Aquesta llei fixa definitivament en 18 anys la majoria d'edat penal a l'Estat espanyol i insisteix en el caràcter primordialment educatiu i responsabilitzador de la jurisdicció de menors enfront del punitiu. Descriu un ampli catàleg de mesures per aplicar abans de decidir la privació de llibertat (internament). Una de les grans novetats es la incorporació del Programa de mediació penal juvenil (articles 19 i 51.2 «conciliació o reparació entre

menor i víctima») com a oportunitat educativa que el Ministeri Fiscal promou en determinades condicions i que gaudeix a Catalunya d'una amplíssima i exitosa difusió.

- [Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació](#). BOE núm. 106 de 4.5.2006

En el Preàmbul proposa l'exercici de la llibertat, dins dels principis democràtics de convivència i la prevenció de conflictes i la seva resolució pacífica. Al Capítol I, article 1 sobre principis i finalitats de l'educació, fa novament èmfasi en l'educació per a la prevenció de conflictes i la seva resolució pacífica que preparin per a l'exercici de la ciutadania i la participació activa en la vida econòmica, social i cultural" com a un dels principis i finalitats de l'educació (articles 1, 2, 127, 129 i 132).

Aquestes prescripcions es fan extensives tant a l'educació infantil, com a la primària, secundària obligatòria, batxillerat i formació professional (Títol I, capítols I, II, III, IV i V).

- [DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya](#). (DOGC núm. 4670 - 06/07/2006)

Vol estendre a l'àmbit escolar l'efectivitat de la mediació comprovada en altres aspectes del dret i de la convivència social, incorporant entre les funcions dels directors dels centres la de garantir la mediació en la resolució pacífica de conflictes. Prescriu la concreció als Reglaments de règim interior dels centres del procediment de mediació previst en el Títol 3 ("De la mediació com a procés educatiu de gestió de conflictes"), justament abans del Títol 4 dedicat al règim disciplinari. Pel que fa a la seva aplicació en el cas de conflictes greus, vegeu els articles 38-48.

- Els **Decrets 142/2007 i 143/2007 de 26 de juny (DOGC núm. 4915), d'ordenació dels ensenyaments d'educació infantil i primària i de secundària obligatòria**, estableixen que cada centre en el projecte educatiu especificarà els principis bàsics per al desenvolupament curricular i el tractament transversal en les diverses matèries dels objectius de l'educació per la ciutadania i els drets humans.

El projecte educatiu establirà els principis per a l'elaboració del projecte de convivència.

Així mateix els decrets esmentats assenyalen com a competències bàsiques i per tant com a part del currículum obligatori :la competència comunicativa, la competència d'autonomia i iniciativa personal i la competència social i ciutadana.

- [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#). (DOGC 5422 – 16.7.2009) (Pàg. 56589)

Article 32 : Mediació.

Article 33 . Protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions.

Article 35 : Tipologia i competència sancionadora.

Article 36 : Criteris d'aplicació de mesures correctores i sancionadores.

Article 37 : Faltes i sancions relacionades amb la convivència.

Article 38 : Responsabilitats per danys.

- [Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en infància i l'adolescència](#)

Article 39. Els poders públics, a fi de garantir els drets dels infants i els adolescents a relacionar-se amb llurs famílies, han de fixar procediments específics de mediació familiar. El sistema de mediació també ha d'incloure els conflictes que afecten els infants i els adolescents en l'àmbit familiar.

• **Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius**

Article 19. Normes d'organització i funcionament del centre.

1. En el conjunt de normes d'organització i funcionament del centre s'han de determinar:

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=545262&accion=fitxa

c) Els mecanismes que han d'afavorir i facilitar el treball en equip del personal del centre.

d) Les concrecions que escaiguin sobre la participació en el centre dels sectors de la comunitat escolar i sobre l'intercanvi d'informació entre el centre i les famílies, col·lectivament i individualitzadament, així com els mecanismes de publicitat necessaris perquè les famílies puguin exercir el seu dret a ser informades.

e) L'aplicació de mesures per a la promoció de la convivència i dels mecanismes de mediació, així com la definició de les irregularitats en què pot incórrer l'alumnat quan no siguin greument perjudicials per a la convivència i l'establiment de les mesures correctores d'aquestes irregularitats i les circumstàncies que poden disminuir o intensificar la gravetat de la conducta de l'alumnat.

Article 23. Mesures de promoció de la convivència

1. Les normes d'organització i funcionament del centre han de ser coherents amb el fet que l'aprenentatge i la pràctica de la convivència són elements fonamentals del procés educatiu. Totes les persones membres de la comunitat escolar tenen dret a convida en un bon clima escolar i el deure de facilitar-lo amb les seves actituds i conducta.

2. Les normes d'organització i funcionament han d'incorporar les mesures de promoció de la convivència establertes en el centre, així com els mecanismes i fórmules per a la prevenció i resolució de conflictes. Entre aquests mecanismes s'ha de considerar el de la mediació, sense perjudici de les altres iniciatives de foment de la convivència i de la resolució pacífica dels conflictes que adoptin el Departament d'Educació i les persones titulars dels centres.

Article 24. Mesures correctores i sancionadores

1. L'aplicació de mesures correctores i sancionadores de les irregularitats o faltes comeses per l'alumnat que afectin la convivència, establertes a la Llei d'educació, a les normes d'organització i funcionament del centre i, en el seu cas, en la carta de compromís educatiu

s'ha d'inscriure en el marc de l'acció educativa i té per finalitat contribuir a la millora del seu procés educatiu. Sempre que sigui concordant amb aquesta finalitat, la mesura correctora ha d'incloure alguna activitat d'utilitat social per al centre.

2. Les normes d'organització i funcionament del centre, a més del que preveu l'apartat e) de l'article 19.1, han de preveure mesures correctores referides a les faltes injustificades d'assistència a classe i de puntualitat. Així mateix, poden determinar que, a partir del tercer curs de l'educació secundària obligatòria, les decisions col·lectives adoptades per l'alumnat en relació amb la seva assistència a classe, en exercici del dret de reunió i prèviament comunicades a la direcció del centre i es disposi de la corresponent autorització dels pares, mares o tutors, no tinguin la consideració de falta. Les mateixes normes han de determinar en quines situacions les mesures correctores s'han d'aplicar directament pel professorat i en quins casos en correspon l'aplicació als òrgans unipersonals de govern del centre, així com el procediment per informar-ne la família i, si és possible i escau, establir, amb aquesta, pautes compartides d'actuació.

3. Per a la graduació en l'aplicació de les sancions que corregeixen les faltes esmentades a l'article 37.1 de la Llei d'educació, s'han de tenir en compte els criteris següents:

- a) Les circumstàncies personals, familiars i socials i l'edat de l'alumnat afectat.
- b) La proporcionalitat de la sanció amb la conducta o acte que la motiva.
- c) La repercussió de la sanció en la millora del procés educatiu de l'alumnat afectat i de la resta de l'alumnat.
- d) L'existència d'un acord explícit amb els progenitors o tutors legals, en el marc de la carta de compromís educatiu subscrita per la família, per administrar la sanció de manera compartida.
- e) La repercussió objectiva en la vida del centre de l'actuació que se sanciona.
- f) La reincidència o reiteració de les actuacions que se sancionen.

4. En tot cas, els actes o conductes a què fa referència l'article 37.1 de la Llei d'educació s'han de considerar especialment greus, i les mesures sancionadores s'han d'acordar de manera proporcionada a aquesta especial gravetat, quan impliquen discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra circumstància personal o social de terceres persones que resultin afectades per l'actuació a corregir.

Article 25. Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència

1. Les faltes greument perjudicials per a la convivència en el centre tipificades a l'article 37.1 de la Llei d'educació es corregeixen mitjançant una sanció de les previstes a l'article 37.3 de la Llei esmentada. Correspon a la direcció del centre imposar la sanció en la resolució de l'expedient incoat a l'efecte, sense perjudici que la mesura correctora incorpori alguna activitat d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, del rescabament de danys que es puguin establir de manera complementària en la resolució del mateix expedient.

2. La instrucció de l'expedient a què fa referència l'apartat anterior correspon a un o una docent amb designació a càrrec de la direcció del centre. A l'expedient s'estableixen els fets, i la responsabilitat de l'alumnat implicat, i es proposa la sanció així com, si escau, les activitats d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, l'import de reparació o restitució dels danys o materials que eventualment hagin quedat afectats per l'actuació que se sanciona.
3. De la incoació de l'expedient, la direcció del centre n'informa l'alumnat afectat i, en el cas de menors de 18 anys, també els progenitors o tutors legals. Sense perjudici de les altres actuacions d'instrucció que es considerin oportunes, abans de formular la proposta definitiva de resolució, l'instructor o instructora de l'expedient ha d'escoltar l'alumnat afectat, i també els progenitors o tutors legals, i els ha de donar vista de l'expedient completat fins a la proposta de resolució provisional per tal que puguin manifestar la seva conformitat amb allò que a l'expedient s'estableix i es proposa o hi puguin formular al·legacions. El termini per realitzar el tràmit de vista de l'expedient, de la realització del qual n'ha de quedar constància escrita, és de cinc dies lectius i el termini per formular-hi al·legacions és de cinc dies lectius més.
4. Per tal d'evitar perjudicis majors a l'educació de l'alumnat afectat o a la de la resta d'alumnat del centre, en incoar un expedient la direcció del centre pot aplicar, de manera excepcional, una suspensió provisional d'assistència a classe per un mínim de tres dies lectius prorrogables fins a un màxim de 20 dies lectius, que ha de constar en la resolució de la direcció que incoa l'expedient. Aquesta suspensió pot comportar la no-assistència al centre. Altrament, l'alumne/a haurà d'assistir al centre, però no podrà participar en les activitats lectives amb el seu grup mentre duri la suspensió provisional d'assistència a classe. En tot cas, en la suspensió provisional d'assistència a classe, que s'ha de considerar a compte de la sanció, s'han de determinar les activitats i mesures educatives a dur a terme durant aquest període.
5. Un cop resolt l'expedient per la direcció del centre, i a instàncies dels progenitors o tutors legals, o de l'alumnat afectat si és major d'edat, el consell escolar pot revisar la sanció aplicada, sens perjudici, de la presentació dels recursos o reclamacions pertinents davant els serveis territorials corresponents. En qualsevol cas, la direcció del centre ha d'informar periòdicament el consell escolar dels expedients que s'han resolt. Les faltes i sancions a què es refereix aquest article prescriuen, respectivament, als tres mesos de la seva comissió i de la seva imposició.
6. Per garantir l'efecte educatiu de l'aplicació de les sancions que comportin la pèrdua del dret a assistir temporalment al centre en les etapes d'escolarització obligatòria es procurarà l'acord del pare, mare o tutor o tutora legal. Quan no s'obtingui aquest acord, la resolució que imposa la sanció expressarà motivadament les raons que ho han impedit. La sanció d'inhabilitació definitiva per cursar estudis en el centre, en les etapes obligatòries, ha de garantir a l'alumne/a un lloc escolar en un altre centre. El Departament d'Educació ha de disposar el que sigui pertinent quan el centre afectat no pugui gestionar directament la nova escolarització de l'alumnat en qüestió.

7. Quan, en ocasió de la presumpta comissió de faltes greument perjudicials per a la convivència, l'alumne/a, i la seva família en els i les menors d'edat, reconeixen de manera immediata la comissió dels fets i accepten la sanció corresponent, la direcció imposa i aplica directament la sanció. Tanmateix, ha de quedar constància escrita del reconeixement de la falta comesa i de l'acceptació de la sanció per part de l'alumne/a i, en els i les menors d'edat, del seu pare, mare o tutor o tutora legal.

3. OBJECTIUS DEL PLA DE CONVIVÈNCIA

Amb aquest Pla de Convivència volem:

1. Ser capaços d'educar per a la convivència y contribuir a la formació cívica y solidària dels nostres alumnes .
2. Organitzar les actuacions necessàries per educar de manera sostenible per a la convivència incidint en la prevenció del conflicte y reconeixent i respectant un codi social de normes reconegut i assumit per tota la comunitat educativa.
3. Facilitar el camí de l'escola cap a un model constructiu i pacífic de convivència, amb caràcter global y de transformació, en el que puguin participar, dins les seves possibilitats, tots els agents educatius i que serveixi per aprendre a prevenir la violència i a solucionar els conflictes de forma no violenta.
4. Integrar en un únic document tots aquells protocols de que disposa el centre relacionats amb el foment de la convivència i la resolució de conflictes en el centre escolar.
5. Fomentar el treball en equip, la coordinació i el consens de tota la comunitat educativa.

4. CRITERIS D'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DEL PLA DE CONVIVÈNCIA

Els nostres criteris d'organització i funcionament, referits al Pla de Convivència, són els següents:

4.1. Criteris respecte l'elaboració, aprovació i aplicació del Pla de Convivència:

- El Pla de Convivència és responsabilitat de tots els membres de la comunitat educativa en l'àmbit de les seves competències i el seu desenvolupament es durà a terme sota la coordinació de la Direcció del Centre.
- El Pla de Convivència serà aprovat pel Consell Escolar del Centre.
- La Direcció del Centre, en l'àmbit de les seves competències, afavorirà la convivència y resoldrà els possibles conflictes, en compliment dels criteris fixats a les NOFC y d'acord amb aquest Pla de Convivència.

4.2. Criteris respecte la coordinació amb altres organismes del Centre.

- Cada curs, al Pla Anual de Centre inclourem totes aquelles actuacions previstes en el Pla de Convivència, posant especial atenció a aquelles encaminades a millorar el clima del centre y educar per a la convivència.
- Els Projectes Curriculars de les diferents Etapes inclouran criteris i procediments per a la prevenció i promoció de la convivència, en relació als diversos àmbits del Pla de Convivència.
- Així mateix es contemplarà en el Pla d'Acció Tutorial, elaborat i consensuat a cada etapa, que posarà especial atenció a l'educació en la convivència i a la mediació de conflictes, i del que és responsable el tutor/a.

4.3. Criteris referits al seguiment i avaluació del Pla de Convivència

- El seguiment del Pla de Convivència correspon a la Comissió de Convivència del Consell Escolar, formada per la directora, dos mestres i dos pares o mares del Consell Escolar.
- Aquesta comissió elaborarà un informe recollint les incidències produïdes, les actuacions, els resultats i les propostes de millora que es valorin adients. Aquest document s'inclourà a la Memòria anual del centre.

4.4. Criteris respecte els procediments i protocols- models d'actuació.

L'estructura del Pla de Convivència, com a model d'actuació planificada, contempla la següent estructura i accions a aplicar:

- a) Diagnòstic i anàlisi de la convivència en el centre.
- b) Respostes del centre davant situacions de conflicte; protocols-models d'actuació.
- c) Pla d'actuació per educar en la convivència i en la resolució de conflictes escolars, on es faran constar els procediments d'actuació orientats a la prevenció i a aconseguir un bon clima a l'escola.

5. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I PLA D'ACTUACIÓ.

Segons sigui a l'àmbit:

- D'alumnes
- De famílies
- De professionals

5.1 RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I COMUNICACIÓ ENTRE/AMB ALUMNES

- Que entenen per conflicte?
- Diagnòstic actual de la convivència en el centre.
Quins conflictes ens trobem en cada servei segons el perfil d'alumnes.
- Anàlisis DAFO
- Objectius en la resolució de conflictes
- Pla d'actuació. Estratègies per millorar els conflictes.

1.Què entenem per conflicte?

Conflicte : és una situació de tensió o hostilitat produïda per un desacord entre dues o més persones.

Conflicte : Són totes les situacions en la que diverses parts es senten en oposició.
Cal dir, que el conflicte forma part de la convivència.

Degut a les característiques dels alumnes de la nostra escola, cal especificar que les seves accions algunes vegades són intencionades, i per tant conscients, i d'altres vegades la mateixa acció podem classificar-la de "no conscient".

Entenem per "conscients" aquelles accions en que observem que té coneixement del que està fent. Ho fa per cridar l'atenció, per mimat...

Entenem per "no conscient" aquelles accions en les que el/la nen/a degut al cansament, a absències etc. no té coneixement del que fa.

Considerem com a accions o conductes greus, aquelles que afecten a la integritat física pròpia, dels companys, o dels adults.

Cal dir, que moltes vegades les faltes o **accions conflictives** són **degudes** en molts casos **a causes evitables**:

- Invasió de l'espai vital: quan un alumne sent envaït el seu espai, reacciona amb agressivitat.
- Situacions mediambientals : un excés de soroll, d'estímul o fins i tot canvis meteorològics, poden afectar a la seva conducta, aquesta darrera causa seia inevitable.
- Altres, segons el perfil de cada alumne.

2. Quins conflictes ens trobem en cada servei segons el perfil d'alumnes?

Cal tenir present que **les normes mai poden ser per a tots**. Cal marcar la diferencia i explicar-la a cada alumne. Hi ha diferències entre serveis i dins dels alumnes del mateix servei i de la mateixa aula. Amb uns alumnes hem de ser més exigents que amb altres i cal explicar-ho.

És una dificultat i no un conflicte explicar a cada alumne que és diferent i, per això, l'exigència també és diferent.

Servei EBO 1: alumnes amb plurideficiència i alumnes amb TGD.

Faltes o accions conflictives :

- Agressió física cap els companys produïda pel malestar que pateixen alguns alumnes.
- Agressió conscient quan no fan el que volen.
- Agressions per no tenir capacitat per comunicar-se.
- Crides d'atenció: moltes vegades tenen males conductes per cridar l'atenció.
- Treure les coses de l'armari: alumnes amb una hiperactivitat extrema, o en moments de crisi, buiden aquests o desordenen els objectes de l'aula.
- Escopir.
- Sortir de l'aula sense permís.
- No seguir les consignes donades per l'adult, i entossudir-se a no fer cas, sovint cauen en un espiral de malestar. Considerem que han de participar en les activitats rutinàries.
- Donar cops de peu, ja sigui a les portes, armaris...
- Llençar objectes a terra o a les escombraries...
- Utilitzar la verborrea o el to de veu alt manifestant el seu malestar.

Servei EBO 2 : alumnes amb Retard mental mitjà –profund i alguns d'ells amb trastorn mental afegit.

Faltes o accions conflictives :

- Cas omís davant una demanda de fer fila.
- No entrar a la classe amb la resta dels companys.
- No fer la tasca encomanada.
- Agressió física contra els companys i/o adults en un moment de descompensació.

- Indisciplina: Injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa,
- Deteriorament causat intencionadament de les dependències del centre o objectes personals.
- Provocacions entre companys.
- Característiques físiques que afecten a un altre alumne provocant una agressió a un altre o una descompensació pròpia.
- Agressions i reaccions en cadena per la descompensació d'un alumne.
- Actes greus d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa i agressions físiques.

Servei ESO . Alumnes amb Retard Mental Mitjà majors de 12 anys, alguns dels quals pateixen una malaltia mental.

Faltes lleus

- No fer els deures.
- Actes d'incorrecció o desconsideració amb els altres membres de la comunitat educativa.
- Qualsevol altre incorrecció que alteri el normal desenvolupament de l'activitat escolar, que no constitueixi falta: en hores lectives picar la taula, posar-se a cantar...
- Problemes que tenen el seu origen fora de l'horari escolar i ens repercuteix al centre.
- Possessió : amiatat com a propietat.
- Manca de comprensió de la situació dels altres.
- Manipulació entre alumnes.
- Distorsió de la realitat: molts alumnes interpreten la realitat de forma inadequada.
- Crides d'atenció.
- La reiterada i sistemàtica realització de conductes contràries a les normes de convivència en el centre.

Faltes greus

- Els actes greus d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa.
- L'agressió física i/o amenaces contra altres membres de la comunitat educativa.
- El deteriorament greu, causat intencionadament, de les dependències del centre, del material d'aquest o dels objectes i les pertinences dels altres membres de la comunitat educativa.
- Els actes injustificats que alterin greument el desenvolupament normals de les activitats del centre.
- Les actuacions i incitacions a actuacions perjudicials per a la salut i la integritat personal dels membres de la comunitat educativa del centre.

3. ANÀLISI DAFO

A partir d'una enquesta elaborada per aquesta comissió , hem contestat a les següents qüestions:

Com a institució, quins són els punts forts en la comunicació/resolució de conflictes, amb els alumnes, en què ens hauran de recolzar?

- Considerem que el treball en equip. A nivell organitzatiu hi ha dos espais, un de caire clínic, ens reunim amb el CSMIJ, i l'altre de caire pedagògic, les reunions de servei. La resolució de conflictes la veiem com una situació a considerar en equip , no és un problema exclusiu del tutor.
- El tutor coneix millor els seus alumnes i pot preveure determinats conflictes: respectar l'espai terapèutic dels alumnes...
- La formació permanent per part del personal docent.
- Sabem que no tenim la veritat absoluta, no sempre hi ha resposta.
- Som flexibles en quant a la resposta que donem al conflicte: tenim mentalitat oberta, no som rígids i considerem cada alumne particularment.
- Previsió de possibles conflictes amb experiències obtingudes anteriorment. Entendre'ls per atendre'ls.

Com a institució, quins són els punts febles en la comunicació/resolució de conflictes, amb els alumnes, que haurem de superar?

- Ens costa mantenir la calma. Sovint cridem, som impulsius i poc reflexius en el moment del conflicte. No ens donem temps.
- En la resolució de conflictes sovint som massa taxatius o massa resolutius.
- Se'ns oblidia reflexions i experiències anteriors. No acabem de creure el que ens diuen i fins que no ho experimentem per nosaltres mateixos no fem nostres els projectes i les idees.
- Manca de seguretat en la resposta que es dona davant d'un conflicte.
- No conèixer suficientment els alumnes , i estar poques hores durant la setmana dificulta el tema de la resolució de conflictes.
- En determinats alumnes en moments de crisi, hem d'aprendre a no dir res, ja que la parla és una invasió per a ells.
- Perdem de vista que molts alumnes funcionen en "present continuo" i conflictes passats sempre estan presents.

Com a institució, quines són les oportunitats que haurem d'aprofitar?

- Aprofitar el màxim possible les reunions pedagògiques i clíniques per entendre i atendre la resolució de conflictes.
- Participar sempre que sigui possible en la formació permanent ja sigui de centre, cursos telemàtics, mòduls, postgraus...
- Treure més profit de l'EAP.

Com a institució, quines són les amenaces de les quals ens haurem de defensar?

- El dolor de les famílies per tenir un fill amb discapacitat fa que siguin més vulnerables. Davant un conflicte entre alumnes es poden donar desavinences entre famílies o inclús entre família –escola. Com a institució, cal objectivitzar determinades conductes familiars, intentant neutralitzar-les, i no potenciar-les.
- Ús inadequat de les TIC fora de l'horari escolar, que repercuteix a la dinàmica de l'escola .

4. Quins objectius prioritaris ens proposem en la resolució de conflictes?

- Aturar el més aviat possible el conflicte, sigui lleu o greu, mantenint la calma.
- Donar una resposta mesurada, i si no es tenen les eines suficients demanar ajuda als companys o altres membres de la comunitat educativa.
- Informar als professionals nouvinguts dels possibles conflictes que es poden trobar per intentar entendre'ls.
- Cal preguntar periòdicament als alumnes que els agrada fer i que no els agrada. És important escoltar-los i que ells es sentin escoltats.

5. Estratègies per millorar els conflictes. Tipus de resposta (compromís) que donem a aquests conflictes? (Proposta d'activitats, espai de realització, recursos...)

Hem de pensar que no tots els alumnes han de passar pel mateix sedàs. Aquestes estratègies que proposem són orientatives.

També hem de valorar les coses de forma positiva i no únicament les faltes. Si l'alumne fa coses correctes també cal dir-ho i fer-li un reconeixement de la forma que sigui. Les propostes següents són des del punt de vista de les faltes.

Faltes o accions conflictives i tipus de resposta:

Servei EBO 1

Agressió física cap els companys produïda pel malestar que pateixen alguns alumnes	Separar-lo del grup, fer contenció física i verbal. Quan menys parlem en aquesta situació millor.
Agressió conscient quan no fan el que volen.	Amonestació verbal i aïllament, perquè entengui que aquella acció no es fa.
Agressió per no tenir capacitat per comunicar-se	Interpretar que li pot passar, i posar paraules al seu malestar o acte.
Crides d'atenció: moltes vegades tenen males conductes per cridar l'atenció.	Parar la situació i verbalitzar : quan et portis bé, et faré cas.
Treure les coses de l'armari: alumnes amb una hiperactivitat extrema, o en moments de crisi, buiden aquests o desordenen els objectes de l'aula	Fer recollir el que han llençat i acompanyar amb la mà per recollir.

Escopir	Amonestació verbal, i fer-lo netejar l'escopinada amb un tovalló de paper.
Sortir de l'aula sense permís.	Amonestació verbal i entrar-la. Si és reiteratiu tanquem la porta amb clau.
No seguir les consignes donades per l'adult, i entossudir-se a no fer cas, sovint cauen en un espiral de malestar.	Esperar el benestar emocional anar fent de mica en mica petites activitats.
Donar cops de peu , ja sigui a les portes, armaris...	Separar-lo de l'estímul amb amonestacions verbal.
Utilitzar la verborrea o el to de veu alt manifestant el seu malestar.	Intentar calmar-lo: amb música, baixant les persianes, caminar amb l'alumne...

Servei EBO 2 .

Crides d'atenció	Parar la situació i verbalitzar: " quan et portis bé et faré cas".
Cas omís davant una demanda de fer fila	Li diem que passarà si no fa l'ordre i comptem fins a 3. Tot seguit tanquem la porta i diem que es quedarà sol al pati. Es tancarà la porta sota control visual de l'adult.
No entrar a la classe amb la resta de Companys.	Li donem el temps prudencial abans de tancar la porta. Avisar abans de tancar la porta. Si no es tanca la porta, es queda a fora una estona.
No fer la tasca encomanada	A cada nen es busca la manera de què faci efecte. Tractem de trobar la sanció que més afecti o que més pugui fer reaccionar. Si fas això, després podràs fer el que l'agrada...
Agressió física contra els companys en un moment de descompensació	Separar-lo del grup, fer contenció física i verbal el mínim.
Indisciplina: injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa.	No fer rebombori del que diem. Si veiem que provoca el separem.
Deteriorament causat intencionadament de les dependències del centre o objectes personals	Fer-li reparar segons la capacitat. Portar un altre a l'escola.
Provocacions entre companys	Dir-li al provocador que deixi de fer-ho. Amença en aïllar-lo.
Característiques físiques que afecten a un altre alumne provocant una agressió a un altre o una descompensació pròpia	Separar-los, evitar que estiguin junts.
Agressions i reaccions cadena per la descompensació d'un alumne	Cal aïllar-lo espacialment i a nivell acústic perquè es tranquil·litzi.
Actes greus d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa i agressions físiques.	Avisar a la família i deixar constància escrita del fet o incidència a l'expedient de l'alumne. S'ha d'elaborar registre de quan i què s'estava fent en aquell moment.

SERVEI ESO. REFLEXIÓ SOBRE LA DISCIPLINA

Alguns aspectes a valorar són:

- Sovint s'arriba a una conducta negativa després d'una provocació (que pot ser del mateix moment o premeditat de fa temps);
- Detectem que hi ha algun alumne que pressiona i manipula negativament als seus companys amb amenaces verbals i físiques;
- Hi ha molt poca tolerància a la frustració (tant en l'esport, en les activitats d'aprenentatge, etc.), això provoca que les conductes negatives augmentin;
- Suposa un gran esforç el compliment de les normes, això provoca un rebuig cap als adults que es mantenen fermes amb les exigències;
- Es detecten unes actituds de rebuig i racistes vers persones "diferents".
- Per tot això i més, tots els esforços de prevenció i anticipació del conflicte són prioritaris.

Cal que busquem possibles solucions:

- què fem davant d'algunes de les conductes anteriors?
- com podem evitar-les?
- Ens impliquem tots?
- Cal que tinguem una conducta concreta per a cada alumne?

Algunes conclusions:

- Cal que inicialment intentem **preveure** les possibles **pressions** per part d'uns determinats alumnes vers els altres, ja que aquestes són les que inicien les conductes negatives.
- Cal que fem un **tractament directe** cap a aquests **alumnes-líders**, es proposa fer una reunió de tots els docents i l'alumne en qüestió a fi d'aclarir-li que tots estem al cas de la pressió que exerceix vers els altres i que com adults no ho permetem(!!!!).
- Cal que les **respostes** a les conductes negatives siguin les **mateixes per a tots**. Però cal que el *plantejament* del problema s'*adeqüi* a cada alumne en concret i adaptant-lo a les seves pròpies possibilitats.
- És necessari **enviar una nota als pares** o fer una **trucada** explicativa de la situació sempre que s'hagi produït un conflicte, intentant evitar "mediadors". Per les *faltes lleus* la persona que farà la comunicació amb la família serà *el/la tutor/a* de l'alumne i per les *faltes greus* la comunicació la realitzarà *el/la director/a* del centre
- Es proposen també **mesures més normalitzades**, és a dir que es duen a terme en d'altres centres de Secundària, com expulsions del centre segons la gravetat de la falta, buscar un espai de separació de l'alumne de la resta del grup a fi que es pugui tranquil·litzar i/o reflexionar...
- Es proposa també la creació d'un "*Carnet de conducta*" el qual es basa en un registre d'activitats que serveixen com a compliment de càstig i en el

qual es registra la gravetat de la falta i en el cas de no compliment es prendrien les mesures referents a faltes greus. És important que les activitats que es triïn no siguin com les de treball (pintar...)

- Cal recordar **no parlar dels alumnes** davant d'ells i tampoc davant persones que no són docents del centre.
- Cal **no abusar** de la *figura del Director* com a intimidació, per faltes lleus, ja que s'hauria de limitar a faltes realment greus o per posar en coneixement de les famílies determinades conductes negatives.
- Convé entendre, amb caràcter general el valor simbòlic de les mesures disciplinaries, especialment en els alumnes amb trastorn mental.
- S'ha de potenciar la figura del mediador entre algú o alguns dels alumnes de l'ESO.
- És aconsellable l'expulsió de només un dia ja sigui del grup classe o de l'escola.
- S'ha de tenir la flexibilitat per analitzar cada cas de forma individual.
- Estimular les tasques compensatòries com una compensació a la infracció.
- En tots els serveis, no únicament per als alumnes d'ESO, quan un professional ha de fer contenció d'un alumne s'ha de limitar a les situacions en les que perilla la seguretat física d'altres alumnes (interposar-nos en baralles o agressions....) o del mateix alumne en forma d'autoagressió.
- Quan els professionals del centre detecten una situació molt greu que no es pot solucionar amb el protocol normal, es cridarà al 112 i els mossos d'esquadra. Sempre ha d'intervenir un membre de l'equip directiu.

A continuació s'han fet unes graelles amb diferents tipus de faltes (Lleus, greus i molt greus) i les mesures correctores per cada una d'elles.

ESO :

Faltes lleus

	Mesures correctores	5 Faltes lleus és una expulsió del grup classe i estar aïllat.
No fer els deures	Amonestació oral i escrita a l'agenda.	
Actes d'incorrecció o desconsideració Amb els altres membres de la comunitat educativa.	- Amonestació verbal i immediata - Informació als pares del que ha passat.	
Qualsevol altre incorrecció que alteri el normal desenvolupament de l'activitat escolar, que no constitueixi falta: en hores lectives picar la taula, posar-se a cantar...	Amonestació verbal i si és reiteratiu, reunió de docents i posteriorment al director.	
Problemes que tenen el seu origen fora de l'horari escolar i ens repercuteix al centre.	Parlar amb els pares dels alumnes implicats.	
Possessió: amiatat com a propietat. Manca de comprensió de la situació dels altres.	- Fer-li entendre i donar estratègies per ampliar el seu cercle d'amistats.	
Manipulació entre alumnes	Per part de l'adult, controlar la situació.	
Distorsió de la realitat	- Evitar situacions equívokes (dutxes...) - Aquest alumne no ha de quedar-se mai sol amb un altre alumne o adult. - Fer-li entendre que no és així. - Buscar recursos externs CSMIJ.	
Crides d'atenció	Parlar amb ell, i fer-li entendre.	

Faltes greus

	Mesures correctores	2 faltes greus és una expulsió de l'escola o del grup classe
Els actes greus d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa.	- Notificació escrita i signada pels pares. - Notificació oral i entrevista. - Valorar el càstig més adequat a les característiques de l'alumne.	
Els actes injustificats que alterin greument el desenvolupament normals de les activitats del centre.	- Realització de tasques educadores per l'alumne, no es podran prolongar per un període de més d'una setmana.	
L'agressió física contra altres membres de la comunitat educativa en forma de copet.	- Es comunicarà els pares i es faran feines compensatòries	
Escapar-se o fugir de l'escola	- Trucar a la policia local i a casa - Realitzar feines compensatòries	
Furts i robatoris petits	- Retornar el que ha robat - Realitzar feines compensatòries - Comunicar els fets als pares	

Faltes molt greus

	Mesures correctores	1 falta greus és una expulsió de l'escola
L'agressió física contra altres membres de la comunitat educativa. Les actuacions i incitacions a actuacions perjudicials per a la salut i la integritat personal dels membres de la comunitat educativa del centre.	- Es reuniran els docents del servei amb l'alumne a fi d'aclarir-li que tots estem al cas de la pressió que exerceix vers els altres i que com adults no ho permetem. - Expulsió d'un o dos dies i quan torni que faci feines compensatòries. - Redactar una carta de disculpa, reconeixent els errors - Comunicar els fets als pares	
El deteriorament greu, causat intencionadament, de les dependències del centre, del material d'aquest o dels objectes i les pertinences dels altres membres de la comunitat educativa	- Reparació econòmica d'una part dels danys causats. Ensenyar la factura als pares i explicar els fets. - Expulsió d'un o dos dies i que faci feina a casa. Quan torni que faci feines compensatòries. - Redactar una carta de disculpa, reconeixent els errors	
Furts i robatoris importants	- Retornar el que ha robat - Realitzar feines compensatòries - Comunicar els fets als pares	

5.2 RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I COMUNICACIÓ ENTRE/AMB FAMÍLIES

Famílies. (conflictes, intervencions i persones que fan la intervenció)

- Conflictes entre famílies i famílies.
- Entre famílies i escola
- Entre famílies i institucions.
- Dins de la família
- Annex: L'absentisme escolar

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I COMUNICACIÓ AMB LES FAMÍLIES

Entre famílies i famílies

Conflictes	Intervencions (Mantenir sempre la imparcialitat)	Persones que fan la intervenció
Situació conflictiva externa a l'escola sense repercussió a l'àmbit escolar	No intervenció.	-
Situació conflictiva externa a l'escola amb repercussió a l'àmbit escolar (genera conflictes entre l'alumnat)	1r- Parlar amb els alumnes per evitar aquesta situació a nivell de tutoria. 2n- Informar de la situació a direcció i parlar amb els alumnes a nivell de direcció 3r- En el cas que persisteixi el conflicte, informar personalment a les famílies (a través d'una entrevista) de la situació. I demanar que no traspassin els problemes als fills. Si es creu convenient, fer l'entrevista amb algú de l'equip directiu.	- Tutor/a i educador/a - Equip directiu

PROPOSTA DE MILLORA:

- Que l'AMPA promogués activitats familiars per fomentar el bon ambient entre famílies, prevenint d'aquesta manera els conflictes.

Entre família i escola

Conflictes	Intervencions	Persones que fan la intervenció
Conflicte entre la família i la línia pedagògica del centre, organització,... - No estan d'acord amb la ubicació de l'alumne (grup) - No estar d'acord amb l'horari, les matèries, hores d'especialistes, idioma,...	<i>Per realitzar una bona intervenció cal que hi hagi un bon traspàs d'informació (docent implicat i direcció)</i> 1r- Rebre les queixes o suggerències dels pares. Informar-los que les decisions són preses en consens pel claustre. 2n- Si continua el conflicte, parlar-ne a reunió de servei (avisant els especialistes implicats) i valorar si cal fer una millora o canvi. 3r- Informar i contrastar amb l'equip directiu la decisió presa per servei. 4rt- Informar a la família de si els canvis són o no factibles (raonar-ho)	- Tutor/a o equip directiu - Servei i personal implicat - Tutor/a i equip directiu Valorar qui intervé en funció del cas.
Conflicte entre família i funcionament de l'aula (no compartir objectius, normes, límits,..)	1r- Rebre les queixes o suggeriments dels pares. 2n- Fer una reunió amb la família per arribar a un consens. Si es creu convenient, prèviament s'haurà parlat a reunió de servei.	- Tutor/a, educador/a - Servei
Conflicte entre la família i un docent o educador/a	<i>Promoure que les comunicacions siguin directes amb el centre, sense que hi hagi més intermediaris (p.e. monitores de transport)</i>	- Persona que rep la queixa - Persona implicada

	1r- Rebre les queixes o suggeriments dels pares. Si el conflicte és lleu no intervenim. 2n- Informem a la persona implicada (si la queixa és indirecta) 3r- Es reuneixen la persona implicada, l'equip directiu i, si es creu convenient, el tutor i decideixen la solució: a. reunió persona implicada i família b. reunió direcció i família c. reunió conjunta (direcció, família i persona implicada).	- Tutor/a (opcional) i equip directiu.
Conflicte entre família i personal del centre (PAS, monitores, conductors, serveis externs) - No estar d'acord amb el menú o el menjar	<i>Transport: Intentar resoldre aquests conflictes de forma directa, sense que l'escola intervingui.</i> <i>Altres: Resoldre el conflicte a través de l'escola (tutor/a o equip directiu).</i> 1r- Rebre les queixes o suggeriments dels pares. Si el conflicte és lleu no intervenim. 2n- En cas que la persona implicada no estigui a l'escola i no se'n pugui parlar, informem a la família de que ho estem solucionant. 3r- El tutor parla del conflicte amb la persona implicada (depenent de la gravetat del conflicte intervé directament	- Persona implicada (depenent de la gravetat del conflicte intervinirà l'equip directiu). - Persona que rep la informació - Tutor/a - Equip directiu

	l'equip directiu) 4rt- Parlar amb la família (depenent de la gravetat, via agenda, telèfon o entrevista) per intentar solucionar el conflicte.	
Conflicte generat per l'absentisme escolar	<i>L'absentisme és l'absència reiterada i no justificada al centre educatiu de l'alumnat en edat d'escolarització obligatòria. Tanmateix, hi ha altres realitats, que sovint s'inclouen dins aquest terme, com l'abandonament, la no escolarització o la desescolarització. Veure intervencions a l'annex</i>	
Conflicte per manca de comunicació (no resposta a les trucades, notes, entrevistes...)	<i>Cal informar a l'equip directiu de la manca de comunicació amb la família.</i> Si no contesten a l'agenda - Es demana a la reunió d'inici de curs que els pares signin les notes de l'agenda. En cas que no ho facin, per les coses importants es trucarà a casa. Si no contesten a les trucades - Intentem posar-nos en contacte per altres vies (agenda). Si no venen a les entrevistes - Anotar al full de registres d'entrevista que la família no ha assistit a les reunions	- Tutor/a

	(durant el curs). I si s'han comentat coses per telèfon registrar-ho com una entrevista.	
Conflicte per una manca de traspàs d'informació interna	<i>Hem d'intentar que no es donin aquestes situacions.</i> - En cas que sorgeixin, el tutor s'excusarà a la família.	- Tutor/a

PROPOSTA DE MILLORA:

- Per millorar la informació interna, es proposa tenir una safata per a cada mestre/a on se li deixa els encàrrecs que no són urgents (coses per repartir als alumnes,...)
- Fer un registre de visites mèdiques perquè la persona que estigui al despatx sàpiga si ha d'obrir o no als alumnes que venen més tard.
- Registrar les sortides dels alumnes a horari escolar.

Entre famílies i institucions

Conflictes	Intervencions	Persones que fan la intervenció
Conflictes entre la família i institucions.	<i>S'ha d'intentar resoldre aquests conflictes de forma directa, sense que l'escola intervingui.</i> Els docents hem de vigilar molt quines informacions donem. Davant d'aquesta situació ens hem de mantenir imparcials, escoltar els pares però no donar opinions.	- Serveis implicats

Dins la família

Conflictes	Intervencions (Mantenir sempre la imparcialitat)	Persones que fan la intervenció
Conflictes amb pares separats	Per tal d'evitar els conflictes: - L'alumne tindrà una <u>agenda</u> única on s'hi anotaran informacions imparcials. Si és necessari comunicar-nos amb un dels pares ho farem via telefònica. - Depenent de l'entesa entre els pares, les <u>entrevistes</u> es poden fer conjuntes o separades. Depenent dels casos serà preferible que a les reunions vinguin només els tutors legals. - Es donaran <u>informes</u> duplicats (un pel pare i un per la mare).	- Tutor/a

	famílies (a través d'una entrevista) de la situació. Si es creu convenient, fer l'entrevista amb algú de l'equip directiu. 4rt- Si persisteix el conflicte i és necessari, informar al servei extern corresponent. 5è- Fer un seguiment del cas.	- Serveis externs
--	--	-------------------

ANNEX

Conflicte generat per l'absentisme escolar

L'absentisme és l'absència reiterada i no justificada al centre educatiu de l'alumnat en edat d'escolarització obligatòria. Tanmateix, hi ha altres realitats, que sovint s'inclouen dins aquest terme, com l'abandonament, la no escolarització o la desescolarització.

El centre considera una absència justificada:

- Visita mèdica amb justificant
- Malaltia amb la justificació dels pares (via telefònica o personal).
- Vacances familiars amb el coneixement de direcció.

En cas que no es compleixin aquestes condicions o hi hagi algun altre tipus de sortida en horari escolar, les absències seran considerades com a faltes injustificades.

Passos a seguir per evitar l'absentisme escolar:

- A nivell d'aula, cada dia s'omple la graella de control d'assistència
- En cas que hi hagi una absència i la família no l'hagi comunicat, es trucarà a la família.
- Si s'observa que hi ha moltes faltes injustificades al mes, es farà una reunió amb els pares per informar-los de la situació i recordar-los les obligacions que tenen de vetllar per la correcta escolarització dels seus fills/es.
- Si d'aquesta actuació no en resulta la rectificació del comportament absentista, la direcció del centre comunicarà per escrit la situació als serveis socials del municipi. D'aquesta comunicació n'haurà de quedar còpia arxivada en el centre, a disposició de la inspecció d'educació.

Propostes de millora:

- Demanar a les famílies que si l'alumne/a està malalt, truquin a l'escola per informar.
- Demanar a les famílies que quan han d'anar al metge, ens avisin amb antelació
- Quan les famílies ens avisin via telefònica, se'ls explica que rebran un paper justificatiu perquè la família el firmi conforma justifica l'absència de l'alumne/a.
- Registrar les sortides dels alumnes en horari escolar (firmar autorització)
- En cas de vacances familiars, la família ha d'informar al tutor i equip directiu que recollirà la demanda i valorarà si és justificat o no .

5.3 RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I COMUNICACIÓ ENTRE/AMB PROFESSIONALS

* Professionals

- Que entenen per conflicte.
- Objectius
- Estratègies
- Elements bàsics.
- Annex: Quins conflictes trobem en cada servei.
- Annex: Enquesta

PLA D'ACTUACIÓ

1. QUÈ ENTENEM PER CONFLICTE?

Xoc de voluntats o d'idees diferents en la ment d'una persona o entre diversos individus. Nosaltres ens volem referir a qualsevol tipus de conflicte, des d'un punt de vista de comunicació (o manca de la mateixa), de relació (o manca de la mateixa), de col·laboració, de treball de col·laboració i en equip etc.

2. OBJECTIUS

Resoldre els conflictes amb satisfacció de les dues parts.

3. ESTRATÈGIES

DIRECTES (Protocol i procés d'intervenció):

1. Treballar en equip al Servei: plantejar conflictes, buscar solucions..
2. Utilitzar la comissió de mediació. La comissió s'escollirà a partir de les propostes del claustre. S'escullen tres persones com a comissió. No es fa de forma voluntària. S'escull de forma secreta.
3. Dirigir-nos a l'Equip Directiu

PREVENTIVES:

- Informació, formació, dinàmiques de grup, reflexió a partir d'articles, situacions... sobre Conflictes.
- Comunicació, mediació, etc.
- Tenir en compte els càrrecs en funció de la possibilitat de conflictes: persones que sàpiguen.
- Gestionar, saber tranquil·litzar els ànims...
- Promocionar activitats lúdiques de convivència (dinars, jocs, jornades esportives i culturals, tallers, etc.)

4. ELEMENTS BÀSICS I DE PARTIDA PER TAL DE REALITZAR FORMACIÓ

La comunicació que mantenim amb el nostre entorn és constant, sempre estem comunicant, i de vegades les paraules són la part menys important de l'acte comunicatiu. Una manera de vestir, de mirar o un somriure pot dir molt més de nosaltres que un conjunt de paraules. Sempre estem comunicant.

L'emissor d'un acte comunicatiu és sempre el responsable de la resposta que obté. El resultat de la comunicació és la resposta que s'obté, independentment de la nostra intenció. Els altres reben el que els diem i fem a través dels seus propis mapes mentals. Si volem que la nostra comunicació sigui eficaç haurem d'ajustar-nos als mapes i a la manera de recollir la informació dels receptors. L'important no és el que diem, sinó el que l'altre entén. L'eficàcia de la meua comunicació es mesura a partir de les respostes que obtinc. Com saps que el missatge que dones és el missatge que reben els altres?

La representació de la realitat és això, "una representació", no la realitat en si mateixa. Cada persona, davant d'una mateixa experiència o fet, es construeix el seu propi (i diferent) mapa d'aquesta realitat en funció de les seves percepcions, creences i experiències prèvies

Flexibilitat de conducta

1 opció = potser et funciona o potser no.

2 opcions, et posen en un dilema

Calen com a mínim 3 opcions + flexibilitat = ÈXIT.

MODEL ICEBERG



Model del Iceberg - LES PARTS involucrades en el conflicte

L'anomenem model d'iceberg perquè la part visible (posicions que cada part defensa) no és la que sol, en definitiva, provocar el conflicte, sinó l'oculta (els interessos, expectatives, desitjos, prejudicis i sentiments no exposats i per tant no coneguts per l'altra part).

Els prejudicis són fruit de coses que s'han dit o fet que, interpretats subjectivament, generen actituds i creences que es manifesten en forma de conflicte. Al seu torn desencadena en una sèrie de sentiments que sovint són d'injustícia, desconfiança, manca de reconeixement, etc., Que resulten molt difícil parlar d'ells. Per aquest motiu és que aquests es solen mantenir ocults fins que esclaten de mala manera: "el que no es parla avui es diu als crits demà", ens deia un familiar que ho tenia ben experimentat.

La solució està en mantenir una conversa per cert difícil però imprescindible en la qual s'expressin els prejudicis i sentiments involucrats en el conflicte. Tinguem en compte que els sentiments no són una distorsió en una conversa, moltes vegades són el conflicte mateix

Si considerem que els conflictes, a més, estan condicionats per la personalitat, competències professionals, virtuts, defectes i els valors (o absència d'ells)-representats sota de la base de l'iceberg-, mostra la complexitat que resulta resoldre'ls. La història de relacions en la família, a més, també aportarà informació per comprendre les causes del conflicte que és el que menys atenció se li presta.

Quan assumim el paper de víctima, a sentir-nos ofesos, ofesos, apareixen seguida fantasies sobre el que un i altre pensen i senten, promovent més desconfiança i prejudicis que solen ser molt destructius per a la relació laboral i familiar, i en definitiva, per a la EF.

No podem deixar de destacar que la confiança entre les persones es construeix dia a dia però, lamentablement, es pot destruir en un instant. I els conflictes s'encaminen en aquesta direcció, debilitant la relació, a anar perdent la confiança i, per tant, la comunicació i la qualitat de treball amb la família, en definitiva, la felicitat dels familiars involucrats en el conflicte

L'objectiu és promoure la cultura de comprendre els conflictes i d'aprendre a administrar-los. Així es crearà un cercle virtuós perquè es va assolint un aprenentatge continu sobre el maneig dels conflictes i les seves maneres de resoldre'ls.

Actituds davant el conflicte

Es poden adoptar cinc grans actituds davant el conflicte. Anem a representar-les en un esquema delimitat per un eix de les x, que representarà la importància de la relació, i un altre de les y, de representar a la importància dels objectius. En ambdós

casos, l'esquema mostra si una o altra cosa s'aconsegueix o no (vegeu Quadre).

Competició (guanyo / perds)

Ens trobem davant d'una situació en la qual aconseguir el que jo vull, fer valer els meus objectius, les meves metes és el més important, no importa que per a això hagi de passar per sobre de qui sigui. La relació no m'importa. En el model de la competició portada fins a les últimes conseqüències l'important és que jo guanyi, i per això el més fàcil és que els altres perdin. Això ho veiem constantment en l'esport, per exemple. De vegades, aquest perdre es tradueix no ja que l'altra persona no aconsegueixi els seus objectius, sinó que sigui eliminada o destruïda (la mort, l'acció ...). En el terreny pedagògic, busquem la eliminació de l'altra part no amb la mort, però sí amb l'exclusió, la discriminació, l'expulsió, etc.

L'acomodació (perdo / guanyes)

Per tal de no enfrontar-se a l'altra part jo no faig valer o no plantejo si més no els meus objectius. És un model tan estès o més que la competició, tot i que creem el contrari. Sovint confonem el respecte, la bona educació, amb el fet de no fer valer els nostres drets perquè això pot provocar tensió o malestar. Anem aguantant fins que no podem més, i aleshores ens destruïm o destruïm a l'altra part.

L'evasió (perdo / perds)

Ni els objectius ni la relació surten ben parats, no s'aconsegueixen cap dels dos.

La cooperació (guanyo / guanyes)

En aquest model, aconseguir els propis objectius és molt important, però la relació també. Té molt a veure amb alguna cosa molt intrínsec a la filosofia

. No violenta: La fi i els mitjans han de ser coherents.

És el model cap al que intentarem encaminar el procés educatiu. En ell només serveixen les solucions del tipus guanyo-guanyes, es tracta que tots i totes guanyem.

La negociació

Arribar a la cooperació plena és molt difícil, per això es planteja un altre model en el qual es tracta de que ambdues parts guanyin en el fonamental, ja que no poden arribar al 100%. Hi ha gent que quan parla de negociació, en realitat està pensant en una mera tàctica del model de competició. Si una de les dues parts no es va amb la sensació que ha guanyat el més important, no ens trobem en aquest model, sinó en el de la competició o l'acomodació. És molt fàcil confondre cooperar.

Gráfico 2

MAPA DE INFLUENCIAS

	DEMANDA Decisión deseada por nosotros	OFERTA Consecuencias de to- mar la decisión	AMENAZA Consecuencias de no tomar la decisión
¿QUIÉN?	¿Quién toma la deci- sión?	¿A quién beneficia que se tome la deci- sión?	¿A quién se perjudica si no se toma la deci- sión?
¿QUÉ?	¿Cuál es la decisión exacta que se desea?	Si se toma la decisión, ¿qué beneficios pue- den esperarse? —¿qué costes?	Si no se toma la deci- sión, ¿qué riesgos existen? ¿qué beneficios po- tenciales?
¿CUÁNDO?	¿En qué momento debe tomarse la deci- sión?	¿Cuándo, de producir- se alguna vez, se da- rán los beneficios de- rivados de tomar la decisión?	¿Con qué rapidez se dejarán sentir las con- secuencias de no to- mar la decisión?
¿POR QUÉ?	¿Qué hace a la deci- sión correcta, apro- piada y legítima?	¿Qué hace a estas consecuencias lícitas y justas?	¿Qué hace a estas consecuencias lícitas y justas?

ANNEX:

- Buidatge de l'enquesta en relació als conflictes en cada servei.
- Enquesta sobre conflictes entre professionals.

1. QUINS CONFLICTES ENS TROBEM A CADA SERVEI?

El buidatge de l'enquesta elaborada ens ha donat els següents resultats.

AULA	SERVEI	COMISSIONS	E.D.	CLAUSTRE
Manca de relació Manca de treball en equip Manca de respecte A l'hora de prioritzar Manca de comunicació Manca de confiança Els nens són de tots El tutor té la última decissió Circulació d'informació Parlar abans amb l'ED Crítiques no constructives Manca d'escolta activa Manca de puntualitat Càrrecs Acceptar noves formes de treball Passar per sobre	Funcions Manca de participació Manca de sinceritat Implicació Diferents punts de vista Formes de comunicar Visió global Manca d'actitud Dificultats per acceptar ajuda Poca flexibilitat Manca de coordinació entre serveis	Distribució de feines Manca de funcionalitat Respecte pel material Manca de responsabilitat En el moment d'adjudicar les comissions	No respectar decisions Més participació del director Manca de recolçament Manca de resolució Greuges comparatius entre col·lectius Manca d'empatia	Manca de col·laboració Comentaris fora de lloc Manca d'interès

MONITORS	SERVEIS EXTERNS	DIF. COLECTIUS	ALTRES
Manca d'entesa Distribució de la feina Transmissió de la informació dels pares Manca de coordinació No tenir-les present No tenir clar els límits dels rols de cadascú Manca de flexibilitat Manca de relació	Manca d'entesa Manca de coordinació, comunicació Diferències d'opinions Manca d'informació Maca d'efectivitat: massa feina burocràtica Manca de reciprocitat en els punts de vista No sempre es dona tota la informació o és dona amb prejudicis	Manca d'entesa Manca de respecte Manca de relació No tenir actuacions comunes Opinions diferents Manca de confiança Infravaloració Distància entre els col·lectius Manca d'informació Poca coordinació entre tutor i especialista davant de les famílies Desconeixement de les tasques de cadascú Interferències en el treball A l'hora del menjador Manca d'acceptació de crítiques	Oferir espais d'opinions personals Malentesos, comentaris fora de lloc... Comentaris personals davant pares, alumnes... Posar bones intencions Bona convivència i un somriure a les 17h

CEE VENTIJOL CURS 2010-2011. ENQUESTA SOBRE CONFLICTES ENTRE PROFESSIONALS

Aquesta enquesta pretén recopilar informació per tal de crear un punt de partida real, a partir del qual poder fer propostes de treball de futur. Hi ha diferents definicions de conflicte, per exemple "xoc de voluntats o d'idees diferents en la ment d'una persona o entre diversos individus". Nosaltres ens volem referir qualsevol tipus de conflicte, des d'un punt de vista de comunicació (o manca de la mateixa), de relació (o manca de la mateixa), de col·laboració, treball col·laboratiu i en equip, etc.

1. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir dins l'aula amb els professionals amb qui treballes? *

No deixar clar quin és el que porta la classe i qui és el que dona suport.
La reiterada falta de puntualitat.

2. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir dins del servei al qual pertanys? *

Quan un company no té una visió global del servei i només la "té" dels seus alumnes.
No agafar-se amb la importància que mereix el treball.

3. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir amb el claustre? *

Veure que la gent badalla i fa ostentació del fet, en cop d'intentar dissimular.
Estar menjant en mig de la reunió.
Parlar pel mòbil en una reunió en cop de tenir-lo apagat o en silenci.
Fer altres feines quan s'està discutint un tema.
No assistir al claustre sense motiu justificat o sempre tard.

Tots els casos són una falta d'educació i de respecte al treball dels companys

4. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir amb l'equip directiu? *

Quan no és resolutiu. No basta amb treballar o dir bé les coses.

5. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir dins les comissions? *

No basta amb estar ocupat i semblar que s'està treballant, cal fer-ho bé i veure un fruit.
Molesten les reunions en les que no s'arriba a conclusions i no es presenten plans d'actuació funcionals amb estratègies o propostes. No cal perdre el temps en debats bizantins.

6. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir amb monitors (menjador, cuina, bus)? *

No tenir-les present.

Que no tinguem prou clar quins són els limitats del rol de cada un

7. Quins conflictes tens o has tingut o podries tenir amb serveis externs (eap, csmij, altres...)? *

Les interferències en el treball.

8. Quins conflictes creus que hi ha entre els diferents col·lectius següents? (monitors, pas, docents, educadors, EAP, CSMIJ, educadors, equip directiu) *

Poseu primer entre quin col·lectiu i quin altre (equip directiu - docents, per exemple) i expliqueu el tipus de conflicte.

Els conflictes no són pel perfil dels col·lectius, són el caràcter de les persones individualment i el clima de treball que cada una realitza.

9. Afegeix conflictes que no hem tingut en compte en els punts anteriors. *

10. Espai obert per escriure quelcom que consideris convenient i adient. No es tracta de fer propostes, sinó d'identificar els conflictes. *

- Realitzar comentaris d'emocions personals en relació als alumnes, davant de persones vinculades indirectament a l'escola: monitores d'autocar, xofer, pares...
- Parlar fora del lloc corresponent: en passadissos, menjadors... i en canvi no dir res en els llocs de debat: comissions de treball, claustre....
- Xafardejar sobre famílies o companys.
- No saber tenir la discreció corresponent.
- No esforçar-se en arreglar els conflictes sinó en posar més llenya al foc.
- No respectar la diferència o la voluntat de l'altre.

Posa un pseudònim, per tal d'identificar la teva enquesta en cas d'haver-hi algun error.