



LA CONVIVENCIA ESCOLAR DEL CENTRO DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA:

CEIP MANUEL ALTOLAGUIRRE.

DEL POLIGONO SUR (SEVILLA)

Trabajo fin de estudio

Autora: María del Mar Sousa Vega

Universidad de Sevilla

Facultad Ciencia de la Educación

Grado en pedagogía

Tutor: Dr. Miguel Ángel Ballesteros Moscosio

Departamento: Teoría e Historia de la Educación y
Pedagogía social

Curso: 2017/2018

INDICE

1	INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	7
2	MARCO TEÓRICO	8
2.1	LA CONVIVENCIA ESCOLAR	8
2.1.1	Concepto de convivencia.....	8
2.1.2	Miembros que la componen	9
2.1.3	Tipos conductas que deterioran la convivencia escolar	11
2.1.4	Medidas de actuación	13
2.2	LOS CONFLICTOS ESCOLARES.....	13
2.2.1	¿Qué se entiende por conflicto escolar?	13
2.2.2	Factores que favorecen la aparición de los conflictos	15
2.2.3	Tipos de conflictos	16
2.2.4	Gestión de los conflictos	18
2.3	CENTRO DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA.....	23
2.3.1	Concepto.....	23
2.3.2	Actuaciones de los centros de compensación educativa	23
2.3.3	Recursos y apoyos	24
2.3.4	Selección del profesorado	24
2.3.5	Requisitos de los centros de compensación educativa	24
3	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1	Perspectiva.....	27
3.1.1	<i>Contextualización.</i>	28
3.2	Población	29
3.3	Pregunta de investigación	29
3.4	Objetivos.....	29
3.4.1	Objetivo General	29
3.4.2	Objetivos Específicos	29
3.5	Fases de Investigación	29
3.6	Consideraciones Éticas y negociación con los participantes.....	30
3.7	Técnicas e Instrumentos de recogida de datos.....	31
3.7.1	Análisis documental	32
3.7.2	Encuesta.....	33

3.7.3	Entrevista.....	34
3.8	Triangulación.....	35
3.9	Técnica de análisis de datos.....	35
3.9.1	Análisis cualitativo.....	35
3.9.2	Análisis cuantitativo.....	36
3.10	Interpretación de los datos.....	37
4	RESULTADOS.....	37
4.1	Dimensión convivencia.....	39
4.1.1	<i>Categoría: Características del equipo docente.....</i>	<i>39</i>
4.1.2	<i>Categoría: Valoración de la situación de convivencia actual.....</i>	<i>42</i>
4.1.3	<i>Categoría: Relaciones entre los miembros del centro educativo.....</i>	<i>44</i>
4.2	Dimensión Conflictos.....	45
4.2.1	<i>Categoría: Tipos de conflictos.....</i>	<i>45</i>
4.2.2	<i>Categoría: Causas de los conflictos.....</i>	<i>52</i>
4.3	Dimensión gestión de conflictos.....	54
4.3.1	<i>Categoría: Medidas de actuación.....</i>	<i>54</i>
4.3.2	<i>Categoría: apoyos en la gestión de conflictos.....</i>	<i>58</i>
4.4	Dimensión familia.....	60
4.4.1	<i>Categoría: Participación de la familia en la convivencia.....</i>	<i>60</i>
5	CONCLUSIONES.....	62
5.1	Dimensión convivencia.....	62
5.2	Dimensión conflictos.....	64
5.3	Dimensión medida de actuación.....	65
5.4	Dimensión familia.....	66
6	LIMITACIONES Y PROSPECTIVA.....	67
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
8	ANEXOS.....	73
8.1	Anexo 1: GUIONES DE ENTREVISTAS.....	73
8.2	Anexo 2: CUESTIONARIO.....	75
8.3	Anexo 3: RÚBRICA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	78
8.4	Anexo 4: EJEMPLO DE ENTREVISTA TRANSCRITA.....	81
8.5	Anexo 5: EJEMPLO DE ENTREVISTA CODIFICADA.....	84
8.6	Anexo 6: INVENTARIO DEL REGISTRO DE INDICENCIAS.....	88

8.7	Anexo 7: INVENTARIO DEL PLAN DE CONVIVENCIA	89
8.8	Anexo 8: ANÁLISIS RESULTADOS DEL REGISTRO DE INCIDENCIAS	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	<i>Conductas perjudiciales a la convivencia escolar</i>	12
Tabla 2:	<i>Tipos de estrategias para gestionar los conflictos</i>	21
Tabla 3:	<i>Resumen de Técnicas e Instrumentos de Recogidas de Datos</i>	31
Tabla 4:	<i>Resumen de las variables del cuestionario</i>	34
Tabla 5:	<i>Resumen de las categorías y códigos de las entrevistas empleadas</i>	36
Tabla 6:	<i>Resumen de la presentación de los resultados</i>	37
Tabla 7:	<i>Resultados de la frecuencia y porcentajes de las entrevistas analizadas</i>	38
Tabla 8:	<i>Relaciones entre los miembros del centro educativo</i>	44
Tabla 9:	<i>Situaciones en el aula presenciadas por los docentes del centro</i>	46
Tabla 10:	<i>Situaciones vividas en el aula por tutores y no tutores</i>	47
Tabla 11:	<i>Correlación Spearman de las situaciones conflictivas</i>	49
Tabla 12:	<i>Posibles causas de las conductas de los estudiantes conflictivos</i>	52
Tabla 13:	<i>Medidas de actuación de los docentes para resolver los conflictos</i>	54
Tabla 14:	<i>Medidas de actuación de tutores y no tutores para resolver los conflictos</i>	56
Tabla 15:	<i>Participación de la familia en el centro educativo</i>	60

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1:	Género de los docentes del centro	39
Gráfica 2:	Estancia en el centro educativo	40
Gráfica 3:	Cursos relacionados con la convivencia	41
Gráfica 4:	Experiencia como docente en el CEIP Manuel Altolaguirre	42

<i>Gráfica 5:</i> Valoración de la convivencia del centro.....	42
<i>Gráfica 6:</i> Valoración sobre la evolución de la convivencia.....	43
<i>Gráfica 7:</i> Número de conflictos registrados por los docentes	50
<i>Gráfica 8:</i> Registro de incidencias de situaciones conflictivas tutores y no tutores.....	50
<i>Gráfica 9:</i> Registro de las medidas de actuación tutores y no tutores.....	57
<i>Gráfica 10:</i> Las reuniones empleadas para tratar temas relacionados con la convivencia.....	58

INDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1:</i> Miembros de la convivencia escolar.....	9
---	---

RESUMEN

Este estudio se llevó a cabo en el CEIP Manuel Altolaguirre del Polígono Sur, Sevilla. Los conceptos claves de este estudio giran en torno a tres grandes dimensiones. La primera de ellas relacionadas con la convivencia escolar y los miembros que la conforman. La segunda dimensión engloban los conflictos, abarcando desde su tipología como las formas de gestionarlos, y por último, las características o requisitos que tienen los centros de compensación educativa.

Con este estudio pretendemos analizar cómo es la convivencia del centro de compensación educativa CEIP Manuel Altolaguirre desde la percepción de los docentes del centro, así como los conflictos y medidas de actuación habituales que llevan a cabo, las relaciones entre sus miembros y la participación de la familia en la convivencia del centro. Para ello, se ha utilizado un diseño metodológico híbrido, que combina los paradigmas cuantitativos y cualitativos, utilizando diversos instrumentos como el cuestionario, entrevista y análisis documental. Finalmente, de los resultados obtenidos se presentan las conclusiones del estudio y una propuesta de mejora para el centro.

Palabras clave:

Convivencia, Conflictos, Medidas de actuación, Centro de compensación educativa.

ABSTRACT

This study has taken place at CEIP Manuel Altolaguirre in Polígono Sur, Seville. The key concepts which are going to be widely analysed go around three big dimensions. The first of them will be formed by the concept and the members who compound the unit of coexistence in the educational center. The second dimension is related to the conflicts, where its typology and the way of dealing with them will take big importance. The last dimension will be the moment to focus on the characteristics and requirements of the center of educational compensation.

The aim of this study is to know how the coexistence in this school is from the teachers' point of view, as well as the conflicts and common measures which are implemented for its resolutions, the relationship among members and the participation of the family. For this issue, a hybrid methodological analysis, which combines either the quantitative and qualitative paradigm, has been chosen for this study. This has been possible by using the information gathered from questionnaires, interviews and documental analysis. Finally, several outcomes has been reached, which are exposed together the main conclusions of his investigation and some proposal to improve the quality of the center.

Key Words: Coexistence, Conflicts, Performance Acts, Center of educational compensation.

1 INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad, la conflictividad escolar se ha convertido en una de las preocupaciones mayores de todas las sociedades, cada vez son más los programas y actuaciones a nivel mundial, para intentar prevenir o disminuir las conductas violentas en las instituciones educativas.

Las situaciones conflictivas que se están produciendo en centros educativos, están afectando y deteriorando las convivencias en los centros, dando lugar a una nueva realidad donde las comunidades educativas tienen problemas para abordar o gestionar las situaciones, afectando no solo curricularmente al centro sino en el desarrollo profesional de los docentes.

La aparición de los conflictos, es algo natural y casi inevitable en cualquier interacción social, desde la educación para la paz, ve incluso, su aparición como una oportunidad para mejorar las relaciones a nivel personal, social o educativo (Cascón, 2001).

Basándonos en nuestro día a día, la mayoría de los conflictos que surgen en la escuela suelen terminar con algún tipo de violencia, ya que los alumnos desconocen otras alternativas para enfrentar los conflictos, y esa es la solución más conocida y rápida que tienen para solucionarlos. Realmente, el problema de los conflictos no es su aparición, sino la forma en la que se gestionen, ya que dependiendo de esta se obtendrán unos resultados u otros. Por ello, es necesario contar con la formación en herramientas o pautas de resolución de conflictos tanto al alumnado, profesorado o cualquier miembro de la comunidad.

La mala gestión de los conflictos, pueden terminar afectando a la convivencia escolar, entendiendo por esta última, como un marco de relaciones interpersonales donde se establecen las normas, pautas o bases de actuación del centro (Trianes, Fernández y Escobar, 2013). Se podría resumir básicamente como la identidad grupal del centro que lo hace totalmente diferente a cualquier otro.

Conseguir una convivencia positiva, es un factor general de calidad educativa en los centros educativos, ya que no sólo mejora la funcionalidad de los mismos, ofreciendo un ambiente enriquecedor y satisfactorio de relaciones entre el personal del centro, sino que constituye un factor esencial para prevenir la violencia y asimilar los valores propios de la cultura de paz.

La educación es un elemento esencial para fomentar esta cultura de paz, ya que es uno de los espacios de socialización más importantes a lo largo de nuestra vida, y es la encargada de enseñarnos actitudes, valores y conocimientos.

El reto para nuestra educación actual es educar en y para el conflicto.

2 MARCO TEÓRICO

A continuación vamos a hablar sobre las tres grandes dimensiones que engloban nuestro trabajo de fin de estudio. La convivencia escolar, por un lado, los conflictos y medidas de actuación por otro. Por último vamos a definir que es un centro de compensación educativa y cuáles son sus actuaciones y requisitos para seleccionar al profesorado de las instituciones educativas.

2.1 LA CONVIVENCIA ESCOLAR

2.1.1 Concepto de convivencia

El término convivencia escolar, según la investigación llevada a cabo por Trianes, Fernández y Escobar (2013) es novedoso, surgió a finales de los noventa para hacer referencia a un marco de relaciones interpersonales que se producen en un centro escolar. En este, entran todo tipos de relaciones e interacciones entre los miembros de la comunidad educativa, pero también abarca “elementos como normas, criterios de valoración, instrucciones, valores, roles, funciones, derechos y deberes que se utilizan para regular y gobernar dichas relaciones” (p. 13)

El autor, Ortega (2007) también hizo algunas aportaciones sobre convivencia escolar, entendiendo por esta, no solo como la ausencia de violencia, si no como un conjunto de relaciones interpersonales que favorecen a la creación de un clima de confianza, respeto y apoyo mutuo. Una convivencia positiva en el centro, favorecerá también la existencia de relaciones satisfactorias entre los miembros de la comunidad escolar y reduce la probabilidad de enfrentamientos o conflictos en la institución educativa.

Son muchos los programas y actividades que se están llevando a cabo para fomentar una convivencia positiva en la actualidad. El último informe de la convivencia escolar, creado por la Junta de Andalucía en 2016, indica que uno de los objetivos que pretende conseguir el Sistema Educativo Andaluz, es establecer como meta y condición necesaria, mejorar la convivencia.

En el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos, indica que deben existir tres elementos esenciales, para mantener o restablecer una convivencia escolar: un conjunto de reglas que la regulen y que sean conocidas por todos, un sistema de vigilancia que detecte los posibles incumplimientos y un procedimiento de corrección que actúe cuando se produzcan transgresiones.

Para ellos, los centros educativos que escolaricen alumnado que presente una especial problemática de convivencia escolar contarán con un menor número de alumnos y alumnas por aula, y profesorado de apoyo específico. Además de un funcionario con la titulación de educador social, que servirá de intermediario entre el centro educativo y las familias del alumnado, que

colaborará con el profesorado en la atención educativa y en el desarrollo de programas para la educación en valores y en la mejora de la convivencia escolar.

2.1.2 Miembros que la componen

El Consejo Escolar de la Junta de Andalucía en 2005, elabora un Informe sobre Convivencia en los centros educativos. En este, indica los miembros de la comunidad educativa que son partícipes de la convivencia del centro y el rol de cada uno de ellos. (Ver *ilustración 1*)



Ilustración 1: Miembros de la convivencia escolar

Consejo Escolar.

El Consejo Escolar es el máximo órgano de representación de la comunidad educativa, y responsable del desarrollo, actualización y aplicación del Proyecto de Centro.

Equipo directivo

Los centros educativos elaborarán un plan de convivencia que, tras su aprobación por el Consejo Escolar del centro, se incorporará al proyecto educativo del mismo.

El Equipo directivo, concretamente el director, es el que asume la responsabilidad del funcionamiento del centro. A parte de las competencias y funciones que su puesto le requieren, debido a la situaciones que se plantean en la vida de los centros, se aconseja que el equipo directivo posea una formación adecuada en habilidades o estrategias de dirección, gestión administrativa o de recursos humanos, así como una formación continua, en temas relacionados con la convivencia escolar y la mediación.

Con respecto a la convivencia, según el Decreto 19/2007 corresponde al equipo directivo, en colaboración con los y las profesionales de la orientación, coordinar la elaboración del Plan convivencia, en la que deberán participar todos los sectores de la comunidad educativa.

Profesorado

El profesorado, es una pieza fundamental en la convivencia escolar del centro, ya que son los que conviven con los alumnos diariamente, y se encuentra inmerso en la mayoría de los conflictos y resolución de ellos.

Su papel, es clave en la convivencia, pero en sus planes de estudios no se conoce una formación relacionada a esta. Por ello, es necesario que se facilite una formación básica de conocimientos necesarios en relación con la convivencia en un centro educativo y dotar al profesorado de habilidades y estrategias para desarrollar el Plan de Convivencia.

Familia del alumnado

La participación de los padres y madres en el centro educativo juega un papel esencial en la construcción de la convivencia escolar. Son diversas las maneras en la cual los familiares pueden participar, por ejemplo, según el Decreto 19/2007 pueden ser miembros del Consejo Escolar o figurando en el Plan convivencia como delegado o delegada de los padres y las madres del alumnado.

Aparte de colaborar como miembro de la comunidad educativa, los padres pueden mostrar su apoyo en la convivencia del centro, manteniendo una buena comunicación con el profesorado por el trabajo escolar de sus hijos, o desde casa trabajando de manera colaborativa, reforzando los hábitos y normas desarrollados por el centro día a día.

Alumnado

El sistema educativo, como de la Administración y el centro educativo deberá desarrollar actividades donde el alumnado tenga una participación activa en la convivencia escolar. Por ejemplo: Delegados de grupo, Juntas de Delegados, representantes en el Consejo Escolar

Comisión de Convivencia

La Comisión de Convivencia, según el Decreto 19/2007, debe estar integrada por el director o directora, que ejercerá la presidencia, el jefe o jefa de estudios, dos docentes, dos representantes de la familia del alumnado y dos alumnos, aunque al ser un centro de educación primaria, estos pueden ser sustituidos por la representación de la familia. Para su realización, es conveniente

disponer de espacio y tiempo para conseguir un uso efectivo. Generalmente, se le atribuyen funciones sancionadoras, pero no es así, entre sus funciones está la de prevenir, elaborar planes de actuación para el centro, diseñar y evaluar programas de regulación pacífica de conflictos, entre otras funciones.

Administración educativa

La Administración educativa, según lo recoge el Decreto 19/2007 facilitará, a través de recursos y mecanismos oportunos, la formación de los equipos directivos de los centros, a los docentes, la inspección educativa, los miembros de los equipos de orientación educativa y de las asesorías de los Centros del Profesorado. Así como del personal de administración y servicios de contenidos y competencias que se requieren para la promoción de la cultura de paz, la mejora de la convivencia, la mediación y la resolución pacífica de los conflictos. Además de potenciar la celebración de actividades formativas conjuntas por todos los miembros de la comunidad educativa.

Personal administrativo y servicios

Al personal administrativo, se le suele atribuir un papel secundario en el proceso de desarrollo del Proyecto Educativo de los centros. Ellos, diariamente interactúan con todos los miembros de la comunidad educativa (alumnos, profesores, familias), por ello pueden ser una fuente de información importante, a la hora de detectar actuaciones contrarias a la convivencia.

Por ello, es necesario, que posean información sobre las normas y funcionamiento del centro, y que participen como miembros en las comisiones de convivencia creadas por la institución educativa.

2.1.3 Tipos conductas que deterioran la convivencia escolar

Después de conocer los miembros que conforman la convivencia escolar de una institución educativa. Pasaremos a conocer los diversos motivos por los que puede verse alterado el clima de la misma, afectando en el desarrollo normal de las actividades de los centros educativos. En el Decreto 19/2007, concretamente en el artículo 20 y 21, hacen referencia a las conductas perjudiciales a la convivencia del centro, mostradas a continuación en la tabla 1.

Tabla 1

Conductas perjudiciales a la convivencia escolar

<p><i>Disrupción en las aulas</i></p>	<p>La disrupción en las aulas hace referencia a las situaciones en las cuales tres o cuatro alumnos impiden el comportamiento normal de la clase, obligando al profesorado a estar más tiempo imponiendo disciplina o el cumplimiento de las normas. Esto repercute al resto de compañeros, ya que afecta en el desarrollo de las actividades educativas.</p> <p>Se podrían considerar conductas disruptivas la rebeldía injustificada, falta de atención, de respeto o de aceptación y rechazo ante las propuestas del docente.</p>
<p><i>Problemas de disciplina</i></p>	<p>Cuando se habla de disciplina, se refiere a las normas elaboradas de manera democrática por todos los miembros de la comunidad educativa (profesorado, alumnos, equipo directivo). Una vez creadas, serán las bases o pautas a seguir por el centro educativo.</p> <p>En los problemas de disciplina, se encontraría conductas como: insultos, falta de respeto al profesorado o cualquier miembro de la comunidad educativa. El mal uso de los recursos o de infraestructuras del centro, las faltas de asistencias, plagio o falsificar documentos oficiales también son considerados como falta de disciplina.</p>
<p><i>Maltrato entre compañeros (bullying)</i></p>	<p>El maltrato entre compañeros, conocido como bullying, se trata de un proceso, en el cual uno o varios compañeros intimidan a otro, a través de insultos, motes, o el aislamiento social.</p> <p>Su foco central sería el acosador y el acosado, pero no se puede dejar la importancia de los espectadores, que en algunos casos pueden ser personas que animan o ayudan al acosador u otras, que aunque no participen, se inhiben y no ayudan a resolver la situación. Este tipo de situación si no se actúa con tiempo, puede terminar en agresiones físicas o daños personales (autoestima, motivación) de la víctima.</p>

Una vez mostradas las conductas que según el Decreto 19/2007, considera perjudiciales para la convivencia en los centros educativos. Pasaremos a conocer las medidas de actuación que en dicho Decreto recoge para dar solución a las conductas anteriormente mencionadas en la tabla 1.

2.1.4 Medidas de actuación

En el Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, el artículo 21, recoge las siguientes medidas de actuación para corregir las conductas que dificultan el desarrollo de la convivencia en los centros educativos:

- Amonestación oral o por escrito
- Realización de tareas dentro y fuera del horario lectivo que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del centro, así como a reparar el daño causado en las instalaciones, recursos materiales o documentos de los centros docentes públicos.
- De manera excepcional, se podrá suspender del derecho de asistencia a determinadas clases por un plazo máximo de tres días lectivos. Durante el tiempo que dure la suspensión, el estudiante deberá realizar las actividades formativas que se determinen para evitar la interrupción de su proceso formativo.
- Cambio de grupo o de centro educativo.

(Decreto 19/2007, p.5)

Según el Decreto 19/2007 las correcciones y las medidas disciplinarias que hayan de aplicarse por el incumplimiento de las normas de convivencia deberán tener un carácter educativo y recuperador.

2.2 LOS CONFLICTOS ESCOLARES

2.2.1 ¿Qué se entiende por conflicto escolar?

El conflicto, es un término polisémico que ha generado diferentes perspectivas, algunas muy parecidas y otras totalmente contrarias.

La visión negativa del conflicto, entiende por este como algo perjudicial o desagradable que es mejor evitar para que no aparezca una alteración en el estado afectivo- emocional de las personas o una destrucción de las relaciones interpersonales El diccionario de la Real Academia Española

(2018), apoya esta perspectiva del conflicto, definiendo este término con palabras como combate, lucha, enfrentamiento, violencia.

A veces, es bastante común que se asocie o relacione este término como sinónimo de violencia, así lo hemos podido ver en el diccionario de la Real Academia Española. Por ello, es necesario definir ambos términos y comprobar si son semejantes o no.

En el informe del defensor del pueblo (1999), entiende por violencia al “acto o actitud basada directa o indirectamente en un abuso de poder, una falta de respeto intencional o no y percibida por el otro como un atentado a su persona, integridad física, psíquica, social, cultural, atentando a su seguridad” (p.23).

El conflicto, según Ortega, Mínguez y Saura (2003) estaría más enfocado a un trastorno en el ritmo de enseñanza- aprendizaje o en el clima escolar. Este, puede alterar las relaciones interpersonales entre los propios alumnos o de estos con los profesores, pero no dañaría o causaría una inseguridad en la vida del centro.

Por otro lado, existen otras perspectivas que ven la aparición del conflicto algo natural que puede ocurrir en cualquier grupo u organización. Las causas de los conflictos se atribuyen a una falta de entendimiento entre las personas en cuanto al sentido de los actos propios o de otros, los cuales pueden ayudar a sus protagonistas a mejorar sus errores. Desde esta perspectiva se acepta el conflicto como algo normal, y entiende la ausencia de este como lo anormal y preocupante en cualquier grupo social (Ortega, Mínguez, Saura 2003).

Existen autores como Escudero (1992) que refuerzan dicha concepción de este término, entiendo por este, como un conjunto de discrepancias de opiniones, valores, estilos de vidas o pautas de comportamiento que surgen en una sociedad democrática (Citado en Ortega, Mínguez, Saura, 2003). Este autor, hace referencia al conflicto como algo cotidiano y necesario en nuestra sociedad plural, ya que es imposible que todos los ciudadanos nos expresemos y nos guiemos por un único pensamiento. De igual forma, es apoyado esta concepción del conflicto por el autor Ross en 1995, el cual, indicando que este suele aparecer cuando existe un desacuerdo con respecto a la distribución de los recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de las metas.

Existen en cambio otros autores, que no determinan si el conflicto es algo positivo o negativo, sino que hacen hincapié en la manera de gestionarlo. Es decir, autores como Alzate (1998) Torregó (2000), Lederach, (1984) indican que según la manera, o el proceso que se utilice para llegar a la solución, será lo que determine si el conflicto ha generado algo positivo o destructivo.

2.2.2 Factores que favorecen la aparición de los conflictos

Nuestro contexto social es generador de conflictos. Las causas de los conflictos en el aula se deben de buscar en todas las situaciones en las que los estudiantes estén interactuando. Realmente, su origen puede deberse a varias causas ya que se encuentra ligadas a diversos factores relacionados entre sí.

Según la investigación llevada a cabo por Ortega, Mínguez y Saura (2003) hace referencia a algunos elementos que pueden facilitar la aparición de los conflictos, siendo estos las propias características personales de los estudiantes, el contexto familiar o cultural y la propia estructura del centro educativo.

Factores sociales

Hoy en día nos encontramos ante una situación de crisis de transmisión, donde las instituciones tradicionales han perdido la capacidad para transmitir valores o pautas de comportamiento. Esto está provocando que existan personas que se sientan descolocadas por no tener unas normas claras, o un referente a donde recurrir. Las actitudes que engloban a los jóvenes de inseguridad o desconfianza son hoy en día, una herencia recibida por nuestra actual sociedad (Ortega, Mínguez y Saura, 2003).

Otro factor esencial, es la familia. Desde nuestros primeros años, es esta el primer referente educativo y socializador de los estudiantes. De ellos, va a depender la enseñanza de los valores, normas, patrones de conductas. Si estos ven en casa, padres con conductas violentas, problemas de consumo de drogas, reciben una educación excesivamente permisiva o al contrario autoritario o poseen una relación donde existe una falta de comunicación entre sus miembros, inexistencia de normas o cualquier otro tipo de conducta asociada, afectará completamente en su desarrollo personal (Chacon, 2012).

Muchos conflictos aparecen por el choque entre el contexto socio familiar de los estudiantes con la cultura del centro educativo. El motivo, es que mientras en la escuela intentan establecer disciplina, normas, conductas pacíficas para resolver los problemas, estos niños en casa no tengan un refuerzo positivo de esas conductas o hábitos que se pretenden adquirir.

Factores propios de las características personales

Los conflictos no solo aparecen por los cambios producidos por la sociedad, las características personales de los estudiantes pueden ser causas directas para el origen de estos.

Los autores Ortega, Mínguez y Saura (2003) hablan sobre la importancia que tienen la personalidad de los alumnos, ya que una conducta con tendencia agresiva o antisocial, suelen

presentarles dificultades notables para establecer relaciones interpersonales. Sus interacciones con los otros, suelen estar envueltas en insultos, peleas o agresiones físicas y verbales.

La estructura del sistema educativo

Uno de los factores que puede facilitar la aparición de un conflicto, puede ser la propia estructura del colegio o del aula. Actualmente, son varios los desajustes entre las demandas de nuestra sociedad y las prestaciones de los centros educativos. Un claro ejemplo de esto, lo podemos ver en los estudiantes que presentan un gran desinterés o motivación por los contenidos curriculares que se enseñan en sus centros debido a la falta de utilidad que encuentran en ellos para su vida diaria.

Otra cuestión, importante de nuestro sistema educativo, es el aumento de la escolarización obligatoria hasta los 16 años, que aunque ha sido un paso importante para garantizar uno de los derechos fundamentales de cualquier ser humano, la educación. Ha originado que cada vez sean más los profesores que se encuentran con estudiantes de catorce años que no tienen ningún interés por estar escolarizado, y que están allí por imposición legal. Esto ha dado lugar, a la presencia de estudiantes con problemas, como pasotismo, desmotivación e incluso en muchos casos de agresividad.

Otros de los motivos, incluso puede ser la inexperiencia del profesorado para esta nueva educación. Los profesores de hoy en día, a parte de sus competencias profesionales han tenido que ir adquiriendo otros saberes, en los cuales, algunos no han sido formados (Ortega, Mínguez y Saura, 2003).

2.2.3 Tipos de conflictos

En relación con los factores anteriormente anunciados, que pueden facilitar el origen de un conflicto. A continuación, vamos a conocer los diferentes conflictos que pueden existir en las instituciones educativas.

El autor, Moore (1995) establece una categoría de diferentes conflictos según las causas que lo originan, por ejemplo:

- **Conflictos de relación y comunicación**, son aquellos que surgen por una falta de entendimiento de las partes, debido por ejemplo a una mala comunicación, estereotipos o una visión negativa de la otra persona.
- **Conflictos de información**, son los que aparecen debido a la falta información de una situación, por lo que se lleva a una mala interpretación de esta, y las decisiones tomadas no son las adecuadas.

- **Conflictos de intereses**, se llevan a cabo cuando existe una competición por parte de los implicados en el conflicto. Puede ser por diferentes cuestiones, por ejemplo por materiales físicos como el dinero, o relacionadas más con aspectos psicológicos, donde entran en juego los deseos y la confianza con la otra persona.
- **Conflictos de valores**, son causados por sistemas de creencias incompatibles, esto quiere decir, que realmente el conflicto aparece cuando existen diferentes ideologías, valores, creencias y unos intentan imponer la suya, porque la consideran mejor o porque no respetan la diversidad cultural.
- **Conflictos de roles**, son aquellos que se originan porque se desconoce las funciones que se deben de llevar a cabo o porque tengan varias, y le sean incompatibles.
- **Conflictos estructurales**, son los causados por espacios que propician la desigualdad de poder, de acceso o distribución de los recursos, restricciones del tiempo.

Existen otros autores, como Viñas (2004), que añade otros tipos de conflictos interesantes y relacionados con el ámbito educativo, que pueden complementar a la categoría expuesta por el autor Moore. La tipología de conflictos que presenta este autor son:

- **Conflictos de rendimiento**: son los relacionados con el currículo en los que el estudiante presenta algún tipo de necesidades educativas o problemas en su conducta que dificulta el provecho de la clase.
- **Conflicto de poder**: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas, disciplinas o medidas de actuación llevadas a cabo en el centro escolar.

El autor San Martín (2003) establece una clasificación de los tipos de conflictos en función de quien lo protagonice. Desde esta clasificación, podemos conocer si el conflicto proviene del propio individuo o si es causado por la interacción de varios individuos. A continuación, mostraremos y explicaremos la categorización de los conflictos de dicho autor:

- **Intrapersonal**: se produce cuando surge el conflicto desde el interior del propio individuo, es decir, puede que el origen del conflicto sea por ideas, pensamientos o emociones personales que le lleven a colisionar unos con otros. Un ejemplo de esto puede ser, no saber gestionar tus emociones y que eso te lleve a interactuar mal con las personas de tu alrededor.

- **Interpersonal:** los conflictos interpersonales, se diferencia del anterior, porque el problema surgen entre varias personas, las cuales están enfrentadas por una idea, una opinión o cualquier otra situación.
- **Intergrupales:** los conflictos surgen entre diferentes grupos o instituciones.
- **Intragrupales:** los conflictos surgen en el interior de un grupo o institución.

El autor Melero (1993), establece una clasificación más concreta de los diferentes tipos de conflictos que pueden aparecer en la relación de los miembros que componen la comunidad educativa, como pueden ser la relación entre los profesores, entre estos y sus estudiantes, y la relación de los propios estudiantes del centro. A continuación, aparecerá cada una de ellas con una breve explicación:

- **La relación entre profesor-profesor:**

El conflicto aparece cuando la relación de los docentes se quiebra por la aparición de problemas causados por la interacción de estos en su día a día. Por ejemplo, por faltas de entendimiento, diferentes opiniones o maneras de actuar.

- **La relación entre profesor-estudiante:**

Estos conflictos pueden aparecer porque no exista una reciprocidad entre estos, los estudiantes presenten una falta de desmotivación para realizar las actividades o el profesorado no cuente con las habilidades o aptitudes indicadas para llegar a sus estudiantes.

- **La relación entre los propios estudiantes:**

Son los conflictos que surgen de las malas relaciones entre los estudiantes del centro educativo, como pueden ser desde unos problemas en la comunicación, a las agresiones físicas o verbales.

2.2.4 Gestión de los conflictos

Para entender un conflicto, debemos de tener en cuenta, los actores implicados, la evolución del proceso, las diferencias entre estos (intereses, objetivos, valores) y los elementos distorsionadores como (la mala comunicación, estereotipos, desinformación y mal entendimiento en el proceso). Así lo expone la Consejería de Educación y Ciencia (2004), recalando el carácter cíclico de los conflictos, como su estructura y dinámica singular.

La gestión de un conflicto, según Chacón (2012) consiste en un “tratamiento pedagógico, cuya piedra angular se constituye en la mediación pedagógica y la instrumentalización de diversas estrategias que colaboren con una toma de conciencia y puesta en práctica de valores y principios fundamentales para el fomento de una sana convivencia” (p.12).

Pero para gestionar un conflicto no solo basta con elaborar un plan de acción para prevenir su aparición. Cada conflicto, como hemos visto es único y por ello, la programación que se lleva a cabo para su resolución, debe adecuarse a la naturaleza del conflicto, al tipo de conflicto o a las personas involucradas en ellos.

El autor, Lederach en 1989, establece unos requisitos básicos para intervenir y resolver con éxito un conflicto:

- En primer lugar, es importante clarificar el origen, la estructura y la magnitud del problema. En esta fase, es importante establecer quiénes son las partes involucradas, y los factores que pueden influir en el resultado del proceso. Además se debe de distinguir o separar los intereses o necesidades de las partes.
- Para el proceso de resolución, es recomendable facilitar el proceso comunicativo, para ello, se debería evitar las generalizaciones, estereotipos y crear un ambiente de diálogo donde se promuevan soluciones constructivas y prácticas para los implicados.
- Hay que trabajar sobre los problemas concretos que tienen las personas en oposición. Lo primero de todo, es separar los problemas y centrarse en los intereses y necesidades de cada uno. Una vez concretado, se establece un ambiente de negociación. Pero para ello, es necesario que cada persona reflexione sobre la situación.

2.2.4.1 Modelos para afrontar los conflictos escolares

Según el autor Torrego (2004) “el tipo de organización y cultura del centro, dará lugar a diversos estilos o líneas de solución que marcarán las directrices para el desarrollo y la ejecución de los posibles conflictos” (p. 33).

Este autor, en su investigación, expone tres modelos de gestión de conflictos que se pueden integrar en los centros educativos: el modelo normativo, relacional y el integrado. Cada uno de ellos, dependiendo de su gestión, dará lugar a un tipo de clima en la institución. A continuación, vamos a conocer cada uno de ellos, con sus ventajas e inconvenientes.

El **modelo normativo**, es el más tradicional. Se caracteriza porque la resolución del conflicto va a depender de una tercera persona que aplicará un castigo a los estudiantes por el incumplimiento del reglamento normativo.

Un ejemplo de este tipo de modelo, podría ser la pelea de dos estudiantes en el recreo, cuya sanción ha sido la expulsión de ambos del centro educativo. Desde este punto de vista, el conflicto

no ha sido analizado y la medida de actuación no ha enseñado una medida alternativa para gestionar ese conflicto o los próximos que se surjan.

Este modelo, no tiene como meta el cambio de conducta o reparación del problema, es más, incluso en algunos casos puede empeorar la situación, dejando conflictos abiertos sin resolver o estudiantes que rechacen las medidas tomadas por el centro.

El **modelo relacional**, gestiona los conflictos a través de la comunicación directa entre las partes involucradas, es decir, trabaja no sólo proporcionando soluciones si no, la importancia de restablecer la relación entre las partes de manera positiva. Los conflictos se resuelven a través del diálogo, el entendimiento y concesos de las partes para finalizar el conflicto. Con este modelo, se favorece que los propios estudiantes se expliquen, acepten los hechos y reflexionen sobre las posibles búsquedas de soluciones.

Este proceso, puede darse por iniciativa propia de los alumnos o a través de la actuación de un tercero, como un educador o compañero que favorezca el encuentro y la gestión del problema.

Las dificultades o limitaciones de este modelo, es encontrar principalmente espacio y tiempo para desarrollar todo el proceso, ya que la propia estructura de los centros tiene sus horarios, contenidos planificados y a veces es muy complicado poder sacar tiempo. Además, para que se pueda llevar a cabo dicho modelo se necesitan de habilidades comunicativas o sociales que no siempre son fáciles de desarrollar.

Por último, el **modelo integrador** contempla las fortalezas de los modelos anteriores. Está de acuerdo con el punitivo en el requisito de que existan normas de convivencia y con el relacional, en la necesidad de crear un clima y una cultura basados en el diálogo que ayude en la construcción de valores relacionados con la paz, convivencia, tolerancia, y la resolución de conflicto por medio de tácticas cooperativas en las que los protagonistas sean las partes implicadas.

Para ello, es necesario que exista, un sistema de normas recogido por el centro educativo y un equipo de mediadores y recursos de gestión de conflictos para facilitar dicho proceso.

Las ventajas de este modelo, es su capacidad para reparar los daños causados, la reconciliación de las partes enfrentadas y la resolución de los conflictos teniendo en cuenta elementos que suelen ser desatendidos normalmente en un conflicto como las emociones o necesidades surgidas en los alumnos.

Este modelo fomenta una cultura donde los valores de justicia, participación y solidaridad son las bases para atender cualquier conflicto. Para llevar a cabo este modelo, se requiere de una actuación a tres planos:

- Las normas y medidas de actuación no valen con que sean justas, es preciso que el estudiante participe en la elaboración de las mismas, logrando establecer como un pacto de convivencia entre todos.
- Es necesario contar con equipos de mediación, comisiones de convivencia y representantes de los estudiantes.
- Todo lo anterior, debe ser reforzado incorporando al currículo, a través de trabajos educativos relacionados con la prevención o programas para desarrollar las competencias personales y sociales de los estudiantes.

(Torrego, 2004)

2.2.4.2 Estrategias para resolver conflictos

Los autores Montes, Rodríguez y Serrano (2014) establecen cinco estrategias de gestión de conflictos según el modo de actuar y motivo para resolverlo, si es por interés propio o por el de ambos. A continuación se mostrarán en la (tabla 2) las cinco estrategias y la explicación de cada una de ellas.

Tabla 2

Tipos de estrategias para gestionar los conflictos

ESTRATEGIA	EXPLICACIÓN
<i>Integración</i>	En este estilo, los participantes del conflicto tienen una actitud de colaboración para llegar a las soluciones más apropiadas o beneficiosas para ambas partes. Por ejemplo: aceptar la responsabilidad, empatizar, intercambia información o plantear alternativas.
<i>Dominación:</i>	Esta estrategia busca el interés propio y no el de los demás. El protagonista solo quiere ganar este duelo, e ignorará las necesidades de otro participante. Las conductas que suele presentar los participantes de este estilo, estas son acusaciones, críticas o culpabilizar al otro.
<i>Servilismo:</i>	La persona tiene un interés propio bajo y prioriza los deseos de los demás. Esto es algo muy característico de las personas complacientes.

ESTRATEGIA	EXPLICACIÓN
<i>Evitación:</i>	Las personas que utilizan esta estrategia, intentan de todas las maneras que el problema no se genere, por ello esquivará cualquier situación, incluso puede negar la existencia del conflicto.
<i>Compromiso:</i>	Esta última estrategia, al igual que la de integración tiene un interés propio y por los demás. La diferencia entre ella, es que en esta última, las partes ceden algo en su posición para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos. El objetivo, es conseguir una solución intermedia para ambos.

La Consejería de Educación y Ciencia, en su estudio sobre convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos (2004), establece otras estrategias para resolver conflictos que pueden ser empleadas como técnicas complementarias a las anteriores mencionadas. Las estrategias para gestionar los conflictos que menciona la Consejería de Educación y Ciencia son:

- Negociación** Su carácter es voluntario, informal. Las partes involucradas en el conflicto, intercambian sus puntos de vista y tratan de llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes.
- Mediación** Proceso de resolución de conflictos donde a través de una tercera persona, que tiene un papel imparcial y neutral, facilita el diálogo, y la negociación para llegar a un acuerdo entre ambas partes. Este, no puede ofrecer alternativas, su función es regular el proceso.
- Conciliación** En este caso también actúa una tercera persona, pero al contrario de la mediación, esta intenta reconciliar a las partes proponiendo posibles soluciones para favorecer las necesidades de ambas partes
- Arbitraje** Proceso en el cual las partes ceden la solución del conflicto a un árbitro. Este, es elegido por ambas partes de manera consensuada.
- Arreglo normativo** Consiste en la resolución del conflicto por parte de una tercera persona también, que impone la solución de acuerdo con las normas de convivencia establecidas por el centro educativo.

2.3 CENTRO DE COMPENSACIÓN EDUCATIVA

En este apartado, vamos a explicar que es un centro de compensación educativa, cuáles son sus actuaciones, los requisitos para seleccionar al profesorado, los recursos y apoyos con los que cuentas. Además, conoceremos cuantos centros de compensación educativa existen en la provincia de Andalucía.

2.3.1 Concepto

La Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (2011) define los centros de educación compensatoria como “ aquellos que se dirigen a apoyar la inserción socioeducativa del alumnado con necesidades educativas asociadas a situaciones sociales y culturales desfavorecidas que se encuentren escolarizados en los centros del sistema educativo español”(p. 4).

En Andalucía se empieza a hablar en serio de educación compensatoria con la Ley 9/ 1999 de Solidaridad en la Educación y, en concreto, en el decreto 167/2003 de Atención Educativa en Situación Social Desfavorecida

2.3.2 Actuaciones de los centros de compensación educativa

Las actuaciones de compensación educativa según el artículo 10 de la Ley 9/1999, de 18 de noviembre, que estos centros educativos deberían llevar a cabo son medidas para compensar el desfase curricular que pueda presentar el alumnado en situación de desventaja socioeducativa, adaptando todos los recursos en torno a sus necesidades.

Por otro lado, estos centros deben ofrecer medidas para facilitar la integración escolar de los estudiantes que se han incorporado tardíamente o de forma irregular al sistema educativo, así como de aquel estudiante que por sus condiciones sociales, económicas o de cualquier otro tipo presente riesgo de abandono prematuro del sistema educativo.

Los centros de compensación educativa, deben proponer iniciativas para favorecer un adecuado clima de convivencia en el centro, ofertando actividades complementarias, extraescolares, además de actividades dirigidas a la prevención, control y seguimiento del absentismo escolar.

Para el estudiante escolarizado en centros ubicados en entornos urbanos con especial problemática socioeducativa, el presente Decreto establece actuaciones de carácter integral dirigidas a mejorar las condiciones sociales, laborales y educativas del entorno, llevando a cabo por ejemplo, programas socioeducativos de educación no formal.

2.3.3 Recursos y apoyos

Los centros de compensación educativa, podrán acceder según Decreto 167/2003, de 17 de junio a ciertos recursos y apoyos como una dotación económica complementaria, una disminución del número de alumnos por aula, contar con más profesores de apoyo para reforzar el departamento de orientación. Seguidamente, se detallará cada uno de manera más completa:

- Dotación económica complementaria para gastos de funcionamiento del centro.
- Disminución del número de alumnos y alumnas por aula en todas o en parte de las unidades escolares en funcionamiento en el centro.
- Dotación de profesorado de apoyo, en función de las medidas curriculares y organizativas recogidas en el correspondiente Plan de Compensación Educativa.
- Reforzamiento del Departamento de Orientación o, en su caso, del Equipo de Orientación Educativa de la zona.
- Prioridad en aquellas convocatorias de la Consejería de Educación y Ciencia cuyos objetivos estén incluidos entre los que persigue el presente Decreto.

(Decreto 167/2003, p.3)

2.3.4 Selección del profesorado

Respecto a las plazas de los docentes, según el artículo 28.1 del Decreto 302/2010, de 1 de junio, por el que se ordena la función pública docente y se regula la selección del profesorado. Son varios los requisitos existentes para optar a este tipo de centros educativos. Uno de ellos, es tener de experiencia al menos de 3 años, en centros de similares características. Además de dicha experiencia, se les exigen la acreditación de 90 horas de cursos relacionados con la atención a la diversidad, convivencia, resolución de conflictos o inteligencia emocional. Los docentes que cumplan con dichos requisitos, si desean optar a la plaza, deberán de presentar un proyecto educativo, donde expresen propuestas de mejoras para la zona donde esté ubicado su centro.

Una vez que obtengan plaza y desarrollen su labor educativa, el Decreto 167/2003, de 17 de junio, indica la responsabilidad de la Administración educativa de crear acciones formativas para mejorar la cualificación de los profesionales en los centros educativos de compensación educativa.

2.3.5 Requisitos de los centros de compensación educativa

Según el Decreto 9/1999, el cual se encarga de la regulación y el desarrollo de las medidas y actuaciones previstas en la ley del 18 de noviembre, de Solidaridad en la Educación, para prevenir y compensar las situaciones de desigualdad en la educación derivadas de factores sociales,

económicos, geográficos, culturales, étnicos o de otra índole. Para ser considerado un centro de compensación educativa, en primer lugar debe ser un centro que se encuentre en situación de desventaja sociocultural que por razones sociales o familiares no puedan seguir un proceso normalizado de escolarización, o posean algún riesgo en su acceso, permanencia o promoción del sistema educativo.

Otras de las causas posibles, puede ser un desfase escolar significativo, o dificultades de inserción educativas por ejemplo de alumnos inmigrantes o refugiados que no tengan conocimientos de la lengua oficial del Estado.

Los centros de compensación educativa, suelen encontrarse en zonas de desventaja sociocultural. Según Decreto 167/2003, de 17 de junio, en el cual se consideran como zonas urbanas con especial problemática sociocultural aquellas en las que se den algunas de las siguientes condiciones:

- a. Alto porcentaje de alumnado escolarizado en los centros docentes de la zona que presenta niveles significativos de absentismo escolar y riesgo de abandono prematuro del sistema educativo.
- b. Alta proporción de alumnado cuya familia acredite ingresos considerados dentro de los umbrales de pobreza establecidos.
- c. Porcentaje significativo de alumnado que no alcanza los objetivos educativos propuestos al finalizar un ciclo o etapa.
- d. Problemática social vinculada a porcentajes significativos de población en situación de desempleo.
- e. Escasa posibilidades de ocupación de tiempo de ocio del alumnado en actividades recreativas, culturales o deportivas organizadas en espacios de la zona.

(Decreto 167/2003, p.3)

En Andalucía, según Boletín oficial Junta de Andalucía en un informe emitido en 2013, recoge que existen un total de 256 centros de compensación educativa en Andalucía. Las provincias con más demanda de este tipo de centros son: Huelva con 51 centros, seguido de Córdoba con 49 y por último Sevilla con 46 centros educativos. En el resto de provincias de esta comunidad autónoma ronda entre 23 y 31 centros de compensación educativa.

Los diferentes centros educativos nombrados tienen en común una situación desfavorable para su acceso, permanencia y promoción en el sistema educativo, motivo por el cual es necesario promover actuaciones, medidas, planes y programas específicos de compensación educativa y social.

2.3.5.1 Características de la población de los centros de compensación educativa.

La mayoría de estos centros, como ya hemos mencionado anteriormente, se encuentran en zonas de transformación social, entendiéndose por esta, según la Orden de 1 de marzo de 2016, en la cual se aprueban las bases para intervenir en zonas con necesidades de transformación social y acción social “espacios urbanos claramente delimitados, en cuya población concurren situaciones estructurales de pobreza grave y exclusión social, con un deterioro urbanístico y déficit de infraestructura, equipamiento y servicios públicos, elevados índices de absentismo y fracaso escolar, y necesidades significativas en cuanto a su salud e higiene personal” (p. 123).

La zona ubicada de estos centros, se encuentran la mayoría en barrios excluidos socialmente, entendiéndose por este según el autor Subirats en 2004, como el “ resultado de un proceso creciente de desconexión, de pérdida de vínculos personales y sociales, que hacen que le sea muy difícil a una persona o a un colectivo el acceso a las oportunidades y recursos de que dispone la propia sociedad” (p. 137).

La población ubicada en estos tipos de centros suele sufrir una importante desconexión con el resto de la ciudad, tanto a niveles educativos, como culturales, de ocio y tiempo libre. Este aislamiento, provoca a su vez deficiencias a la hora de relacionarse con el mundo exterior, afectando en el desarrollo de sus habilidades sociales, comunicativas y emocionales (Trianes, Fernández, Escobar, 2013).

Son centros que se encuentran ubicados en contextos de nivel socioeconómicos bajo y escasos recursos comunitarios, en los que los estudiantes presentan una gran desestructuración familiar, problemas de aceptación de normas, de conductas, provocando un gran desequilibrio en la convivencia escolar del centro.

En cuanto al nivel educativo de estos y su rendimiento, muestran una falta de motivación por los estudios, muchos estudiantes absentistas, con escolarización tardía, o un gran desfase curricular con dos o más cursos de diferencia entre su nivel de competencia curricular y el nivel en que está escolarizado (Trianes, Fernández, Escobar, 2013).

Los estudiantes de este tipo de zonas de transformación social, la calle, se convierte en un espacio socializador, donde muchos intercambian e interaccionan entre ellos. Realmente, estos niños desde su infancia, viven en un contexto de riesgo para el desarrollo infantil, encontrándose desde

sus inicios en una situación de desventaja y/o riesgo en relación a otros niños (Trianes, Fernández, Escobar, 2013).

Las familias, suelen vivir en una situación de precariedad económica, provocada en gran parte por sus carencias formativas, profesionales y educativas. Esto produce, que la mayoría vivan de la economía sumergida, con trabajos temporales, bajos salarios o ilegales. Por ello, suelen ser beneficiarios asiduos de los servicios e instituciones sociales, donde les intentan ayudar y dar respuestas a sus necesidades tanto individuales, familiares o de su contexto social (González, 2004).

3 METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Perspectiva

La perspectiva llevada a cabo en este trabajo de fin de estudio, va a trabajar de manera simultánea con un enfoque etnográfico y fenomenológico.

El enfoque etnográfico, según el autor Bisquerra (2009) es aquel “que describe e interpreta los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes del contexto social” (p. 296).

La etnografía, es un método de investigación basado en la experiencia y la exploración de primera mano de un escenario social. Para nuestro estudio es esencial este tipo de enfoque ya que nos ayuda a conocer y comprender las situaciones internas en su contexto natural, proporcionándonos una visión global de las formas de actuar de los objetos de estudio, así como de los patrones o regularidades que surgen de la complejidad.

Por otro lado, este estudio también corresponde a un enfoque fenomenológico, entendiéndolo por este según Buendía et al. (1998) como un estilo de filosofía en base a descripciones de vivencias. Con este enfoque, podemos conocer el punto de vista y la relación entre los hechos y la realidad por parte de los docentes de CEIP Manuel Altolaquirre.

La metodología que tomamos para el desarrollo de este estudio, tiene un diseño híbrido o mixto, ya que integra paradigmas cuantitativos y cualitativos. Con la metodología cualitativa conseguimos la descripción de la realidad según la perspectiva de los participantes, y con la cuantitativa, un conocimiento objetivo según los datos obtenidos.

Hemos optado ambas para nuestro estudio para conseguir obtener la información más completa, fiable y real para responder a los objetivos de este trabajo de fin de estudios.

3.1.1 Contextualización.

El CEIP Manuel Altolaguirre, está ubicado en el Polígono Sur de la localidad de Sevilla. Se trata de un barrio que engloba varias barriadas como la Paz y Amistad, La Oliva, Antonio Machado, Martínez Montañés, Las Letanías y Murillo.

Este centro educativo se encuentra situado en la avenida Martínez Montañez, conocida como las Vegas. Esta zona es una de las más excluidas y problemáticas del barrio. La situación socioeconómica de los estudiantes podrían ser consideraba como baja o incluso muy baja, influyendo en la escuela en problemas de no poseer dinero para comprar materiales escolares para sus hijos, o fatigas y dolores de barriga por unan alimentación poco adecuada. Las infraestructuras de los edificios donde habitan estos estudiantes del centro se encuentran en pésima circunstancias. En el tema educativo, casi el 99% de estos estudiantes, son de etnia gitana que en la mayoría de los casos presentan un gran desfase curricular de casi 2 años, teniendo en algunos casos estudiantes absentistas con un claro riesgo de abandono prematuro del sistema educativo. Por lo tanto, teniendo en cuenta todas las características mencionadas anteriormente, podemos comprobar claramente que el centro CEIP Manuel Altolaguirre, reúne todo los requisitos necesarios para ser considerado un centro de compensación educativa debido a la situación de desventaja sociocultural que presenta el centro.

El polígono Sur, a pesar de ser un barrio excluido socialmente, cuenta con diversos recursos que ayudan al cambio y mejora del barrio. Este barrio, destaca por su amplio número de recursos educativos, en total 15 centros de educación infantil, primaria y secundaria. También cuenta con un centro de educación permanente para los adultos, en ellos intentan comenzar o terminar sus estudios, seguir formándose o actualizándose con la sociedad en la que vivimos (Plan Integral del Polígono Sur, 2010).

El CEIP Manuel Altolaguirre, es uno de los números centros educativos que conforman el barrio del Polígono Sur. Este centro es dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Ofrece dos etapas, divididas en tres líneas en educación infantil, un aula de infantil 3 años, un aula de infantil 4 años y por último un aula de infantil 5 años. La segunda etapa y última de la que dispone el centro es la etapa de educación primaria, cuyas aulas son, un aula de 1º de primaria, dos aula de 2º, un aula de 3º , una aula para 4º , un aula para 5º y otras dos aulas para 6º. Todas ellos, corresponden a un tutor/ a por aula. El centro además cuenta con dos profesoras, una de religión católica y otra evangelista. Como equipo de apoyo, está la pedagoga terapéutica y 2 docentes que van rotando por las clases para apoyar a los tutores. Para las lenguas extranjeras, Inglés y Francés existen dos docentes, pero actualmente no están desarrollando curricularmente estas materias, si no que están realizando las funciones de profesor de apoyo.

3.2 Población

Los destinatarios de este estudio, corresponden a la totalidad de los profesores del centro educativo CEIP Manuel Altolaguirre, actualmente formado por 18 docentes, de los cuales 11 son tutores y el resto profesores de apoyo, de lenguas extranjeras y religión.

A su vez, también se contará con la valoración de un miembro del equipo directivo, concretamente el director del centro. La elección de este último, ha sido considerada importante, ya que nos puede ofrecer otra perspectiva u opinión de la situación actual del centro.

3.3 Pregunta de investigación

La pregunta a la que queremos dar respuesta con este trabajo es la siguiente:

“¿Cuál es el estado de la convivencia actual del CEIP Manuel Altolaguirre?”

3.4 Objetivos

3.4.1 Objetivo General

Analizar la convivencia escolar del centro de compensación educativa,
CEIP Manuel Altolaguirre

3.4.2 Objetivos Específicos

- Descubrir las opiniones del equipo docente sobre la convivencia de su centro.
- Conocer como son las relaciones entre los miembros del CEIP Manuel Altolaguirre.
- Identificar los conflictos habituales que surgen en este centro educativo.
- Conocer las medidas de actuación que se emplean para resolver los conflictos.
- Averiguar cuál es el papel de la familia en la convivencia del centro.

3.5 Fases de Investigación

1. Revisión bibliográfica

Para comenzar nuestro estudio, en principio realizamos una revisión teórica de libros, artículos o estudios existentes relevantes para nuestro trabajo.

2. Elaboración de los instrumentos de recogida de datos.

Tras la documentación teórica, pasamos a la elaboración de los instrumentos de recogida de datos (inventarios para el análisis documental, cuestionario y guion de entrevistas).

3. Análisis del contexto

Para analizar el contexto de nuestro objeto de estudio, se ha utilizado documentos facilitados por el centro. Uno de ellos, ha sido un plan de actuación antes situaciones

conflictivas y unos cuadernos de incidencias de cada clase, donde recogen los tipos de conflictos, con que profesor ocurrió y las medidas de solución abordadas.

4. Fases extensiva

Esta fase hace referencia al momento de distribución de cuestionarios al claustro completo de docentes.

5. Fases intensiva

Una vez realizadas las encuestas se seleccionará una muestra a la que realizará una entrevista semi-estructurada en profundidad.

6. Análisis y presentación de los datos obtenidos

- **Datos cuantitativos:** Se realizará un estudio descriptivo, fruto del cual se procederá a la elaboración de tablas y gráficas y al posterior análisis e interpretación de dichos datos.
- **Datos cualitativos:** Análisis de contenido a partir de un sistema de categorías y códigos creado *ad hoc* usando para ello el programa AQUAD Siete de análisis de datos cualitativos.

7. Desarrollo de una propuesta de intervención

Según las necesidades detectadas tras la recogida y análisis de los datos, presentamos una propuesta de intervención, con el fin de mejorar la convivencia actual del CEIP Manuel Altolaguirre.

8. Elaboración de las conclusiones

Tras realizar el análisis de los datos obtenidos y en base a la recopilación exhaustiva de bibliografía, se procede a desarrollar las conclusiones referentes a nuestro estudio.

9. Elaboración del informe final de la investigación

3.6 Consideraciones Éticas y negociación con los participantes.

Para la recogida de datos de este estudio se ha solicitado la colaboración del profesorado y equipo directivo del CEIP Manuel Altolaguirre. Para ello, concretamos una reunión con el director del centro, al cual se le informó sobre la realización de este estudio. El director, posteriormente, facilitó la toma de contacto con el equipo docente del centro, los cuales fueron informados de la finalidad del estudio y la protección de datos. La participación por parte del equipo del centro ha sido voluntaria e informada en todo momento de este trabajo de fin de estudio.

Igualmente, establecimos un compromiso con el centro para verificar los resultados conjuntamente, compartiendo con ellos una copia del presente trabajo de fin de estudio, con el fin de difundir los resultados obtenidos.

3.7 Técnicas e Instrumentos de recogida de datos.

Para recoger la información necesaria para nuestro estudio, se ha utilizado diferentes técnicas, expuestas en la siguiente tabla 3 “*Resumen de Técnicas e Instrumentos de Recogidas de Datos*” en la cual, aparecerán las técnicas utilizadas, con sus respectivos instrumentos, y las técnicas de análisis de datos llevadas a cabo.

Tabla 3

Resumen de Técnicas e Instrumentos de Recogidas de Datos

Técnica	Instrumento	Técnica análisis de datos
Análisis documental	Inventario	Análisis de Contenido
Encuesta	Cuestionario cerrado	SPSS v.20 Estudio descriptivo <i>f</i> y %
Entrevistas	Guion de entrevista (director/docentes)	Análisis de Contenido AQUAD.v7 Estudio descriptivo <i>f</i> y %

Para conocer la convivencia del centro educativo, los conflictos habituales y las medidas de actuación llevadas a cabo para resolverlos, se ha analizado el Plan de Convivencia de la institución educativa y el registro de incidencia elaborado por los profesores. Para analizar dichos documentos, se ha elaborado un inventario.

Al equipo docente del centro, se le ha realizado una encuesta, para conocer la opinión que tienen estos sobre la actual convivencia que tiene dicha institución educativa. Así mismo, para obtener la mayor fiabilidad posible en nuestros resultados, se ha realizado entrevistas tanto al director como a los docentes. Concretamente, se ha seleccionado cuatro docentes del centro, dos de ellos con mayor experiencia en el centro y miembros de la comisión de convivencia. Una de ella tutora de 3º y la otra, la pedagoga terapéutica del centro. Los otros dos docentes, llevan menos años en el centro, y su cargo es de apoyo. Hemos seleccionado estos docentes, porque creemos necesario para nuestro estudio conocer los puntos de vista de los docentes según su experiencia y cargo ocupado en el centro.

Para llevar a cabo, las entrevistas, se ha elaborado un guion de entrevista semi-estructurado de preguntas abiertas.

Los instrumentos utilizados se han seleccionados en relación a los objetivos propuestos en este trabajo de fin de estudio. Para ello, se ha establecido unas dimensiones de análisis, con unas categorías y códigos, usados posteriormente con el fin de favorecer la triangulación de los datos obtenidos.

A continuación, se pasará a describir la estructura de cada una de las técnicas empleadas y los instrumentos mencionados anteriormente.

3.7.1 Análisis documental

El análisis documental, según Del Rincón et al. (1995) “fuente de gran utilidad para obtener información retrospectiva y referencial sobre una situación, fenómeno o programa concreto” (p. 342).

El uso de esta técnica, es importante para construir nuestro marco referencial, como aspectos contextuales, organizativos o normativos del centro donde se va a realizar nuestro estudio. Pero no solo bastaría con la utilización de dicha técnica para realizar una investigación fiable. Por lo cual, en nuestro estudio será utilizada como una técnica complementaria.

El análisis documental nos ha permitido recoger información de los diversos documentos ofrecidos por el centro educativo para nuestro estudio. Para podemos concretar dicho análisis, realizamos dos inventarios, uno de ellos se trata de un registro de incidencias creado por los tutores de cada aula, y el otro, un análisis del plan de convivencia del CEIP Manuel Altolaguirre. A continuación, se explicará cada uno de nuestros inventarios mencionados anteriormente, además de las dimensiones y códigos asociados para poder llevar a cabo dicho análisis.

3.7.1.1 Registro de incidencias

El documento que se ha analizado, ha sido un registro de incidencias, elaborado por los propios profesores donde especifican los conflictos presenciados en clase, con que docentes ha ocurrido, cuáles han sido las causas y medidas llevadas a cabo para resolverlos.

Este inventario, consta de dos dimensiones establecidas en el sistema de categorías “Estudiantes” y “Docentes”. Dentro de estas dimensiones, se encuentra una serie de categorías.

Por ejemplo, para la dimensión estudiantes, existen dos categorías, el número de conflicto originado por ellos y su tipología. Para la dimensión docente, se encuentra la categoría responsable, esta hace referencia al docente responsable del aula en el momento de la aparición

del conflicto, y la categoría medidas, que corresponde con las medidas de actuación que ha utilizado dicho docente para resolver los conflictos (Ver anexo 6).

3.7.1.2 Plan de Convivencia

El plan de Convivencia, es el documento que recoge las situaciones conflictivas con las medidas de actuación llevadas a cabo por el centro. Para analizar dicho documento, se ha elaborado un inventario con tres categorías tipos conflictos, medidas del centro y organización y recursos. Todas ellas, corresponden a la dimensión “centro” (Ver anexo 7).

3.7.2 Encuesta

Según el autor Bisquerra en 2009, entiende por encuesta a una técnica de investigación que recoge la realidad de una selección de sujetos, utilizando distintos procedimientos estandarizados. El objeto de estudio de esta técnica es conseguir mediciones cuantitativas de la opinión o características de nuestra muestra seleccionada.

La técnica de recogida de datos más utilizada en la metodología de la encuesta, es el cuestionario. A través de este, se puede “conocer lo que piensan los encuestados, realizando unas preguntas por escrito que pueden ser respondidas sin la presencia del encuestador” (Buendía y otros, 1998, p.124).

Esta técnica es una de las más empleadas en investigaciones ya que permite obtener datos rápidos, fiables y sistemáticos (Casas, Repullo y Donado, 2003). Por ello, ha sido uno de los pilares de la fase extensiva de nuestro estudio.

El cuestionario elaborado para este trabajo de fin de estudio, ha sido creado basándonos en el *Cuestionario sobre convivencia escolar para el profesorado* elaborado por la Junta de Andalucía (Ver anexo 2).

Algunas de sus preguntas han sido adaptadas o reelaboradas para ajustarse a nuestro estudio. Por ello, hemos utilizado la técnica Delphi para validar nuestro cuestionario a través de una rúbrica de evaluación que ha sido entregada a varios expertos de la Facultad de Educación, Sevilla (Ver anexo 3).

Este instrumento está dirigido para todo el equipo docente del centro educativo CEIP Manuel Altolaguirre. Está compuesto por 15 ítems, redactados de manera clara y concisa. Los usuarios, deberán responder en algunas preguntas puntuando de manera dicotómica con un SI o NO. En el resto de preguntas, cada ítem aparece formulado de manera que el encuestado ha de mostrar su grado de acuerdo siguiendo una escala tipo Likert, siendo las puntuaciones posibles: 1 “Nunca” 2 “A veces” 3 “A menudo” 4 “Muy a menudo”.

En la primera parte de nuestro cuestionario, concretamente en los ítems del 1 al 7, se corresponden a las competencias personales de los docentes (sexo, experiencia profesional, etc.). Los ítems del 8 al 10, se relacionan con la valoración personal a modo general de la convivencia del centro. Los ítems del 11 y 12, hacen referencia a las relaciones entre la propia comunidad educativa. El resto de ítems del 13 al 15, corresponde a las causas, tipos de conflictos y medidas de actuación.

Los 15 ítems, serán agrupados en diez variables explicadas a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 4

Resumen de la variables del cuestionario

<i>Variables</i>	<i>Ítems</i>	<i>Medida</i>
<i>Sexo</i>	<i>Ítem 1</i>	<i>Nominal dicotómica</i>
<i>Experiencia centro</i>	<i>Ítem 2</i> <i>ítem 3</i>	<i>Nominal dicotómica</i> <i>Escala</i>
<i>Experiencia docente</i>	<i>Ítems 4</i>	<i>Ordinal</i>
<i>Cargo</i>	<i>Ítems 5 y 6</i>	<i>Nominal dicotómica</i>
<i>Formación</i>	<i>Ítem 7</i>	<i>Nominal dicotómica</i>
<i>Convivencia</i>	<i>Ítems 8,9,10</i>	<i>Ordinal</i>
<i>Relaciones</i>	<i>Ítems 11 y 12</i>	<i>Ordinal</i>
<i>Causas</i>	<i>Ítem 13</i>	<i>Ordinal</i>
<i>Tipos conflictos</i>	<i>Ítem 14</i>	<i>Ordinal</i>
<i>Medidas</i>	<i>Ítem 15</i>	<i>Ordinal</i>

3.7.3 Entrevista

La entrevista, es una técnica de investigación cualitativa, en la cual el investigador pretende obtener información de un participante sobre un determinado objeto de estudio, a partir de su interpretación de la realidad de manera oral y personalizada (Fábregues, Meneses, Rodríguez y Helene, 2016).

Existen diferentes tipos de entrevista, en nuestro caso para este estudio, se ha utilizado una entrevista semi-estructurada, la cual parte de un guion preestablecido de preguntas redactas. El entrevistado, por su parte, es libre de responder como desee, expresando sus opiniones o matizando sus respuestas pero dentro del marco de la pregunta hecha. La flexibilidad a la hora de realizar las preguntas otorga una actitud más natural y receptiva por parte del entrevistador. (Bisquerra, 2009).

Para nuestro estudio realizamos dos guiones de entrevistas diferentes, uno dirigido al director del CEIP Manuel Altolaquirre, y otro para los cuatros docentes seleccionados del centro educativo (Ver anexo 1).

Nuestro guion de entrevista se encuentra desglosado en cuatro categorías (centro, conflictos, medidas y apoyos). En la categoría centro, que corresponde a las preguntas de la 1 a la 5, están relacionadas con las características del centro, experiencia de los docentes y la valoración de estos de la convivencia actual de la institución educativa. Por otro lado, en la categoría conflictos, que corresponde a la pregunta 6, conoceremos los tipos de conflictos y serán en las preguntas 8 y 9, donde conoceremos los efectos que está generando dicha situación. La dimensión medidas de actuación, corresponde a la pregunta 7, y por último, la dimensión apoyo que corresponderían a las preguntas 10 a la 13, en ellas conoceremos las reuniones, el uso del registro de incidencias y las valoraciones de la aportaciones del equipo docente y la familia del alumnado (Ver tabla 5).

3.8 Triangulación

Cuando se hablamos de la triangulación nos referimos al uso de diversos métodos (cuantitativos, cualitativos, teorías, investigadores) en el estudio de un fenómeno. Existen diversos tipos de triangulación: la metodológica, de datos y de investigadores. (Okuda y Gómez, 2005).

Para nuestro estudio, hemos optado por una triangulación metodológica, ya que hemos empleado el uso de diferentes métodos y técnicas para examinar la información necesaria. (Ver tabla 1).

Nuestra intención siempre ha estado dirigida a analizar las opiniones del profesorado para conocer cómo se encuentra la convivencia de su centro educativo. Para ello, hemos optado por este tipo de triangulación para obtener la máxima fiabilidad en nuestros resultados y ampliar o profundizar la comprensión de los datos obtenidos.

3.9 Técnica de análisis de datos

La metodología mixta o híbrida nos ha permitido realizar distintos tipos de análisis de los datos para este estudio. A continuación, explicamos en qué consiste cada tipo de análisis y el programa utilizado para analizar nuestros datos.

3.9.1 Análisis cualitativo

El análisis cualitativo, según el autor Sandín (2003) se entiende como una “actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, transformación de escenarios socioeducativos y también al descubrimiento de un cuerpo organizado de conocimiento” (p. 123)

Para el análisis de los datos cualitativos se realizará mediante la exploración de contenido de los textos transcritos de las entrevistas y de los inventarios creados a través del análisis documental. Para ello, se ha elaborado un sistema de categorías con unos códigos creado ad hoc el cual se

muestra en la (Tabla 5). Todo ello, ha sido codificado y analizado usando el programa AQUAD versión 7.

Tabla 5

Resumen de las categorías y códigos de las entrevistas empleadas

Dimensión	Categoría	Descripción	Código
Centro	Experiencia	Hace referencia a las experiencias en el centro y en su trayectoria profesional	CEX
	Formación	Qué formación o cursos sobre convivencia poseen los docentes del centro	CFO
	Valoración	Valoración personal sobre la convivencia actual del centro.	CAV
	Causas	Cuáles pueden ser las posibles causas de la situación actual.	CAU
Conflictos	Tipos	Los conflictos habituales que tienen los docentes en sus aulas.	COT
	Efectos	Que efectos están produciendo la aparición de los conflictos.	COE
Medidas	Medidas de actuación	Qué medidas de actuación suele utilizar para solucionar los conflictos.	MEA
Apoyos	Reuniones	Qué tiempo ocupan para trabajar la convivencia.	ARE
	Registro de incidencias	Uso del registro de incidencias.	ARI
	Medidas de gestión de los otros compañeros	Valoración sobre las medidas de actuación de otros compañeros.	APR
	Familia	Cuál es el papel de la familia en la convivencia del centro.	AFA

3.9.2 Análisis cuantitativo

El análisis cuantitativo, considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas (Hernández, Fernández Baptista, 2014).

Para llevar a cabo el análisis de datos de tipo cuantitativo, se empleará el programa estadístico SPSS versión 20, con el cual se realizará un estudio descriptivo de frecuencia y porcentaje de los datos extraídos del cuestionario.

3.10 Interpretación de los datos

Para la representación de los datos se ha creado tablas personalizadas y gráficas de varios tipos como histogramas o ciclogramas.

4 RESULTADOS

A continuación comentaremos las respuestas obtenidas en los cuestionarios pasados a los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre, e interpretaremos los códigos atribuidos a las distintas dimensiones, categorías y subcategorías de las entrevistas realizadas a los mismos, así como los inventarios extraídos del análisis documental. En la siguiente tabla 6, se detallará la organización de los resultados de este trabajo de fin de estudio:

Tabla 6

Resumen de la presentación de los resultados.

<i>Objetivo específicos</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Categorías</i>
<i>Obj1: Descubrir las opiniones del equipo docente sobre la convivencia de su centro.</i>	Convivencia	C1:Características docente
		C2:Valoración situación
<i>Obj2: Conocer como son las relaciones entre los miembros del CEIP Manuel Altolaguirre.</i>		C3:Relaciones miembros
<i>Obj3: Identificar los conflictos habituales que surgen en este centro educativo y las posibles causas de estos.</i>	Conflictos	C1 :Tipos
		C2 :Causas

<i>Objetivo específicos</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Categorías</i>
<i>Obj4: Conocer las medidas de actuación que se emplean para resolver los conflictos.</i>	Gestión conflictos	C1: Medidas de actuación
		C2: Apoyos
<i>Obj5: Averiguar cuál es el papel de la familia en la convivencia del centro.</i>	Familia	C1: Participación

Antes de comentar nuestros resultados cuantitativos, vamos a comenzar exponiendo los datos cualitativos extraídos de las entrevistas realizadas a los docentes y director del centro CEIP Manuel Altolaguirre. Aunque a lo largo de exposición de los demás resultados iremos comentando también los datos obtenidos en la (tabla 7).

Tabla 7

Resultados de la frecuencia y porcentajes de las entrevistas analizadas.

CATEGORIA	CODIGO	Director		Apoyo 1		Apoyo 2		Veterano 1		Veterano 2		Total	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Convivencia	CEX	2	13,33	3	15,78	2	14,28	2	10,52	2	13,33	11	13,41
	CFO	0		1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	4	4,87
	CAV	1	6,66	1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	5	6,09
	CAU	0		3	15,78	1	7,14	3	15,78	2	13,33	9	10,97
Conflicto	COT	1	6,66	1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	5	6,09
	COE	1	6,66	3	15,78	2	14,28	5	26,31	3	20	14	17,07
Medidas	MEA	3	20	1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	7	8,53
Apoyo	ARE	1	6,66	1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	5	6,09
	ARI	0		1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	4	4,87
	APR	3	20	3	15,78	2	14,28	2	10,52	1	6,66	11	13,41
	AFA	3	20	1	5,26	1	7,14	1	5,26	1	6,66	7	8,53
Total		15	18,29	19	23,17	14	17,07	19	23,17	15	18,29	82	100%

Tras categorizar y analizar los resultados de nuestras entrevistas realizadas a los docentes veteranos, los de apoyos y a el director del centro. Hemos obtenidos los siguientes resultados:

- El código que más se repite con una frecuencia de 14 veces, correspondiendo al 17,07% de la entrevista es COE “efectos del conflicto”, seguido de los códigos CEX “experiencia en el centro” y APR “gestión de conflictos de otros compañeros” con una frecuencia de 11, que se corresponde con un 13,41% de nuestra entrevista.
- En cambio, hemos observado que el código CFO “formación del profesorado” y ARI “Uso del registro de incidencias”, han sido los menos frecuentados con un total de 4 veces, que corresponde a un 4,87% de las entrevistas.

En el caso de la entrevista al director, como podemos ver en la tabla 7, sus respuestas giran más en torno a cuestiones burocráticas como las reuniones o medidas que se emplean en el centro (20%), dejando atrás temas más significativos como la participación de la familia o los efectos de los conflicto que están dando lugar a la situación actual de convivencia.

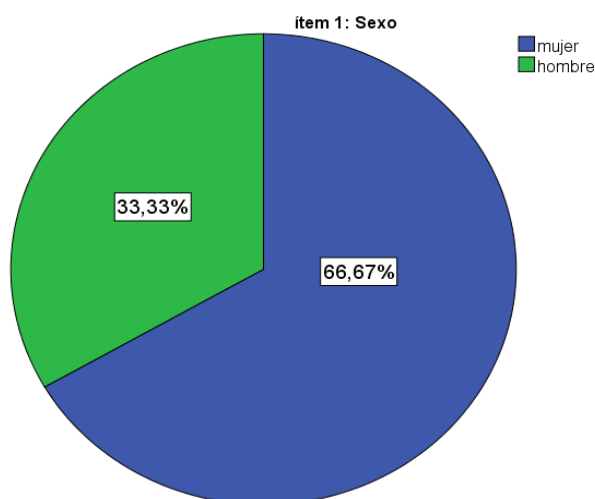
Con respecto a los docentes, son los profesores más veteranos los que hacen más hincapié en los efectos que están teniendo los conflictos tanto en sus aulas como en el centro. Los no tutores, en cambio, centran más sus respuestas en hablar sobre su experiencia profesional o en las reuniones que se llevan a cabo en el centro para tatar la convivencia.

4.1 Dimensión convivencia

4.1.1 Categoría: Características del equipo docente

Antes de hablar sobre la valoración de la convivencia por parte de los docentes, vamos a comentar las características personales del equipo docente que constituye el centro.

Como podemos ver en la *gráfica 1*, los docentes del CEIP Manuel Altolaquirre son en total 18, de los cuales el 66,67% son mujeres, frente a un 33,33% que son hombres.



Gráfica 1: Género de los docentes del centro

En el ítem 2, que corresponde a la estancia en el centro educativo, se refleja que sólo 3 de los 18 profesores cuentan con una dilatada experiencia en el centro, alcanzando los 8 años de docencia. Contrasta con que el mayor grupo de profesores sea formado por aquellos que menos años llevan en el centro, ya que hasta 5 profesores cuentan con uno o menos años de experiencia en el centro. (Ver gráfica 2)

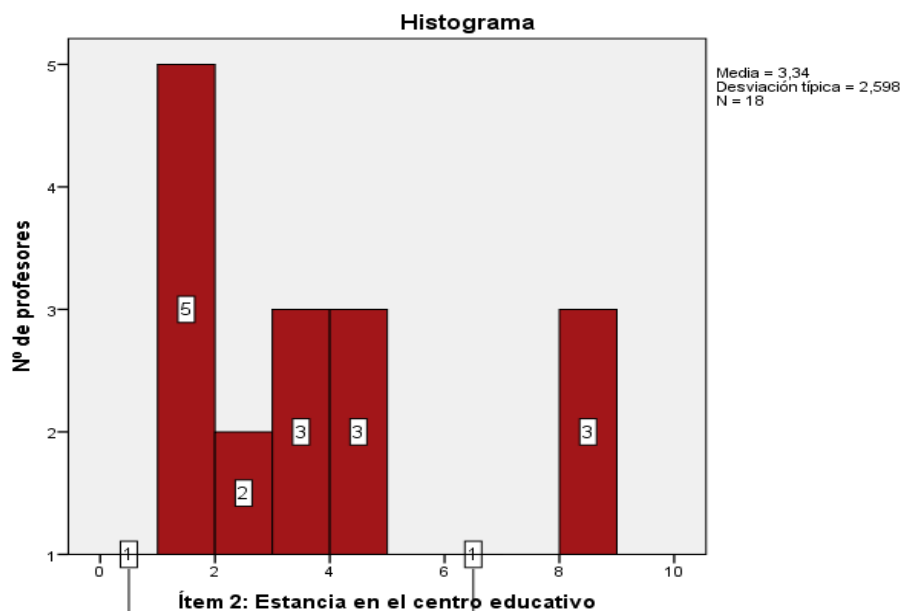


Gráfico 2: Estancia en el centro educativo

Teniendo en cuenta las características de los centros de compensación educativa, sería recomendable contar con un plantilla más estable. Ya que son diversas las dificultades asociadas a tener un plantilla con estas características. Una de ellas es la falta de tiempo para poder formar a los nuevos docentes , así lo reafirman los docentes entrevistados:

- *“El centro casi la mitad de los profesores son nuevos. Eso no quiere decir que sean malos ni nada, pero no conocen la dinámica y nosotros, no tenemos tiempo apenas para sentarnos y decirle tal y tal...”* (Entrevista Pedagoga terapéutica/tutora, línea 40- 46).
- *“Este año, casi el 50% de la plantilla son nuevos, el director nuevo, los profesores que llegan a las dos semanas se dan de baja y llega otro sustituto. Al cual, hay que volverle a explicar la dinámica”* (Entrevista Profesor tutor, línea 44-51)

Cuando al director, la preguntamos por las cualidades que debería de tener los docentes de su centro educativo, recalcó la importancia de tener conocimientos previos o experiencia en este tipo de centros:

- “Este no es un centro para empezar la docencia o coger experiencia. Aquí hay que venir aprendido. Y si no vienes aprendido por experiencia, haberse formado previamente en convivencias, trastornos de conducta, metodologías innovadoras, como el ABN que nosotros damos aquí, trabajo por proyecto... Si tenemos maestros que no reúnen estas condiciones se hace muy difícil, ya que hay que formarlos durante el curso y no siempre hay tiempo” (Entrevista Director, línea 61- 79)

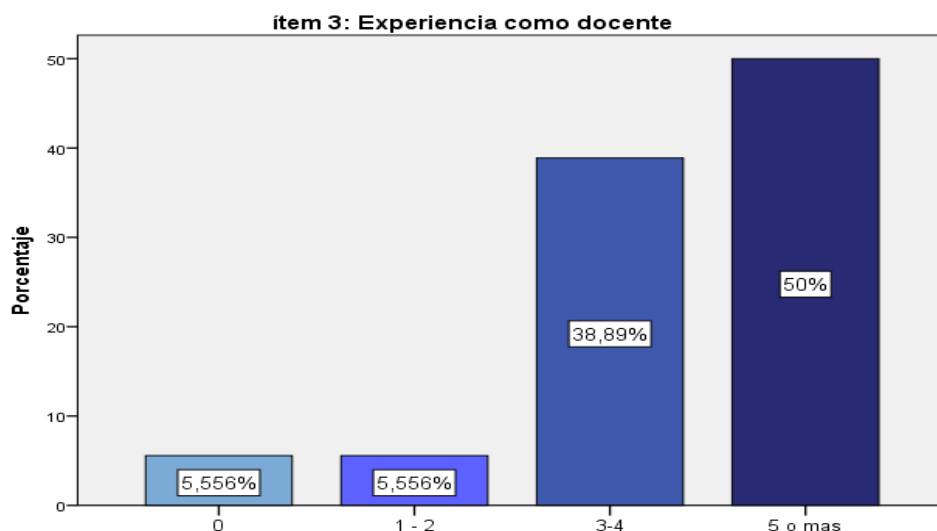
Después de comprobar que la formación del profesorado en el CEIP Manuel Altolaguirre, es un factor clave para su rendimiento, y un requisito esencial para trabajar en este tipo de centros, pasaremos a conocer cuántos son los docentes que poseen algún tipo de formación relacionada con la convivencia.

Como se puede apreciar claramente en el *gráfico 3*, el cual corresponde al ítem 7 “cursos relacionados con la convivencia” el 94,44% posee algún curso o formación sobre convivencia o resolución de conflictos.



Gráfica 3: Cursos relacionados con la convivencia

La “trayectoria que tienen como docentes”, corresponde al *ítem 3*. La mitad de los docentes (50%) poseen 5 o más años de experiencia como profesor, seguido de un 38,89% que posee entre 3 o 4. El 11,12% restante posee menos de dos años de trayectoria profesional, siendo como requisito mínimo en este tipo de centros, contar con 3 años como docente, según lo recoge el Decreto 302/2010 en el artículo 28.1. (Ver *gráfica 4*.)

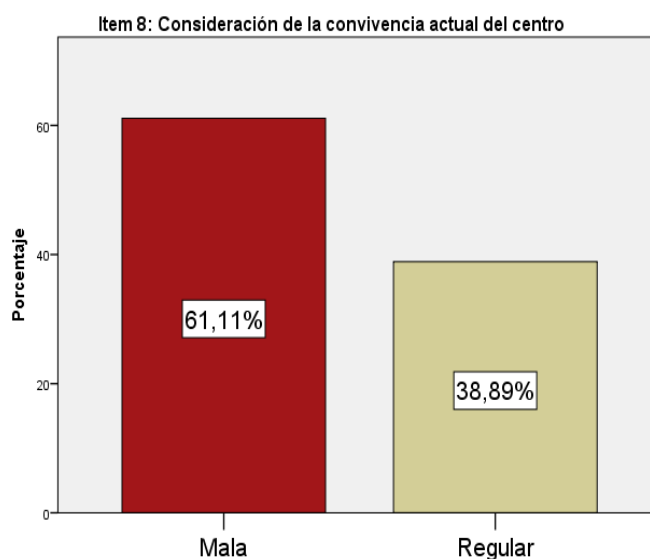


Gráfica 4: Experiencia como docente en el CEIP Manuel Altolaguirre

4.1.2 Categoría: Valoración de la situación de convivencia actual

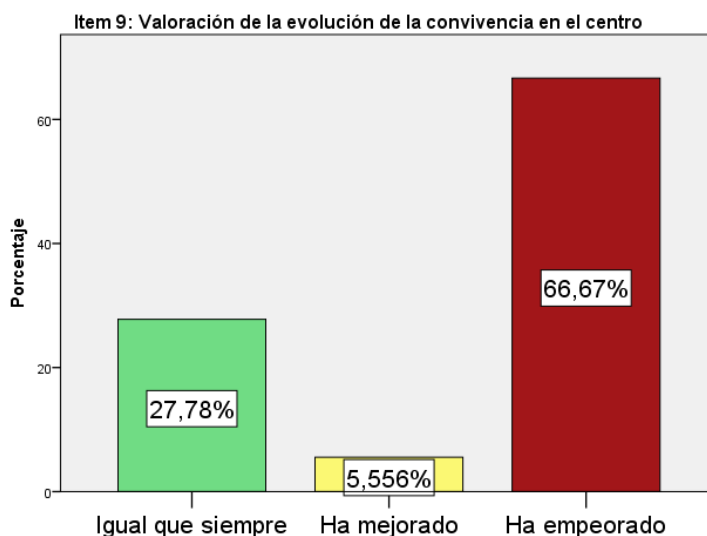
Esta categoría, corresponde a la dimensión convivencia, y pretende dar respuesta a nuestro objetivo específico 1: descubrir las opiniones del equipo docente sobre la convivencia de su centro.

Los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre en el ítem 8 que corresponde a la “consideración de la convivencia”, el 61,11%, han calificado su convivencia actual como mala, mientras el 38,89% piensa que es regular. A Ningún docente en nuestro cuestionario ha valorado la convivencia de su centro como buena o muy buena. (ver gráfica 5)



Gráfica 5: Valoración de la convivencia del centro

Y lo es que peor, en el ítem 9, el cual se corresponde a la “evolución de la convivencia”, más de la mitad de los docentes (66,67%) han indicado que la convivencia en estos dos últimos años ha empeorado. El resto de profesorado, concretamente el 27,78% piensa que está igual que siempre, mientras que solo un 5,556% indica que haya mejorado. (ver gráfico 6)



Gráfica 6: Valoración sobre la evolución de la convivencia

Cuando les hemos preguntado a los docentes y al director personalmente en nuestra entrevista sobre la convivencia del centro, la mayoría de ellos comentan la mala situación de la convivencia e incluso el empeoramiento de esta.

Una de las causas de dicho empeoramiento, según el director del centro es la falta de personal en general, pero concretamente habla de la importancia de la figura de otra pedagoga terapéutica.

- *“Está regular. Mejor que a principios de curso, pero regular porque principalmente no se pueden atender las necesidades de los alumnos que requieren atención por sus trastornos de conducta. Entonces, el año pasado al tener dos PTs podíamos distribuir tiempo para estos alumnos y se notó la mejoría, pero ahora al no tener PTs ni personal se está notando”* (Director, línea 82 -94)

Los docentes, hablan de que creen que su convivencia ha tocado fondo y, vuelven a resaltar el empeoramiento de esta, comparándola con que años atrás, fueron premiados por su convivencia escolar.

- *“Hombre, la convivencia ha ido por rachas, las cosas como son. Ha empeorado llegando a estar horrible, pero en el claustro sabemos que se tocó fondo porque una de las medidas que hemos tomado es la separación de los recreos. Entonces si se ha tomado esa medida desde equipo directivo y claustro, se ve claramente que la convivencia en el centro tocó fondo y se deterioró muchísimo”* (Profesor no tutor 1, línea 36-42)

- “Ahora mismo está muy mal, a mí me da mucha pena porque el año pasado no estaba así, y se hacían muchísimas cosas..” (Pedagoga terapéutica/tutora línea 32-35)
- “Pues fatal.. Ha empeorado bastante. El año pasado o el otro, no recuerdo bien...estábamos estupendo, ganamos incluso un premio de convivencia.” (Profesor tutor: línea 31-36)

4.1.3 Categoría: Relaciones entre los miembros del centro educativo

Esta categoría, también corresponde a la dimensión convivencia, y pretende dar respuesta al objetivo específico 2: conocer las relaciones de los miembros de la comunidad educativa.

El ítem 11, se corresponde a las “relaciones y comunicación” que tienen los miembros del CEIP Manuel Altolaguirre. Como podemos ver en la tabla 8 la mayoría de los docentes han valorados positivamente las relaciones con un (94,4%), entre de los propios docentes (94,4%), de con las familias de su alumnado (94,4%) y con el equipo directivo (94,4%),

En cambio, con un 77,8% los profesores indican que las relaciones entre los propios estudiantes son malas. De igual forma, el 55,6% de los docentes, piensan que la relación que existe entre las familias de sus alumnos, son negativas.

Tabla 8

Relaciones entre los miembros del centro educativo

Ítem 11: ¿Cómo considera que son las relaciones y la comunicación?				
Relaciones	Muy malas	Malas	Buenas	Muy buenas
Entre los profesores	0,0%	5,6%	94,4%	0,0%
Entre los estudiantes y profesores	5,6%	22,2%	66,7%	5,6%
Entre estudiantes	5,6%	72,2%	22,2%	0,0%
Entre profesores y equipo directivo	0,0%	5,6%	83,3%	11,1%
Familia y profesores	0,0%	5,6%	88,9%	5,6%
Entre familias	5,6%	50,0%	44,4%	0,0%

4.2 Dimensión Conflictos.

En la dimensión conflictos vamos a englobar dos categorías, la tipología y las posibles causas de las situaciones conflictivas. A través de estas, vamos a intentar dar respuesta a nuestro *objetivo específico 3: Identificar los conflictos habituales que surgen en este centro educativo y sus posibles causas.*

4.2.1 Categoría: Tipos de conflictos

En esta categoría vamos a conocer según el profesorado cuáles son las situaciones que suelen tener en sus aulas. Como podemos ver en la tabla 9, presentamos tanto situaciones positivas como negativas.

Los profesores, en el *ítem 14*, que corresponde a las “situaciones vividas en clase” han indicado que sus estudiantes suelen atender y realizar las actividades (72,2%), trabajar en grupo (72,2%), obedecer y respetar al profesorado (60%), y ayudar a los compañeros (66,7%).

En cambio, todos los profesores en mayor o menor medida están de acuerdo en que en algún momento han presenciado situaciones donde se les interrumpen y molestan en clase (72,2%) además de percibir provocaciones o ridiculaciones entre sus propios estudiantes (54,7%).

Siguiendo con las situaciones provocadas por los estudiantes, aunque los profesores no consideran que suelen ocurrir a menudo, creemos importante comentar que aunque sea de manera puntual, los profesores han presenciado agresiones físicas entre sus estudiantes (66,7%) amenazas e insultos entre estos (55,6%) y falta del respeto hacia el profesorado (44,4%).

Tabla 9

Situaciones en el aula presenciadas por los docentes del centro

Ítem 14: ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases?

Situaciones	Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
Obedecer y respetar al profesor	0,0%	38,9%	22,2%	38,9%
Atender y realizar tareas	0,0%	27,8%	38,9%	33,3%
Interrumpir o molestar en clase	0,0%	33,3%	38,93%	27,8%
Negarse a hacer las tareas	22,2%	27,8%	44,4%	5,6%
Cumplir las normas de comportamiento	0,0%	38,9%	33,3%	27,8%
Absentismo	0,0%	55,6%	33,3%	11,1%

Situaciones	Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
Robar dinero o material educativo	22,2%	61,1%	11,1%	5,6%
Falta del respeto al profesorado	27,8%	27,8 %	33,3%	11,1%
Provocar o ridiculizar a compañeros	0,0%	44,4%	38,9%	16,7%
Trabajar en grupo	5,6%	22,2%	27,8%	44,4%
Agresiones físicas	5,6%	66,7%	22,2%	5,6%
Amenazar o insultar	0,0%	55,6%	38,9%	5,6%
Ayudar a compañeros en clase	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%
Cuidado y buen uso del material	5,6%	55,6%	22,2%	16,7%

Cuando le hemos preguntado a los docentes y al director sobre los conflictos que suelen presenciar, casi todos hablan de que suelen empezar por interrupciones en clase, hasta llegar a agresiones verbales o físicas entre los compañeros, y en algunos casos a los profesores.

- *“Pues peleas entre niños, agresiones físicas y verbales, faltas de respeto al profesorado, pérdidas de control del niño en el aula, etc. Esos son los que se dan generalmente”* (Director: líneas 158-164)

- *“Pues.. de todo un poco, desde continuas interrupciones en clases, peleas entre los niños, como insultos por partes de ellos, aunque eso fue más al principio.”* (Profesor no tutor 2: líneas 55-60)

- *“Los conflictos que suelo tener en clase...pues la mayoría pueden empezar por niños que no quieren trabajar y se aburre, se ponen a molestar a otros compañeros y ya comienza las peleas y eso... Es como una cadena”* (Profesor tutor:“líneas 65-72)

A continuación, se mostrarán las situaciones mencionadas anteriormente, pero en esta ocasión, vamos a separar las situaciones que viven los tutores y los no tutores. Con esto pretender ver, si las situaciones positivas o negativas varían según la presencia de uno u otros.

Como se puede observar en la tabla 10 a simple vista, existen unas notables diferencias entre las situaciones vividas por los tutores y por los no tutores. Los resultados de las situaciones vividas por los tutores, en la mayoría de los casos son positivos, mientras que las situaciones que viven los no tutores son negativas. Analizando las situaciones de forma separada, llegamos a comprender de una forma mucho más clara los diferentes tipos de conflictos que aparecen en el centro educativo.

Tabla 10

Situaciones vividas en el aula por tutores y no tutores

Situaciones TUTOR	A menudo	Muy a menudo	Situaciones NO TUTOR	A menudo	Muy a menudo
Obedecer y respetar al profesor	16,7%	58,3%	Obedecer y respetar al profesor	33,3%	0,0%
Atender y realizar tareas	41,7%	50,0%	Atender y realizar tareas	33,3%	0,0%
Interrumpir o molestar en clase	25,0%	25,0%	Interrumpir o molestar en clase	66,7%	33,3%
Negarse a hacer las tareas	33,3%	0,0%	Negarse a hacer las tareas	66,7%	16,7%
Cumplir las normas de comportamiento	41,7%	41,7%	Cumplir las normas de comportamiento	16,7%	0,0%
Absentismo	33,3%	0,0%	Absentismo	33,3%	33,3%
Falta de respeto al profesorado	25,0%	0,0%	Falta de respeto al profesorado	50,0%	33,3%
Robar dinero o material educativo	0,0%	0,0%	Robar dinero o material educativo	33,3%	16,7%
Provocar o ridiculizar a compañeros	41,7%	0,0%	Provocar o ridiculizar a compañeros	33,3%	50,0%
Trabajar en grupo	25,0%	66,7%	Trabajar en grupo	33,3%	0,0%
Agresiones físicas	16,7%	0,0%	Agresiones físicas	33,3%	16,7%
Amenazar o insultar	33,3%	0,0%	Amenazar o insultar	50,0%	16,7%
Ayudar a compañeros en clase	66,7%	25,0%	Ayudar a compañeros en clase	16,7%	0,0%
Cuidado y buen uso del material	33,3%	16,7%	Cuidado y buen uso del material	0,0%	16,7%

Observamos que las situaciones positivas como las del respeto al profesorado (75%), realización de las tareas asignadas (91,7%), mantener un buen nivel de comportamiento (83,4%) o trabajar en equipo (91,7%), se dan con mayor frecuencia en presencia de los tutores. Desde nuestro punto de vista, podemos pensar que esto puede deberse a la existencia de un vínculo afectivo entre el tutor y el estudiante ya que son éstos los que pasan la mayor parte del tiempo con ellos en el aula. Además, nos apoyamos para afirmar esto, en la declaración de uno de los docentes no tutores entrevistados, el cuál citó que los estudiantes suelen portarse mal en presencia de los no tutores para llamar la atención de estos.

- “... Si tienes la oportunidad de entrar en clases diferentes te das cuenta. Porque tú entras y eres el maestro de apoyo u otro de sustitución, y te das cuenta de que hay niños

que se portan mal porque quieren llamar tu atención...” (Profesor no tutor 1, línea 145-150)

Por el contrario, observamos que todas situaciones negativas se dan con los no tutores en mayor medida, resaltando entre todas las interrupciones en clase (100%), el negarse a realizar las tareas (83,40%), las faltas de respeto al profesor (83,33%) y las provocaciones a otros compañeros (83,33%).

Además, nos gustaría hacer mención a último detalle. Situaciones que son muy negativas, como las agresiones físicas y las amenazas e insultos a otros compañeros, se dan demasiadas ocasiones de las debidas, tanto en presencia de tutores como de no tutores, aunque nuevamente, en presencia de estos últimos abundan más. Según los datos obtenidos, con los tutores, las agresiones físicas se dan a menudo en un 16,70% frente a los no tutores, que registran un 50%. Con respecto a las amenazas e insultos, se recoge que los tutores afirman que se da de forma frecuente en un 33,33%, mientras que con los no tutores se registra un 66,70%.

Para concretar un poco más, hemos realizado un estudio a través de una correlación de Spearman, para saber si existe relación entre la aparición de los conflictos los cuales hemos catalogado como negativo, ya que son varios los profesores que han hablado de que la aparición de una situación conllevaba a otra, comparándolas como una “cadena”. Para ello, vamos a realizar una correlación de Spearman, donde vamos a estudiar cada par de situaciones para saber si existe una relación significativa entre ambas, en el sentido de que la aparición de una conlleva a la aparición de otra.

Viendo los resultados obtenidos en la tabla 11, podemos afirmar que “interrumpir o molestar en clase” tiene un alto grado de correlación tanto con “negarse a hacer las tareas” como con “provocar o ridiculizar a compañeros”, ya que en ambos casos el coeficiente es superior a 0,6 y el nivel de confianza es del 100% y del 99%, respectivamente.

También observamos una correlación alta, concretamente del 0,625, para los conflictos “falta de respeto al profesorado” y “agresión física”, con un nivel de confianza del 99%. Así como otra correlación fuerte entre “agresión física” y “amenazar e insultar”, con un grado de correlación del 0,731 y un nivel de confianza del 99%.

Tabla 11

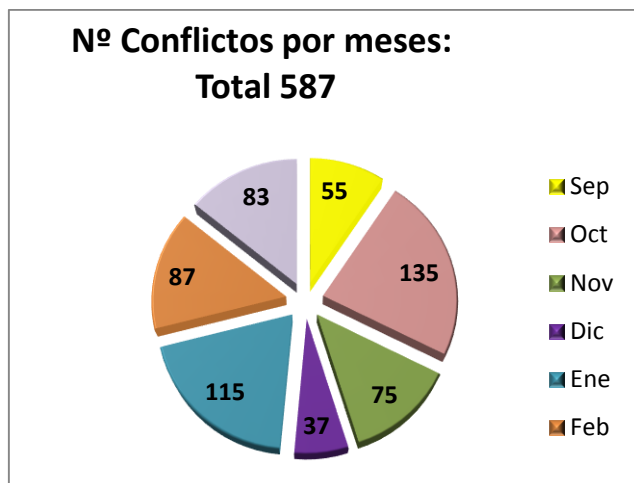
Correlación Spearman de las situaciones conflictivas

CORRELACIÓN SPEARMAN

		Interrumpir o molestar en clase	Negarse a hacer las tareas	Falta de respeto al profesorado	Provocar o ridiculizar a compañeros	Agresiones físicas	Amenazar o insultar
Interrumpir o molestar en clase	Coeficiente correlación	1,000	,844**	,295	,669**	,451	,532*
	Sig.(bilateral)	.	,000	,234	,002	,060	,023
	N	18	18	18	18	18	18
Falta de respeto al profesorado	Coeficiente correlación	,295	,369	1,000	,329	,625**	,578*
	Sig.(bilateral)	,234	,132	.	,182	,006	,012
	N	18	18	18	18	18	18
Provocar o ridiculizar a compañeros	Coeficiente Correlación	,669**	,563*	,329	1,000	,168	,239
	Sig.(bilateral)	,002	,015	,182	.	,506	,340
	N	18	18	18	18	18	18
Agresiones físicas	Coeficiente correlación	,451	,526*	,625**	,168	1,000	,731**
	Sig.(bilateral)	,060	,025	,006	,506	.	,001
	N	18	18	18	18	18	18
	N	18	18	18	18	18	18
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).							
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).							

Para finalizar con el análisis de conflictos vamos a comprobar en el registro de incidencias elaborado por los propios docentes, para ver si se percibe de igual forma los diferentes conflictos por parte del tutor y no tutor.

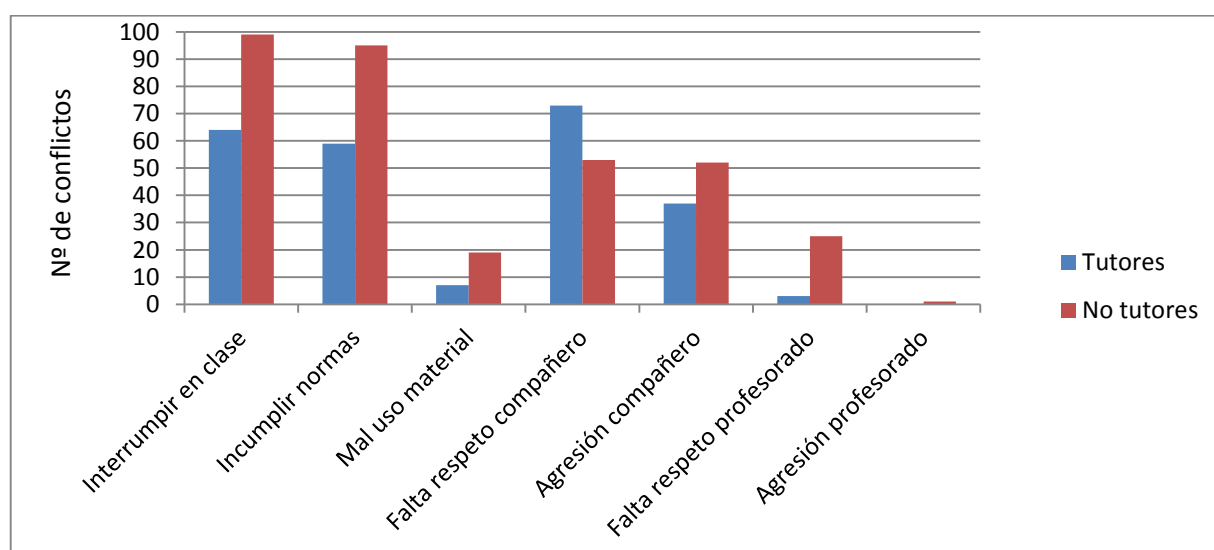
Pero antes de analizar los tipos de conflictos, presentamos el siguiente *gráfico 7* donde aparecen el número de conflictos registrados en los meses de septiembre hasta febrero.



Como podemos apreciar en la *gráfica 7*, son en los meses de octubre (135) y enero (115) donde se producen un mayor número de conflictos. Ambos coinciden con el comienzo y reanudación de las clases respectivamente.

Gráfica 7: Número de conflictos registrados por los docentes desde septiembre hasta febrero.

Ahora sí, pasaremos a comentar los resultados extraídos de nuestro análisis documental del registro de incidencias sobre los tipos de conflictos en presencia del tutor y no tutor (ver *gráfica 8*).



Gráfica 8: Registro de incidencias de situaciones conflictivas tutores y no tutores

Como se puede ver en la *gráfica 8*, los conflictos al igual que los resultado obtenidos en el cuestionario suelen ser mayor en los no tutores que en lo tutores en todos las situaciones comparadas a excepción de las “faltas de respeto entre compañeros”. Solo es esta ocasión, cuando los tutores presentan un mayor conflicto que los no tutores, concretamente para situarnos son 73 faltas de respeto entre los compañeros registrados por los tutores frente a 53 por los no tutores. Pero, para dar sentido a esto último y antes de pasar a ver el gráfico siguiente, hay que poner en

contexto, que son los tutores, los que pasan la mayor parte de las horas lectivas con sus alumnos. Sin embargo, siguen siendo los no tutores los que registran un mayor número de situaciones conflictivas. Esto reafirma lo mostrado en la tabla anterior (Tabla 10) de que la relación alumno-no tutor es bastante más conflictiva. A continuación, aportaremos datos más específicos de a lo que nos referimos.

Los tutores a lo largo del curso, han registrado un total de 64 situaciones relacionadas con interrumpir o molestar en clase. Los no tutores, en cambio han sumado un total de 99. En el caso de incumplir las normas, los tutores han anotado 69 conflictos, frente a los no tutores que suman un total de 95.

En los conflictos entre los propios compañeros, las situaciones de agresión entre estos, los tutores registran un total de 37 conflictos, frente a 52 situaciones vividas con los no tutores.

Por último, comentar los conflictos relacionados con la falta de respeto o agresión al profesorado. Los tutores, registran solo 3 situaciones donde se les ha faltado alguna vez el respeto, frente a 25 situaciones vividas por parte de los no tutores, llegando a registrarse en una ocasión una agresión física a un no tutor.

Antes de comenzar a hablar sobre las medidas de actuación que emplea los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre. Le hemos preguntado a nuestros docentes tanto a los tutores como a los no tutores y al propio director del centro por los efectos que están teniendo los conflictos a nivel curricular y personal en ellos. Estas han sido sus respuestas:

A nivel curricular, los docentes y el director comentan que actualmente todo su tiempo es para resolver los conflictos y que apenas tienen tiempo para poder avanzar con el temario.

- *“Los conflictos están ocupando si no te digo el 100%, pues el 99% de mi tiempo”*
(Director, líneas 169-170)

- *“Ahora mismo, a nivel curricular nos está costando avanzar, no se puede dar clase, la mayoría del tiempo te la pasa resolviendo conflictos”* (Profesor no tutor 2líneas 80-84)

- *“Pues imagínate.. ahora mismo, mi tiempo en clase es para resolver, cuando no es uno es otro..No puedo dar clase, muchas veces he tenido que pedir a compañeros que se llevaran a algún alumno mío para poder avanzar con los otros.”* (Profesor tutor: líneas 100-108)

A nivel personal, lo docentes hablan de sentirse frustrados, agotados y presionados. Esto ha dado lugar, incluso a la baja de uno de los docentes entrevistados.

- “Me tuve que dar de baja porque si yo no soy capaz de llevar una clase con todas mis actitudes y aptitudes, prefiero que venga otra persona de la bolsa que lo haga igual o mejor que yo. Estaba frustrado por no realizar las competencias por las que siempre he luchado” (Profesor no tutor 1, líneas 173-182)

- “Es agotador, y muchas veces frustrante ya que no podemos hacer lo que nos gusta. Muchas veces me planteó hacer una actividad diferente, por ejemplo lo de los planetas... y al final terminas renunciando porque no consiguen ni hacer la fila para salir” (Pedagoga terapéutica/tutora ,líneas 124-131)

- “Es difícil, tenemos mucha presión encima y terminamos agotados. Yo como ya te dije antes, los primeros días incluso me lo replanteé, porque no me veía capaz sinceramente” (Profesor no tutor 2 líneas 90- 95)

4.2.2 Categoría: Causas de los conflictos

Esta categoría, corresponde a la dimensión conflictos. Con ella, pretendemos dar respuesta al objetivo específico 3: conocer los conflictos habituales y posibles causas.

Tabla 12

Posibles causas de las conductas de los estudiantes conflictivos

Ítem 13: Valore la importancia que tienen las siguientes causas en la aparición de situaciones conflictivas				
Causas	Poco	Algo	Bastante	Muy importante
Características del alumno	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%
Problemas familiares	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%
Falta formación del profesorado	11,1%	22,2%	27,8%	38,9%
Contexto social	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%
Obligatoriedad de la etapa	27,8%	38,9%	11,1%	22,2%
Organización y clima del centro	15,6%	22,2%	33,3%	38,9%

El ítem 13, se corresponde a las “causas de la aparición de situaciones conflictivas.” El profesorado claramente considera los problemas familiares (100%) y el contexto social (100%), como causas principal a las situaciones conflictivas. Seguido de un 88,9%, que también considera bastante importante las características de los propios alumnos como posible causa de las

situaciones conflictivas. Para terminar, mencionar que con un 72,2% los docentes piensan que la organización y el clima del centro puede ser un factor condicionante en la aparición de los conflictos. (Ver tabla 12).

Los docentes en nuestra entrevista, también han hablado sobre las posibles causas de la mala situación del centro. En este caso, existe un profesor que señala al contexto como único causante de dicha situación. Pero en cambio, son los profesores más veteranos, los que añaden que la actual organización del centro y la plantilla tan inestable, son factores que están determinando la convivencia del centro.

- *“Para mí, el 100% de los problemas es por el entorno socio-económico. El barrio. Si el barrio está bien, los niños están medianamente bien. Si el barrio está mal, los niños viene muy mal”* (Profesor no tutor 1, líneas 58-62)

- *“Un poco de todo... el centro casi la mitad de los profesores son nuevos. Eso no quiere decir que sean malos ni nada, pero no conocen la dinámica y nosotros, no tenemos tiempo apenas para sentarnos y decirle tal y tal... También, hemos tenido muchos profes de baja, hemos estado un poco colapsado. Si a eso le sumas, que el barrio ha empeorado.. pues se ha juntado todo un poco.* (Pedagoga terapéutica/tutora, líneas 40-54)

- *“Pff.. pues lo fácil sería decirte que los alumnos, pero no, los alumnos son los mismo que el año pasado. Este año, casi el 50% de la plantilla son nuevos, el director nuevo, los profesores que llegan a las dos semanas se dan de baja y llega otro sustituto.* (Profesor tutor ,líneas 41-48)

Por lo tanto, podríamos definir que las principales causas de los conflictos que se están llevando a cabo en el centro son por un lado, provocadas tanto por la familia como por el contexto de exclusión social que existe en el barrio del Polígono Sur.

Pero la actual inestabilidad de la plantilla del CEIP Manuel Altolaguirre, también está siendo un factor relevante para la aparición o no de las situaciones conflictivas.

4.3 Dimensión gestión de conflictos

En la dimensión gestión de conflictos, vamos a conocer las medidas de actuación empleada por los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre, y los apoyos que reciben para dicha gestión.

4.3.1 Categoría: Medidas de actuación

Esta categoría, pretende dar respuesta a nuestro *objetivo 4: Conocer las medidas de actuación que se emplean para resolver los conflictos.*

Tabla 13

Medidas de actuación de los docentes para resolver los conflictos

Ítem 15: Cuando hay conflictos de convivencia en el centro/aula y es Vd. quien los afronta, suele resolverlos:

MEDIDAS ACTUACIÓN	Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
Dialogando y llegando a acuerdos	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%
Sin recreo	22,2%	44,4%	22,2%	11,1%
Llamando a los padres	0,0%	27,8%	44,4%	27,8%
Medidas reconstituyentes	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
Tratando el conflicto con el orientador	0,0%	50,0%	27,8%	22,2%
Acudiendo al director	22,2%	55,6%	22,2%	0,0%
Tiempo fuera	38,9%	22,2%	38,9%	0,0%
Amonestación o expulsión	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%
Utilizando el aula de convivencia	27,8%	50,0%	16,7%	5,6%

A continuación, vamos a explicar el *ítem 15*, el cual corresponde a las “medidas de actuación para resolver los conflictos” por parte de los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre.

En la tabla 13, podemos ver que el 100% de los docentes del centro, han considerado que la medida más utilizada para resolver los conflictos, son las medidas reconstituyentes, seguida de los diálogos o los acuerdos con un 88,9%, y la llamada a los familiares de sus alumnos con un 72,2%.

Los docentes de manera puntual, indican que alguna vez solucionan los conflictos acudiendo al director (55,6%), en el aula de convivencia (50%) o pidiendo ayuda al orientador o a otro

compañero (50%). Casi todos los docentes (77,8%) están de acuerdo que la medida que menos utilizan son las amonestaciones o expulsiones.

Para contrastar dicha información, se le preguntó a nuestros docentes entrevistados y al director, por las medidas de actuación que llevaban a cabo. De igual forma que en nuestro cuestionario, las expulsiones no son consideradas una medida para resolver los conflictos.

- *“Nosotros no expulsamos como tónica general. Nosotros sentamos al niño y a la familia y adquirimos un compromiso de convivencia con ellos. Buscamos siempre la reposición antes que el castigo”* (Director, líneas 176-181)

El resto de profesorado, exponen que dependiendo de la situación conflictiva actuarán de una forma u otra, pero que suelen siempre partir de un diálogo con el estudiante, y luego si con el primer aviso no disminuye, pues pasan a castigar sin recreo o llamar a la familia.

- *“Lo primero se hace una reflexión con el niño y hay consecuenticas, por supuesto, y son las que están en el plan de convivencia: hojas de reflexiones, castigo sin recreo, sin premio, llamadas a los padres, que es lo que mejor funciona en este centro”* (Profesor no tutor 1, líneas 116-129)

- *“Dependiendo de nivel del conflicto, pues así será su consecuencia. Pero generalmente, lo primero que intento es dialogar y calmar al niño, si este no obedece pues por ejemplo, lo dejo 5 minutos sin recreo o que termine lo que no ha hecho en clase. Solo para los casos en donde no puedo más, pues lo mando a dirección”* (Profesor no tutor 2, líneas 64-75)

- *“Yo siempre intento frenarlos y que no vayan a más, lo primero siempre es un aviso verbal, o comunicarles que tendrán una consecuencia. Depende de lo que hagan así haré yo, particularmente soy mucho de hablar con los padres o aplicar las consecuencias en relación a lo que han hecho como te he dicho antes..”* (Profesor tutor, líneas 76-87)

Si consultamos nuestro inventario del plan de convivencia, (ver anexo 3) podemos ver que las medidas de actuación que lleva a cabo el profesorado del centro se corresponden a la expuesta en el Plan de convivencia. De igual forma, se ve de forma clara que el centro CEIP Manuel Altolaguirre no utiliza la expulsión como forma para resolver los conflictos. Así lo recoge en su Plan de convivencia: *“La expulsión del centro, cambio de grupo o de centro son medidas extremas que deberán ir acompañadas de otras medidas para resolver el conflicto o prevenir su aparición”*.

En cambio, el centro recoge que “cuando se prive el derecho de asistencia a determinadas clase, deberá ser para que el alumno asista al Aula de Convivencia/ algún maestro”. Los docentes con un 38,9% han indicado que utilizan la medida tiempo fuera a menudo, y solo la mitad de los docentes (50%) reconoce que utiliza a veces el aula de convivencia, frente a un 27,8% que indica que no la usan nunca.

A continuación, de igual forma que hicimos con los conflictos, vamos a comprobar que formas de actuación suelen emplear los tutores y los no tutores. (Ver tabla 14)

Todos los tutores han indicado que las medidas de actuación que más utilizan son: dialogar y llegar a acuerdos y las medidas reconstituyentes (100%), seguida del 83,3% que indican que suelen gestionarlo llamando a las familias. Existe también un 58,3% que optan por solucionar los conflictos preguntando al orientador o cualquier otro compañero.

Tabla 14

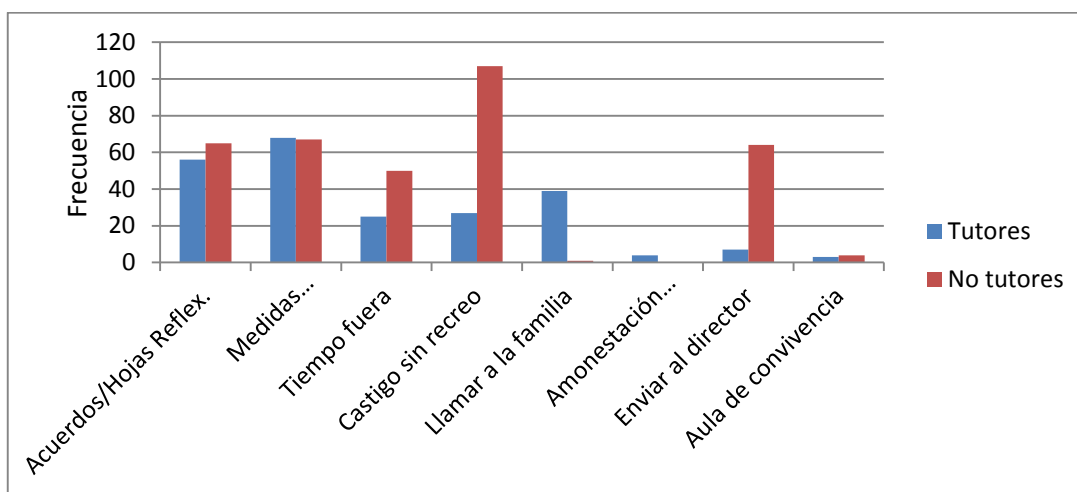
Medidas de actuación de tutores y no tutores para resolver los conflictos.

<u>MEDIDAS TUTOR</u>	A menudo	Muy a menudo	<u>MEDIDAS NO TUTOR</u>	A menudo	Muy a menudo
Dialogando y llegando a acuerdos	8,3%	91,7%	Dialogando y llegando a acuerdos	50,0%	16,7%
Sin recreo	0,0%	0,0%	Sin recreo	66,7%	33,3%
Llamando a los padres	50,0%	33,3%	Llamando a los padres	33,3%	16,7%
Medidas reconstituyentes	16,7%	83,3%	Medidas reconstituyentes	66,7%	33,3%
Tratando el conflicto con el orientador	25,0%	33,3%	Tratando el conflicto con el orientador	33,3%	0,0%
Acudiendo al director	0,0%	0,0%	Acudiendo al director	66,7%	0,0%
Tiempo fuera	16,7%	0,0%	Tiempo fuera	83,3%	0,0%
Amonestación oral o escrita	0,0%	0,0%	Amonestación oral o escrita	0,0%	0,0%
Utilizando el aula de convivencia	16,7%	8,3%	Utilizando el aula de convivencia	16,7%	0,0%

El 100% de los no tutores, ha indicado que suelen utilizar las medidas reconstituyentes y dejar sin recreo a los alumnos. Seguido de un 83,3% de no tutores que gestionan los conflictos, mandando a los estudiantes con el director o utilizando la estrategia de tiempo a fuera.

El 66,7% de no tutores, indican que a menudo también suelen dialogar o llegar a acuerdos con sus estudiantes, o pidiendo ayuda al orientador o cualquier otro compañero.

A continuación, según los datos obtenidos vamos comprobar dicha información, tras el análisis del registro de incidencia extraído de nuestro inventario. Los resultados obtenidos de este registro, quedan expuesto en la *gráfica 9*:



Gráfica 9: Registro de las medidas de actuación tutores y no tutores

Tras analizar el registro de incidencias, hemos presenciado que efectivamente ambos docentes suelen utilizar con frecuencia tanto el diálogo y la hoja de reflexión, como las medidas reconstituyentes para solucionar los conflictos. En esta ocasión, incluso observamos que son los no tutores los que destacan un poco más, pero también es necesario comentar que los conflictos registrados por estos también son mayores que los tutores.

De igual forma, seguimos viendo que existen diferencias entre las medidas de los tutores y no tutores, reafirmando como podemos ver en la *gráfica 9*, que los tutores utilizan la llamada a la familia de sus alumnos 39 veces y los no tutores una única vez. En el caso de estos últimos, han optado por el castigo sin recreo 107 veces y acudiendo al director 64 veces, frente a 27 veces que han utilizado los tutores el castigo y 7 veces acudiendo al director.

Por último, destacar otra vez, la poca utilidad que los tutores y no tutores hacen del aula de convivencia. En estos meses, solo ha sido usada como recurso para gestionar las situaciones conflictivas 7 veces.

Por lo tanto, podríamos indicar, que las medidas reconstituyentes, es el principal método de actuación de los profesores del centro CEIP Manuel Altolaquirre. Pero en cambio, existe un clara diferencia entras las formas de solucionar los conflictos entre los tutores y no tutores, siendo para los tutores las medidas adecuadas el diálogo, acuerdos, y la llamada a la familia. Mientras que los no tutores, son más de utilizar el castigo sin recreo o solicitando la ayuda del director.

4.3.2 Categoría: apoyos en la gestión de conflictos

Esta categoría corresponde a la dimensión gestión de conflictos, y nos va a servir para ayudarnos a dar respuesta al *objetivo específico 4: Conocer las medidas de actuación que se emplean para resolver los conflictos.*



Gráfico 10: Las reuniones empleadas para tratar temas relacionados con la convivencia

El *ítem 10*, corresponde a “las reuniones que se llevan a cabo para tratar la convivencia del centro”, como podemos ver en el *gráfico 10*, el 61,11% de los docentes indica que se realizan diariamente. Mientras el 38,89 % que se producen semanalmente.

Tras revisar nuestro inventario del plan de convivencia (ver anexo 3). Hemos comprobado que el centro tiene una reunión semanalmente estipulada que se trata de la Comisión de la convivencia. Pero de manera diaria, de 14:00 a 14:15, también se habla sobre los temas relacionados con convivencia.

Cuando preguntamos a los docentes y al director sobre las reuniones que tenían para tratar aspectos de la convivencia, de igual forma indicaron que se celebraban una de manera semanal, la Comisión de convivencia y otra diariamente al terminar el horario lectivo.

- “Una establecida semanalmente. Y aprovechamos también los cuartos de hora de lunes, miércoles y jueves para ir reajustando ciertas cosas que no hayan funcionado bien, ya sean salidas del centro, de cambios de maestros entre clases. Todo eso de 14 a 14:15” (Director: ,líneas 107-115)

- “Diariamente, entre nosotros hablamos siempre de lo que ha pasado durante el día. Pero oficialmente, existe una Comisión de convivencia, nos reunimos los lunes de 9:00 a 10:30” (Pedagoga terapéutica/tutora: líneas 137-143)

En nuestra entrevista a los docentes, se les preguntó también por el uso que suelen darle al registro de incidencias. Todos los docentes entrevistados están de acuerdo de la importancia de emplearlo, pero hay profesores que indican que no le dan la utilidad que deberían por la falta de tiempo.

- *“Muchísimo, y les recuerdo a mis compañeros que es un instrumento que deben utilizar. Nosotros en la Comisión, una de las cosas que hacemos es leer cada registro de clase y ver qué ha pasado, con que profesor ha ocurrido, que niños han sido los involucrados y qué medidas se ha tomado para solucionarlos. Esto nos ayuda a ver un poco la forma de actuar de los profesores, que en algunas ocasiones si se ha tenido que llamar la atención, porque pensábamos que no era una consecuencia acorde a la situación pues se ha hecho. Y para los niños, pues contralamos quien son los partícipes del conflicto, si son reincidentes, y eso.. ”* (Pedagoga terapéutica/tutora, líneas 147-168)

- *“No el que debería la verdad, como pasan tantas cosas al día y tengo tan poco tiempo... muchas veces se me ha pasado la verdad”* (Profesor tutor, líneas 150-154)

Por último, para terminar con el apartado de apoyo en la gestión de conflicto, en nuestro guion de entrevista se le preguntó tanto a los docentes como al director, que opinión tenían al respecto sobre la gestión de los conflictos del equipo.

Los profesores no tutores, opinan que la gestión de sus compañeros es bastante buena y reconocen que en muchas de las ocasiones son sus guías y acuden a ellos para cualquier duda.

- *“La gestión es bastante buena. De hecho, yo al ser nuevo, he aprendido de todos ellos... el equipo directivo sabe gestionar muy bien los problemas de convivencia y aquí los nuevos sólo hemos tenido que aprender de ellos porque eran nuestra guía”* (Profesor no tutor 1, líneas 224-237)

- *“Pues muy bien, a mí me ayudaron mucho cuando entre, ya que me encontraba un poco perdida. Algunos son unos máquinas, he aprendido muchísimos de ello, la verdad. El director demasiado, él ha dejado de dar clase para ocuparse de la dirección, porque casi siempre tiene niños en su despacho”* (Profesor no tutor 2, líneas 124-134)

En cambio son los tutores, los que inciden en que hay profesores que no están llevando bien la situación y que esto está repercutiendo en la dinámica de las aulas.

- *Existen profesores, que no están llevado bien la situación. Los niños se dan cuenta de todo, y perciben con quien puede y con quién no. El Equipo directivo, va bien, adaptándose también porque también se han incorporado hace poco” (Pedagoga terapéutica/tutora, líneas 178-186)*
- *“Pues a ver...hay de todo un poco. Hay maestros que son un 10 para mí, cumplen con las medidas y saben llevar la clase sin problemas. En cambio, hay otros que... se le viene grande la verdad.... Yo muchas veces, me tengo que poner a resolver cosas que han pasado con el otro profesor. Algunas veces pienso que no sé si es mejor que vengan otros, porque yo sé mis normas y las consecuencias, como entren otros y ya sean diferentes los niños se vuelven locos (Profesor tutor, líneas 158-177)*

Como podemos ver, existen claramente dos perspectivas diferentes, la de los no tutores que sí ven positiva la gestión de sus compañeros, y la de los tutores que hablan sobre una mala gestión de sus compañeros.

4.4 Dimensión familia

4.4.1 Categoría: Participación de la familia en la convivencia.

Con esta categoría, pretendemos dar respuesta al *objetivo específico 5: Averiguar cuál es el papel de la familia en la convivencia del centro.*

Tabla 15

Participación de la familia en el centro educativo.

Ítem 12: En mis contactos con las familias de los estudiantes en los últimos años, he percibido que...

	Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
Muestran interés y seguimiento en sus hijos	11,1%	72,2%	16,7%	0,0%
No acuden a las reuniones	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Llegan a acuerdos	0,0%	44,4%	50,0%	5,6%
No respetan y se muestran hostiles	38,9%	55,6%	5,6%	0,0%
Participan en la convivencia	22,2%	66,7%	11,1%	0,0%

Los profesores, han respondido al *Ítem 12*, el cual se corresponde al “contacto con las familias de los estudiantes”, indican con un 55,6% que los familiares a menudo suelen escuchar al profesorado y llegar a acuerdos. Pero en cambio, el 83,3%, de los docentes están de acuerdo con que existe poco interés por parte de la familia en el seguimiento académico de sus hijos y el 61,2% han valorado que alguna vez han presenciado situaciones donde los familiares se han mostrados hostiles hacia ellos.

Los docentes piensan con un 66,7%, que la participación de la familia en la convivencia del centro es poca, seguido de un 22,2% que incluso han indicado que no existe participación por parte de estos (Ver tabla 15).

Esta valoración también se ha visto reflejada en nuestras entrevistas, ya que tanto el director como los profesores han comentado la escasa o nula participación por parte de esta, reconociendo incluso que la familia debería de formar parte de la Comisión de convivencia, pero que debido a la mala relación entre las familias no lo consideran adecuado.

- *Las familias, pues...no intervienen en la convivencia. Es más, deberían de formar parte de la Comisión, pero con tanto conflictos y problemas entre las propias familias, no lo vimos conveniente. Ahora mismo están mejor, pero hubo una etapa donde no sabíamos si llamar a las familias cuando pasaba algo, porque estas se tomaban las justicia por sus manos”* (Pedagoga terapéutica/tutora, líneas 190/202)

- *“En tema convivencia, poca. Existe poca presencia por parte de los padres. Están los mismos de siempre que son los que se prestan para todo, los que están involucrados y se preocupan para mejorar el centro. Y los que no aparecen ni para las notas. La familia, es algo que tenemos pendiente...”* (Profesor tutor, líneas 181-190)

- *“Al principio era siempre a la defensiva. Que si algo habrá hecho el otro niño, que si los maestros la tienen con mi niño. Ahora las familias nos conocen más y, por tanto, cada vez están más de nuestro lado, lo que es fundamental para el trabajo fuera del aula. El trabajo que no se puede hacer dentro, se puede hacer fuera. Aun así, el papel de las familias sigue quedándose corto para lo que me gustaría.* (Director, líneas 119-132)

5 CONCLUSIONES

En el presente apartado pasamos a exponer las conclusiones y la discusión extraídas de los resultados obtenidos del centro CEIP Manuel Altolaguirre. Para ello trataremos de dar respuesta tanto a la pregunta de investigación “¿Cuál es el estado de la convivencia actual del CEIP Manuel Altolaguirre?” como a los objetivos planteados al inicio, además de contrastar los datos de nuestra revisión bibliografía.

En primer lugar recordaremos que el objetivo general de nuestro trabajo era: “Analizar la convivencia escolar del centro de compensación educativa, CEIP Manuel Altolaguirre”. Así mismo, como se expone en el apartado de metodología, los objetivos específicos de nuestro estudio se estructuran en cuatro bloques distintos: objetivos relacionados por la opinión de los docentes de la situación actual, objetivos relacionados con las relaciones entre los miembros, perteneciendo a la dimensión convivencia. Y por otro lado, objetivos relacionados con los tipos de conflictos y sus posibles causas, correspondiente a la dimensión conflictos. Los objetivos relacionados con las medidas de actuación, formarían parte de la dimensión medidas de actuación y el papel de la familia en la convivencia del centro. Será en función de estos cuatro bloques donde iremos comentando las conclusiones obtenidas tras analizar los resultados.

5.1 Dimensión convivencia

<p><i>Objetivo específico 1: Descubrir las opiniones del equipo docente sobre la convivencia de su centro</i></p>

Con este objetivo, queríamos descubrir la visión del profesorado sobre la convivencia del centro, para comprobar desde una perspectiva interna como es su estado actual.

Casi todos los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre son mujeres, con una trayectoria profesional de entre 3 o 5 años de experiencia. La mayoría de estos, poseen cursos relacionados con la convivencia, resolución de conflictos o atención a la diversidad.

Los resultados, nos han desvelado que piensan que la situación actual del centro no es buena, e incluso que ha empeorado en estos dos últimos años.

Uno de los factores posibles, puede estar relacionado a la poca estabilidad del personal que conforma el equipo docente de este centro, ya que según nuestra encuesta de 18 profesores, 5 de ellos han llegado nuevos este año, contado prácticamente solo con 3 profesores veteranos. Además los profesores que llegan, no poseen la suficiente experiencia para trabajar en este tipo de centro. Recordemos que según el Decreto 302/2010, en el artículo 28.1, los docentes seleccionados para trabajar en centros de compensación educativa deberían de tener una

experiencia de al menos 3 años en otros tipos de centro de las mismas características. En las propias entrevistas, los docentes hacen referencia a la repercusión que está teniendo la inestabilidad y la falta de experiencia en el equipo a la hora de seguir con las pautas o rutinas del centro.

De igual forma, estos tipos de centro por sus características deben de contar con más apoyo tanto económico como humanos, así lo recoge el Decreto 167/2003. El director, expone la falta de personal en su centro en general. Los estudiantes de esta institución sufren un gran problema de exclusión social, y además muchos de ellos están diagnosticado con algún tipo trastorno de conducta. Actualmente solo disponen de una pedagoga terapéutica para todo el centro, que ha tenido que parar sus secciones con los estudiantes que poseen algún tipo de dificultad en el aprendizaje o algún tipo de discapacidad para poder atender a los estudiantes diagnosticados con algún trastorno en la conducta. Esto, está originando un retroceso en los avances logrados hasta ahora con los alumnos, que claramente está teniendo sus efectos en la situación actual de convivencia del centro.

Objetivo específico 2: Conocer las relaciones de los miembros de la comunidad educativa.

Con respecto a la relaciones de los miembros de la comunidad educativa, en general los docentes han valorado las relaciones positivamente entre los propios docentes, entre estos y el equipo directivo y con las familias de sus estudiantes. Pero en cambio, la mayoría del profesorado ha calificado como negativa, las relaciones entre sus estudiantes y las familias de estos.

En nuestros resultados, también hemos comprado que los profesores valoran la relaciones con sus estudiantes como buenas, pero hemos encontrado una diferencia entre la relación que tienen los estudiantes con los tutores y con los no tutores. Son con estos últimos, cuando los estudiantes muestran una actitud más conflictiva. Dicha afirmación será explicada de manera más completa en el apartado siguiente.

Por lo tanto, dando respuesta a nuestro *objetivo general: Analizar la convivencia actual del centro educativa CEIP Manuel Altolaguirre*, en cuanto las relaciones de los miembros, podríamos decir que en general la relación de los profesionales de esta comunidad educativa son positivas, pero que la relación entre sus alumnos y las familias de estos no.

5.2 Dimensión conflictos

Objetivo específico 3: Identificar los conflictos habituales que surgen en este centro educativo y las posibles causas.

Cuando le hemos preguntado a los docentes por las posibles causas de la situación conflictiva en la que viven diariamente, la mayoría del profesorado ha indicado como causa principal los factores sociales como el contexto y de la familia de sus alumnos. Recordemos, que este centro, el CEIP Manuel Altolaguirre, está situado en unos de los barrios de Sevilla más excluido socialmente, conocido como el Polígono Sur, y que concretamente este centro se encuentra en la zona más marginal de este barrio.

Pero también los docentes, indica la importancia que tiene la organización, el clima y la formación de los docentes ya que si este no funciona de manera adecuada, influirá en la aparición de los conflictos.

Con respecto a los conflictos que surgen en el centro, los hemos desglosado en dos apartados, los tipos de conflicto en general que aparecen en el centro y los tipos de conflictos vividos en presencia del tutor y no tutor.

Los conflictos habituales que deterioran la convivencia del centro según nuestros resultados giran en torno a conductas disruptivas, en las cuales los alumnos impiden el comportamiento normal de la clase, obligando al profesorado a estar más tiempo imponiendo disciplina o el cumplimiento de las normas. Así lo reafirman los docentes en sus entrevistas, indicando que actualmente, casi no se avanza curricularmente porque la mayor parte de las clases son para gestionar o resolver conflictos. Por lo tanto, podemos indicar que la mayoría de los conflictos que se producen en este centro son de rendimiento por parte de los estudiantes del centro, donde los protagonistas del conflicto son profesor- alumno.

Otros de los conflictos valorados por el profesorado, proviene de la mala relación existente entre los estudiantes del centro. Según los resultados, casi todos los docentes han valorado que en mayor o menor medida han presenciado ridiculaciones entre sus estudiantes amenazas e insultos, e incluso agresiones físicas entre ellos. Esto, nos hace ver claramente que la relación entre los estudiantes gira en torno a conflictos de intereses o de una mala comunicación.

Pero no solo nos hemos dado cuenta de la mala relación entre los alumnos. Tanto en nuestras encuestas, entrevistas y análisis del registro de incidencia, existen evidencias donde podemos ver claramente que con los tutores se dan más situaciones positivas, como obedecer o realizar las actividades, cumplir las normas, trabajar en grupo que con los no tutores. Y que son con estos últimos, donde la mayoría de las veces aparecen las interrupciones en clase, incumplimiento de

normas, faltas de respeto entre compañeros e incluso a profesores. Existiendo una fuerte correlación con la aparición de uno y la aparición de otro.

Esto, nos deja ver claramente que existen dos tipos de relaciones, las que mantienen tutor-estudiantes y las de no tutor-estudiantes. Una de las posibles explicaciones a esto, puede ser que como son los tutores los que pasan mayor tiempo con los estudiantes, estos tengan mayor vínculo afectivo, y respeten más a los tutores que a los no tutores.

5.3 Dimensión medida de actuación.

Objetivo 4: Conocer qué tipo de medidas y técnicas se emplean para resolver los conflictos

De igual forma que con los conflictos, primero vamos a comentar las medidas de forma general que se toman en el centro, y luego pasaremos a diferencias cuales de ellas utilizan el tutor y cuales usan los no tutores.

Los profesores del CEIP Manuel Altolaguirre, para resolver o gestionar los conflictos suelen emplear como actuación principal las medidas reconstituyentes, seguida de los diálogos y hojas de reflexión. Por lo tanto, se podría definir que el modelo que tiene el centro de gestionar los conflictos sería un modelo integrador, ya que resuelven las situaciones buscando solución a los problemas partiendo siempre del diálogo, y ajustando las medidas en función del incumpliendo de las normas elaboradas por el centro.

Si partimos de nuestra revisión bibliográfica, para poder llevar a cabo este tipo de modelo, es necesario contar con docentes formados en mediación o resolución de conflictos. Como hemos apreciado en nuestros resultados, los docentes CEIP Manuel Altolaguirre cuentan con cierta formación en convivencia, mediación y resolución de conflictos. Además el propio centro cuenta con espacios como el aula de convivencia para poder llevar a cabo el procedimiento de resolución de conflicto. Aunque según nuestro resultados, no es un recurso es muy empleado por los docentes.

Como medidas más puntuales, el centro suele pedir ayuda acudiendo al director, orientador o a otro compañero. Por lo que suelen utilizar estrategias de integración para resolver los conflictos, ya que muestran una actitud colaboradora por las partes para trabajar en la posible solución.

Antes de pasar con las diferencias entre las medidas de los tutores y no tutores, comentar una peculiaridad a nivel del centro, ya que hemos visto que este no recoge la expulsión como opción para resolver el conflicto. El centro, justifica que debido a los factores sociales, como el contexto o la familia de sus alumnos y los propios factores personales de los niños, utilizar la expulsión

del centro no sería una medida de corrección a los problemas, sino más bien un factor de riesgo, ya que los alumnos pueden utilizarla a su favor.

Ahora sí, vamos a hablar sobre las medidas empleadas por los tutores y no tutores. De nuevo, como en la aparición de los conflictos, aparecen diferencias entre las medidas utilizadas para los tutores, siendo para estos de nuevo las medidas reconstituyentes, el diálogo y llamar a la familia las más empleadas. En el caso de los no tutores, también suelen utilizar las medidas reconstituyentes, pero casi de igual forma el castigo sin recreo, acudiendo al director o utilizando la estrategia de tiempo fuera.

Por lo tanto, observamos que los tutores son más de utilizar estrategias de negociación o conciliación con los alumnos. Y los no tutores, son más punitivos utilizando medidas más normativa. También notados diferencia en cuanto la responsabilidad de asumir y gestionar el conflictos, mientras los tutores son más mediadores, buscando conseguir una mejora de la conducta de sus alumnos a través de la familia de estos. Los no tutores, suelen ceder la responsabilidad a otros, como es el caso del director, para que sea una especie de árbitro que imponga una solución.

5.4 Dimensión familia

Objetivo 5: Averiguar cuál es el papel de la familia en la convivencia del centro.

Actualmente, el papel de la familia en la convivencia del centro CEIP Manuel Altolaguirre, se podría decir que es casi inexistente. Los profesores han valorado una gran falta de interés de estas por la vida educativa de sus hijos, indicando incluso que hay algunos que no aparecen en las reuniones o evaluaciones de sus hijos.

A parte del poco interés por parte de estos, también influye la mala relación existente en las familias que ha provocado que el centro educativo, no cuenten con ellos como miembros de la Comisión de convivencia, ya que justifican que debido al alto número de conflictos entre los estudiantes y la mala relación entre las familias, no es adecuado la presencia de estos porque puede originar la aparición de más conflictos.

A pesar de estos, los profesores valoran la relación con las familias de sus alumnos positivamente, indicando que a menudo llegan a acuerdos. Pero también, comentaron que en varias ocasiones algún familiar de sus estudiantes se han mostrados hostiles hace ellos, aunque comentan que actualmente son menos las situaciones.

Por lo tanto, respondiendo a nuestra pregunta de investigación *¿Cómo se encuentra la convivencia actual del CEIP Manuel Altolaquirre?*.

Partiendo de que el centro se encuentra con grandes factores de riesgos producido por el propio contexto del centro y a las características de sus estudiantes. Y, que a eso se le suma que el centro no cuenta con una plantilla fija para poder concretar e ir reforzando sus actuaciones, y no poseen con un apoyo o participación de las familias. Podemos afirmar que la convivencia del CEIP Manuel Altolaquirre, ahora mismo no es positiva, ya que existen diferentes factores que están alterando su buen desarrollo.

Aunque el centro cuenta con unas normas claras y concisas conocidas por todos sus miembros, son muchos los problemas por falta de disciplina y normas por parte de los estudiantes aunque la mayoría de las ocasiones conflictivas son ocurridas en presencia de los no tutores.

Y aunque hemos comprobado, que las medidas de actuación que propone el centro son las más ideales para poner solución a los conflictos. Existe una gran diferencia de actuaciones entre tutores y no tutores, siendo para los primeros las medidas integradoras lo más empleado para resolver los conflictos, y para los no tutores las medidas punitivas.

Teniendo en cuenta, que son con estos últimos cuando los alumnos aumentan sus conductas disruptivas y que las medidas que se le aplican son más correctivas que integradoras. Podemos deducir, que las estrategias que están llevando a cabo los no tutores, no están siendo tan eficaces como la de los tutores.

Por lo tanto, creemos importante que el equipo docente implante unas medidas de actuación concretas y que comprueben su cumplimiento porque puede ser que una de las posibles causantes de las situaciones que emergen en el centro sea la controversia que existe a la hora de actuar o gestionar los conflictos.

6 LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

Son varias las limitaciones que hemos tenido para poder llevar a cabo nuestro estudio. Por un lado, a la hora de recoger la información para analizar el centro, este no contaba con la presencia de los documentos completos, solo con apartados del Proyecto de centro o el Plan de convivencia. Documentos esenciales para poder llevar a cabo dicho trabajo de fin de estudio

Otra de las complicaciones, es la falta de interés del orientador de zona del centro, al cual se le informó de dicho estudio y de la importancia de su participación, pero no mostró una actitud colaborativa para trabajar en este trabajo de fin de grado.

Para este estudio, también no hubiese gustado contar con la opinión de los alumnos del CEIP Manuel Altolaguirre y de las familias de estos, para ampliar los resultados de nuestro trabajo de fin de estudio.

Como propuesta de mejora, en primer lugar sería necesario que los documentos anteriormente mencionados (Proyecto de centro y Plan de convivencia) sean completados por los miembros de la comunidad educativa, ya que son guías de referencias para saber actuar en función de las normas elaboradas por el centro.

Para mejorar la situación conflictiva que engloba la convivencia del centro, una de las posibles soluciones para este centro podría ser que este se convierta en una Comunidad de Aprendizaje. Sería una buena opción, ya que teniendo en cuenta la relación conflictiva entre los estudiantes, la tipología de los conflictos que la mayoría son conductas disruptivas, y la falta de participación de la familia. La presencia de agentes externos como voluntarios y de la familia en el centro, pueden llegar a conseguir una disminución de conflictos en las aulas, y de manera transversal conseguir una mayor participación por parte de los familiares del centro, dando lugar a una relación más positiva entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Otra de las cosas que deben de tener en cuenta para mejorar dicha situación, es la contradicción de medidas utilizadas por los tutores y no tutores. Para ello, es conveniente organizar alguna reunión e intentar fijar unas medidas comunes y que exista un método para comprobar dicho funcionamiento. Actualmente, el registro de incidencia es uno de ello, pero existen profesores que no le dan utilidad.

Y por último mencionar que ya que el centro dispone de un espacio habilitado para resolver los conflictos como es el aula de convivencia, este sea utilizado para ello, ya que según nuestros resultados tampoco es un recurso que tienen muy en cuenta los docentes del CEIP Manuel Altolaguirre.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: Una perspectiva psicológica*. Bilbao: UPV.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Casas, J., Repullo, J. R. Y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) Atención Primaria*, 31(8), pp. 527-38.

- Cascón, P. (2001). Educar en y para el conflicto. *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Disponible en: www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto-pcs.pdf
- Castel, R. (2004). *La exclusión: bordeando sus fronteras: definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa.
- Chacón, A. (2012). Propuesta para la elaboración de un manual para la gestión de los conflictos estudiantiles. *Revista Gestión de la Educación*, 4 (1), pp- 1-35. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5039039#>
- Consejería de Educación y Ciencia Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad. (2004). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. *Plan Andaluz de Educación para la Cultura de la Paz y no violencia*. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Convivencia%20escolar%20y%20resolución%20pacífica%20de%20conflictos_0.pdf
- Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (2011). Compensación educativa en Andalucía. *Revista informativa editada por la Confederación Andaluza de Asociaciones de Madres y Padres del Alumnado por la Educación Pública*.
- Consejo Escolar de Andalucía (2005). Informe sobre la convivencia escolar en los centros educativos. Consultado en: http://educalab.es/documents/10180/343913/informe_conviv_centros_andalucia.pdf/9500d141-a49c-4b11-90a9-ec84308e9415
- Decreto 167/2003, de 17 de junio, por el que se establece la ordenación de la atención educativa a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas. *Boletín oficial Junta de Andalucía*. Sevilla, 23/06/2003, número 118, pp. 13.667 - 13.674. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2003/118/3>
- Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*. Sevilla, 02/02/2007, número 25, pp. 10 - 23. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/25/2>
- Decreto 302/2010, de 1 de junio, por el que se ordena la función pública docente y se regula la selección del profesorado y la provisión de los puestos de trabajo docentes. *Boletín oficial Junta de Andalucía*. Sevilla, 04/06/2010, número 108, pp. 16 - 25. Consultado 16/02/2017 en: <http://juntadeandalucia.es/boja/2010/108/2>

- Decreto ley 7/2013, de 30 de abril, de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social en Andalucía. Boletín oficial Junta de Andalucía. Sevilla, 03/05/2013, número 85, pp. 27 - 88. Disponible en: <http://juntadeandalucia.es/boja/2013/85/3>
- Defensor del Pueblo (1999). Informe sobre violencia escolar. Recuperado de: <http://www.conflictoescolar.es/wp-content/uploads/2011/07/INFORME-DEL-DEFENSOR-DEL-PUEBLO-1999.pdf>
- Del Rincon,D., Latorre,A., Arnal,J., y Sans,A. (1995). *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis.
- García, M. D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista arista digital*. N°. 52, pp 1-7. Disponible en: http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_5.pdf
- González, V. (2004). Familias multiproblemáticas, dificultades de abordaje. *Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia*. N° 6, pp. 145-156. Disponible en: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:C4LsalWiH_kJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4390486.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=es
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill Education.
- Junta de Andalucía (2013). Centros con puestos de apoyo de compensación educativa. Disponible en: https://www.juntadeandalucia.es/educacion/vscripts/dgprh/ct/i1314/doc/Cenros_con_puestos_de_apoyo_compensacion_educativa_1314.pdf
- Junta de Andalucía (s.f). Cuestionario sobre convivencia escolar para el profesorado Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abacoportlet/content/f10c0cc3-0378-4fbf-ab97-94723a73d5c1>
- Lederach, J.P (1989). Elementos para la resolución de conflictos. *Revista de educación: Cuadernos de No-violencia*, Nª 1, México: Ed. SERPAJ.
- Lederach, J.P. (1984). *Educar para la paz*. Barcelona.: Fontamara.
- Ley 9/1999, de 18 de noviembre, de Solidaridad en la Educación. *Boletín oficial Junta de Andalucía*. Sevilla, 2/12/199 número 140, pp. 15.429 - 15.434. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/1999/140/1>
- Melero, J. (1993). *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid: Ed. S.XXI

- Montes, C., Rodríguez, D. y Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de psicología*, 30 (1), 238-246. Doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Okuda, M., Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*. Vol.34: N° 1. Bogotá. Consultado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008
- Orden de 1 de marzo de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, para intervención en zonas con necesidades de transformación social y acción social y voluntariado, en el ámbito de las competencias de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. *Boletín oficial de la Junta de Andalucía*. Sevilla, número, 2/ 03/2016 pp. 2-246 Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/eboja/2016/502/BOJA16-502-00245-3767-01_00086400.pdf
- Ortega, P., Mínguez, R y Saura, P. (2003). *Conflicto en las aulas: Propuestas educativas*. Barcelona: Ariel.
- Plan Integral del Polígono Sur. (2010). Plan Educativo de Zona para el Polígono Sur de Sevilla: Hacia una respuesta integral y comunitaria. Consultado en: http://www.poligonosursevilla.es/opencms/export/sites/epsur/recursos/documentos/Educacion_e_Intervencion_Social/plan_educativo_zona_PS_17_11_2010.pdf
- Real Academia Española (2018). Definición del término conflicto. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>
- Roos, M.H. (1995). *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona : Paidós.
- San Martín, J.A. (2003). *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: Editorial CCS
- Sandín, M.P. (2003). *Investigación cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: McGrawHill
- Subirats, J. (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. *Colección Estudios Sociales*. N° 16. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Barcelona: Narcea.

- Torrego, J.C. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de los conflictos: Un proyecto que se desarrolla en centros de la Comunidad de Madrid. *Revista pedagógica Tabanque*. Nº 18, pp 31- 48.
- Trianes, M., Fernández, F. y Escobar, M (2013). *Problemas de convivencia escolar: profesorado y familias*. En Trianes, M., Fernández, F. y Escobar, M. *Convivencia escolar: Evaluación e intervención para su mejora*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. España: Graó. Recuperado de: http://catalogo.rebiun.org/rebiun/doc?q=84-7827-347-6+%7C%7C+8478273476&start=1&rows=1&sort=score%20desc&fq=msstored_mlt172&fv=LIB&fo=and&redo_advanced=false

8 ANEXOS

8.1 Anexo 1: GUIONES DE ENTREVISTAS

Guion director

1. ¿Cuál es su experiencia como docente? ¿Y cómo director/jefe de estudios?
2. ¿Cuáles son necesidades principales que ve en su centro educativo? ¿Y las fortalezas?
3. ¿Cuáles son las competencias o cualidades que cree que tiene que tener los profesionales que trabajen en su centro educativo?
4. Cómo valora la convivencia actual de su centro.
5. ¿Contáis con alguna comisión o reuniones para conocer los conflictos que surgen en los miembros de la comunidad educativa?
6. ¿Cuál es el papel de la familia en la convivencia escolar de su centro?
7. ¿Qué tipos de conflicto recibe a menudo en su despacho?
8. Actualmente, que tiempo ocupa la gestión de los conflictos en sus funciones como director
9. Como director/ jefe de estudio, cuales son las medidas de actuación que suele llevar a cabo para resolver los conflictos que se le presentan.
10. Como valorías, la gestión de conflictos de su equipo docente.

Guion profesorado

1. Actualmente, cuál es su cargo en el centro educativo.
2. ¿Cuántos años de experiencia como docente lleva en su trayectoria profesional? ¿Y en este centro educativo?, ¿el acceso al centro fue por bolsa específica o por general?
3. Posees algún tipo de formación o cursos en convivencia, resolución de conflictos, atención a la diversidad.
4. ¿Cómo valoría la convivencia de su centro?
5. Cuáles crees que puede ser los motivos o causas la situación actual en la que se encuentra su centro educativo
6. Como docente, cuales son los conflictos que suele tener en su aula.
7. ¿Cuáles son sus estrategias o medidas de actuación que suele utilizar para resolverlo?
8. Como está afectando la aparición de esos conflicto, a nivel de aula y al centro educativo en sí.
9. A nivel profesional, en su desarrollo como docente. ¿Cómo le está afectando las situaciones conflictivas que vives actualmente en tu centro?

10. ¿Cuántas son las reuniones que realizáis para trabajar entre todos los docentes los temas de convivencia?
11. ¿Cuál es el uso que le da usted al registro de incidencias?
12. Como valorías, la gestión de conflictos de su compañeros/ y la del equipo directivo.
13. ¿Cuál es el papel de la familia en la convivencia escolar de su centro?

8.2 Anexo 2: CUESTIONARIO

Código _____

CUESTIONARIO SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR

El objetivo de este cuestionario es conocer cómo es la convivencia en el centro, cuáles son los problemas así como las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solventarlos, desde la perspectiva de los docentes del centro.

Los datos recogidos serán lógicamente empleados solo para el desarrollo del estudio antes mencionado, salvaguardando en todo momento la confidencialidad de los mismos.

Para responder al cuestionario, marque, por favor, con una **X** la respuesta con la que se sienta más de acuerdo. MARCAR SÓLO UNA RESPUESTA.

1. **Género:** Hombre Mujer

2. **Llevo en este centro** _____ **años**

3. **Este es el primer centro en el que trabajo** Sí No

4. **Mis años de experiencia docente son:** 1 a 2 años 3 a 4 años 5 o más

5. **Soy tutor-a:** Sí No

6. **Desempeño algún otro cargo en el centro.** Sí No

Especificar: _____

7. **Posee algún tipo de formación o cursos relacionados con la convivencia, resolución conflictos o atención a la diversidad.** Sí No

8. **Considera que la convivencia de su centro actualmente es:**

Muy mala Mala Regular Buena Muy Buena

9. **En su opinión, la convivencia escolar en los dos últimos años ha sido:**

Igual que siempre Ha mejorado Ha empeorado

10. **Las reuniones para tratar aspectos relacionados con la convivencia se realizan:**

Diariamente Semanalmente Mensual No existen

11. ¿Cómo considera que son las relaciones y la comunicación?

1. Muy malas 2. Malas 3. Buenas 4. Muy buenas

Entre los profesores	1	2	3	4
Entre estudiantes y profesores	1	2	3	4
Entre estudiantes	1	2	3	4
Entre los profesores y el equipo directivo	1	2	3	4
Entre las familias y los profesores	1	2	3	4
Entre las familias	1	2	3	4

12. En mis contactos con las familias de los estudiantes en los últimos años, he percibido que...

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

Muestran interés por los estudios de sus hijos y hacen un seguimiento continuado de su evolución escolar	1	2	3	4
No acuden cuando se les convoca	1	2	3	4
Escuchan al profesor y se llega a acuerdos de actuación	1	2	3	4
No respetan las decisiones del profesor y se muestran hostiles hacia él	1	2	3	4
Participan activamente en las actividades de convivencia	1	2	3	4

13. Valore la importancia que tienen las siguientes causas en las conductas de los estudiantes conflictivos

1. Poco 2. Algo 3. Bastante 4. Muy importante

Características de la personalidad del estudiante	1	2	3	4
Problemas familiares	1	2	3	4
Falta de formación del profesorado en técnicas de regulación de conflictos	1	2	3	4
Contexto social	1	2	3	4
La obligatoriedad de esta etapa educativa	1	2	3	4
Tipo de organización y clima del centro	1	2	3	4

14. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases?

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

Obedecer y respetar al profesor	1	2	3	4
Atender a las explicaciones y realizar las tareas encomendadas	1	2	3	4
Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor	1	2	3	4
Negarse a hacer las tareas asignadas	1	2	3	4
Cumplir las normas de comportamiento	1	2	3	4
Absentismo	1	2	3	4
Faltas de respeto al profesorado	1	2	3	4
Robar dinero o material educativo	1	2	3	4

Provocar, ridiculizar o insultar a los compañeros	1	2	3	4
Trabajar en grupo	1	2	3	4
Agresiones físicas entre alumnos	1	2	3	4
Amenazas o insultos	1	2	3	4
Ayudar a algún compañero en las tareas de clase	1	2	3	4
Cuidar y dar un adecuado uso a los materiales del centro/ aula	1	2	3	4

15. Cuando hay conflictos de convivencia en el centro/aula y es Vd. quien los afronta, suele resolverlos...

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

Dialogando para intentar llegar a acuerdos	1	2	3	4
Sin recreo	1	2	3	4
Llamando a los padres	1	2	3	4
Medidas reconstituyentes	1	2	3	4
Tratando el conflicto con el orientador o con algún compañeros	1	2	3	4
Enviando al estudiante/os al director o al jefe de estudios	1	2	3	4
Tiempo fuera	1	2	3	4
Amonestación o expulsión	1	2	3	4
Utilizando el aula de convivencia	1	2	3	4

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

8.3 Anexo 3: RÚBRICA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.

CUESTIONARIO SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR

Con este instrumento se pretende facilitar a los expertos el proceso de evaluación de este cuestionario, destinado a los profesores del CEIP Manuel Altolaguirre, con el fin de conocer cuál es la opinión de estos sobre la convivencia de su centro educativo, cuales son los tipos de conflictos y medidas de actuación que utilizan para solucionar los conflictos. Y que valoración tienen sobre la participación de las familias en la convivencia del centro. Con este proceso pretendemos disminuir los posibles errores relacionados con la claridad, significación y adecuación de cada una de los ítems.

El instrumento está formado por 37 ítems diseñados teniendo en cuenta los objetivos del presente trabajo. Todas las cuestiones van enumeradas y reflejan cada uno de los ítems para que usted los valore en función al grado de claridad, significación y adecuación que usted considere oportuno, siendo 4 el valor máximo que se puede conceder, siendo los objetivos de los cuestionarios los siguientes:

- Criterio de claridad: Relación comprensiva, sin ambigüedades.
 1. Nada claro.
 2. Poco claro.
 3. Claro.
 4. Muy claro.
- Criterio de significación: Importancia para la temática que se trata.
 1. Nada claro.
 2. Poco claro.
 3. Claro.
 4. Muy claro.
- Criterio de adecuación: Relación con la dimensión evaluada.
 1. Nada claro.
 2. Poco claro.
 3. Claro.
 4. Muy claro.

A continuación, se presentan una serie de cuestiones al respecto. Por favor, conteste con sinceridad.

CUESTIONARIO SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR

ÍTEMS	Claridad	Significativo	Adecuación
Convivencia escolar			
1. Considera que la convivencia de su centro actualmente es:			
2. Las reuniones para tratar aspectos relacionados con la convivencia se realizan de manera:			
3. ¿Cómo considera que son las relaciones y la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa?			
4. Posee algún tipo de formación o cursos relacionados con la convivencia, resolución conflictos o atención a la diversidad.			
En mis contactos con las familias de los estudiantes en los últimos años, he percibido que...			
5. Muestran interés por los estudios de sus hijos y hacen un seguimiento continuado de su evolución escolar			
6. No acuden cuando se les convoca			
7. Escuchan al profesor y se llega a acuerdos de actuación			
8. No respetan las decisiones del profesor y se muestran hostiles hacia él			
9. Participan activamente en las actividades de convivencia.			
Valore la importancia que tienen las siguientes causas en las conductas de los estudiantes conflictivos			
10. Características de la personalidad del estudiante			
11. Problemas familiares			
12. Falta de formación del profesorado en técnicas de regulación de conflictos			
13. Contexto social			
14. La obligatoriedad de esta etapa educativa			
15. Tipo de organización y clima del centro			
¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases?			
16. Obedecer y respetar al profesor			
17. Atender a las explicaciones y realizar las tareas encomendadas			
18. Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor			
19. Negarse a hacer las tareas asignadas			
20. Cumplir las normas de comportamiento			

21. Absentismo			
22. Faltas de respeto al profesorado			
23. Robar dinero o material educativo			
24. Provocar, ridiculizar o insultar a los compañeros			
25. Trabajar en grupo			
26. Agresiones físicas entre alumnos			
27. Ayudar a algún compañero en las tareas de clase			
28. Cuidar y dar un adecuado uso a los materiales del centro/ aula			
Cuando hay conflictos de convivencia en el centro/aula y es Vd. quien los afronta, suele resolverlos...			
29. Dialogando para intentar llegar a acuerdos			
30. Sin recreo			
31. Llamando a los padres			
32. Medidas reconstituyentes			
33. Tratando el conflicto con el orientador o con algún compañeros			
34. Enviando al estudiante/os al director o al jefe de estudios			
35. Tiempo fuera			
36. Amonestaciones por oral o escrito			
37. Utilizando el aula de convivencia			

8.4 Anexo 4: EJEMPLO DE ENTREVISTA TRANSCRITA

Profesor No tutor 1

E: Actualmente, cuál es su cargo en el centro educativo.

- R: *“Soy maestro de apoyo en compensatoria.”*

E: ¿Cuántos años de experiencia como docente lleva en su trayectoria profesional? S2: *En total llevo 6 años.* **E: ¿Y en este centro educativo? S2:** *Desde septiembre. Me dieron vacante* **E: ¿el acceso al centro fue por bolsa específica o por general? S2:** *“Por bolsa específica”*

E: Posees algún tipo de formación o cursos en convivencia, resolución de conflictos, atención a la diversidad.

- R: *“No. Yo estuve haciendo el de formación que se nos exige a los maestros noveles. El de formación del Polígono Sur”*

E: ¿Cómo valoría la convivencia de su centro?

- R: *“Hombre, la convivencia ha ido por rachas, las cosas como son. Hubo un momento que vino desde verano que las cosas empezaron a ir bien, y después los niños se pusieron más nerviosos conforme fue pasando el curso y la convivencia... ha empeorado llegando a estar horrible, pero en el claustro sabemos que se tocó fondo porque una de las medidas que hemos tomado es la separación de los recreos. Y esto ha hecho dejar ver que tanto la convivencia en el centro como los problemas que había actualmente con todos los niños cuando estaban en el patio era incontrolable. Entonces si se ha tomado esa medida desde equipo directivo y claustro, se ve claramente que la convivencia en el centro tocó fondo y se deterioró muchísimo”*

E: Cuáles crees que puede ser los motivos o causas la situación actual en la que se encuentra su centro educativo

- R: *“Para mí, el 100% de los problemas es por el entorno socio-económico. El barrio. Si el barrio está bien, los niños están medianamente bien. Si el barrio está mal, los niños viene muy mal. O sea, llámalo problema a gran escala y tú puedes decir lo que tú quieras con lo que se vive aquí día a día con el tema de las drogas, agresiones físicas, problemas de falta de respeto. No aquí. Me estoy refiriendo en el barrio. Los niños son esponjas, y esas esponjas van cogiendo, cogiendo, cogiendo y cuando llegan aquí sus maestros les dicen que las cosas las tienen que hacer de una manera, pero como ellos traen ya una idea preconcebida de cómo son las cosas por donde ellos se mueven. Entonces, los niños piensan que cómo van ellos a hacer las cosas así cómo se las dice el maestro... si después fuera hacen las cosas*

como quieren. Pero fuera, no aquí dentro. Es una lucha. Tú aquí lo que vas consiguiendo son pequeñas gotas que al final hacen que el vaso se llene. Es una carrera de fondo, no de velocidad”

E: Como docente, cuales son los conflictos que suele tener en su aula.

- R: *“Yo al no tener una tutoría, tengo la suerte de poder estar en todas las aulas y ver los problemas que hay. Para mí las faltas de respeto. Quiero decir... las agresiones lo que menos, pero las faltas de respeto tienen muchas secuencias. Te quiero decir, tú puedes hacer una falta de respeto a nivel verbal o a nivel no verbal. La verbal es la fácil porque la conocemos todos. Pero la no verbal muchas veces no nos damos cuenta de que es la que más calienta una pelea”*

E: ¿Cuáles son sus estrategias o medidas de actuación que suele utilizar para resolverlo.

- R: *“Lo primero se hace una reflexión con el niño y hay consecuenticas, por supuesto. Una conducta negativo en el aula te parte la clase, descoloca a los niños, crea un ambiente hostil... luego consecuencias han de haber, y son las que están en el plan de convivencia: hojas de reflexiones, castigo sin recreo, sin premio, llamadas a los padres, que es lo que mejor funciona en este centro”*

E: ¿Cómo está afectando la aparición de esos conflictos, a nivel de aula y al centro educativo en sí?

- R: *“Pues muchísimo. Porque crea un ambiente negativo y de incertidumbre. Los niños empiezan a ponerse nerviosas y ya es imposible seguir un ritmo normal de clase. La aparición fundamental de la que me he ido percatando clase por clase son llamadas de atención. Si tienes la oportunidad de entrar en clases diferentes te das cuenta. Porque tú entras y eres el maestro de apoyo u otro de sustitución, y te das cuenta de que hay niños que se portan mal porque quieren llamar tu atención. Entonces esas llamadas de atención se transforman en conductas disruptivas”*

E: A nivel profesional, en su desarrollo como docente. ¿Cómo le está afectando las situaciones conflictivas que vives actualmente en tu centro?

- R: *“Tuve una charla con el director del centro donde le dije que llegados a un punto en el colegio, cuando se tocó fondo, que la situación me había sobrepasado a unos niveles inmensos. Tenía una responsabilidad absoluta dentro del aula y no era capaz de resolver por el tema de no estar al 200%. No al 100%, porque si tú estás aquí al 100% puedes pasar el día, pero si tú estás al 200% puedes controlar lo que envuelve todo. Es más, me tuve que dar de baja porque si yo no soy capaz de llevar una clase con todas mis actitudes y aptitudes,*

prefiero que venga otra persona de la bolsa que lo haga igual o mejor que yo. Estaba frustrado por no realizar las competencias por las que siempre he luchado”

E: ¿Cuántas son las reuniones que realizáis para trabajar entre todos los docentes los temas de convivencia?

- R: *“Sí, hombre. Reuniones... todas las reuniones que hacemos nosotros cuando nos los niños salen, las cuales tenemos los lunes, miércoles y jueves de 14:00 a 14:15... y por supuesto después la exclusiva de 15:30 a 18:30... nosotros hablamos el tema convivencia. Es que aquí la convivencia aparte de la responsabilidad que tenemos nosotros como maestros, es educar. Es que tenemos que educar más que enseñar. Cuando deberíamos de enseñar más que educar. Pero claro, aquí tenemos el entorno socio-económico que hay en la zona y no podemos enseñar primero. Tenemos que educar un poco primero y ya después enseñaremos lo que se pueda”*

E: ¿Cuál es el uso que le da usted al registro de incidencias?

- R: *“El uso del registro de incidencias sirve para llevar un control de lo que pasa en cada sesión de aprendizaje. Entonces esos registros los necesitamos para que cuando haya una reunión sepamos qué es lo que pasa y el por qué”*

E: Como valorías, la gestión de conflictos de su compañeros/ y la del equipo directivo

- R: *“La gestión es bastante buena. De hecho, yo al ser nuevo, he aprendido de todos ellos. Por suerte, me he encontrado con una maestra que es buenísima en convivencia, que es quien orienta a todo el cuerpo docente. Además, el equipo directivo sabe gestionar muy bien los problemas de convivencia y aquí los nuevos sólo hemos tenido que aprender de ellos porque eran nuestra guía”*

E: ¿Cuál es el papel de la familia en la convivencia escolar de su centro?

- R: *“Depende de cada familia. Hay familias donde puedes hablar con ellas y aceptan tus formas de actuación y eso es increíble porque todo va a mejor. Si te toca una familia que realmente no se puede trabajar con ella porque no aceptan o porque al final van a hacer lo que quieran, pues todo será negativo”*

8.5 Anexo 5: EJEMPLO DE ENTREVISTA CODIFICADA

Profesor tutor.atx

1 Profesor tutor
2
3 E: Actualmente, cual es su
4 cargo en el centro educativo.
5 R: "Soy tutora de 3º, profesora
-> (138-105): CEX
6 de música y miembro de la
7 Comisión de Convivencia."
8 E:¿Cuántos años de experiencia
9 como docente lleva en su
10 trayectoria profesional? ¿Y en
11 este centro educativo?, ¿el
12 acceso al centro fue por bolsa
13 específica o por general?
14 R: "Como docente unos 8 años,
-> (482-167): CEX
15 en este centro llevo 4. Accedí
16 por bolsa específica, y porque
17 me gustaba trabajar en el
18 barrio"
19 E: Posees algún tipo de
20 formación o cursos en
21 convivencia, resolución de
22 conflictos, atención a la
23 diversidad.
24 R: "Si, tengo bastantes. Aquí
-> (817-187): CFO
25 en el centro, soy la encargada
26 de dar la formación a los
27 profesores nuevos sobre las
28 normas y medidas de actuación"
29 E:¿Cómo valoría la convivencia
30 de su centro?
-> (1072-201): CAV
31 R: "Pues fatal.. ha empeorado
32 bastante. El año pasado o el
33 otro, no recuerdo
34 bien...estábamos estupendo,
35 ganamos incluso un premio de
36 convivencia."
37 E: Cuáles crees que puede ser
38 los motivos o causas la
39 situación actual en la que se
40 encuentra su centro educativo.
41 R: "Pff.. pues lo fácil sería
-> (1435-472): CAU
42 decirte que los alumnos, pero
43 no, los alumnos son los mismos
44 que el año pasado. Este año,
45 casi el 50% de la plantilla son
46 nuevos, el director nuevo, los
47 profesores que llegan a las dos
48 semanas se dan de baja y llega
49 otro sustituto. Al cual, hay
50 que volverle a explicar la
51 dinámica. Una vez, el sustituto

52 del sustituto pidió la baja.
53 Fue increíble. Tenemos pocos
-> (1933-320): CAU
54 recursos y si los que tenemos
55 no son lo bastante bueno, esto
56 no se va a remontar. Es un
57 centro muy complicado, no solo
58 basta con aprenderte lo que
59 tienes que hacer si un niño
60 hace algo, tienen que tener
61 muchas competencias."
62 E: Como docente, cuales son los
63 conflictos que suele tener en
64 su aula.
65 R: "Los conflictos que suelo
-> (2360-286): COT
66 tener en clase...pues la mayoría
67 pueden empezar por niños que no
68 quieren trabajar y se aburre,
69 se ponen a molestar a otros
70 compañeros y ya comienza las
71 peleas y eso.. Es como una
72 cadena"
73 E: ¿Cuáles son sus estrategias
74 o medidas de actuación que
75 suele utilizar para resolverlo.
76 R: "Yo siempre intento
-> (2773-765): MEA
77 frenarlos y que no vayan a más,
78 lo primero siempre es un aviso
79 verbal, o comunicarle que
80 tendrá una consecuencia. Muchos
81 paran, otros no. Depende de lo
82 que haga pues así hago yo, pero
83 particularmente, soy mucho de
84 hablar con los padres o de
85 aplicar consecuencias
86 relacionadas con lo que han
87 hecho. Un día, por ejemplo, un
88 niño me rompió una ficha en mil
89 pedazos, pues su consecuencia
90 fue repararlo y pegar con fiso
91 cada uno de sus partes. Yo
92 pienso que así aprenden, si el
93 rompe eso y lo castigas con
94 sacarlo de clase, no tiene
95 mucha lógica para mí..."
96 E: ¿Como está afectando la
97 aparición de esos conflictos, a
98 nivel de aula y al centro
99 educativo en sí?
100 R: "Pues imagínate.. ahora
-> (3686-395): COE
101 mismo, mi tiempo en clase es
102 para resolver, cuando no es uno
103 es otro..No puedo dar clase,
104 muchas veces he tenido que
105 pedir a compañeros que se

106 llevaran a algún alumno mío
107 para poder avanzar con los
108 otros. No es justo que los que
109 quieren aprender no lo estén
110 haciendo. Y con el centro,
-> (4082-211): COE
111 pues... yo soy profesora de
112 música de todos los cursos,
113 ahora mismo no le doy clase a
114 ninguno, porque me quedo en mi
115 clase. Como salga, se lía.”
116 E: A nivel profesional, en su
117 desarrollo como docente. ¿Cómo
118 le está afectando las
119 situaciones conflictivas que
120 vives actualmente en tu centro?
121 R: “A nivel personal... me está
-> (4494-254): COE
122 afectando. Muchas veces pienso
123 incluso que me está cambiando
124 el carácter, me pego aquí 6h
125 enfadada, regañando, que cuando
126 salgo no se desconectar y
127 volver a ser yo. Eso también me
128 paso, porque me meto en todos
129 lo fregados, actuó como debo
130 sin dejar pasar ni una y tomo
131 responsabilidades que incluso
132 no son mías pero bueno...”
133 E:¿Cuántas son las reuniones
134 que realizáis para trabajar
135 entre todos los docentes los
136 temas de convivencia?
137 R: “Los lunes hay una reunión
-> (5117-386): ARE
138 donde estamos el director, el
139 jefe de estudio y 4 profesoras
140 mas, que somos las que llevamos
141 mas bien. Si no recuerdo mal,
142 son lo lunes a ... 9:00. En ella,
143 pues vemos los registros y
144 hablamos sobre casos más
145 extremos o de medidas para
146 mejorarla, como la del recreo”
147 E: ¿Cuál es el uso que le da
148 usted al registro de
149 incidencias?
150 R: “No el que debería la
-> (5603-170): ARI
151 verdad, como pasan tantas cosas
152 al día y tengo tan poco tiempo...
153 muchas veces se me ha pasado la
154 verdad”
155 E: Como valorías, la gestión de
156 conflictos de su compañeros/ y
157 la del equipo directivo.
158 R: “Pues a ver...hay de todo un
-> (5899-767): APR

159 poco. Hay maestros que son un
160 10 para mí, cumplen con las
161 medidas y saben llevar la clase
162 sin problemas. En cambio, hay
163 otros que... se le viene grande
164 la verdad. Eso no significa que
165 no sean bueno, no quiero que
166 pienses mal... pero no creo que
167 valgan para estar en este tipo
168 de centro. Yo muchas veces, me
169 tengo que poner a resolver
170 cosas que han pasado con el
171 otro profesor. Algunas veces
172 pienso que no sé si es mejor
173 que vengan otros, porque yo sé
174 mis normas y las consecuencias,
175 como entren otros y ya sean
176 diferentes los niños se vuelven
177 locos."

178 E:¿Cuál es el papel de la
179 familia en la convivencia
180 escolar de su centro?

181 R: "En tema convivencia, poca.

-> (6777-381): AFA

182 Existe poca presencia por parte
183 de los padres. Están los mismos
184 de siempre que son los que se
185 prestan para todo, los que
186 están involucrados y se
187 preocupan para mejorar el
188 centro. Y los que no aparecen
189 ni para las notas. La familia,
190 es algo que tenemos pendiente..."
191
192

8.6 Anexo 6: INVENTARIO DEL REGISTRO DE INDICENCIAS

<i>Registro de incidencias</i>		11/04/2018	
<i>Dimensiones</i>	<i>Categorías</i>		
<i>Estudiantes</i>	Nº conflictos		
	Tipos conflictos	Intragrupal	<i>Situaciones</i> 1. Interrumpir clase 2. No cumplir normas 3. Mal uso de material 4. Insulto entre compañeros 5. Agresión física compañeros 6. Falta de respeto profesorado
<i>Miembros implicados</i> Alumno-Profesor Alumno-Alumno			
<i>Docentes</i>	Personal responsable	Tutor	Apoyo
	Medidas de actuación	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos y hojas de reflexión - Medidas reconstituyentes - Tiempo fuera - Castigo sin recreo - Llamar a la familia - Amonestación oral/ escrita - Enviando al director - Aula de convivencia 	

8.7 Anexo 7: INVENTARIO DEL PLAN DE CONVIVENCIA

<i>Plan de Convivencia</i>		<i>2/05/2018</i>
<i>Categorías</i>		
Tipos conflictos	Medidas de actuación según el centro	
		Organización/ Recursos
<p>Agresión física C.E</p> <p>Injurias u ofensas C.E</p> <p>Acoso escolar</p> <p>Acciones perjudiciales a la salud</p> <p>Amenazas o coacciones a C.E</p> <p>Falsificación o sustracción de documentos</p> <p>Daño a los materiales o instalaciones</p> <p>Reiteración de incumplimiento de las normas convivencia</p> <p>Impedir el desarrollo normal de clase</p> <p>Incumplimiento de las correcciones</p> <p>Falta de colaboración en las actividades.</p> <p>Faltas injustificadas retrasos o ausencias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión silenciosa 2. Indicaciones verbales 3. Cambiar al alumno de sitio 4. Aviso de consecuencias 5. Aplicación de consecuencias 6. Dejar al alumno un rato fuera de clase 7. Sanción en el recreo 8. Hablar con el alumno 9. Hablar con el alumnos y firmar compromiso 10. Hablar tutor y profesor con el alumnos 11. Hablar con la familia 12. Dirección parte disciplinario 13. Dirección/Comisión/Sanción. 	<p><i>Organización</i></p> <p>El centro educativo contará con una comisión de convivencia formada por el director del centro, jefe de estudio, 3 profesoras con mayor experiencia en el centro y la pedagoga terapéutica.</p> <p>Esta se reunirá una vez por semana.</p> <p>Diariamente, en horario de 14:00 a 14:15 se trataran aspectos relacionados con la convivencia (conflictos, actividades)</p> <p><i>Recursos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aula convivencia - Hoja de reflexión - Formación docentes

8.8 Anexo 8: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL REGISTRO DE INCIDENCIAS

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos de cada registro de incidencias recogido por aulas. En cada uno de ellos aparecerán el número de conflictos apuntados por cada mes por los tutores y no tutores y las medidas empleadas. Para ello, se le ha asignado una numeración explicada a continuación:

Situaciones	Medidas
1. Interrumpir clase (gritar, hacer ruidos)	A. Acuerdos y hojas de reflexión
2. No cumplir normas (salir sin permiso, fila, comer chicle)	B. Medidas reconstituyentes
3. Mal uso del material (romper, tirar)	C. Tiempo fuera
4. Falta de respeto al compañero	D. Castigo sin recreo
5. Agresión física compañeros	E. Llamar a la familia
6. Falta del respeto al profesorado	F. Amonestación oral/ escrita
7. Agresión física al profesorado	G. Enviando al director
	H. Aula de convivencia

CLASE 1º							
Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	2	6	12	4	18	13	10
Responsable	Tutor 2 Apoyo	Tutor 3 Apoyo 3	Tutor 2 Apoyo 10	Tutor 4 Apoyo 0	Tutor 8 Apoyo 10	Tutor 6 Apoyo 7	Tutor 2 Apoyo 8
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 5.II	<i>Tutor</i> 4.II 5. I	<i>Tutor</i> 5.II	<i>Tutor</i> 1.II 2. II	<i>Tutor</i> 1. III 2.III 4.II	<i>Tutor</i> 1.II 4.III 5.I	<i>Tutor</i> 4.I 5.I
	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> 1.II 5.I	<i>Apoyo</i> 1.III 2. II 3.I 4.IIII	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> 1.IIII 2.II 4.III 5. I	<i>Apoyo</i> 1.II 2.I 4.II 5. II	<i>Apoyo</i> 1.IIII 2.II 4.I
Medidas	<i>Tutor</i> B.II	<i>Tutor</i> A.I D.II	<i>Tutor</i> E. II	<i>Tutor</i> A.I B.III	<i>Tutor</i> A.II B.III D.II E.I	<i>Tutor</i> A.II B.II D.I E.I	<i>Tutor</i> A.II
	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> A.I C. II	<i>Apoyo</i> A.IIII B.IIII C.II		<i>Apoyo</i> A.IIII B.IIII C. IIIIII D. IIIII G. III	<i>Apoyo</i> A.II B.II C. III	<i>Apoyo</i> A.III B.IIII

CLASE 2°							
Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	4	18	30	9	34	13	24
Responsable	Tutor 4 Apoyo	Tutor 14 Apoyo 4	Tutor 28 Apoyo 2	Tutor 5 Apoyo 4	Tutor 15 Apoyo 19	Tutor 6 Apoyo 7	Tutor 9 Apoyo 15
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 1.I 2.II 3.I	<i>Tutor</i> 1.II 2. II 4.IIIII 5. IIIII	<i>Tutor</i> 1. IIIIIII 2.IIIII 3.III 4.IIIIIII 5.IIIII	<i>Tutor</i> 1.II 2. II 4.III 5.II	<i>Tutor</i> 1. IIIII 2.IIIII 4.III 5.II	<i>Tutor</i> 1.II 4.III 5.I	1. II 2.II 4.III 5.II
	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> 4.II 5.II	<i>Apoyo</i> 2. II	<i>Apoyo</i> 1.II 5.I 6.I	<i>Apoyo</i> 1.IIIIIII 2.IIIII 4.II 5. IIII 6.II 7.I	<i>Apoyo</i> 1.II 2.I 4.II 5. II	<i>Apoyo</i> 1.IIIII 2.II 3.I 4.III 5.II 6.II
Medidas	<i>Tutor</i> B.II D.I	<i>Tutor</i> A.II B.III C.III D.II E. IIII	<i>Tutor</i> A.III B.IIIII C.IIIII D.II E. IIIIIII G.III F.II	<i>Tutor</i> A.II B.II C.I E.I H.II	<i>Tutor</i> A.III B.IIIII C.II D.II E.III G.I	<i>Tutor</i> A.II B.II D.I E.I	<i>Tutor</i> A.II B.III D.II E.II
	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> D.IIIII	<i>Apoyo</i> D.II	<i>Apoyo</i> A.I D.II G. I	<i>Apoyo</i> A.III B.IIIII D. IIIIIII G. IIIII	<i>Apoyo</i> A.II B.I D.III G.I	<i>Apoyo</i> A.II B.II D.IIIII G.IIIII

CLASE 3°							
Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	12	20	2	6	5	3	10
Responsable	Tutor 6 Apoyo 6	Tutor 6 Apoyo 14	Tutor Apoyo 2	Tutor 2 Apoyo 4	Tutor 1 Apoyo 4	Tutor Apoyo 3	Tutor Apoyo 10
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 1. I 2.II 4. I	<i>Tutor</i> 1. III 2. II 4. I 5. I	Tutor	Tutor 2. II	Tutor 2. I		1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.
	<i>Apoyo</i> 1. II 2.III 3. I 4.I	<i>Apoyo</i> 1.IIII 2.IIII 4.II 5.III 6.I	<i>Apoyo</i> 1. I 2. I	<i>Apoyo</i> 2. I 3.II 5.I	<i>Apoyo</i> 1.II 2.I 5. I	<i>Apoyo</i> 2.I 5. II	<i>Apoyo</i> 1.I 2.IIII 3.II 4. 5.I 6.II
Medidas	<i>Tutor</i> A.II B.II C.II D.I	<i>Tutor</i> A. III B.II E.I	<i>Tutor</i>	Tutor B.II	Tutor D.I	Tutor	Tutor
	<i>Apoyo</i> A.I C. II G.II H.I	<i>Apoyo</i> A.II B.III C.III D.III G.III H.I	<i>Apoyo</i> B.I D.I	<i>Apoyo</i> B.II D.I G. I	<i>Apoyo</i> A.I D. II G. I	<i>Apoyo</i> C.II D.I	<i>Apoyo</i> A.I B.II D.IIIIII G.I

CLASE 4º

Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	15	29	19	7	24	10	6
Responsable	Tutor 9 Apoyo 6	Tutor 9 Apoyo 20	Tutor 9 Apoyo 10	Tutor 4 Apoyo 3	Tutor 15 Apoyo 9	Tutor 4 Apoyo 6	Tutor 2 Apoyo 4
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 1. III 2. II 4. III 6. I	<i>Tutor</i> 1. II 2. II 4. III 5. II	<i>Tutor</i> 1. III 2. II 4. III	<i>Tutor</i> 1. I 4. III	<i>Tutor</i> 1. IIIII 2. III 3. I 4. III 5. II	<i>Tutor</i> 4. III	<i>Tutor</i> 1. II
	<i>Apoyo</i> 1. II 2. II 4. I 6. I	<i>Apoyo</i> 1. III 2. III 4. IIIII 5. IIIII 6. III	<i>Apoyo</i> 1. IIII 2. II 3. I 4. III	<i>Apoyo</i> 4. II 6. I	<i>Apoyo</i> 1. IIII 2. II 5. II 6. I	<i>Apoyo</i> 1. II 2. II 5. II	<i>Apoyo</i> 1. I 2. II 4. I
Medidas	<i>Tutor</i> A. I B. II C. II D. II E. II	<i>Tutor</i> A. III B. III E. III	<i>Tutor</i> A. III B. III C. II G. I	<i>Tutor</i> A. II B. II	<i>Tutor</i> A. IIIII B. III C. II D. II E. I	<i>Tutor</i> B. II D. I E. I	<i>Tutor</i> A. II
	<i>Apoyo</i> C. II D. II G. II	<i>Apoyo</i> A. III B. III C. IIIII D. III G. III	<i>Apoyo</i> A. II D. III C. II G. II	<i>Apoyo</i> D. II G. I	<i>Apoyo</i> A. I B. II D. III G. III E.	<i>Apoyo</i> A. II D. III G. I	<i>Apoyo</i> A. II B. I D. I

CLASE 5°							
Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	2	19	2	6	5	3	10
Responsable	Tutor 2 Apoyo	Tutor 4 Apoyo 15	Tutor Apoyo 2	Tutor 2 Apoyo 4	Tutor 1 Apoyo 4	Tutor Apoyo 3	Tutor Apoyo 10
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 2.I 5. I	<i>Tutor</i> 2. II 3.I 5. I	Tutor	Tutor 2. II	Tutor 2. I	Tutor	Tutor
	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> 1.III 2.IIIII 3.III 4.IIIII 5.II 6.II	<i>Apoyo</i> 1. I 2. I	<i>Apoyo</i> 2. I 3.II 5.I	<i>Apoyo</i> 1.II 2.I 5. I	<i>Apoyo</i> 2.I 5. II	<i>Apoyo</i> 1.I 2.IIIII 3.II 4. 5.I 6.II 7
Medidas	<i>Tutor</i> A.I C.I	<i>Tutor</i> A.I G.I E. II	<i>Tutor</i>	Tutor B.II	Tutor D.I	Tutor	Tutor
	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> A.III B.IIIII C.IIIII D.IIIII G.III	<i>Apoyo</i> B.I D.I	<i>Apoyo</i> B.II D.I G. I	<i>Apoyo</i> A.I D. II G. I	<i>Apoyo</i> C.II D.I	<i>Apoyo</i> A.I B.II D.IIIII G.I

CLASE 6ª

Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	8	5	8	3	13	19	22
Responsable	Tutor 7 Apoyo 1	Tutor 1 Apoyo 4	Tutor 6 Apoyo 2	Tutor Apoyo 3	Tutor 5 Apoyo 8	Tutor Apoyo 19	Tutor 3 Apoyo 19
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 1. III 2.II 4. I	<i>Tutor</i> 2.I	<i>Tutor</i> 1.II 2.I 3.I 4.II	<i>Tutor</i>	<i>Tutor</i> 1.III 2.I 4.I		<i>Tutor</i> 3.I 4.II
	<i>Apoyo</i> 1.I	<i>Apoyo</i> 1.II 2.II	<i>Apoyo</i> 6.II	<i>Apoyo</i> 1.II 2.I	<i>Apoyo</i> 1.III 2.II 3.I 6.II	<i>Apoyo</i> 1. IIIII 2. IIIIIIIII	<i>Apoyo</i> 1. IIIIIII 2. IIIII 4. III 5. IIII
Medidas	<i>Tutor</i> A.II B.I D.I	<i>Tutor</i> A. I	<i>Tutor</i> A.III C.II E.I	<i>Tutor</i>	<i>Tutor</i> B.III C.I	<i>Tutor</i>	<i>Tutor</i> B.I E.II
	<i>Apoyo</i> B.I	<i>Apoyo</i> A.II D.I G.I	<i>Apoyo</i> D.II	<i>Apoyo</i> B.III	<i>Apoyo</i> A.II B.I D. III G. II	<i>Apoyo</i> A.III B.III C.III D.III E.I G.III H.I	<i>Apoyo</i> A.IIIII B.IIIII C.II D.IIIII G.III

CLASE 6ºB

Nº CONFLICTOS	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
		12	37	16	2	9	19
Responsable	Tutor 3 Apoyo 9	Tutor 17 Apoyo 11	Tutor 5 Apoyo 11	Tutor 2 Apoyo	Tutor 0 Apoyo 9	Tutor 6 Apoyo 13	Tutor 2 Apoyo 5
Tipos conflictos	<i>Tutor</i> 1. II 2.I 4. I	<i>Tutor</i> 1. III 2. III 4. IIIII 5. III 6.II	<i>Tutor</i> 4.III 5.I	<i>Tutor</i> 2. II	<i>Tutor</i>		<i>Tutor</i> 2.I 4.I
	<i>Apoyo</i> 1. III 2.IIII 4.I 6.I	<i>Apoyo</i> 1.III 2.II 4.II 5.III 6.I	<i>Apoyo</i> 1.III 2.IIII 4.II 5.II	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> 1.II 2.I 5. I	<i>Apoyo</i> 1. I 2.IIII 3.I 4.II 5.II 6.I	<i>Apoyo</i> 1.I I 2.I 3.II
Medidas	<i>Tutor</i> A.II B.I C.I	<i>Tutor</i> A.III B.III D.II E.III F.II G.III H.I	<i>Tutor</i> A.II C.II E.I	<i>Tutor</i> B.II	<i>Tutor</i> D.I	<i>Tutor</i>	<i>Tutor</i> B.II
	<i>Apoyo</i> A.II B.I D.IIII G.II	<i>Apoyo</i> A.II B.III C.III D.III G.III	<i>Apoyo</i> A.III B.III C.III D.IIIII G.IIII	<i>Apoyo</i>	<i>Apoyo</i> A.I D. II G. I	<i>Apoyo</i> C.III D.II G.III	<i>Apoyo</i> A.I B.III D.I