



I QUÈ FAIG JO?

**ANÀLISI SOBRE LES PERCEPCIONS DEL CONFLICTE I LES
SEVES RESOLUCIONS ALS CENTRES EDUCATIUS.**

Dunia Hanafi Alcolea

Mediació i gestió del conflicte

Maria Immaculada Balart Colom

2024, UOC

RESUM

Aquest estudi es centra en analitzar quina és la percepció del cos docent sobre el conflicte i quines són les eines i estratègies de les quals es disposen per tal d'intervenir-hi. En concret, es realitza una aproximació a les diferents definicions de conflicte i la seva tipologia, així com els principals mètodes d'adquisició d'eines d'intervenció i la seva valoració. Es compta amb la participació de 30 professionals del cos docent públic de secundària a Catalunya, en concret, de les àrees territorials de Barcelona comarques i del Vallès Occidental. Les dades analitzades mostren divergències en quant a la definició del conflicte educatiu, predominant l'entesa del mateix com a una situació de malestar i tensió. S'observa la mediació, les converses amb l'alumnat i l'aplicació de sancions i la normativa del centre com a les estratègies principals per intervenir en resolució de conflictes. Per altra banda, es detecten diferents necessitats a l'àmbit, relacionades amb la urgència de formació al cos docent i un augment dels recursos materials, humans i de serveis, entre d'altres.

PARAULES CLAU: conflictes, resolució de conflictes, convivència, àmbit educatiu, secundària, mediació, recursos, formació docent.

This study focuses on analyzing the perceptions of the teaching staff regarding conflict and the tools and strategies available for its intervention. Specifically, it explores various definitions of conflict and its typology, as well as the primary methods for acquiring and evaluating intervention tools. The study includes the participation of 30 professionals from the public secondary school teaching staff in Catalonia, specifically from the territorial areas of Barcelona Comarques and Vallès Occidental. The analyzed data reveal divergences in the definition of educational conflict, with a predominant understanding of it as a situation of discomfort and tension. Mediation, conversations with students, and the application of sanctions and school regulations are identified as the main strategies for conflict resolution. Additionally, several needs are identified in the field, highlighting the urgency for further training among the teaching staff and an increase in material, human, and service resources, among other requirements.

KEYWORDS: conflicts, conflict resolution, coexistence, educational, secondary, mediation, resources, teaching training.

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ.....	3
JUSTIFICACIÓ.....	5
MARC NORMATIU.....	7
MARC TEÒRIC.....	10
CRITERIS DE CERCA D'INFORMACIÓ.....	10
ADOLESCÈNCIA.....	11
EL CONFLICTE.....	14
APORTACIÓ A LA SOCIETAT I A L'ÈTICA PROFESSIONAL.....	18
PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA.....	20
OBJECTIUS.....	22
MARC METODOLÒGIC.....	23
ENFOCAMENT METODOLÒGIC.....	23
PLANIFICACIÓ DE LA RECERCA.....	23
TEMPORALITZACIÓ.....	28
RESULTATS.....	29
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.A.....	30
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.B.....	32
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.C.....	34
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.D i 1.E.....	37
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.A.....	38
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.B.....	38
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.C.....	40
ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.D.....	42
DISCUSSIÓ.....	44
CONCLUSIONS.....	48

LIMITACIONS, SUGGERIMENTS I PROPOSTES DE MILLORA	49
PERSPECTIVA DE FUTUR	49
BIBLIOGRAFIA	51
ANNEXOS	57
Annex 1: Articles d'estacats del capítol V: convivència.....	57
Annex 2: Instrument de recollida de dades – enquesta al cos docent.....	58
Annex 3: Taula de co-ocurrències.....	62
Annex 4: codificació de la definició de conflicte i la resolució de conflicte en variables quantitatives.....	63
Annex 5: dades descriptives OE2B: valoració de les eines disponibles.....	65
Annex 6: Annex de legislació.....	67

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1. Recull de definicions de conflicte.....	14
Taula 2. Causes generadores de conflictes.....	16
Taula 3. Categories d'anàlisi qualitatiu.....	26
Taula 4: Codificació de variables qualitatives.....	27
Taula 5. Recull variables sociodemogràfiques.....	29
Taula 6: Recopilatori codis OE1a.....	31
Taula 7: Recopilatori codis OE1b.....	33
Taula 8: Cites significatives sobre l'impacte de creences personals en la RdC.....	34
Taula 9: Tipologia i resolució de conflictes.....	35
Taula 10: Anàlisi correlacions en relació a la definició del conflicte.....	37
Taula 11: Anàlisi correlacions en relació a la resolució del conflicte.....	37

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 1: Mapa conceptual sobre el marc teòric de la recerca.....	9
Figura 2: Edat de les persones participants.....	29

Figura 3: Anys d'experiència com a docents de les persones participants.....	30
Figura 4: Estratègies per intervenir en conflictes a l'aula.....	36
Figura 5: Capacitat pròpia per gestionar conflictes educatius.....	42

INTRODUCCIÓ

L'adolescència és una etapa evolutiva de transició, situada entre la infantesa i la vida adulta (Sawyer et al., 2012). Durant aquest període es donen certs canvis, a nivell físic, cognitiu i social, que afecten directament als processos de socialització dels joves (Iglesias, J.L., 2013; Güemes-Hidalgo et al., 2017). Una de les principals característiques de l'adolescència és el desenvolupament d'una identitat pròpia, fet que comporta diferents casuístiques. Entre elles se'n destaquen el distanciament de les figures paternes, el rebuig a l'autoritat i la cerca d'autonomia (Rodrigo i Palacios, 1998; Moreno, 2007; Fierro, 1992). Aquests aspectes, entre d'altres, consoliden l'adolescència com una etapa crítica on augmenten les situacions de conflicte. Es pot entendre els conflictes inherents a l'adolescència com a tres tipus (Alonso et al., 2020): familiars, socials i interns. El conflicte és un fet estructural dins la societat (Vázquez, 2011; Silva, 2008). Existeixen moltes conceptualitzacions del conflicte. Aquest estudi s'aproxima al conflicte com una oportunitat d'aprenentatge (Pérez i Pérez, 2014). Els conflictes dins l'aula són un aspecte central en la intervenció educativa. La gestió dels conflictes en l'àmbit educatiu és un aspecte fonamental per mantenir un entorn segur que vetlli per l'aprenentatge real i el benestar de l'alumnat (Cano et al., 2004). Una de les estratègies recents millor valorades dins la comunitat educativa per la gestió saludable del conflicte és la mediació. La mediació és una intervenció dirigida a les parts implicades, on una tercera persona facilita la comunicació (Pérez i Pérez, 2014; Garcia i Bo, 2018). Comprendre les dinàmiques existents al voltant del conflicte i el seu abordatge és essencial per la consecució d'una resolució de conflictes efectiva i saludable (Torrego i Galán, 2008). Aquesta recerca té com a objectiu identificar la percepció del cos docent sobre el conflicte, per tal d'analitzar com impacten aquestes creences en la intervenció sobre els conflictes dins l'aula, així com analitzar les eines i estratègies disponibles pel professorat a l'hora d'intervenir sobre els conflictes. Cal partir de la base d'entendre l'adolescència com una etapa vital lligada al canvi, a la creació de la identitat i inherent al conflicte i a les confrontacions (Fierro, 1992; Rodrigo i Palacios, 1998). El present estudi busca apropar-se al conflicte entenent-lo com una oportunitat d'aprenentatge, i analitzant les formes d'intervenció des d'una perspectiva integrada, posant el procés d'ensenyament-aprenentatge al centre. S'ha treballat amb professionals de la docència de secundària al territori català. En concret, s'ha comptat amb la participació de 30 professionals de l'educació pública secundària, dels àmbits territorials de Barcelona comarques i Vallès Occidental. El present treball està

estructurat en diferents parts: en un inici es justifica l'elecció de la temàtica, seguida del marc teòric, on es realitza una revisió bibliogràfica i s'aproxima a la situació actual al voltant dels conflictes a l'aula. Posteriorment es troba el plantejament del problema i els objectius de treball. En aquests es plantegen dos objectius generals: analitzar la percepció del cos docent sobre el conflicte i identificar les eines i estratègies que té el cos docent per gestionar conflictes dins l'àmbit educatiu. Per aconseguir donar resposta a aquests objectius, s'ha realitzat una aproximació a les creences del cos docent sobre el conflicte, així com les tipologies de conflicte existents i les estratègies més habituals per intervenir-hi. De la mateixa manera s'ha observat quines són les vies habituals d'adquisició de les estratègies de resolució de conflictes, així com la seva valoració. A continuació, es troba el marc metodològic, on s'exposa la metodologia utilitzada, fent una aproximació a l'instrument utilitzat, una enquesta mixta, a la seva construcció i al procés d'administració i planificació de l'anàlisi de les dades. Seguidament, es dona pas a l'anàlisi de resultats, on s'exposa de forma ordenada les dades recopilades a la recerca en funció de l'objectiu al qual donen resposta. Per finalitzar, s'aborda la discussió i les conclusions de la recerca. S'exposa la concepció del cos docent sobre el conflicte, mencionant les tres definicions existents i l'entesa del conflicte com a situació de malestar o tensió com la predominant en la mostra participant. També s'exploren les diferents tipologies de conflicte i les estratègies de resolució, posant atenció a les més habituals (mediació, conversa i aplicació de normativa o sancions). També es realitza una aproximació a les vies d'adquisició d'eines i estratègies i la seva valoració, destacant de forma negativa les estratègies ofertes pel Departament d'Educació. Per altra banda, es destaquen també certes necessitats detectades envers la resolució de conflictes a l'aula, predominant la urgència de formació al cos docent i l'augment de recursos. Per últim, s'estableixen propostes de millora i la perspectiva de futur, focalitzant l'atenció en seguir fent investigació a l'àmbit per tal de traslladar-ho a la pràctica educativa, comptant amb una mostra representativa de la comunitat educativa catalana.

JUSTIFICACIÓ

Existeix un interès personal de l'autora en comprendre les percepcions del cos docent sobre el conflicte i les estratègies i eines d'intervenció, amb l'objectiu de construir unes pràctiques educatives adequades i efectives. Com a professional de la psicologia i com a coordinadora a un Centre obert infantil, la vivència del conflicte a les aules és present de forma constant. Tenint en compte els diferents contextos amb els quals es treballa i les diverses casuístiques, el conflicte és un fet comú però que s'aborda de formes molt diverses segons el recurs, els professionals, les persones implicades, etc. Els instituts de secundària són una de les principals institucions de socialització dels i les joves. La concepció dels conflictes i les formes d'abordar-los sovint generen un precedent en la gestió emocional del conflicte en els recorreguts vitals de les persones implicades. Per l'autora es d'especial interès poder entendre com es configuren aquestes formes d'intervenir, posant el focus en quin és l'efecte de l'equip docent en aquestes intervencions, segons les concepcions individuals del conflicte.

El concepte de conflicte té definicions diverses. Cànoves (2019) defineix els conflictes com aquelles conductes disruptives o problemàtiques. D'altres autors, com Torrego i Galán (2008) o Bermejo i Batanero (2010), focalitzen la conceptualització de les situacions conflictives com l'absència de convivència. En el treball present, entenem el conflicte seguint les idees proposades per Pérez i Pérez (2014), apropant-nos al mateix com una oportunitat de creixement i aprenentatge. Aquestes autores defineixen el conflicte com una situació que apareix “quan dos o més valors, perspectives o opinions són contradictòries i es persegueixen objectius incompatibles per a diferents persones o grups” (Pérez i Pérez, 2014, p.19). Les situacions de conflicte a l'aula acostumen a desembocar en conductes disruptives o violentes, agressions o tensions, entre d'altres (Bravo, 2020). Tot i així, és necessària fer una gestió efectiva i real dels conflictes als centres educatius, amb l'objectiu de generar entorns segurs, on l'aprenentatge i el benestar de l'alumnat pugui desenvolupar-se de forma plena. S'entén que aquesta gestió és complicada i pot trigar temps en instaurar-se. Existeix una necessitat real doncs de recerca en referència a la gestió dels conflictes des dels centres educatius, així com els factors que intervenen en aquesta gestió (Masó, 2022; Pérez et al., 2011).

Així doncs, ens trobem front una problemàtica generalitzada als centres educatius: què fem amb els conflictes? El present treball neix com a resposta a aquesta qüestió, posant la mirada al món educatiu i al món intern de cadascuna de nosaltres. A través de

l'exploració de la relació del cos docent amb els conflictes, s'ha analitzat l'impacte sobre la resolució de conflictes, fent èmfasi en les eines i habilitats disponibles.

MARC NORMATIU

Considerant el context d'aquesta recerca cal dotar d'importància el marc normatiu sota el qual es regeixen els instituts públics amb els quals s'ha treballat. En concret, aquelles lleis referides al sistema educatiu espanyol, així com lleis i decrets reguladors del sistema educatiu autonòmic català. A continuació se'n destaquen algunes d'elles que afecten directament a la investigació realitzada.

La LOMLOE, per la qual es modifica la LOE, pren especial importància en aquesta investigació, donat que estableix els criteris generals en matèria educativa a l'estat espanyol. Una de les modificacions rellevants d'aquesta llei recau en matèria de convivència i resolució de conflictes, d'especial interès per aquesta recerca. Aquestes modificacions s'esclareixen en diferents punts de la llei, posant de rellevància l'atenció sobre la resolució pacífica de conflictes i la prevenció de la violència, o la promoció de protocols i activitats a favor de la convivència als centres educatius. En concret, se'n destaca una:

“La educación para la convivencia, el respeto, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar y ciberacoso con el fin de ayudar al alumnado a reconocer toda forma de maltrato, abuso sexual, violencia o discriminación y reaccionar frente a ella.” (Article 1k., p. 122880).

De la mateixa manera, la LEC dirigeix el capítol V a la convivència, recollint en un total de 9 articles la rellevància de la intervenció en matèria de resolució de conflictes i convivència. A l'annex 1 es recullen alguns dels articles mencionats i les principals indicacions de rellevància per aquesta recerca.

El D 102/2010, estableix també un precedent en quant a intervenció en matèria de resolució de conflictes i convivència. En concret, l'article 23.2:

“Les normes d'organització i funcionament han d'incorporar les mesures de promoció de la convivència establertes en el centre, així com els mecanismes i fórmules per a la prevenció i resolució de conflictes. Entre aquests mecanismes s'ha de considerar el de la mediació, sense perjudici de les altres iniciatives de foment de la convivència i de la resolució pacífica dels conflictes que adoptin el Departament d'Educació i les persones titulars dels centres” (p. 12).

Al D 150/2017, es defineixen diferents criteris en la intervenció i l'organització pedagògica amb l'objectiu de treballar per una atenció educativa inclusiva. Se'n destaca el fet de reconèixer l'agència de l'alumnat, com a agents actius i protagonistes del procés educatiu. De la mateixa manera, a l'Article 8.1 es tracta la convivència al centre com a fet necessari per garantir l'aprenentatge de tot l'alumnat, sent necessari el compromís de tota la comunitat educativa.

També cal destacar d'altres indicacions de caire general que visibilitzen l'imperatiu de tractar la convivència i la resolució de conflictes com un aspecte central de la intervenció educativa. La Resolució per la qual s'aproven documents per a l'organització i la gestió dels centres, pel curs 2023-2024, presenta al seu annex, dins l'àmbit del projecte educatiu del centre, un document exclusiu dirigit a la gestió de la convivència i el clima escolar, parant especial atenció a la resolució de conflictes. De la mateixa manera, el D 102/2010, declara a l'article 23 que és competència de cada centre establir normes, protocols i formes d'organització i funcionament per la promoció de la prevenció i resolució de conflictes, així com al manteniment de la convivència. En aquest article es remarca la coherència imperativa entre les normes de funcionament i actuació del centre i les ofertes pel Departament d'Educació, entenen que "l'aprenentatge i la pràctica de convivència són elements fonamentals del procés educatiu" (Art. 23.1, p. 61494). Seguint en aquesta línia, l'Acord de Govern GOV/5/2015, vetlla per una convivència dins els centres educatius, posant el focus en els conflictes per qüestió de gènere.

Per últim s'ha de mencionar el D 175/2022. En aquest s'estructura la convivència i la resolució de conflictes pacífica com a dos aspectes clau i transversals pels quals s'ha de regir el sistema educatiu a Catalunya. Es destaca el enfortiment de les competències dels centres educatius en la promoció de la convivència, la resolució de conflictes i la construcció d'un entorn escolar segur, amb la participació de tota la comunitat educativa. És un decret clau en matèria de convivència, ciutadania, cultura i valors ètics. Destaca la importància de formar a l'alumnat com a ciutadans actius i crítics, de forma que siguin capaços de ser partícips a la vida social i democràtica, respectant la diversitat. De la mateixa manera, es promou el coneixement i l'acceptació de totes les cultures, així com el diàleg com a eina i estratègia per tal d'enriquir la convivència. També posa especial atenció a matèries com ho són la igualtat de gènere, el respecte als drets humans o la sostenibilitat ambiental, entre d'altres.

Així doncs, es pot entendre l'especial atenció que, actualment, el Departament d'Educació posa sobre la convivència als centres educatius i la resolució pacífica de conflictes.

MARC TEÒRIC



Figura 1: Mapa conceptual sobre el marc teòric de la recerca. Font: elaboració pròpia

CRITERIS DE CERCA D'INFORMACIÓ

Per tal de dur a terme aquesta recerca, s'ha fet ús de diferents criteris de cerca per elaborar el marc teòric. A continuació s'esmenten els detalls.

Paraules clau

El marc teòric d'aquesta recerca es troba dividit en tres grans blocs: l'adolescència, els conflictes i la convivència, i les estratègies d'intervenció. Per la realització de cada gran bloc s'ha fet ús de diferents paraules clau. En el primer apartat s'han fet servir paraules com: adolescència, etapa evolutiva, procés vital, desenvolupament, sistema familiar, canvis cognitius, canvis emocionals, factors de risc i de protecció, mirada sistèmica, identitat o autoconcepte, entre d'altres. En quant als conflictes i la convivència, s'ha fet ús de paraules com: resolució de conflictes, convivència, comunicació, empatia, tipologia de conflictes, cultura escolar, tolerància, diversitat, apoderament, diàleg, reconeixement, comunitat educativa, aprenentatge, mediació o cooperació. Per tal de fer la cerca sobre estratègies per fer front al conflicte s'ha fet ús de: gestió de conflictes, mediació escolar,

comunicació assertiva, clima escolar, convivència a secundària, aprenentatge cooperatiu o construcció de comunitat.

Fonts documentals

A l'hora de fer la recerca bibliogràfica, s'ha fet ús de diferents portals d'accés a les publicacions online. Entre els principals utilitzats trobem Google Scholar, PubMed, Scopus, PsycINFO i Dialnet. Per altra banda, també s'ha fet ús del programari Zotero per organitzar els articles acadèmics utilitzats.

Criteris de selecció d'articles

Els criteris utilitzats per la selecció dels articles han tingut en compte l'any de publicació, l'idioma i el territori. En un principi es va establir com a criteri l'ús d'articles i publicacions recents (>2010), però es va haver d'ampliar el marge fins l'any 2000, sobretot per explorar l'apartat sobre l'etapa de l'adolescència i els inicis sobre la conceptualització dels conflictes a l'aula. De manera excepcional, s'han consultat publicacions anteriors a l'any 2000 per conceptualitzar l'etapa vital de l'adolescència (publicacions amb alt impacte). Per altra banda, en quant a l'idioma i el territori de publicació, s'ha fet una distinció segons l'apartat del marc teòric. Pel primer i segon apartat (l'adolescència; el conflicte i la convivència), s'ha fet la cerca en català, castellà i anglès, sense limitacions en quant a l'origen de l'article. Per tal de fer la cerca de l'últim apartat (estratègies per fer front al conflicte) s'ha realitzat la cerca en català i en castellà, focalitzant l'atenció a les publicacions a l'estat espanyol o recerques realitzades a Espanya, i fent èmfasi en aquelles dutes a terme en territori català.

ADOLESCÈNCIA

DEFINICIÓ DE L'ADOLESCÈNCIA COM ETAPA EVOLUTIVA

Entenem les diferents etapes vitals del desenvolupament com construccions socials, establertes a través de pràctiques i metes evolutives, i situades a un context sociohistòric i cultural concret (Lalueza i Crespo, 2004; Montenegro et al., 2009).

A la cultura occidental, entenem l'adolescència com aquella etapa evolutiva situada en la transició de la infantesa a la vida adulta (Sawyer et al., 2012). Moreno (2007) assenyala l'adolescència com aquella etapa vital en la que es donen un seguit de canvis que afecten de forma directa a qualsevol aspecte d'una persona. D'aquesta mateixa manera s'il·lustra en el significat del propi terme "adolescència", el qual prové de la paraula llatina

adolescere, la qual es tradueix per “madurar” o “créixer” (Vinaccia et al., 2007). De forma aproximada, podem encabir aquest període entre els 10 i els 19 anys. Donada l’extensió de l’etapa, podem distingir entre tres moments diferenciats. Horrocks (1984) delimita les següents etapes: adolescència primerenca (o preadolescència), la qual es situa entre els 11 i els 13 anys, l’adolescència mitja, situada entre els 14 i els 16 anys i l’adolescència tardana, que encabeix entre els 15 i els 20 anys. D’altres autors, entenent l’entrada a la pubertat a través dels canvis biològics que comporta, però també el contingut social i contextual del canvi, conceptualitzen altres edats per les diferents etapes. D’aquesta manera, situen l’adolescència primerenca entre els 10 i els 14 anys, l’adolescència mitja entre els 15 i els 17, i l’adolescència tardana entre els 18 i els 21 (Brañas, 1997; Neinstein, 1991). Per últim, cal destacar també, en relació a l’entesa sociocontextual de l’adolescència, aquells autors que parlen de “nova adolescència, situant-la fins als 25 anys (Sawyer et al., 2012).

CARACTERÍSTIQUES DE L’ADOLESCÈNCIA

Els canvis existents durant l’adolescència es poden conceptualitzar en tres grans blocs: canvis físics, canvis cognitius i canvis socials. A continuació se’n fa una petita aproximació (Iglesias, J.L., 2013).

Canvis físics

Els canvis físics propis de l’adolescència inclouen, de forma principal, el creixement i el desenvolupament del cos i els canvis hormonals. Sovint aquests canvis es conceptualitzen dins el terme “pubertat”. Les característiques sexuals secundàries, com ho són el pèl o els pits, es desenvolupen durant l’adolescència primerenca, fet que té un impacte directe en canvis cognitius o socials (Güemes-Hidalgo et al., 2017).

Canvis cognitius

El desenvolupament cognitiu ve delimitat, en gran part, per l’estimulació contextual externa. De forma principal, podem concebre el desenvolupament del pensament abstracte i la capacitat de presa de decisions com els dos factors principals de canvi d’aquesta etapa (Iglesias, J.L., 2013; Güemes-Hidalgo et al., 2017).

Canvis socials

Una de les principals característiques de l’adolescència és el pas pel procés de subjectivització com a individu i, per tant, la creació de la identitat. Aquest és un fet

rellevant, intrínsecament relacionat amb els canvis cognitius. Durant l'etapa adolescent existeix un distanciament de la família, alhora que els joves s'aproximen a les amistats.

Per entendre el procés de desenvolupament de la identitat, cal apropar-nos a aquest concepte com un fet transversal durant tota l'etapa vital d'una persona, tot i l'especial rellevància que pren durant l'adolescència (Moreno, 2007). Aquest procés, i a través dels aprenentatges adquirits a les institucions a les quals es participa (família, escola, etc.), es genera la història o el relat personal. Aquest relat s'uneix a les expectatives futures i les representacions del subjecte, formant la identitat individual però subjectivada al context. Rodrigo i Palacios (1998) assenyalen diferents aspectes clau en el procés de creació de la nova identitat. Entre els més importants, en destaquem els canvis en la visió exterior per part de la societat (propiciat pels canvis físics), els canvis cognitius sobre el raonament i la capacitat de reflexió i els canvis contextuais en quant a l'allunyament del nucli familiar.

Cal entendre el procés de desenvolupament de la identitat com un procés dinàmic i en constant moviment, que es veu influenciat pel context sociohistòric i cultural de l'adolescent. De la mateixa manera, aquesta construcció no serà estàtica i anirà variant durant la resta d'etapes evolutives del cicle vital.

L'ADOLESCÈNCIA I EL CONFLICTE

Fierro (1992) estableix diferents característiques lligades a les conductes adolescents: necessitat d'adquisició d'autonomia, cerca de validació per part del grup d'iguals, integració dins la societat adulta, conductes crítiques amb les figures d'autoritat, poca honestat i dificultat per expressar-se de forma sincera, egocentrisme i biaix optimista (es devalua el risc que comporten certes conductes), augment de la introspecció, definició de la identitat a partir d'aspectes interns de la persona i desvinculació de les figures parentals, entre d'altres. Cal tenir en compte la importància que prenen aquestes característiques en conjunt amb els canvis psicològics o cognitius que es poden experimentar: humor voluble, irritabilitat, etc.

L'etapa evolutiva de l'adolescència és doncs un moment crític pel desenvolupament de la persona i el seu procés de subjectivació. La consecució d'autonomia, els canvis d'humor, el distanciament de la família o les crítiques a figures d'autoritat sovint poden traduir-se en un major índex de situacions conflictives (Alonso et al., 2020). Es pot conceptualitzar els conflictes comuns en l'adolescència en tres grans blocs, segons el context on aquests es donen: conflictes familiars, conflictes socials i conflictes interns.

Conflictes familiars

Com ja s'ha mencionat, la separació dels pares és una característica clau de l'adolescència. Sovint el desenvolupament de la identitat pot portar diferències en els valors o els models de criança presents a casa. La cerca d'autonomia per part dels adolescents i les expectatives frustrades per part dels pares poden generar conflictes.

Conflictes socials

En aquest bloc s'encabeixen aquells conflictes que es donen en les relacions amb la societat. En el context adolescent, trobem principalment conflictes amb els iguals i conflictes amb figures d'autoritat externes a la família, com ho serien els professors. Per altra banda, també s'inclouen els conflictes de parella. Durant l'adolescència es desenvolupa i s'explora la sexualitat (Moreno, 2007), fet que genera un apropament a parelles afectivo-sexuals i als conflictes que poden existir derivats.

Conflictes interns

Aquests conflictes sorgeixen de les dissonàncies o diferències entre les expectatives vitals i les accions preses o els resultats obtinguts. Sovint generen en malestar emocional, trastorns depressius o d'ansietat.

Així doncs, entenem l'adolescència com una etapa evolutiva crítica en el desenvolupament de la persona i en el seu procés de subjectivització. El conflicte i les confrontacions són part inherent d'aquesta etapa evolutiva.

EL CONFLICTE

QUÈ ÉS EL CONFLICTE?

Partint de l'apartat anterior, cal definir què s'entén com a conflicte. El conflicte és un fenomen universal, el podem conceptualitzar des de moltes perspectives i punts de vista. Des d'una perspectiva sociològica, es pot conceptualitzar el conflicte com un fet estructural dins la societat, amb gran impacte en el desenvolupament de l'individu i el sistema social (Vázquez, 2011; Silva, 2008). A la taula 1 es pot observar un recull de diferents definicions de conflicte, totes elles des d'una perspectiva psicosocial i crítica.

Recull de definicions de conflicte

Autoria	Definició de conflicte
----------------	-------------------------------

Cànoves (2019)	Conductes disruptives o problemàtiques que comporten una confrontació entre les diferents parts
Torrego i Galán (2008)	Absència de convivència dins un nucli.
Carro (2019)	Contraposició o tensió entre dues parts, entès com a inevitable. És necessari habitar el conflicte per aconseguir una convivència sana.
Pérez i Pérez (2014)	Situació donada de la contradicció entre dues o més opinions, valors o perspectives. La situació de conflicte genera una manca d'unitat.
Fernández i Melero (1995)	Desacord o xoc entre interessos diferents, el qual genera tensió, hostilitat o agressivitat.
Castillo (2012)	Procés dinàmic i multifactorial, el qual involucra a les diferents parts de la comunitat educativa i afecta al rendiment acadèmic de l'alumnat [sobre el conflicte educatiu]
Espinosa i Claro (2010)	Situació donada de la discrepància o diferència entre els diferents membres de la comunitat.
Barceló (2011)	Diferències o desacords experimentats entre diferents persones o d'una persona amb si mateixa, que generen ansietat, agressivitat, insatisfacció o malestar.

Taula 1. Recull de definicions de conflicte. Font: elaboració pròpia

Com es pot observar, el conflicte constitueix una tensió entre dues parts, tot i els matisos de cada definició. Aquesta recerca s'aproxima al conflicte seguint el marc de Pérez i Pérez (2014), entenent el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge. Per tal de poder entendre'l des d'aquesta perspectiva, cal dissociar-se de l'entesa del conflicte com una situació violenta. Les conductes agressives i violentes són possibles respostes a una situació conflictiva, però no exclusives. Els conflictes poden donar-se de forma natural en les interaccions socials i no ser conceptualitzats com a negatius. Aquesta

conceptualització va lligada amb la convivència. Entenem convivència com la capacitat de coexistir de forma pacífica amb d'altres persones (San cristán, 2015).

De la mateixa manera, els conflictes poden venir donats per diferents situacions. A la taula 2 es mostra la proposta d'agrupació realitzada per Pérez i Pérez (2014):

Causas generadores de conflictos	
A nivell personal	Conflictes als sistemes de valors Impossibilitat d'entesa Poca habilitat d'arribar a l'entesa Rumors i comentaris danyosos Insults i sentiments ferits Faltes de respecte i invasió de la intimitat (...)
A nivell social	Processos de canvi social Diversitat cultural Desconfiança en la gent Falta de comunicació (...)

Taula 2. Font: Pérez i Pérez, 2014, p. 23-24

Carro (2019) estableix el conflicte com una oportunitat per treballar diferents aspectes, entre els quals se'n destaquen l'aprofundiment sobre una temàtica concreta, la coneixença entre les diferents parts i la creació de comunitat i cohesió grupal.

EL CONFLICTE A L'AULA

Tal i com es pot deduir a través de la lectura dels apartats anteriors, el conflicte és un aspecte molt present a les aules de secundària. La convivència és necessària per tal de garantir un procés d'ensenyament-aprenentatge beneficiós per la comunitat educativa. De la mateixa manera, es busca abordar el conflicte no com un antònim de la convivència, sinó com una oportunitat de canvi i aprenentatge que fomenti la convivència. Atendre i resoldre el conflicte amb l'objectiu d'assolir les oportunitats d'aprenentatge que aquest ens ofereix genera un avantatge col·lectiu a les aules de secundària (Cano et al., 2004). De la mateixa manera, Carieta (2013) posa el focus en entendre de quina manera podem fomentar la convivència i actuar front el conflicte a les aules.

L'aproximació al conflicte com a oportunitat d'aprenentatge implica una revisió de les estratègies d'afrontament que existeixen a l'aula. Bermejo i Fernández (2010) consideren que el foment d'habilitats socials des d'edats primerenques es clau per una resolució de conflictes efectiva i orientada al canvi. De la mateixa manera, Durán (2003) considera que el fet de fer front a un conflicte no es dirigeix a eliminar-lo, sinó a regular-lo per tal que esdevingui una oportunitat de canvi i aprenentatge. A continuació es conceptualitzen les fases possibles d'intervenció sobre el conflicte, per continuar amb les categories possibles per gestionar el conflicte a l'aula.

Boqué (2006) defineix tres escenaris diferenciats en els que es pot intervenir sobre el conflicte. La primera fase es conceptualitza quan el conflicte no ha estat percebut, o és suposadament inexistent. Es tracta doncs d'una fase preventiva, on es pot fer tasques de promoció de la convivència. La segona fase, o punt inicial, és el moment on es crea el conflicte. La intervenció en aquest punt es centra en fer un abordatge complet del conflicte, afavorint l'autogestió del mateix per part de les persones implicades. La tercera fase, o punt crític, es tracta de la fase més complicada, ja sigui per la intensitat o la durada del conflicte. Sovint es precisen mesures de protecció per algunes de les parts.

Amorós i Del Campo (2000) estableixen tres categories a l'hora de gestionar els conflictes: acords entre les parts implicades, procés mediats o solucions d'autoritat. A l'àmbit educatiu existeixen estratègies dirigides a les tres categories: mediacions educatives, protocols d'actuació, normativa per la convivència, etc. Fa uns anys, dins l'àmbit educatiu, els conflictes s'acostumaven a resoldre a través de la violència vertical, exercint autoritat i càstig, sense contemplar el rerefons del conflicte (Calvo, 2004). Des de fa una dècada, l'educació catalana aposta per d'altres mesures alhora de resoldre els conflictes, posant al centre el manteniment de la convivència i el bon clima escolar.

LA MEDIACIÓ

Una de les opcions recents de gestió de conflicte més valorades i implementades als centres educatius és la mediació (Villanueva et al., 2013; García et al., 2015). La mediació és un "mètode per resoldre conflictes i disputes, basat en la confidencialitat, en la qual les parts estan assistides per una tercera persona neutral, que facilita la comunicació i el diàleg" (Pérez i Pérez, 2014, p. 32). Es tracta doncs d'una intervenció dirigida a les parts implicades, on aquestes accedeixen de forma voluntària a participar-hi. Torrego i Galán (2008) defineixen els programes de mediació escolars com a estratègies necessàries (ja

siguin internes o externes) per fer front als conflictes escolars. Autors com Garcia i Bo (2018) aposten per la mediació escolar als instituts on l'alumnat adopta la figura de mediador, millorant les competències socials i emocionals. D'aquesta manera, s'aposta per implicar a l'alumnat en el seu procés d'ensenyament-aprenentatge, augmentant la participació i la motivació, a més de dotar-los d'agència i protagonisme.

Els objectius de la mediació dins l'àmbit educatiu són molts i diversos (García-Longoria, 2002). El principal objectiu és la resolució del conflicte, des d'una mirada possibilitadora i que vetlli pel benestar. Per altra banda, també es busca mantenir una bona convivència i clima escolar, alhora que es vetlla per prevenir d'altres conflictes. Per últim, cal remarcar el fet que amb la mediació es busca promoure les relacions horitzontals entre la comunitat educativa.

Tot i així, existeixen situacions on la mediació depèn del cos docent que l'aplica, existint factors de modulació en la mateixa com les eines personals disponibles, la predisposició del professorat o la situació personal individual de la persona mediadora. Iungman (1996) assenyala característiques com capacitat d'escolta activa, pensament crític, habilitats de mediació o predisposició i compromís per la promoció de la convivència com a característiques necessàries en la persona mediadora per tal que aquesta pugui assolir els objectius plantejats.

APORTACIÓ A LA SOCIETAT I A L'ÈTICA PROFESSIONAL

Com s'ha pogut veure durant el marc teòric, la investigació en relació als conflictes a l'aula i la seva gestió és essencial per entendre, comprendre i abordar els reptes als quals s'enfronten els docents als entorns educatius, així com per millorar el procés d'ensenyament-aprenentatge dels estudiants. Aquesta recerca es configura com a significativa dins el camp de l'estudi de conflictes a l'aula. A través dels objectius generals, d'analitzar les vivències del cos docent sobre el conflicte i les eines d'intervenció del mateix, es busca contribuir a una major entesa sobre el conflicte dins l'aula com oportunitat d'aprenentatge i canvi. Cal trencar amb la comprensió del conflicte com quelcom negatiu i violent que s'ha d'eliminar. Aquest estudi permet dissociar aquest discurs, alhora que posa el focus en quines eines i estratègies existeixen actualment a disposició del cos docent, per tal de posar l'atenció sobre possibles necessitats. D'aquesta manera, es busca assolir una comprensió profunda i constructiva del conflicte, posant el focus en l'aprenentatge i la convivència educativa. Tal i com diuen Bermejo i Fernández

(2010), els conflictes a l'aula cada cop són més comuns, i calen eines i estratègies per abordar-los. És essencial doncs poder aproximar-nos als conflictes des d'una de les parts implicades en els mateixos: el cos docent. Poder vetllar per una resolució pacífica i possibilitadora dels conflictes passa per investigar al voltant de les concepcions dels conflictes, les seves gestions, les eines disponibles i les necessitats emergents.

Aquesta recerca manté un impacte social significatiu. L'aplicació dels resultats obtinguts pot contribuir a la millora de les pràctiques educatives, així com en la creació d'entorns educatius i d'aprenentatge segurs i respectuosos. Al centrar-se en les necessitat i les narratives del cos docent, s'ofereix una base per poder desenvolupar pràctiques, polítiques i programes educatius a favor de la resolució pacífica de conflictes. Així doncs, es configura com una recerca possibilitadora d'un abordatge integral amb la pràctica educativa en quant als conflictes i la seva resolució.

En quant a les consideracions ètiques, aquesta recerca ha treballat amb una mostra àmplia de professionals de l'educació secundària a Catalunya, a través d'un qüestionari *online*. S'han respectat els principis ètics segons l'APA, informant a les persones participants de l'objectiu de la investigació i oferint un consentiment informat a l'inici de la mateixa, així com de l'anonimat i la confidencialitat de les dades tractades. A més, s'ha ofert la possibilitat de retirar-se de l'estudi en qualsevol moment.

PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA

La recerca s'ha dut a terme en el context educatiu. La selecció de l'àmbit es justifica arran de la problemàtica a analitzar, donat que es comuna a tot el territori. Tot i ser necessari investigar en relació al conflicte involucrant a tota la comunitat educativa, per qüestions de recursos, aquest estudi es centra únicament en el cos docent de secundària, comptant una mostra de 30 professors i professores del territori. En concret, s'ha comptat amb centres d'educació secundària de Barcelona comarques i el Vallès Occidental.. El professorat participatiu exerceix dins l'educació secundària pública, condició necessària per tal de participar a l'estudi.

El cos docent a Catalunya es caracteritza, donades les condicions indispensables per exercir a l'educació, per tenir una formació sòlida en les corresponents disciplines, comptant amb un alt nivell d'especialització. Actualment, el nivell mínim educatiu per poder exercir és el grau universitari, complementant aquest amb una formació superior (màster) encarada a la docència i la pràctica pedagògica. Aquesta normativa té certes excepcions per persones titulades amb anterioritat al 2009. Tot i la formació pedagògica complementària, aquesta acostuma a resultar insuficient (Fernández-Enguita, 2016). Aquest fet és d'especial rellevància pel present estudi, donat que la resolució de conflictes és una temàtica que es relaciona de forma directa amb la intervenció i l'imaginari pedagògic dels docents als centres educatius.

Per altra banda, cal destacar altres característiques pròpies del cos docent de l'educació pública secundària. Segons dades del Departament d'educació, al curs 2023-2024, gairebé el 64% de les persones que configuren el cos docent de l'educació pública secundària són dones, obtenint un percentatge similar també en quant als càrrecs directius als instituts (Departament d'Educació, 2023). En quant a l'edat, Pérez-Díaz i Rodríguez (2018) assenyalen un envelliment de la plantilla, situant l'edat mitjana al voltant dels 45 anys.

La recerca present parteix de les següents preguntes d'investigació:

- Quins són els conflictes més comuns a l'aula?
- Com s'intervé front els conflictes?
- Quines són les creences del cos docent en referència al conflicte?
- Com impacten aquestes creences en la intervenció sobre els conflictes?

- Quina és la percepció del cos docent sobre les estratègies existents per abordar els conflictes?

OBJECTIUS

A continuació s'expliciten els dos objectius generals del projecte, acompanyats dels objectius específics respectius.

1. Analitzar la percepció del cos docent sobre el conflicte
 - a) Identificar les creences del cos docent en referència al conflicte
 - b) Analitzar l'impacte d'aquestes creences en la intervenció per la resolució de conflictes i/o mediació
 - c) Explorar la relació entre diferents tipologies de conflicte i el seu abordatge als centres educatius
 - d) Explorar la relació entre factors sociodemogràfics del cos docent amb la conceptualització i la resolució de conflictes
 - e) Explorar la relació entre factors contextuals del centre amb la conceptualització i la resolució de conflictes
2. Identificar quines són les eines i estratègies que té el cos docent per gestionar conflictes dins el centre educatiu.
 - a) Definir els mètodes d'adquisició d'eines i estratègies per gestionar el conflicte
 - b) Recollir la percepció del cos docent en referència a les estratègies per abordar el conflicte
 - c) Definir necessitats al voltant de l'actuació front el conflicte
 - d) Valorar el grau de coneixement sobre eines i estratègies per la resolució de conflictes

MARC METODOLÒGIC

ENFOCAMENT METODOLÒGIC

El marc metodològic és una part essencial de qualsevol projecte de recerca. Rodríguez (2005) entén el marc metodològic com una exposició acurada del coneixement adquirit durant la recerca i del procés per tal d'aconseguir-ho. És a dir, el marc metodològic es configura com a eix vertebrador del procés d'investigació.

Per tal de realitzar una recerca acurada, s'estableix un marc metodològic que permeti donar resposta als objectius plantejats, des de la perspectiva teòrica d'enfocament de la problemàtica. En aquest estudi s'entén la realitat no com una única i objectiva, sinó com quelcom divers que es construeix en societat. Jiménez-Domínguez (2000) assenyala la metodologia qualitativa com una eina que parteix d'aquest supòsit. És a dir, entén que el món social està construït per símbols i significats, de manera que si volem aproximar-nos a les realitats que hi conviuen, hem de fer-ho a través de les narratives de les persones que hi participen. Per altra banda, les metodologies qualitatives tenen també diferents punts febles. Un dels més importants és el cost de recursos, tant humans com materials (Rodríguez-Gómez, 2008). Per contra, la metodologia quantitativa permet fer una aproximació a gran escala a través de la recollida sistemàtica d'informació, a costa de perdre l'apropament subjectiu a les percepcions i narratives de les persones participants.

Des d'aquesta recerca s'ha fet ús d'una metodologia mixta, per tal de poder fer ús de les avantatges que ens ofereixen ambdues epistemologies i pal·liant els efectes negatius que poden presentar. D'aquesta manera, s'ha combinat un estudi descriptiu i ex-post-facto, amb l'objectiu de descriure certes característiques de la població estudiada i buscar relacions entre les mateixes, alhora que es realitza un estudi fenomenològic, on l'objectiu és l'aproximació a l'imaginari del cos docent i la comprensió dels discursos sobre les experiències viscudes.

PLANIFICACIÓ DE LA RECERCA

POBLACIÓ I MOSTRA

En aquesta recerca s'ha seguit un procés de mostratge no probabilístic per conveniència, fent arribar l'enquesta a aquelles persones docents accessibles per l'autora de l'estudi. Les persones participants han hagut de presentar com a imprescindibles les

característiques següents: ser professionals de l'educació secundària, exercir a Catalunya, i formar part d'un centre educatiu de titularitat pública.

D'aquesta manera, aquesta investigació ha comptat amb la participació de 30 docents de Catalunya. En concret, han participat docents de sis instituts diferents: Institut Gorgs, Institut Forat del Vent, Institut-Escola Catalunya, Institut la Ribera, Institut Júlia Minguell i Institut Can Peixauet.

L'Institut Forat del Vent es troba situat a Cerdanyola del Vallès. Va ser creat l'any 1978, sent el primer institut del municipi. Imparteixen ESO, batxillerat ordinari, batxillerat nocturn, batxibac i batxillerat internacional. L'institut Gorgs està també situat a Cerdanyola del Vallès. Compta amb 4 línies d'ESO per curs i dues línies a cada curs de batxillerat. L'institut-escola Catalunya està situat a Sant Cugat del Vallès, fent frontera amb Rubí. És un centre que va iniciar a comptar amb educació secundària fa pocs cursos. Actualment compta amb 2 línies per curs d'ESO, tot i que les ratios són inferiors a les habituals, sent una mitjana de 15 alumnes per classe. En quant a l'Institut la Ribera, està situat a Montcada i Reixac, i es tracta d'un institut d'alta complexitat. Compta amb ESO i batxillerat. L'Institut Can Peixauet és categoritzat com un centre de màxima complexitat. Aquest es troba a Santa Coloma de Gramenet, al barri del Raval, des de l'any 2001, després d'alguns canvis d'ubicació i fusions. Per últim, s'ha comptat amb la participació de l'Institut Júlia Minguell, un centre d'alta complexitat situat a Badalona, al barri de Llefià. Ofereix ESO, vetllant per una ratio màxima de 23 alumnes per classe; batxillerat i un cicle formatiu.

INSTRUMENT I RECOLLIDA DE DADES

En aquest estudi s'ha realitzat una enquesta que combina elements qualitius i quantitius. Això permet obtenir una visió profunda sobre els discursos entre el cos docent, alhora que es pot accedir a un alt nombre de participants i explorar les seves percepcions. Per tal de construir l'enquesta s'han redactat les preguntes orientades a donar resposta als objectius d'investigació. Així doncs, la construcció de l'enquesta inicia a través de les dades recollides a la cerca bibliogràfica sobre la temàtica (González i Calcetero, 2009; Gordo i Serrano, 2008; Jiménez-Domínguez, 2002). S'han construït preguntes obertes, orientades a explorar les narratives i els imaginaris existents al voltant del conflicte i la seva gestió a l'àmbit educatiu. També s'han construït preguntes tancades, dirigides a recollir informació sociodemogràfica, i també a complementar de forma

sistemàtica la informació obtinguda amb les preguntes obertes. Dins de les preguntes tancades s'han inclòs també preguntes filtre, orientades a discriminar dins els participants de la mostra segons subgrups, per tal de permetre discernir entre els possibles participants a l'estudi (a través de les preguntes filtre inicials, preguntes 0) i fer un anàlisi més profund de les dades recollides (a través de les preguntes filtre contextuals, preguntes 3, 5 i 6). A l'annex 2 es pot trobar l'instrument administrat. Per tal de construir la resta d'ítems s'han seguit les indicacions proposades per Fàbregues et al., (2016). S'han formulat els ítems de forma contextualitzada i atenent a la recerca bibliogràfica i els objectius plantejats a la investigació present. De la mateixa manera, s'han redactat les preguntes de forma clara i directa, sense negacions i fent ús d'una sintaxis simple, per tal de focalitzar l'atenció en la narrativa de les persones participants i poder recollir respostes acurades a les preguntes formulades. Per altra banda, s'ha cuidat el llenguatge utilitzat als ítems, per tal que aquest no indueixi a una resposta concreta i evitant el fenomen de desitjabilitat social (Domínguez, 2012), a través del qual les persones participants plasmen la resposta socialment acceptada i no la real. Per últim, en cas de les respostes tancades, s'han ofert alternatives de resposta suficient i escales comprensibles i especificades de forma concisa a l'enquesta.

A l'hora d'administrar l'instrument, s'ha fet ús d'una administració *online* o a distància, a través de la qual les persones participants han pogut respondre a les preguntes plantejades de forma asincrònica. Per tal de mantenir la fiabilitat i validesa de les dades, només s'ha permès donar resposta al qüestionari de forma continuada, de manera que el qüestionari era reiniciat en cas d'abandonar la realització durant el procés.

ANÀLISI DE DADES

El procés d'anàlisi de els dades és entès com una etapa indispensable i central en qualsevol investigació (Gil, 1994; Goetz i Lecompte, 1988). En aquesta recerca, s'ha fet ús de dues metodologies diferenciades a l'hora d'analitzar les dades brutes extretes amb l'instrument, segons si la metodologia de construcció de les preguntes ha estat quantitativa o qualitativa.

Dades qualitatives

Per tal d'analitzar les dades recollides amb les preguntes qualitatives, s'han transformat les dades brutes en unitats de significat, també anomenades categories (Sabariego et al., 1994). L'instrument d'anàlisi utilitzat ha estat el programari d'anàlisi *ATLAS.ti*, el qual

és considerat una eina computacional dirigida a categoritzar dades qualitatives per tal d'extreure significats i narratives, alhora que s'interrelacionen amb els objectius de la recerca.

El procediment d'anàlisi inicia amb la codificació, de forma que es generen les unitats de significat o categories. Per tal de realitzar-ho s'han seguit dues estratègies. Una d'elles és el procediment *top down*, el qual segueix una lògica deductiva i es generen categories de forma prèvia a la recollida de dades, a través de la delimitació bibliogràfica prèvia (Bartolomé, 1997). L'altre procediment és el *bottom-up*, el qual consisteix en la definició de les categories a través d'una lògica inductiva, basant la codificació en les respostes obtingudes. Per últim, s'ha realitzat la fase d'estructuració, de forma que s'han agrupat les categories creades i s'han generat famílies de categories (Sabariego et al., 1994), per tal d'analitzar de forma conceptual i general les dades obtingudes.

A la següent taula es poden observar les categories definides segons la seva estratègia de creació.

<i>Codi</i>	<i>Estratègia de creació</i>
Creences sobre l'origen dels conflictes	Deductiva
Creences sobre la implicació dels conflictes	Deductiva
Creences sobre la RdC	Deductiva
Impacte de la personalitat del docent en la RdC	Deductiva
Impacte del centre en la RdC	Deductiva
Conflictes familiars	Deductiva
Conflictes socials	Deductiva
Conflictes interns	Deductiva
Tipus de conflictes	Deductiva
Eines ofertes pel Departament d'Educació	Deductiva
Mètode d'adquisició d'eines	Deductiva
Valoració positiva d'eines	Deductiva
Valoració negativa d'eines	Deductiva
Repte	Deductiva
Necessitat	Deductiva
Assetjament	Inductiva
Baralles	Inductiva
Conflicte com a oportunitat d'aprenentatge	Inductiva
Conflicte com a tensió o desacord	Inductiva
Conflicte com a violència	Inductiva
Conflictes derivats del no seguiment de la normativa	Inductiva
Conflictes entre professorat	Inductiva
Conflictes externs al centre	Inductiva
Desafiament o baixa implicació de les famílies	Inductiva
Dificultat contextual o social	Inductiva
Falta de límits	Inductiva
Impacte de la professió docent en la RdC	Inductiva
Malentesos	Inductiva
Problemes conductuals	Inductiva
Qüestions culturals	Inductiva
Qüestions de gènere	Inductiva
RdC Aïllament del conflicte	Inductiva

RdC Altres	Inductiva
RdC comissió de convivència	Inductiva
RdC conductes restauratives	Inductiva
RdC converses	Inductiva
RdC converses amb famílies	Inductiva
RdC coordinacions i altres serveis	Inductiva
RdC mediació	Inductiva
RdC normativa	Inductiva
RdC prevenció	Inductiva
RdC treball entre professorat	Inductiva
Salut mental	Inductiva

Taula 3. Font: Elaboració pròpia

Dades quantitatives

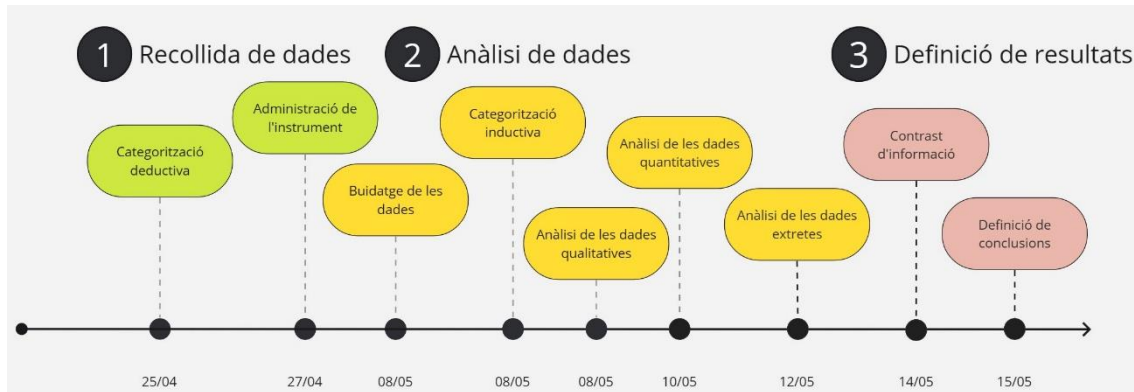
Les dades quantitatives han estat analitzades a través d'una matriu de dades. En aquesta matriu s'han introduït els valors recollits a les preguntes formulades a l'enquesta (Valero, 2018). L'anàlisi quantitatiu ha seguit el següent procediment. En primer lloc, s'han estructurat estadístics descriptius per les variables recollides, com ho són freqüències i percentatges (Hernández et al., 2014). També s'han creat categories diferenciades a les utilitzades a l'anàlisi qualitatiu. Aquestes categories s'han creat amb l'objectiu de codificar les alternatives de resposta a les percepcions i les formes d'actuar front el conflicte. Per tal de realitzar-ho s'han transformat les respostes qualitatives en valors numèrics. A la taula 4 es poden observar la classificació dels nous codis creats, així com la freqüència i el percentatge de les persones participants. Amb aquestes categories i d'altres dades quantitatives recollides a l'estudi, s'han realitzat anàlisis de correlació, per tal d'analitzar l'associació entre variables sociodemogràfiques i la resolució del conflicte, així com les eines disponibles per aquesta resolució. S'ha fet ús del coeficient de correlació de Pearson, considerant una correlació mínima $\pm 0,8$ com a indispensable per assumir la significació estadística (Dancei i Reidi, 2017). De la mateixa manera, s'ha fet ús de programaris específics, com ho és *Stata*, per tal d'analitzar el significat de les dades quantitatives i la seva relació entre els mateixos i les dades qualitatives, donant resposta així als objectius de la recerca.

	<i>Variable</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>
Definició del conflicte	Com a oportunitat d'aprenentatge	6	20%
	Com a situació desagradable (tensió, desacord)	19	63,3%
	Com a situació violenta	5	16,7%
Resolució de conflictes	Converses, mediacions, accions restauratives	21	70%
	Aplicació de sancions i normativa	9	30%

Taula 4: Codificació de variables qualitatives. Font: Elaboració pròpia

TEMPORALITZACIÓ

El procés d'aplicació del projecte, el qual inclou la recollida i l'anàlisi de les dades, ha tingut una durada de tres setmanes. A la següent imatge es pot observar la temporalització de la recerca.



Imatge 1: Temporalització de l'aplicació del projecte. Font: elaboració pròpia

RESULTATS

Per tal de realitzar l'anàlisi de dades d'aquest estudi, s'han tingut en compte diferents variables sociodemogràfiques, recollides a la taula següent:

	<i>Variable</i>	<i>Nombre de participants</i>	<i>Percentatge</i>
Edat	<25	1	3,3%
	26-35	9	30%
	36-50	15	50%
	51-60	5	16,7%
Gènere	Masculí	7	23,3%
	Femení	23	76,7%
Anys d'experiència	<3	4	13,3%
	3-5	7	23,3%
	6-10	7	23,3%
	11-15	6	20%
	16-20	5	16,7%
	>20	1	3,3%
Àmbit territorial	Barcelona comarques	14	46,6%
	Vallès Occidental	16	53,3%
Institut d'alta complexitat	Sí	15	50%
	No	15	50%

Taula 5. Font: elaboració pròpia

Com es pot observar, el percentatge de dones participants és similar al percentatge general de dones a l'àmbit de l'educació secundària pública a Catalunya, afavorint una major representativitat de l'estudi. En quant a l'edat i l'experiència com a docents es pot observar una major heterogeneïtat, representada a les figures 2 i 3.

Edat
30 respostes

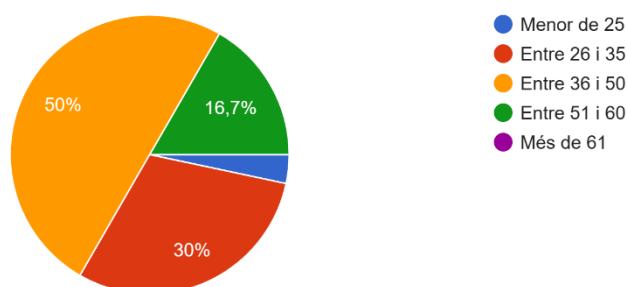


Figura 2: Edat de les persones participants. Font: Elaboració pròpia

Anys d'experiència com a docent
30 respostes

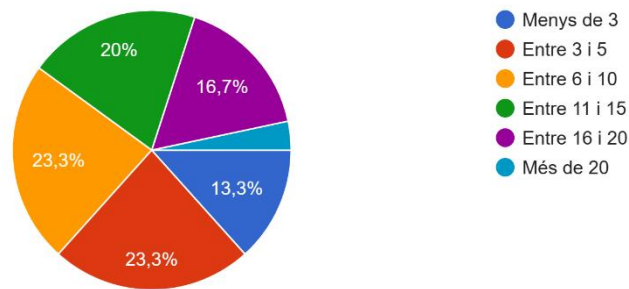


Figura 3: Anys d'experiència com a docents de les persones participants. Font: Elaboració pròpia

A continuació s'exposa l'anàlisi de les dades seguint el plantejament dels objectius de recerca.

Aquesta recerca consta de dos objectius generals. En primer lloc analitzar la percepció del cos docent sobre el conflicte. El segon objectiu general consisteix en identificar quines són les eines i estratègies que té el cos docent per gestionar conflictes dins el centre educatiu.

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.A

El primer objectiu específic plantejat és la identificació de les creences del cos docent en referència al conflicte. Per tal de donar resposta a aquest objectiu, s'han tingut en compte les preguntes 7, 8 i 17 de l'enquesta. Tot i així, al tractar-se d'un instrument qualitatiu, s'han pogut recollir també narratives sobre les creences en referència al conflicte en d'altres preguntes plantejades. A la taula 6 es mostren els codis significatius per donar resposta a aquest objectiu específic, així com la família o agrupació de codis a la qual pertanyen i el número de cites existents. També es mostren cites significatives per cada codi.

Codi	Família	Nº de cites	Cita significativa
Conflicte com a oportunitat d'aprenentatge	Definició de conflicte / Imaginari conflictes	9	“[el conflicte] són situacions de desacord que suposen una oportunitat d'aprenentatge” “[el conflicte] són incidents que hem de gestionar dia a dia, inherents a l'ésser humà en viure en comunitat. És una bona manera de treballar la competència en <i>saber conviure</i> ”
Conflicte com a violència	Definició de conflicte / Imaginari conflictes	5	“[el conflicte] és una situació violenta on dues o més persones tenen punts de vista diferents”

Conflicte com a tensió o desacord	Definició de conflicte / Imaginari conflictes	25	“[el conflicte] és una falta d’entesa entre dues persones que no pensen el mateix i no estan disposades a escoltar a l’altra”
Conflictes familiars	Imaginari conflictes	6	“[els principals conflictes que es donen al meu centre] són sovint per causes familiars”
Conflictes socials	Imaginari conflictes	28	“[les causes dels conflictes al context educatiu són] la manca de maduració per fer judicis morals referents a personalitat o entorns socials” “[les causes dels conflictes al context educatiu són] alumnat que s’enfronta al professorat”
Conflictes interns	Imaginari conflictes	18	“[les causes dels conflictes al context educatiu són] el malestar de l’alumnat” “[les causes dels conflictes al context educatiu són] el neguit personal i la falta d’autoestima. També manca de consciència personal i escolta activa de les emocions” “[les causes dels conflictes al context educatiu són] situacions de malestar intern que tenen típic de l’adolescència”
Conflictes derivats del no seguiment de la normativa	Imaginari conflictes	16	“[les causes dels conflictes al context educatiu són] baralles i no seguir les normes” “[les causes dels conflictes al context educatiu són] la falta de seguiment de la normativa del centre”
Assetjament	Imaginari conflictes	11	“[els principals conflictes que es donen al meu centre] situacions greus de discriminació o assetjament” “[els principals conflictes que es donen al meu centre] la no acceptació de la diversitat de les persones tant en raça, preferències, actituds...”
Dificultat contextual o social	Imaginari conflictes	6	“[les causes dels conflictes al context educatiu són] el racisme, la poca empatia, poca cultura i educació” “[les causes dels conflictes al context educatiu són] la falta d’oportunitats”

Taula 6: Recopilatori codis OE1a. Font: elaboració pròpia

Com es pot observar, existeix divergència en quant a l’imaginari del conflicte i la tipologia d’aquest. Com a tendència general, predomina l’entesa del conflicte com una confrontació o un malentès, que genera una situació desagradable i de tensió. La participant 1 assenyala el patiment com a fet inherent al conflicte. De la mateixa manera, hi ha d’altres participants que es focalitzen en la violència com a característica indispensable pel conflicte, com la participant 11, que defineix el conflicte com “*una confrontació violenta entre dues parts*”. Per últim, es destaca també un grup de participants que posen el focus en entendre el conflicte com una oportunitat d’aprenentatge, com la participant 4, que entén el conflicte educatiu com a “*necessari pel creixement personal i social dels estudiants*”. També es pot observar narratives on

s'entrecreuen diferents enteses del conflicte. Per exemple amb la participant 20, que assenyalava el conflicte com *“una situació, inherent a la condició humana, en que dues persones amb posicions diferents s'enfronten amb l'objectiu d'imposar la seva visió”*, relacionant una visió del conflicte com a violència o com a tensió. Així ho fa també la participant 16, definint el conflicte com un *“desacord entre dues o més persones que genera violència o incomoditat”*. També s'observa aquest encreuament entenent el conflicte com a tensió i com a oportunitat d'aprenentatge. La participant 18 defineix el conflicte com *“situacions de desacord que suposen una oportunitat d'aprenentatge”*.

De la mateixa manera, s'observa heterogeneïtat en quant a l'origen i la tipologia de conflictes. S'ha observat com es respecten les categories mencionades al marc teòric: conflictes interns, socials i familiars. Els més destacats en aquest estudi han estat els conflictes socials, donada l'especial presència que tenen als centres educatius a l'incloure el desafiament a l'autoritat. S'ha fet una especificació en la categoria, concretant aquells conflictes socials donats del no seguiment de la normativa del centre, sent un dels codis de tipologia de conflicte amb major nombre de cites. Com a tendència general, però, la majoria de docents destaquen més d'una tipologia de conflictes present al seu centre. Es pot observar amb les participants 14 i 29, que narren *“els malentesos, les xarxes socials, les relacions d'amistat entre adolescents i la salut mental i emocional”* i *“causes molt diferents, sovint poden ser per conflictes entre companys, conflictes familiars o situacions de malestar intern que tenen típic de l'adolescència”* respectivament com a causes dels conflictes als centres educatius.

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.B

L'objectiu específic 1b consisteix analitzar l'impacte de les creences sobre el conflicte en la intervenció per la resolució de conflictes i/o mediació. S'ha posat especial atenció a les respostes de les preguntes 11 i 13. Prèviament a l'anàlisi dels resultats es van establir dos codis per tal de sintetitzar les respostes referents a aquest objectiu: l'impacte de la personalitat en la RdC i l'impacte del centre en la RdC. Posteriorment, s'ha observat que no es menciona l'impacte del centre, però si es fa diferència entre les competències personals i les pròpies de la figura docent. A la taula següent s'observen els codis utilitzats i el número de cites, així com cites representatives de cada codi.

<i>Codi</i>	<i>Nº de cites</i>	<i>Cita significativa</i>
Impacte de la personalitat del docent en la RdC	30	<p>“Crec que és imprescindible que tots els docents tinguem una mirada activa en aquest sentit i estiguem atents per prevenir i evitar els conflictes”</p> <p>“La meua manera de fer es basa en uns valors humans que intento transmetre al meu alumnat”</p>
Impacte de la professió docent en la RdC	15	<p>“el cos docent som una part molt important de la creació de nous ciutadans i la forma en que els ensenyem a gestionar els conflictes és com ho faran en un futur en societat”</p>

Taula 7: Recopilatori codis OE1b. Font: elaboració pròpia

S’ha pogut observar com les persones participants fan referència a diferents aspectes clau a tenir en compte a l’hora d’analitzar l’impacte dels docents en la resolució de conflictes. En concret, se’n destaquen tres aspectes: el vincle, l’aprenentatge vicari i la visió del conflicte.

En quant al vincle, gran part de les persones participants destaquen la necessitat de tenir una vinculació sòlida i saludable amb l’alumnat per tal d’afavorir una resolució pacífica dels conflictes. La participant 11 assenyala la necessitat de *“cuidar el vincle i les formes de relacionar-nos per tal de mostrar-los el camí”*. Com a tendència general, es mostra al docent com una figura referent, i s’estableix el vincle com a necessari per tal d’afavorir aquesta referència, com observem amb la participant 9, qui diu que *“el docent pot ser un referent molt potent si aconsegueix fer vincle amb l’alumnat”*. De la mateixa manera, s’aborda l’aprenentatge vicari el modelatge com una influència directa en la resolució dels conflictes. La participant 24 assenyala que *“eduquem actuant, i hem d’actuar bé”*. També es mostra una relació entre aquests dos aspectes, com podem veure amb el participant 18, que menciona que *“som un mirall per aquells joves que tenen vincle amb nosaltres”*. O la participant 29, qui diu que *“som els referents, sobretot si tenen vincle amb nosaltres. Existeix aprenentatge a partir de la imitació. Per tant, hem de modelar com resolem els conflictes de forma pacífica”*.

Per altra banda, sobre la visió del conflicte del cos docent, s’observa consciència per part d’algunes participants en l’impacte de les pròpies creences sobre el conflicte i la seva resolució. Per exemple, la participant 17 assenyala entendre el conflicte com quelcom ampli, i per tant, la necessitat d’incloure a tota la comunitat educativa en la seva resolució. La participant explicita que *“la pròpia visió del conflicte en els adults influencia en la manera de resoldre els conflictes”*. D’altres participants assenyalen els valors individuals,

les habilitats socials pròpies, la consciència en justícia i respecte, les creences, els prejudicis o les preferències en l'alumnat com a aspectes rellevants que afecten en la intervenció. A la taula 8 es recullen algunes de les cites significatives en relació amb aquest aspecte.

<i>Participant</i>	<i>Cita</i>
2	Doncs en la forma d'encarar el conflicte, perquè la meua manera de fer es basa en uns valors humans que intento transmetre al meu alumnat
5	Crec que al final la forma en la que jo em posiciono i entenc el conflicte és important perquè soc com un mirall, llavors he d'intentar afrontar el conflicte per a que no el passin per alt.
8	Soc una persona molt calmada i que no m'agrada el conflicte, a vegades el passo per alt
12	Les nostres actuacions són el reflex de la nostra percepció. El conflicte varia segons els ulls que el miren. Pot inclús no existir als ulls d'algú i els graus varien segon les nostres creences culturals, socials i familiars.
13	Influeixen molt els valors que m'han inculcat, la meua experiència en el tracte dia a dia amb alumnat, l'intentar escoltar l'alumnat sempre, intentar deixar els prejudicis a banda
21	Influeixen, tot i que intento no deixar-me emportar per creences i prejudicis, sovint influeixen: sospitar més de l'alumne que sempre està ficat en conflictes, apropar-te més al discurs d'un alumne més proper a tu, etc
29	A vegades em posiciono segons preferències personals, és un treball complicat perquè a vegades és inconscient. També a vegades intento evitar el conflicte (personalment no m'agrada el conflicte) i això fa que una situació es quedi enquistada i sigui pitjor (per exemple quan veig que dos joves poden tenir un conflicte els separo, crec que hauria d'abordar el conflicte directament)
30	La propia visio del conflicte en els adults influencia la manera de resoldre els conflictes.

Taula 8: Cites significatives sobre l'impacte de creences personals en la RdC. Font: elaboració pròpia

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.C

L'objectiu específic 1c es basa en explorar la relació entre diferents tipologies de conflicte i el seu abordatge als centres educatius. Per tal de realitzar aquest anàlisi es parteix de les dades ja exposades a apartats anteriors, sobre tipologies de conflictes. S'ha realitzat també una segona classificació dels conflictes segons la tipologia de la conducta conflictiva. De la mateixa manera, es fa ús de les narratives exposades per les persones participants en referència a experiències viscudes i preguntes directes sobre resolució de conflictes específics. A la següent taula es mostren els codis utilitzats per l'anàlisi d'aquest objectiu específic, així com el nombre de cites amb els quals compta cada codi.

<i>Tipologia conflicte (segons la conducta)</i>	<i>Nº de cites</i>	<i>Tipologia conflicte (segons l'origen)</i>	<i>Nº de cites</i>	<i>Mètodes de resolució de conflictes</i>	<i>Nº de cites</i>
Baralles	7	Dificultat contextual o social	6	Aïllament del conflicte	2
Conflictes entre professorat	3	Conflictes derivats del no seguiment de la normativa	16	Comissió de convivència	5
Conflictes externs al centre	11	Assetjament	11	Conductes restauratives	7
Desafiament o baixa implicació de les famílies	3			Converses amb alumnat	22
Falta de límits	3			Converses amb famílies	2
Problemes conductuals	4			Coordinacions i altres serveis	3
Salut mental	2			Mediació	25
Qüestions culturals	13			Normativa	22
Qüestions de gènere	14			Prevenició	5
Malentesos	21			Treball entre professorat	5
				Altres	3

Taula 9: Tipologia i resolució de conflictes. Font: elaboració pròpia

A través del treball d'agrupació de les narracions a les anteriors categories, així com el relat de la resolució de conflictes, s'ha realitzat un agrupament per co-ocurrències, explorant quina és la freqüència en la que una tipologia de conflicte va associada a un mètode de resolució de conflicte. A l'annex 3 es pot observar el resultat de l'anàlisi de co-ocurrències.

Existeix una tendència a aplicar mètodes normatius i de sancions a conflictes relacionats amb l'assetjament, les baralles, la falta de límits o problemes conductuals. També s'observa aquesta tendència en conflictes derivats del no seguiment de la normativa o en conflictes relacionats amb qüestions de gènere o culturals. Segons les persones participants, els conflictes relacionats amb qüestions de gènere o culturals es treballen de forma transversal dins el currículum escolar, tot i que s'estableixen línies vermelles que, en cas de creuar-les, comporten sancions. La participant 29 assenyala que "aquestes [per

qüestions de gènere] estan més treballades que les diferències culturals. Ja que des del Departament hi ha més indicacions concretes en qüestió de gènere. I en cultura hi ha molt professorat racista”. Les narratives mostren una tendència acord amb aquesta frase, existint una major consciència i accions concretes de treball en el cas de les diferències per qüestió de gènere. De la mateixa manera, és en aquestes dues temàtiques on s’agrupen gran part de les accions preventives.

Per altra banda, es pot observar també com gran part de les cites relacionades amb mediacions, conductes restauratives i converses co-existeixen amb conflictes relacionats amb malentesos o temàtiques de salut mental. Per exemple, la participant 9, en referència a la resolució d’un conflicte concret, explica *“he fet accions restauratives amb alumnat enfrontat per un malentès. S’han escoltat amb tranquil·litat les dues parts, s’han fet exercicis per empatitzar i entendre la postura de l’altre i finalment s’han donat recursos per poder ser assertiu sense faltar al respecte a l’altre”.* Cal destacar també com gran part de les cites relacionades amb mètodes de resolució com mediacions o converses apareixen explicitades en aquells moments en els qual s’exploren els mètodes de resolució a l’aula. Per contra, la major part de cites relacionades amb l’aplicació de la normativa i sancions com a mètode de resolució de conflictes apareixen a través de la narració d’experiències concretes en resolució de conflictes. A la figura següent es mostren dades descriptives d’una pregunta qualitativa al voltant dels mètodes utilitzats en la resolució de conflictes.

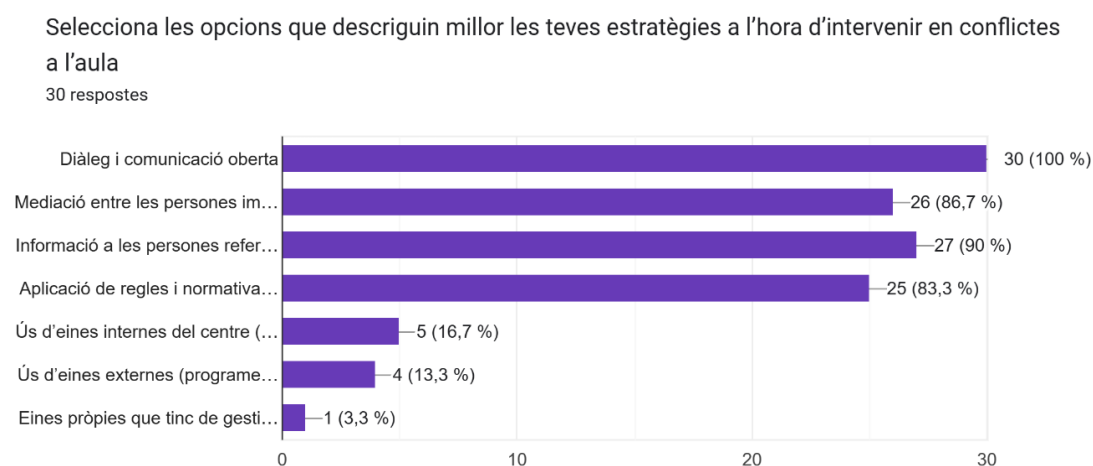


Figura 4: Estratègies per intervenir en conflictes a l’aula. Font: elaboració pròpia

Es pot observar com la totalitat de les persones participants han transmès fer ús del diàleg i la comunicació oberta a l’hora de resoldre conflictes. La mediació, l’aplicació de la normativa del centre i sancions, i el trasllat d’informació a les persones referents són

estratègies utilitzades per un alt percentatge de les persones participants. Mentre que l'ús d'eines concretes com materials didàctics o activitats, ja siguin proporcionades pel Departament d'Educació, pel centre o d'adquisició pròpia, són utilitzades per un número molt inferior de participants.

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 1.D i 1.E

L'objectiu específic 1.d ha estat explorar la relació entre factors sociodemogràfics del cos docent amb la conceptualització i la resolució de conflictes, mentre que l'objectiu específic 1.e era explorar la relació entre factors contextuais del centre amb la conceptualització i la resolució de conflictes. Per tal de realitzar l'anàlisi corresponent a aquest objectiu, s'han categoritzat les respostes qualitatives del cos docent en dues variables, tenint diferents opcions de resposta cadascuna amb una correspondència numèrica. A l'annex 4 es pot observar la categorització realitzada. S'ha realitzat l'anàlisi de correlació de Pearson, entenen una correlació de $\pm 0,8$ com a mínima per concloure significació estadística. Les correlacions obtingudes han estat les següents:

Definició del conflicte			
<i>Objectiu específic</i>	<i>Variable demogràfica</i>	<i>Correlació de Pearson</i>	<i>Significació estadística</i>
1d. Variables relatives al cos docent	Gènere	0,099934846	No
	Edat	0,132611303	No
	Anys d'experiència	0,164647487	No
1e. Variables relatives al centre educatiu	Institut	0,170972744	No
	Centre d'alta complexitat	0,164647487	No

Taula 10: Anàlisi correlacions en relació a la definició del conflicte. Font: elaboració pròpia

Resolució del conflicte			
<i>Objectiu específic</i>	<i>Variable demogràfica</i>	<i>Correlació de Pearson</i>	<i>Significació estadística</i>
1d. Variables relatives al cos docent	Gènere	0,017197979	No
	Edat	0,077761579	No
	Anys d'experiència	0,304824391	No
1e. Variables relatives al centre educatiu	Institut	0,063291259	No
	Centre d'alta complexitat	0,072739297	No

Taula 11: Anàlisi correlacions en relació a la resolució del conflicte. Font: elaboració pròpia

Tal i com es pot observar no existeix cap tipus de correlació entre les variables sociodemogràfiques estudiades i la conceptualització del conflicte o la seva resolució. La relació dels anys d'experiència amb els mètodes de resolució de conflictes és el resultat més elevat, tot i que es situa lluny de l'acceptació estadística.

En canvi, si s'analitza la correlació entre la definició de conflictes i la seva resolució s'obté un resultat més elevat, tot i seguir sense obtenir la significació estadística ($P=0,517321894$).

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.A

L'objectiu específic 2a ha consistit en definir quins són els mètodes d'adquisició d'eines i estratègies per gestionar el conflicte. Per tal de realitzar-ho, s'ha fet ús de la recopilació d'informació a través de les respostes donades a la part qualitativa de l'enquesta. En concret, s'ha extret la major part de la informació de les preguntes 16, 19 i 24.

Les principals vies d'adquisició d'eines i estratègies per la gestió de conflictes narrades són quatre. En primer lloc, es menciona les formacions ofertes pel Departament d'Educació, les quals estan especialment present en les narratives, sobretot quan es pregunta per formacions oficials. Una de les formacions principals mencionades és l'ERME (Enfocament Restauratiu i Mediació Escolar a Secundària). Una altra via d'adquisició d'eines és el propi centre docent, el qual fa difusió de formacions o xarrades que no sempre tenen per què estar gestionades pel propi Departament d'Educació. Per altra banda, es destaquen vies autònomes, com ho poden ser lectures, cerques actives a internet o a través de xarxes socials. També es posa de rellevància l'adquisició d'eines i estratègies de forma comunitària, adquirint informació de companyes formades en el tema. La participant 13 assenyala *“m'hi mantinc [al dia] convivint amb psicopedagogues i veient com elles actuen, intentant aprendre'n cada dia”*. Per últim, hi ha un grup de participants que diuen fer ús, en paraules de la participant 1, de “la intuïció docent” com a estratègia per mantenir-se al dia en la resolució de conflictes, aplicant així el coneixement adquirit a través de l'experiència.

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.B

L'objectiu 2b ha consistit en recollir la percepció del cos docent en referència a les estratègies per abordar el conflicte. A través de les narratives analitzades s'ha pogut observar com la majoria de docents, independentment de la percepció sobre la pròpia capacitat per gestionar conflictes, consideren que calen més recursos, eines, estratègies i

formacions a la globalitat del cos docent a l'hora d'intervenir en la resolució de conflictes. S'han codificat les respostes de forma que s'han generat dues categories segons si es tenen les suficients eines per gestionar els conflictes a l'aula. 9 participants (30%) consideren que tenen les eines suficients. El 70% restant considera que no tenen les eines suficients. Tot i així, la totalitat de les persones participants mostren interès i necessitat de mantenir una formació i renovació constant en quant a les pràctiques psicopedagògiques per la resolució de conflictes. També s'ha explorat la percepció en quant a la qualitat de les eines ofertes per diferents mitjans i la satisfacció amb les mateixes. En concret, s'ha pogut observar la percepció sobre la qualitat de les eines ofertes pel Departament d'Educació, la qualitat de les eines ofertes pel propi centre educatiu, la satisfacció amb la formació rebuda en matèria de resolució de conflictes i el grau de suport de l'equip directiu en situacions de conflicte. A l'annex 5 se'n poden veure les figures amb les dades descriptives.

De forma general, es pot veure una polarització en la valoració de les eines ofertes pel Departament d'Educació. Mentre que un 33,3% de les persones participants les valora de forma baixa (1), un 30% de les participants atorga una puntuació de 4. No hi ha cap participant que puntuï aquest aspecte amb un 5, la màxima puntuació possible.

En canvi, quan es valora la qualitat de les eines ofertes pel propi centre, existeix una predisposició a puntuar a l'alça, sent gairebé la meitat dels participants (46,7%) els que puntuen a l'opció mitja (3) i existint 11 participants que puntuen la satisfacció entre 4 i 5. No hi ha cap relació entre les participants que han puntuat amb opcions extremes i els instituts on treballen, existint variabilitat dels mateixos en les 8 participants que han puntuat una opció extrema (1 o 5), sent la correlació de Pearson $P=0,168$.

En quant a la satisfacció de la formació sobre resolució de conflictes al propi centre s'observa una major heterogeneïtat en les respostes, a l'igual que amb la satisfacció en relació amb la formació rebuda en matèria de resolució de conflictes. La major part de les persones participants han puntuat aquestes preguntes amb valors mitjans (2, 3 i 4), sent 11 persones en ambdues preguntes (36,7%) les que puntuen amb un 4 ambdues valoracions. En aquests casos tampoc existeix una relació entre les puntuacions i els instituts on s'exerceix, sent la correlació de Pearson $P=0,081$ i $P=0,075$ respectivament.

Per últim, existeix una tendència a l'alça en la valoració del suport de l'equip directiu en situacions de conflicte, sent un 40% les persones participants que han puntuat de forma màxima al seu centre, sense correlació segons el centre educatiu (P=381).

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.C

L'objectiu específic 2c ha consistit en definir les necessitats al voltant de la formació necessària per actuar front el conflicte. Per realitzar-ho s'han agrupat les necessitats expressades durant tota l'enquesta, fent especial atenció a les preguntes 18, 23 i 24.

A partir de l'anàlisi realitzat amb el programari Atlas.ti, s'han trobat 44 cites vinculades amb necessitats, i 42 cites vinculades amb reptes.

En concret, els conceptes més destacats en aquest apartat han estat: ratios, recursos, implicació, conflictes externs i formació.

Recursos

Es recopilen un total de 15 cites relacionades amb la detecció de falta de recursos com a necessitat i repte en l'àmbit de la resolució de conflictes als centres educatius. Les narratives s'agrupen al voltant de la falta de recursos humans, materials i de serveis. La participant 14 destaca com a necessitat el tenir *“Un equip de psicòlegs, més hores de vetlladors/es, un contacte més fàcil i continuat amb serveis socials i els centres oberts de l'entorn. Més hores de coordinació i atenció a l'alumnat i les famílies pels docents (...)”*. La falta de recursos humans detectada com a necessitat s'aborda des de la perspectiva d'un augment de personal en l'equip de suport a l'atenció psicoemocional i educativa a l'alumnat: psicologia, orientació, acompanyament a l'aula (vetllador/es). També s'aborden opcions específiques encarades a la resolució de conflictes, com equips de mediació o figures professionals de la mediació per cada centre.

Ratios

Amb un total de 13 cites al voltant de les ràtios a l'aula, s'entenen aquestes com un dels reptes actuals a l'hora d'intervenir en la resolució de conflictes. Es consideren elevades i amb l'impacte d'una menor intervenció individualitzada i menor seguiment dels casos de cada centre. La participant 1 destaca les optatives, on els grups són més reduïts, com un espai on es facilita la resolució de conflictes i el treball en la seva prevenció. Es conceptualitza com a necessitat el seguiment profund dels casos que s'atenen als centres.

La participant 9 menciona la disminució de les ràtios com a fet indispensable per tal que aquest seguiment es pugui donar.

Implicació

Un dels principals reptes narrats és la falta d'implicació en la resolució de conflictes, ja sigui per part de l'alumnat, les famílies o el propi cos docent. En quant a la implicació de l'alumnat dins la resolució de conflictes, es narra la falta d'aquesta com un dels reptes més importants a l'hora de fer una resolució saludable. Es destaquen, com diu la participant 29, aquell alumnat amb perfil absentista o que mostra conductes desafiants com alguns dels estudiants amb qui més costa afavorir la implicació. De la mateixa manera, d'altres participants narren la necessitat de treballar en la vinculació amb l'alumnat per tal de millorar de forma preventiva la implicació dels mateixos. També es narren accions a nivell de centre per tal d'abordar aquest aspecte, com la que expliquen algunes de les persones participants que exerceixen a l'institut Júlia Minguell, on existeix un grup d'alumnat encarregat de supervisar la convivència i el clima a cada aula, i a qui es forma en resolució de conflictes.

La falta d'implicació de les famílies també és un repte narrat per part de les persones participants. Es destaca aquest fet sobretot quan es parla de conflictes que tenen una implicació fora del centre. La participant 20 assenyala *“M'he trobat amb la manca de voluntat per part de les persones implicades a l'hora d'escoltar la postura dels altres. També, en algun cas, he trobat que les famílies en comptes d'afavorir la resolució han fet tot el contrari”*. En aquesta mateixa línia, hi ha participants que assenyalen la falta de predisposició o implicació per intervenir en la resolució de conflictes per part del cos docent com una limitació a l'hora de fer una bona intervenció, mencionant la necessitat de línies comunes i fixes pels centres a l'hora d'actuar front els conflictes.

Conflictes externs

Amb 11 cites directes sobre la temàtica, els conflictes externs al centre es constitueixen com un dels reptes per la intervenció en resolució de conflictes a l'àmbit educatiu. Les participants destaquen no tenir eines per intervenir en aquests conflictes, existir una gran dificultat per coordinar-se amb d'altres serveis del territori implicats en el cas, o veure's interrompudes per tasques burocràtiques que dificulten la seva resolució. Com a necessitats dins d'aquest apartat, es relacionen les ja exposades amb anterioritat, una

major quantitat de recursos que afavoreixin la comunicació entre serveis i la intervenció en casos de forma individual, així com el seguiment.

Formació

Per últim, el darrer aspecte detectat és la necessitat de formació. Amb un total de 18 cites s'observa una urgència en adquirir noves eines i estratègies per fer front a la resolució de conflictes. S'expressa aquest fet de forma directa quan s'explora al voltant dels reptes existents, de les eines a disposició de cada participant o de temàtiques que es volen abordar amb més profunditat. La participant 14 assenyala necessitar *“una formació en el centre que acompanyi en la nostra realitat, amb recursos significatius pel nostre entorn”*. També quan s'observa l'imaginari al voltant de la capacitat per resoldre conflictes, la major part de les persones participants destaquen necessitar formació, independentment de considerar tenir-ne suficient o no. Per exemple, la participant 1, que assenyala tenir-ne suficient, però entendre que tot el cos docent, inclòs ella, necessita formació en gestió de conflictes.

ANÀLISI OBJECTIU ESPECÍFIC 2.D

L'objectiu específic 2d es basava en valorar el grau de coneixement sobre eines i estratègies per la resolució de conflictes. A la figura 5 es poden observar les respostes quantitatives de les persones participants en relació a la percepció subjectiva sobre la capacitat de resoldre conflictes a l'aula i el coneixement en les eines per tal de realitzar-ho.

Capacitat pròpia per gestionar conflictes educatius
30 respostes

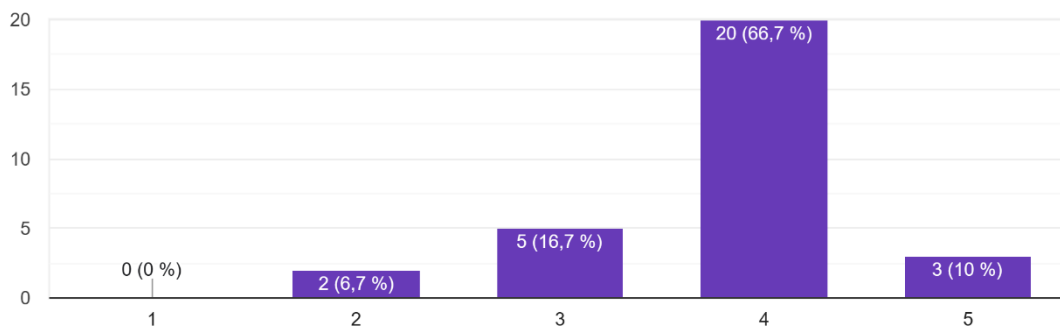


Figura 5: Capacitat pròpia per gestionar conflictes educatius

A la figura es pot observar com la majoria de participants consideren tenir una bona capacitat a l'hora de resoldre conflictes a l'àmbit educatiu. A través de les narratives

explorades s'observa també com les participants es divideixen, de forma general, en tres subgrups. En primer lloc, ens trobem amb un grup de participants (20%) que consideren tenir coneixement suficient sobre les eines per gestionar conflictes i la capacitat per resoldre'ls. Per altra banda, ens trobem amb un 30% de les persones participants que consideren, tot i tenir eines i estratègies per resoldre conflictes, no tenir el coneixement suficient sobre les mateixes i necessitar major formació o altres estratègies. Per últim, ens trobem amb un 50% de les persones participants que consideren no tenir el coneixement suficient sobre les eines i estratègies disponibles, tot i tenir capacitat per fer-ho.

DISCUSSIÓ

El procés d'investigació d'aquest estudi ha permès realitzar una aproximació a l'imaginari que té el cos docent d'educació secundària a Catalunya al voltant del conflicte educatiu i la seva resolució.

En relació a les preguntes d'investigació, s'ha pogut donar resposta a totes les plantejades en un inici d'aquesta recerca. De forma global, s'han delimitat les categories de conflictes més comunes a l'aula i s'ha analitzat la relació amb les formes d'intervenció. De la mateixa manera, s'han observat quines són les formes d'intervenció més comunes front els conflictes. Per altra banda, també s'ha realitzat una aproximació a les creences del cos docent en referència al conflicte, tenint en compte les categories teòriques proposades per diferents autors i autores citats a aquesta recerca. L'impacte d'aquestes creences també ha estat tingut en compte, tenint una alta importància en les formes d'intervenció. Per últim, s'ha observat la percepció del cos docent sobre les estratègies existents per abordar el conflicte, delimitant les necessitats concretes i els reptes existents. De forma concreta, aquestes preguntes d'investigació han estat abordades a través de la resolució dels objectius específics i generals de l'estudi, especificats a continuació.

A l'objectiu OE1a, en referència a les creences del cos docent sobre el conflicte, es pot observar que el cos docent entén el conflicte segons tres definicions diferents: entendre el conflicte educatiu com un desacord o situació de malestar, com a situació violenta o com oportunitat d'aprenentatge. Aquesta entesa marca relació amb la teoria exposada a la part inicial de la recerca, on es realitza una aproximació al conflicte des de diferents perspectives, conceptualitzant el conflicte com a desentesa, com a situació violenta o com a oportunitat d'aprenentatge.

S'ha realitzat una aproximació als conflictes més habituals dins les aules educatives, destacant els conflictes interns com els més freqüents, donat que el desafiament a l'autoritat (una de les situacions predominants) s'engloba dins d'aquest àmbit. Altres situacions conflictives comunes són conflictes per qüestions culturals o de gènere i situacions d'assetjament. També se'n destaquen els malentesos com a causa habitual dels conflictes existents als centres educatius.

També s'ha pogut fer una recollida de les estratègies habituals per resoldre conflictes dins l'àmbit educatiu. Predominen les converses amb l'alumnat i les mediacions com a estratègies principals per dur a terme aquesta resolució. S'ha de tenir en compte que

aquestes estratègies de resolució, tal i com menciona Carieta (2013), generen una oportunitat per tal que la resolució dels conflictes esdevingui una possibilitat de fomentar la convivència als centres educatius. Per altra banda, també se'n destaquen l'aplicació de sancions o la normativa de centre com a solució als possibles conflictes existents. Aquestes estratègies es relacionen amb una entesa del conflicte com a situació que genera malestar, aproximant-se a la definició de Fernández i Melero (1995). Tot i que aquestes dues línies d'intervenció, tal i com diuen Pérez i Pérez (2014) poden coexistir, cal posar atenció en quines situacions i sota quins supòsits s'aplica la normativa del centre o les possibles sancions, per tal d'evitar una concepció única del conflicte com a situació violenta o de malestar, i no ignorar les oportunitats d'aprenentatge i creixement que aquest pot brindar.

En relació a l'OE1b, s'ha observat que els imaginaris anteriors, en referència al conflicte i la seva tipologia, sovint coexisteixen, generant un impacte en la forma d'intervenir en el conflicte. Altres aspectes, com la vinculació amb l'alumnat o els valors individuals també generen un impacte en la resolució dels conflictes. De forma sintètica, es realitzen dues categories d'aspectes que tenen un impacte en la resolució de conflictes: la personalitat dels docents i la professió docent. Seguint les idees de Carro (2019), s'identifiquen diferents factors individuals de les persones participants envers a la seva entesa o a la seva relació amb el conflicte que tenen un impacte directe en la resolució dels conflictes a l'aula. Fets com la vinculació, la forma d'entendre el conflicte i encarar-lo, o les creences constitueixen aspectes clau a l'hora d'intervenir en situacions conflictives. Aquests trets mantenen relació amb les característiques assenyalades per Iugman (1996) com a necessàries per tal de poder intervenir en conflictes a través de mediacions. Per altra banda, trets inherents a la professió docent, com exercir de referents o l'impacte sobre el seu procés de socialització, s'entenen també com a determinants en les formes de resolució de conflictes i el seu impacte.

En quant a l'OE1c, s'observa una petita relació entre les tipologies de conflicte i el seu abordatge als centres educatius. Les estratègies vinculades a la normativa predominen en conflictes relacionats amb agressions, qüestions de gènere o culturals i desafiaments a l'autoritat. Seguint les idees de Boqué (2006), aquestes intervencions s'estarien realitzant en la tercera fase del conflicte, o punt crític, on aquest ja té una intensitat concreta. Per altra banda, estratègies de resolució de conflictes com les converses, la mediació o accions restauratives, es donen de forma habitual en situacions de prevenció del conflicte

(conflictes en fase 1) o en situacions de malentesos entre estudiants, entenent en aquests espais el conflicte com a oportunitat d'aprenentatge i utilitzant-lo per generar coneixement entre les persones implicades. Cal destacar que l'àmbit educatiu públic català va implementant de forma progressiva estratègies de resolució centrades en el manteniment de la convivència i el bon clima escolar.

En relació als objectius OE1d i OE1e, trobem que no hi ha cap tipus de relació significativa entre les variables personals de les persones participants (edat, gènere, anys d'experiència) o les variables contextuals (institut i la seva tipologia) amb la conceptualització del conflicte o la seva resolució. Cal destacar, però, que aquest estudi no és generalitzable, donada la mida de la mostra i la selecció de les persones participants.

De forma general, s'ha pogut donar resposta al primer objectiu general, analitzant quina és la percepció del cos docent sobre el conflicte a través de la seva entesa, quines tipologies de conflicte se'n destaquen i com s'intervenien els conflictes.

En relació a l'OE2a i l'OE2b, a l'hora de definir els mètodes d'adquisició d'eines i estratègies per gestionar el conflicte, se'n destaquen quatre vies principals: l'oferta existent per part del Departament d'Educació, l'oferta disponible per part del propi centre, vies autònomes i treball comunitari. Aquestes mantenen una valoració molt dispar per part del cos docent. Mentre que les vies autònomes o comunitàries es valoren de forma positiva, destacant un impacte significatiu en l'aprenentatge del cos docent, les eines ofertes pel Departament d'Educació es valoren de forma polaritzada, on més d'un 30% de les persones participants les valora de forma negativa amb la mínima puntuació. Per altra banda, en quant a les eines ofertes pel propi centre, existeix una valoració més positiva de les mateixes, obtenint una valoració positiva (entre 3 i 5 punts) per més del 80% de les persones participants. Tot i així, s'ha pogut observar una percepció heterogènia al voltant de les estratègies existents per abordar conflictes. La major part del cos docent les considera insuficients, detectant necessitats al voltant de la urgència de tenir més formació a la temàtica. Aquest fet es relaciona amb el relat de Bermejo i Fernández (2010), els quals assenyalen el conflicte educatiu com una situació cada cop més comuna, i sobre la qual falten estratègies per poder intervenir-hi.

Això mateix es relaciona amb l'OE2c, delimitant les formacions com una necessitat imperant a l'hora d'intervenir en resolució de conflictes. Altres aspectes com l'augment de recursos (tant materials, com humans i de serveis) així com la disminució de ràtios

constitueixen altres necessitats detectades a través del discurs de les persones participants. Tal i com expressen Castro-Carrasco et al., (2012), és d'especial urgència abordar aquestes necessitats per tal d'afavorir un bon clima educatiu i generar un impacte positiu en el procés d'ensenyament-aprenentatge de l'alumnat. Per la seva banda, la resolució de l'OE2d ens mostra com la major part de les persones participants d'aquest estudi (80%) consideren no tenir el coneixement suficient sobre les eines i estratègies per la resolució de conflictes, independentment de utilitzar-les a l'aula o no.

De forma general doncs, s'han pogut identificar les eines i estratègies que té el cos docent per la resolució de conflictes, concretant en els mètodes més habituals per intervenir-hi, així com les vies comuns d'adquisició de competències en la temàtica i la valoració subjectiva sobre les mateixes.

CONCLUSIONS

De forma general, a través de les dades d'aquest estudi, es pot concloure un seguit d'afirmacions al voltant de la resolució de conflictes.

En primer lloc, es considera la percepció del cos docent sobre el conflicte una entesa heterogènia.

En concret, es conclou que les creences del cos docent en referència al conflicte s'agrupen en tres categories, segons si s'entén com una oportunitat d'aprenentatge, com una situació desagradable o de tensió, o com una situació violenta.

Per altra banda, es conclou que les creences sobre els conflictes per part del cos docent sí tenen un impacte en la resolució dels mateixos. Cal diferenciar l'impacte de la personalitat de les persones participants de l'impacte que pot generar la pròpia concepció del cos docent com a figura professional, el qual va lligat a l'imaginari social de la professió i el seu exercici.

També es determina certa relació entre la tipologia de conflictes i el seu abordatge als centres educatius. Les estratègies vinculades a la normativa predominen en conflictes relacionats amb agressions, qüestions de gènere o culturals i desafiaments a l'autoritat. Per altra banda, mediacions, converses i accions reparadores es constitueixen com a protagonistes per resoldre conflictes derivats de malentesos o per prevenir conflictes incipients.

Per últim, es conclou no existir relació en la mostra estudiada entre factors sociodemogràfics i contextuals del cos docent i la conceptualització o la resolució dels conflictes.

En quant al segon objectiu es pot concloure que s'han delimitat quines són les eines i estratègies que té el cos docent per gestionar els conflictes dins el centre educatiu. S'identifiquen com a primordials el diàleg i les converses, la mediació entre les persones implicades, les accions restauratives, la comunicació entre l'equip i l'aplicació de sancions i normativa com les estratègies predominants per gestionar els conflictes.

També es conclou la valoració subjectiva sobre les mateixes, establint-les com a necessàries totes elles segons el conflicte existent i variant la seva percepció segons el mètode d'adquisició.

En aquest sentit, es decreten quatre mètodes d'adquisició d'eines. El pitjor valorat és el Departament d'Educació. Els altres tres mètodes (vies autònomes, formacions dels centres i treball en xarxa) es valoren els tres de forma similar, sent aquesta positiva.

També es pot concloure que existeixen moltes necessitats al voltant de la intervenció en resolució de conflictes, destacant la falta de formació, la necessitat de disminució de ràtios, la falta de recursos i la dificultat d'intervenir en conflictes externs.

Per últim, tornar a destacar la gran necessitat de formació en resolució de conflictes. Les participants determinen no tenir coneixement suficient en resolució de conflictes, tot i tenir eines i estratègies per intervenir-hi.

LIMITACIONS, SUGGERIMENTS I PROPOSTES DE MILLORA

En primer lloc cal destacar que aquest estudi s'ha realitzat amb una mostra que no pot ser generalitzable a tot el cos docent de Catalunya. A l'utilitzar un mostratge no probabilístic per conveniència, l'estudi s'ha centrat en un nombre baix d'instituts públics i de personal docent. També cal tenir en compte que, donat el mètode d'administració de l'instrument (asincrònic i online) i la llargada del mateix, es pot generar un biaix en quant a les persones participants a l'estudi. Existeix una probabilitat que les persones participants tinguin una visió concreta del conflicte i la seva intervenció pel fet de mostrar una predisposició a participar a la recerca de forma altruista, sense comptar amb la participació d'altres perfils que, per tant, no s'han pogut explorar.

Com a propostes de millora, es considera rellevant poder ampliar l'estudi a una mostra més elevada i heterogènia, arribant a diferents perfils. De la mateixa manera, es considera interessant poder incloure altres variables sociodemogràfiques, com l'especialitat docent de les persones participants, a l'hora d'observar narratives i relacions entre variables.

PERSPECTIVA DE FUTUR

Aquest estudi permet visibilitzar la importància de formar i acompanyar al cos docent en la gestió de conflictes a l'aula, dotant el sistema també d'una major amplitud de recursos per tal de fer l'educació secundària pública un espai segur i focalitzat en el procés d'ensenyament-aprenentatge dels joves i en el benestar de tota la comunitat educativa. Cal integrar dins l'àmbit educatiu totes aquelles estratègies útils per resoldre conflictes a l'aula, i prestar atenció a les necessitats i les demandes realitzades pel cos docent. Així doncs, cal revisar des de quin punt el Departament d'Educació ofereix oferta formativa

pel cos docent i quin és l'impacte que aquesta està tenint a les aules. És vital focalitzar-se també en les habilitats personals per la resolució de conflictes, i cuidar aquests aspectes clau inclosos dins les formacions.

Havent detectat les divergències en les concepcions sobre el conflicte i les seves actuacions, comporta també començar a traçar línies comunes d'actuació que posin l'atenció en el benefici del clima educatiu i la convivència entre totes les persones membres de la comunitat educativa.

Per altra banda, és d'especial interès seguir fent recerca en aquest àmbit, podent arribar a resultats generalitzables i que permetin una intervenció sobre les necessitats de forma més acurada i aterrada a la realitat de l'àmbit educatiu públic català. Cal aprofundir en la resolució de conflictes derivats de qüestions de gènere i cultura. De la mateixa manera, és necessari realitzar una aproximació a les necessitats existents també a l'educació infantil i primària en matèria de resolució de conflictes, generant una actuació en convivència des d'edats primerenques.

De la mateixa manera, cal intervenir i realitzar recerques envers la concepció del conflicte, i allunyar la significació violenta d'aquest com a única via d'entesa. S'espera que la conceptualització dels docents envers al conflicte i les seves estratègies de resolució s'encaminin cap a una conceptualització del conflicte com a oportunitat d'aprenentatge, i una resolució basada en el bon tracte i l'acord entre les parts, sempre que sigui possible (Amorós i Del Campo, 2000; Calvo, 2004).

BIBLIOGRAFIA

Alonso, J., et al. (2020) Relación entre conflictos de la adolescencia y habilidades sociales en adolescentes de una Institución Educativa de Risaralda. *Pensamiento Americano*, 25(13).

Amorós, P. y Del Campo, J. (2000): *Programa de prevenció i abordatge del conflicte juvenil*. Palma de Mallorca: Conselleria de Benestar Social

Arias, B. (2010). La violencia entre iguales, Maite Garaigordobil y José Antonio Oñederra. *INFORMACIO PSICOLOGICA*, 99,

Barcelo, G. (2011). *La comunicació asertiva en los docentes*. Graó.

Bartolomé, M. (1997). *Diagnóstico a la escuela multicultural*. Barcelona: CEDECS

Bennet, M. (Ed.) (1993). *El nen com a psicòleg*. Barcelona: Ediuoc

Bermejo, B., i Batanero, J. M. F. (2010). Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía (España). *Revista de educación inclusiva*, 3(2), 65-76.

Boqué, M. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. *Revista de la asociación de inspectores de educación de España*. 5(2)

Brañas, P. (1997). Atención del pediatra al adolescente. *Pediatría General* 2. 207-216.

Bravo Villalta, L. (2020). *Els conflictes a l'aula en el 1r cicle d'ESO. Estudi de l'alumnat amb necessitats especials de suport educatiu derivat d'una situació socioeconòmica i sociocultural desfavorida*.

Calvo, P. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de filosofía, psicología y sociología*, 7. 35-48

Cano G., et al. (2020). Relación entre la resolución de conflictos en aula y las TIC. *Revista Espacios*, 41(18)

Cànoves Vilar, P. (2019). *Estudi sobre les hores més conflictives en un institut de secundària* [Master thesis, Universitat Politècnica de Catalunya].

Carieta, M. (2013). *Educació per la pau i la convivència en el marc escolar. Una mirada des de la formació del professorat*. Escola de Cultura de Pau.

Carro, S. (2019). *El arte de aprender a tratarse bien*. Fil a l'Agulla.

Castillo, M. (2012). *Causas, consecuencias y prevención de la deserción escolar*. EUA, Palibrio.

Castro-Carrasco, et al., (2012). La autoeficacia docente para la resolución de conflictos entre profesores. *Educación y Educadores* 15(2). 265-288

Cole, M. (1999). *Psicología Cultural*. Madrid. Morata.

Dancey, C.P., i Reidy, J. (2017). *Statistics without maths for psychology*. Pearson Education.

Departament d'Educació (2023). Estadística del personal al servei de l'Administració educativa.

Domínguez, A. (2012). La deseabilidad social revalorada: más que una distorsión, una necesidad de aprobación social. *Acta de investigación psicològica* 2(3). 808-824

Durán, A. (2003). *La agresión escolar en centros de segundo ciclo de la ESO de Granada capital y su provincia*. [Tesis Doctoral] Universidad de Granada.

Espinosa, V., i Claro, J.P. (2010). "Estrategias de prevención de la deserción en la Educación Secundaria: perspectiva latinoamericana". *Revista de Educación*, (1), pp. 257-280.

Esteban, M. (2010) *La psicología cultural del desarrollo humano. Una propuesta emergente*. Departament de Psicologia, Universitat de Girona

Fàbregues, S., et al. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC.

Fernández, M. P., et al. (2023). Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares. *Revista Española de Pedagogía*, 62

Fernández, M.P. et al.,(2004). Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos. *Revista española de pedagogía*, 229. 483-504

Fernández, P., i Melero, M. A. (1995). La interacción social en contextos educativos. Madrid: Siglo XXI.

Fernández-Enguita, M. (2016). La profesión docente en España: Reflexiones y propuestas. *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación*, 9(2). 149-166

Fierro, A. (1992). Desarrollo de la personalidad en la adolescencia. En *Desarrollo psicológico y educación II. Psicología de la educación*. 4. 327-338. Madrid: Alianza

García, L., et al. (2016). Percepción del alumnado de Educación Secundaria sobre la mediación escolar en Castellón y Valencia. *Revista Complutense de Educación*, 28(2), 537-554.

García, L., et al. (2018). Significado y sentido de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado mediador de secundaria/Meaning and sense of school mediation based on high school mediators' views. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(3), 79.

García, L., et al. (2019). School Mediation under the Spotlight: What Spanish Secondary Students Think of Mediation. *ECPS - Educational Cultural and Psychological Studies*, 19, 2.

García, L., et al.(2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y Educación*, 24(2), 207-217.

García, L., i López, R. (2014). la convivencia escolar y la construcción de la ciudadanía. balance retrospectivo y desafíos de futuro. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 66(2), 93-106.

García., I. (2023). Estrategias psicopedagógicas orientadas a la motivación docente: Revisión de un problema. *Revista Española de Pedagogía*, 60(221).

García-Longoria, M.O (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Cuadernos de Trabajo social*. 319-327

González, C., Calcetero, J.R. (2009). Evaluación de impacto social: una estrategia de investigación para Trabajo Social. *Revista Tendencias & Retos*, 14. 43-57.

Gordo, A., Serrano. A. (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Pearson Educación.

Güemes-Hidalgo, M., et al. (2017). Desarrollo durante la adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales. *Pediatría Integral*, 21(4). 233-244

Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Horrocks, J. (1984). *Psicología de la adolescencia*. Trillas, México.

Ibarrola-García, S., & Redín, C. I. (2012). *La convivencia escolar en positivo: Mediación y resolución de conflictos*.

Iglesias, J.L. (2013). Desarrollo del adolescente: aspectos físicos, psicológicos y sociales. *Pediatría Integral*, 17(2). 88-93

Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Lugar editorial. Buenos Aires

Jaramillo, H. T., et. al. (2021). Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales en docentes de un Instituto superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 843-853.

Jiménez-Domínguez, B. (2000). Investigación cualitativa y psicología social crítica. Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza. *Investigación cualitativa en Salud*.

Lalueza, J.L., Crespo, I. (2003). Adolescencia y relaciones familiares. *Universitat Autònoma de Barcelona*.

Martín, A. et al. (2018). *La mediación educativa como Cultura de paz*.

Masó, I. (2022). Los conflictos en el aula de secundaria y las competencias comunicativas del profesorado. En J.A. Marín, et al. (Eds). *Investigación e innovación educativa frente a los retos para el desarrollo sostenible*. 1383-1398. Dylinson. sl.

Montenegro, M., et al. (2009). *Avaluació i intervenció psicosocial*. Barcelona: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya

Moreno, A. (2007). *La adolescencia*. Editorial UOC

Neinstein, L. (1991). Salud del adolescente. Barcelona: JR Prous Editores.

Palau, G. (2007). La mediación escolar: Una vía alternativa a la resolución de los conflictos entre iguales. *Comunicación Educativa: revista de enseñanza de las comarcas meridionales de Catalunya*, 53-58.

Pérez, G. i Pérez. M.V. (2014). *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Narcea

Pérez, V., et al. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción. *Revista interuniversitaria*, 18. 99-114

Pérez-Díaz. V, i Rodríguez, J.C. (2018). *Diagnóstico sobre el estado de la profesión docente en España*. Madrid: Fundación Europea Sociedad y Educación

Quintana, A., et al. (2012). Percepción del bullying, gestión de conflictos y clima escolar en directivos y docentes de centros educativos. *Revista de investigación en psicología*, 15(2), 35-47.

Rodrigo, M.J. & Palacios, J. (1998) (coords.). *Familia y desarrollo humano*. Madrid: Alianza.

Rodríguez, E. (2005). Metodología de la Investigación. *Universidad Autónoma de Tabasco*

Rodríguez-Gómez, D. (2018). *El proyecto de investigación [recurs d'aprenentatge textual]*. FUOC.

Sabariego, M. Et al. (2014). El análisis cualitativo de datos con ATLAS.ti. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 7(2). 119-133.

Sancristán, L. (2015). *Resolución de conflictos en la escuela: la mediación*.

Sawyer, S. et al. (2012). Global perspectives on adolescent health and wellbeing: The World Health Organization's report on the health of adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 51(1), S1-S3.

Silva, G. (2008). La teoría del conflicto: un marco teórico necesario. *Derechos y Valores*, 11(22), 29-43.

Suàrez, J. B., i Garbulosa, A. E. (2013). *Con los conflictos crecemos juntos*.

Torrego J. C., i Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347. 369-394.

Valero, S. (2018). L'informe d'investigació. A J. Meneses (Ed.), *Intervenció educativa basada en evidències científiques*. FUOC.

Vázquez, R. (2011). *Conflicto y manejo de la ira en un procedimiento de mediación/conciliación*. Madrid: Dikson.

Villanueva, L., et al. (2023). Los programas de mediación entre iguales: Una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología*, 165-171.

Vinaccia, S. et al. (2007). Resiliencia en adolescentes. *Revista colombiana de psicología*, 16. 139-146.

ANNEXOS

Annex 1: Articles d'estacats del capítol V: convivència (Llei 12/2009, de 10 de juliol)

Article 30 Dret i deure de convivència.	<p>1. L'aprenentatge de la convivència és un element fonamental del procés educatiu i així ho ha d'expressar el projecte educatiu de cada centre</p> <p>5. Els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència, i en particular mecanismes de mediació per a la resolució pacífica dels conflictes i fórmules per mitjà de les quals les famílies es comprometin a cooperar de manera efectiva en l'orientació, l'estímul i, quan calgui, l'esmena de l'actitud i la conducta dels alumnes en el centre educatiu.</p>
Article 31 Principis generals	<p>1. La carta de compromís educatiu, que és el referent per al foment de la convivència, vincula individualment i col·lectivament els membres de la comunitat educativa del centre.</p> <p>2. La resolució de conflictes, que s'ha de situar en el marc de l'acció educativa, té per finalitat contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu dels alumnes.</p> <p>3. Els procediments de resolució dels conflictes de convivència s'han d'ajustar als principis i criteris següents:</p> <p>a) Han de vetllar per la protecció dels drets dels afectats i han d'assegurar el compliment dels deures dels afectats.</p> <p>b) Han de garantir la continuïtat de les activitats del centre, amb la mínima pertorbació per a l'alumnat i el professorat.</p> <p>c) Han d'emprar mecanismes de mediació sempre que sigui pertinent.</p> <p>6. Correspon al Departament, en l'àmbit dels centres públics, i als titulars dels centres, en l'àmbit dels centres privats, l'adopció de mesures i iniciatives per a fomentar la convivència en els centres i la resolució pacífica dels conflictes.</p>
Article 32 Mediació	<p>1. La mediació és un procediment per a la prevenció i la resolució dels conflictes que es puguin produir en el marc educatiu, per mitjà del qual es dona suport a les parts en conflicte perquè puguin arribar per si mateixes a un acord satisfactori.</p> <p>2. El Departament ha d'establir les normes reguladores del procediment de mediació, que han de definir les característiques del procediment i els supòsits bàsics en què és procedent d'aplicar-lo.</p>
Article 33 Protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions	<p>3. El Govern ha d'adoptar les mesures normatives pertinents per a assegurar, davant les agressions, la protecció del professorat i de la resta de personal dels centres educatius i de llurs béns o patrimoni. En el cas que les agressions siguin comeses per menors escolaritzats al centre, si fracassen les mesures correctores o de resolució de conflictes, s'han d'aplicar les mesures establertes per la legislació de la infància i l'adolescència</p>

Annex 2: Instrument de recollida de dades – enquesta al cos docent

Hola!

Em dic Dunia Hanafi i soc psicòloga social. Actualment estic cursant el màster oficial en psicopedagogia.

A continuació es mostraran un seguit de preguntes en referència al **conflicte en context educatiu i la seva resolució**. Aquestes preguntes formen part d'una recerca emmarcada dins la realització dels meus estudis.

L'objectiu d'aquesta recerca és poder fer una petita aproximació al conflicte a les aules i la seva resolució, així com les eines i estratègies disponibles pel cos docent en aquest àmbit.

En cas que siguis part del cos docent de secundària a un centre públic de Catalunya pots participar en el procés d'obtenció de dades, a través de la resposta de les següents qüestions.

Les dades recollides en aquesta enquesta seran tractades mantenint l'anonimat i amb l'únic objectiu de donar resposta a les preguntes d'investigació plantejades a la recerca., d'acord amb el marc legal establert a la llei 32/2010, de l'1 d'octubre de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

En cas que desitgis més informació, així com si vols retirar la teva participació, posa't en contacte amb mi a través del següent correu: dhanafi@uoc.edu.

Gràcies!

Acceptes que aquest estudi pugui recollir i tractar les dades obtingudes a través de la teva resposta?

- Sí → Es passa a l'enquesta
- No → Es finalitza l'enquesta

Ets part del cos docent de secundària d'un centre **públic de Catalunya**?

- Sí → Es passa a l'enquesta
- No → Es finalitza l'enquesta

Dades sociodemogràfiques i contextuals

1. Gènere:
 - Masculí

- Femení
 - No binari
 - Altres:
2. Edat:
- Menor de 25
 - Entre 25 i 35
 - Entre 35 i 50
 - Entre 50 i 60
 - Més de 60
3. Àmbit territorial del centre on treballes:
- Barcelona
 - Barcelona comarques
 - Vallès occidental
 - Vallès oriental – Maresme
 - Altres:
4. Nom de l'institut:
-
5. Anys d'experiència com a docent:
- Menys de 3
 - Entre 3 i 5
 - Entre 5 i 10
 - Entre 10 i 15
 - Entre 15 i 20
 - Més de 20
6. El teu institut està categoritzat com centre d'alta complexitat?

Conflictes – què són, resolució i estratègies per abordar-los

7. Podries definir què és el conflicte per tu?
8. Quina és la teva percepció sobre el conflicte en context educatiu?
9. Quines són per tu les principals causes dels conflictes al context educatiu?
10. Podries mencionar quins són els principals conflictes que es donen al teu centre?
11. Quina creus que és la influència del cos docent en la resolució de conflictes al centre educatiu?
12. Podries explicar una experiència recent on hagi hagut d'enfrontar un conflicte a un centre educatiu? Com el vas resoldre?
13. Per tu, com consideres que influeixen les teves creences personals en la intervenció sobre els conflictes?
14. Quines són les estratègies que s'utilitzen al teu centre educatiu per intervenir en els conflictes?
15. Consideres que tens les eines suficients per aplicar les anteriors estratègies? Per què?

16. Has rebut alguna formació específica per gestionar conflictes? En cas que sí, explica'ns una mica (on l'has fet, qui te l'ha ofert, quina motivació tenies, t'ha estat útil, quines temàtiques es tractaven, etc.).
17. Com involucres als estudiants en el procés de resolució de conflictes?
18. Quines eines o recursos t'agradaria tenir a l'abast per gestionar els conflictes al centre educatiu?
19. Has participat en algun programa de mediació? Si és que sí, podries descriure l'experiència?
20. Com es gestionen les diferències culturals en la gestió de conflictes a l'aula o al centre educatiu?
21. Com es gestionen les diferències de gènere en la gestió de conflictes a l'aula o al centre educatiu?
22. Has tingut experiències positives en la resolució de conflictes al centre educatiu? Si es que sí, podries explicar-ne alguna?
23. Quins reptes t'has trobat a l'intentar resoldre conflictes a l'aula o al centre educatiu?
24. De quina forma et mantens al dia en les tendències educatives i estratègies per la gestió de conflictes al centre educatiu?
25. Hi ha algun aspecte relacionat amb la gestió de conflictes al centre educatiu que t'agradaria abordar amb major profunditat? És el moment!

Valoració final sobre el conflicte

26. Tens alguna formació oficial en gestió de conflictes o similar?
 - Sí
 - No
27. En cas que hagi respost que sí, especifica el títol de la formació i qui te l'ha ofert
28. Valora en una escala de l'1 al 5 els següents ítems, sent 1 molt poc i 5 excel·lent
 - a. Capacitat pròpia per gestionar conflictes educatius
 - b. Capacitat del cos docent (general) per resoldre conflictes educatius
 - c. Qualitat de les eines ofertes pel Departament d'Educació en matèria de resolució de conflictes
 - d. Qualitat de les eines ofertes pel teu centre en matèria de resolució de conflictes
 - e. Formació i informació sobre resolució de conflictes al teu centre
 - f. Satisfacció amb la formació rebuda en matèria de resolució de conflictes
 - g. Suport de l'equip directiu en situacions de conflicte
29. Selecciona les opcions que descriguin millor les teves estratègies a l'hora d'intervenir en conflictes a l'aula
 - Diàleg i comunicació oberta
 - Mediació entre les persones implicades
 - Informació a les persones referents (tutores, orientació, etc.)
 - Aplicació de regles i normativa del centre

- Ús d'eines internes del centre (programes externs de mediació, materials didàctics de resolució de conflictes, etc.)
 - Ús d'eines externes (programes externs de mediació, materials didàctics de resolució de conflictes, etc.)
 - Altres
30. Valora de l'1 al 5, sent 1 molt poc i 5 molt, la freqüència de
- a. Trobar-te conflictes entre estudiants
 - b. Trobar-te conflictes entre estudiants i el cos docent
 - c. Trobar-te conflictes derivats de problemàtiques internes de l'alumnat
 - d. Trobar-te conflictes derivats de problemàtiques familiars de l'alumnat
 - e. Trobar-te conflictes al primer cicle (1r i 2n d'ESO)
 - f. Trobar-te conflictes al segon cicle (3r i 4t d'ESO)
 - g. Trobar-te conflictes a batxillerat

Relació dels ítems amb els objectius

OG	OE	Instrument (preguntes)
Anàlitzar la percepció del cos docent sobre el conflicte	Identificar les creences del cos docent en referència al conflicte	7, 8, 17,
	Anàlitzar l'impacte d'aquestes creences en la intervenció per la resolució de conflictes i/o mediació	11, 13,
	Explorar la relació entre diferents tipologies de conflicte i el seu abordatge als centres educatius	9, 10, 12, 20, 21, 30
	Explorar la relació entre factors sociodemogràfics del cos docent i la resolució de conflictes	1, 2, 5
	Explorar la relació entre factors contextuals del centre i la resolució de conflictes	3, 4, 6
Identificar quines són les eines i estratègies que té el cos docent per gestionar conflictes dins el centre educatiu	Definir els mètodes d'adquisició d'eines i estratègies per gestionar el conflicte	14, 16, 19, 24, 28c
	Recollir la percepció del cos docent en referència a les estratègies per abordar el conflicte	12, 15, 22, 28d, 28f, 28g
	Definir necessitats al voltant de l'actuació front el conflicte	18, 23, 28c
	Valorar el grau de coneixement sobre eines i estratègies per la resolució de conflictes	15, 26, 27, 28a, 28b, 28e, 29

Annex 3: Taula de co-ocurrències

	Assetjament Gr=11	Baralles Gr=7	Conflictes derivats del no seguiment de la normativa Gr=16	Conflictes entre professorat Gr=3	Conflictes externs al centre Gr=11	Desafiament o baixa implicació famílies Gr=3	Dificultat contextual o social Gr=6	Falta de límits Gr=3	Problemes conductuals Gr=4	Salut mental Gr=2	Qüestions culturals Gr=13	Qüestions de gènere Gr=14	Malentesos Gr=21
RdC Aïllament del conflicte Gr=2					1								
RdC altres Gr=3					1								
RdC comissió de convivència Gr=5	1	1						1					
RdC conductes restauratives Gr=7		1			1								2
RdC converses Gr=22					2					5			8
RdC Converses amb famílies Gr=2						1				1			
RdC Coordinacions i altres serveis Gr=3	1									1			
RdC mediació Gr=25		3				2		1			1	2	9
RdC normativa Gr=22	2	3	4			1		3	5		3	3	
RdC prevenció Gr=5											1	2	
RdC Treball entre professorat Gr=5	1												

Annex 4: codificació de la definició de conflicte i la resolució de conflicte en variables quantitatives

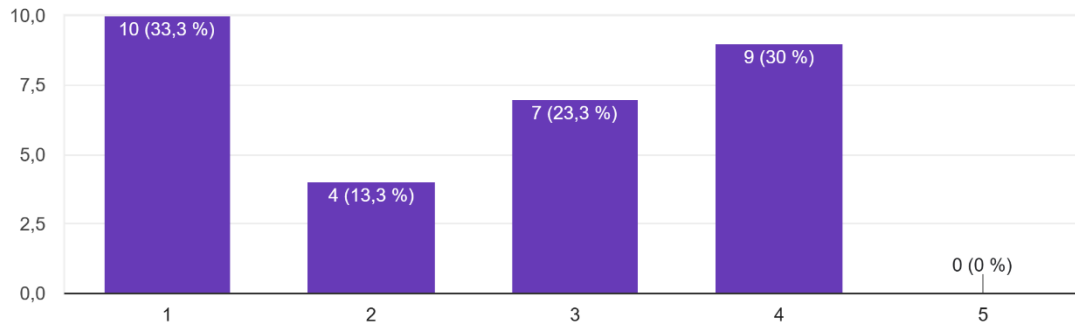
Participant	Definició del conflicte	Resolució de conflictes
		Converses, mediacions, accions restauratives
1	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
2	Situació desagradable (tensió o desacord)	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
3	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
4	Oportunitat d'aprenentatge	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
5	Oportunitat d'aprenentatge	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
6	Situació desagradable (tensió o desacord)	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
7	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
8	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
9	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
10	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
11	Violència	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
12	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
13	Violència	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
14	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
15	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
16	Violència	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
17	Oportunitat d'aprenentatge	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
18	Oportunitat d'aprenentatge	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
19	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
20	Violència	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
21	Situació desagradable (tensió o desacord)	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
22	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
23	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
24	Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
25	Oportunitat d'aprenentatge	Converses, mediacions, accions restauratives
		Converses, mediacions, accions restauratives
26	Situació desagradable (tensió o desacord)	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
27	Violència	Aplicació normativa i sancions
		Converses, mediacions, accions restauratives
28	Situació desagradable (tensió o desacord)	Aplicació normativa i sancions

29 Oportunitat d'aprenentatge	Converses, mediacions, accions restauratives
30 Situació desagradable (tensió o desacord)	Converses, mediacions, accions restauratives

Annex 5: dades descriptives OE2B: valoració de les eines disponibles

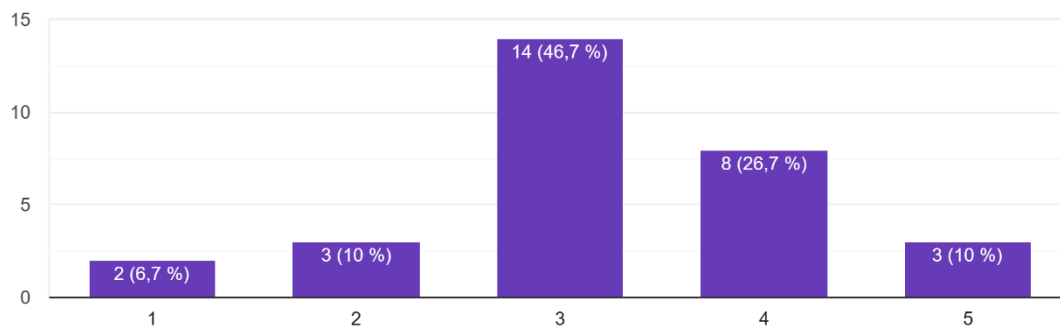
Qualitat de les eines ofertes pel Departament d'Educació en matèria de resolució de conflictes

30 respostes



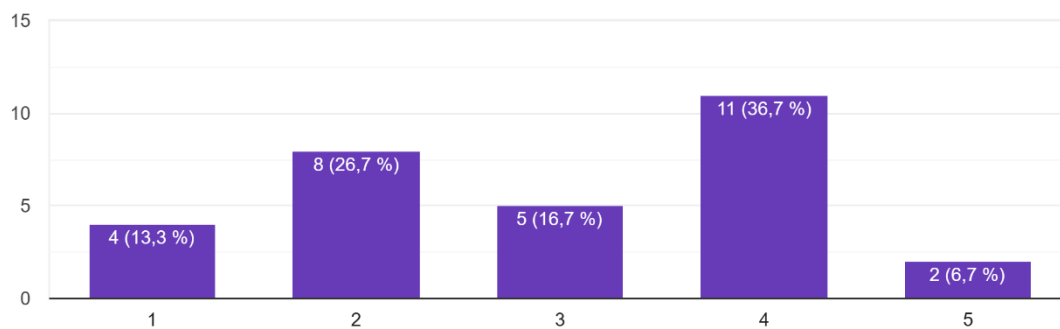
Qualitat de les eines ofertes pel teu centre en matèria de resolució de conflictes

30 respostes



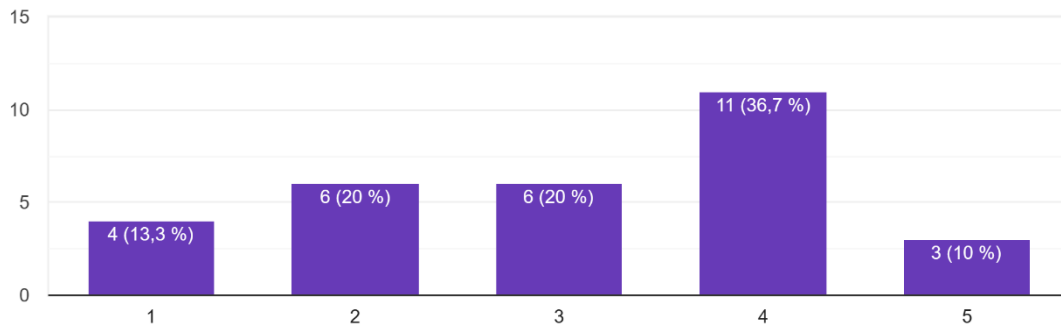
Formació i informació sobre resolució de conflictes al teu centre

30 respostes



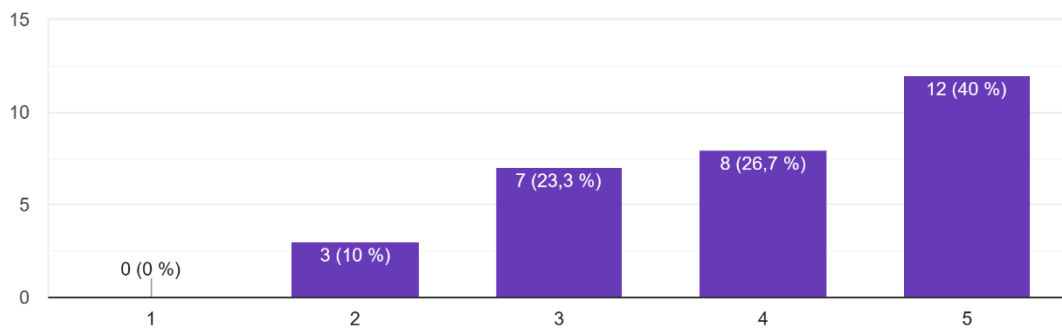
Satisfacció amb la formació rebuda en matèria de resolució de conflictes

30 respostes



Suport de l'equip directiu en situacions de conflicte

30 respostes



Annex 6: Annex de legislació

Acord GOV/5/2015, de 20 de gener, pel qual s'aprova el Pla per a la igualtat de gènere en el sistema educatiu. 22 de gener de 2015. DOGC. Num. 6794

Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius. 5 d'agost de 2010. DOGC. Num. 5686.

Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu. 19 d'octubre de 2017. DOGC. Num. 7477

Decret 175/2022, de 27 de setembre, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica. 29 de setembre de 2022. DOGC. Num. 8762

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. 30 de diciembre de 2020. Num. 340.

Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació. 16 de juliol de 2009. DOGC. Num. 5422.

Resolució 20/06/2023. Per la qual s'aproven cinc documents per a l'organització i la gestió de centres, i les directrius per a l'organització i la gestió dels serveis educatius, per al curs 2023-2024.