

**Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Educación**

Trabajo fin de máster

**La resolución de conflictos y
el papel del policía tutor: el
caso del Colegio R. Llull de
Andratx.**

Presentado por: Gabriel Pujol Alemany

**Línea de investigación: Psicología de la
educación**

Director/a: Mariano González Clavero

Ciudad: Palma de Mallorca

Fecha: 25/10/2013

Resumen

El objetivo del presente trabajo gira en torno al análisis y la viabilidad de una figura de nueva creación en el municipio de Andratx como es el policía tutor y su relación con un centro educativo concreto de dicho municipio.

Después del primer curso realizando tareas y actuaciones diversas, tanto dentro como fuera del centro educativo, resulta interesante y necesario estudiar si sus funciones, dentro del ámbito educativo, se han adaptado a las necesidades del centro en relación a la tipología de conflictos más comunes que allí acontecen y que requieren de su intervención. Por otro lado, se realizará un pequeño análisis de la visión que se tiene de dicha figura en el centro.

En primer lugar analizaremos los principales tipos de conflictos existentes en las aulas de hoy en día, para, posteriormente centrarnos en los problemas más comunes existentes en el centro educativo objeto de estudio, además de los resultados y procedimientos de resolución de conflictos allí utilizados, no sólo por parte del centro y el profesorado, sino principalmente por parte del policía tutor de la localidad. Otra vertiente en la que nos gustaría profundizar será la viabilidad, o no, que ha demostrado esta figura en su relación con este centro en particular, el profesorado, alumnado y familias de los alumnos.

Con todo ello, realizaremos un análisis global del papel que juega el policía tutor en las aulas y en la sociedad en general y estableceremos una serie de propuestas de mejora, cuya implantación, según nuestro punto de vista y teniendo en cuenta nuestra muestra, podría reducir el volumen de conflictos que encontramos en la actualidad, además de dejar la puerta abierta a futuras investigaciones a través de una serie de propuestas de investigación.

Palabras clave: Policía tutor, Conflictos, Resolución de conflictos, Prevención de conflictos y Escuela de padres.

Summary

The objective of the present project will focus on the analysis and viability of a newly created figure such as the police tutor and his relation with the education of a school. After the first course, having done different tasks and performances, both in or out the educational centre, it is important to study if its function, with in the educational setting, has adapted to the needs of the centre regarding different types of common conflict that occur there and that require intervention. On the other hand, a brief analysis will be made by the vision of said figure.

First of all, we shall analyze the main types of existing conflicts found in the classroom nowadays, in order to concentrate, at a later date, on the most common existing problems at the school. The focus of this study, as well as, analyzing the results and procedures in order to resolve conflict, not only by the school and teaching staff but also mainly by the local police tutor.

Another part of the study will be based on viability, or not, shown by this person regarding the school, members of the staff, students and students' families. In addition, a global analysis will be done on the role that the police tutor has to play in the classroom as well as society in general. A series of proposals for improvement will be established, whose implementation, according to our point of view, would reduce and improve the amount of conflict found at present, besides leaving the door open to future investigation through a series of future investigation proposals.

Key words: Police tutor, Conflicts, Resolve conflicts, Prevention, Parents' school.

Índice

INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	7
1.1 El conflicto en los centros escolares.	7
1.2 Actitudes ante conflictos.....	8
1.3 Tipos de conflictos.....	9
1.4 La importancia del diálogo en la gestión de conflictos	11
1.5 El papel de profesor	12
1.6 Conflictos entre alumnos y profesores	13
1.7 El papel de la familia	14
1.8 Métodos de resolución de conflictos	16
1.9 Una nueva metodología en la resolución de conflictos: el policía tutor.....	17
1.10 Conclusiones del marco teórico	18
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO Y LA LOCALIDAD: EL COLEGIO RAMÓN LLULL DE ANDRATX.	20
CAPÍTULO III: EL MARCO EPISTEMOLÓGICO Y LAS HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS.....	22
3.1 Diseño y tipo de investigación	22
3.2 Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos	23
3.3 Conclusiones del marco epistemológico.....	24
CAPÍTULO IV: MARCO EMPÍRICO	26
4.1 Procedimiento de análisis de los datos.....	26
4.2 Análisis de los datos	26
4.3 Conclusiones marco empírico	32
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA.....	34
5.1 La escuela de padres	34
5.2 El <i>role play</i> o el juego de roles.....	35
5.3 Líneas de investigación futuras	36
CONCLUSIONES GENERALES	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS	42
Anexo 1. Entrevista al policía tutor	42
Anexo 2. Entrevista al jefe de estudios de secundaria.....	45
Anexo 3. Cuestionario a los alumnos del centro.....	47

INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista académico, los conflictos en el aula generan una crispación general que afecta tanto al profesorado como al alumnado distorsionando el sentido de la enseñanza. Existen diferentes métodos de resolución de conflictos si bien su aplicación varía en función del centro educativo y de los profesores. Por ello, resulta necesario investigar acerca de la evolución que han sufrido dichos métodos hasta llegar a nuestros días y cómo la figura del policía tutor ha condicionado, o no, dichos procesos en los últimos tiempos.

La sociedad en la que vivimos ha cambiado mucho durante las últimas décadas al igual que han cambiado los diferentes problemas que han ido apareciendo en las aulas. Por todo ello, resulta importante investigar acerca de la adaptación de los centros educativos y profesores en cuanto a esta nueva tipología de problemas, a la vez que resultará clave la introducción de nuevos métodos de resolución de conflictos que permitan soluciones acordes a su causalidad.

En ocasiones los problemas no se generan dentro del centro educativo, pero sí que repercuten en él distorsionando la realidad del mismo. Es en estos casos cuando resulta importante que no sólo el centro y los profesores trabajen para solucionar dichos problemas sino que es necesaria la involucración de las familias y la sociedad en general. Es en este último punto donde deberemos destacar la figura del policía tutor, el cual ensalza esta relación existente en la actualidad y tan necesaria, entre la sociedad y los alumnos.

El principal objetivo de este trabajo girará en torno al análisis de la evolución de los métodos y procedimientos de resolución de conflictos que se han utilizado y que se utilizan en la actualidad teniendo presente la figura del policía tutor dentro de los mismos. Además de ello analizaremos la función del policía tutor dentro y fuera del centro educativo.

Por otro lado, conoceremos las teorías de diversos autores en relación a los diferentes métodos de resolución de conflictos que permitirían adquirir los conocimientos necesarios para encauzar las entrevistas a profesores del centro y al policía tutor que vamos a realizar.

Una vez finalizados estos pasos analizaremos y estudiaremos los datos recogidos en las entrevistas, las cuales nos permitirán realizar una serie de conclusiones acerca de la idoneidad en cuanto a los métodos de resolución de conflictos utilizados en el centro. Para finalizar, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en nuestra investigación, estableceremos una serie de recomendaciones sobre el tema tratado que permitan al centro mejorar dichos procedimientos.

La metodología que se va a emplear para la realización del presente trabajo será una metodología cualitativa, la cual girará en torno a un centro educativo de la localidad. En primer lugar, se realizará un marco teórico general en torno a la resolución de conflictos en los centros educativos. Posteriormente, se llevará a cabo un estudio de campo en el que se entremezclará la observación, en cuanto a los métodos de resolución de conflictos utilizados, con entrevistas al jefe de estudios del centro y encuestas a los alumnos. A la vez, se realizará una entrevista al policía tutor encargado de los centros educativos de la localidad.

Una vez se obtengan todos los datos, se realizará un análisis de los mismos centrado en la importancia, o no, del policía tutor en las aulas y una comparación con los métodos de resolución de conflictos utilizados en el pasado. Posteriormente se propondrán una serie de recomendaciones de mejora para, posteriormente, establecer unas conclusiones generales en relación al estudio realizado.

Las fuentes que se van a utilizar para la realización de esta investigación son variadas. Debido a la tipología del trabajo será necesaria la utilización de fuentes secundarias, como la bibliografía, que permitan potenciar el marco teórico del mismo permitiéndonos mostrar diferentes posturas y teorías de autores de relevancia que han realizado estudios sobre el tema en cuestión.

Por otro lado, y más centrados en el marco epistemológico, será indispensable la utilización de fuentes primarias, ya sea a través de cuestionarios o entrevistas, que nos permitan recoger los datos necesarios para nuestro estudio. En este caso, al utilizarse un método cuantitativo focalizado en un centro educativo concreto, las entrevistas a profesores, policía tutor y/o directivos del centro serán una herramienta útil que nos permitirá obtener toda la información necesaria para la realización del trabajo. Además, se utilizarán cuestionarios a alumnos de diferentes cursos de secundaria para conocer, de primera mano, la situación actual del centro en cuanto a indisciplina y a los procedimientos de resolución de conflictos.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La investigación teórica que se realizará en este capítulo de la presente investigación girará en torno a conocer qué son los conflictos en el aula y los diferentes tipos de conflictos existentes que se dan a diario en los centros educativos. Además, trataremos el tema de la actitud del alumnado frente al conflicto y analizaremos diversos métodos de resolución de conflictos, la importancia del diálogo en todos estos procedimientos, el papel fundamental de la familia y la sociedad, y un método novedoso como es la figura el policía tutor.

1.1 El conflicto en los centros escolares.

Para la realización del presente trabajo será importante, teniendo en cuenta la línea que vamos a seguir, resaltar y definir qué es el conflicto en las aulas. De este modo conseguiremos focalizar la línea de investigación y centrar nuestros esfuerzos en alcanzar un correcto análisis del proyecto. Aparecen muchos autores que siguen la misma línea en cuanto a la definición de conflicto como:

Según Carpena (2006) el conflicto es la confrontación entre dos o más personas en relación a unos intereses comunes que en ocasiones provoca comportamientos ligados a la tensión y la ansiedad. Para Jares (2001) “es un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (p. 35).

Existen otros autores que definen el conflicto como algo malo, negativo, independientemente del contexto en que aparezca, y lo relacionan directamente con la violencia. Los conflictos se deben resolver de un modo justo, sincero, evitando la violencia, y no intentando eliminar el conflicto en sí, sino regulándolo. (Jares, 2001).

Los métodos de resolución de conflictos que vamos a tratar se centrarán en ayudar a resolver conflictos, a reconducir la situación para convertir algo visto como negativo en positivo y utilizar la prevención de conflictos como una herramienta de resolución de los mismos. Es cierto que en ocasiones los conflictos pueden ir más allá y desembocar en actitudes agresivas o violentas pero, lo que debemos entender desde un primer momento es que un conflicto no tiene porqué tener siempre una connotación negativa sino que puede ser el prelude de una respuesta positiva, una actitud de mejora. Al igual

que Ledereach (1985), quien aboga por reconducir los conflictos hacia resultados productivos.

No debemos olvidar que los conflictos forman parte de la condición humana y que por lo tanto también existirán en los centros educativos. A partir de este punto, los educadores deberán centrarse en la existencia y tratamiento de los mismos para inculcar a los alumnos valores que les permitan desarrollar capacidades con las que vivir en sociedad.

1.2 Actitudes ante conflictos.

Dependiendo de la persona, su estado emocional del momento o de la situación en que se encuentre, su actitud ante un conflicto será diferente e irá ligada a una estrategia de respuesta, la cual podrá ser positiva o negativa, y que marcará el modo de respuesta al estímulo recibido. Para Carpena (2006), existen cinco modos, entre positivos y negativos, de afrontar una situación de conflicto. Encontramos:

-Posición evasiva: Esta actitud se centra en evitar la confrontación ante una situación de conflicto, según Goleman (1998), es una estrategia cómoda que ayuda al sujeto a evitar el sufrimiento. Es por ello que, estrategias ligadas a la evasión del conflicto se convierten una herramienta útil para algunos alumnos dentro de la sociedad educativa.

-La actitud culpabilizante. En este caso lo que importa es encontrar al culpable de la situación aunque sea uno el mismo. No se pretende evitar el conflicto como ocurre en la actitud de evasión sino todo lo contrario, es decir que el conflicto puede convertirse en una herramienta para la consecución del objetivo anteriormente descrito.

-Reacción competitiva. Ante esta actitud el único objetivo de los implicados en la confrontación girará en torno a ganar a su oponente. Con ello, la actitud de los alumnos en la búsqueda de superación del contrincante se convertirá en una motivación extra en relación al motivo de confrontación. Por el contrario, esta actitud podrá derivarse en más confrontaciones debido al sentimiento de rabia e ira que se desprenderá del perdedor.

-Actitud de transigencia. En este caso, el actor no verá importancia en ganar o perder la confrontación al no ver importancia en la misma. Esta actitud ayudará a reducir la

tensión provocada por el conflicto restando importancia al mismo, hasta llegar incluso a evitarlo por falta de motivación en el mismo.

-Actitud de colaboración para buscar soluciones. La actitud que se deriva es una actitud positiva en cuanto a que el fin último de la confrontación se centra en encontrar soluciones que interesen a las partes implicadas. Con ello se evita la confrontación y se reduce la aparición de hostilidad por parte del perdedor, con lo que se evitan futuras confrontaciones entre las partes.

De este modo podemos ver que existe una gran diferencia en los resultados obtenidos en relación a la búsqueda de la solución de un conflicto dependiendo del tipo de actitud que se tome ante el mismo. En la búsqueda de resolución de conflictos será importante hacer frente al problema, actitudes evasivas servirán para evitarlo o posponerlo pero no pasar solucionarlo por lo que únicamente será una solución transitoria a un problema existente.

Por otro lado, vemos que el resto de actitudes, si bien hacen frente al problema, no se centran tanto en la búsqueda de soluciones al mismo sino que buscan culpabilizar, superar a alguien o menospreciar el hecho. Al no ser una solución al mismo podrá provocar la aparición de nuevos problemas relacionados con el motivo inicial de la confrontación o simplemente ahondar más en la herida y provocar confrontaciones aún mayores llegando a la agresividad o la violencia.

Por todo ello, entiendo que las actitudes idóneas ante la aparición de disputas deberán, en primer lugar, afrontar el problema y posteriormente buscar soluciones que satisfagan a todos los implicados. De este modo demostraremos nuestra educación en valores como la justicia, la benevolencia o la solidaridad, valores que nos ayudarán a resolver diferentes tipos de problemas desde una implicación personal en los mismos.

1.3 Tipos de conflictos

En su informe, Martín, E. Lamarca, I., Hernández, J et al, (2006) cit. del defensor del pueblo (2000) y Martín Rodríguez y Marchesi (2003), realiza una clasificación de tres de los conflictos más habituales en las aulas: La interrupción en las aulas, el maltrato entre iguales y el vandalismo, si bien se deberá añadir a esta clasificación: el absentismo y las agresiones.

Las consecuencias que se desprenden a la hora de tratar un conflicto variarán en función a cómo se ha tratado dicho conflicto. Es decir, si la técnica que aplicamos va encaminada a la resolución positiva del mismo. Si esto ocurre ayudará a que la relación que se desprenda sea positiva, mientras que si no se realizan los pasos correctos, el problema puede desencadenar en otros problemas o malas relaciones.

La disrupción en las aulas es un conflicto generalizado en los centros educativos que puede llevar a un estrés del profesor y a una sensación de impotencia en el resto de los alumnos de la clase. Hablar con el compañero, reír, interrumpir explicaciones o hacer perder el tiempo al profesor para evitar avanzar en el temario son el pan de cada día en muchas aulas de los centros del país y una forma de conflicto que debe ser tratado por las partes implicadas en el mismo.

Otro de los problemas a tratar es el absentismo escolar. Independientemente de que sea un absentismo total, parcial, al inicio o al final de la clase, el hecho que alguno o algunos de los alumnos de una clase pierdan sesiones o parte de las mismas provoca una situación en la que es difícil mantener un ritmo constante a la hora de desarrollar el temario del curso. Las interrupciones de alumnos que llegan tarde al aula o las preguntas sobre temas ya tratados producen una situación de frustración al profesor y de malestar en el resto de alumnos que deben evitarse.

Los conflictos llevados al límite pueden traducirse en una situación de agresividad y violencia en las aulas. Si bien no es uno de los conflictos más frecuente resulta interesante ver sus posibles causas y consecuencias en el centro educativo y el aula en particular. Dentro de las agresiones de alumnos a profesores entendemos como agresiones, desde las faltas de respeto al profesor, la agresión verbal y agresión física, hasta el hecho de crear rumores y amenazar a alguno de ellos.

Este tipo de conflictos, independientemente de la gravedad de los mismos, se consideran perjudiciales para la convivencia en el centro educativo. Es importante que la autoridad del profesorado no sea menospreciada por ninguno de los alumnos del centro ya que daña la imagen del mismo y de la institución a la que representa. En cuanto a la resolución de dichos problemas es importante analizar la raíz de los mismos para solventarlos y evitar complicaciones mayores.

Por otro lado, también existen, aunque en un porcentaje muy inferior, las agresiones de docentes a estudiantes. En este caso es importante diferenciar el tipo de agresiones ya

que las agresiones físicas o verbales son prácticamente inexistentes pero sí que encontramos al profesor que ridiculiza a un alumno, le coge manía o realiza amenazas. En este caso, se debe resaltar la gravedad de los hechos al ser el profesor el ejemplo en el que deben fijarse los alumnos. Casos como los descritos justificarían el resto de agresiones dentro del aula, algo que no se debe permitir.

Otro tipo de conflicto que, infrecuente, aparece en los centros educativos es el vandalismo. Se puede traducir como un menosprecio al sistema educativo y al centro en especial o como un modo de hacer daño a los integrantes de la plantilla de docentes de una manera indirecta. Es un modo de mostrar el rechazo que se siente a la institución educativa y al sistema educativo en general. Entenderemos como vandalismo el hecho de hacer pintadas en los centros y en su exterior, destrucción de elementos o robo.

Por último, aparece el maltrato entre iguales, el cual es uno de los principales problemas dentro de las aulas. El sistema educativo está pensado para que todos los alumnos sean iguales en él. El maltrato aparece cuando existen sujetos que por diferentes motivos se sienten superiores al resto y demuestran esta superioridad atacando a compañeros más débiles.

Entendemos por maltrato, tanto el físico como el verbal (insultar a alguien o poner motes), las amenazas, el acoso, la exclusión social y el acoso sexual. Además, no debemos olvidar que los medios tecnológicos se han convertido en una herramienta utilizada en el día a día, tanto de adultos como de adolescentes y ello ha provocado la aparición de nuevos métodos de maltrato entre alumnos como el llamado ciberbullying. Según Avilés, J.M (2009) el ciberbullying se centra en el maltrato que realizan los jóvenes a través de las tecnologías de la información y la comunicación y en los espacios virtuales.

La grabación de videos abusando de compañeros y su distribución en red o el acoso a través del móvil con mensajes cortos, multimedia, vídeo y fotos o redes sociales varias como Facebook, Tuenti o simplemente páginas web o blogs son algunos de los ejemplos más comunes dentro de esta categoría.

1.4 La importancia del diálogo en la gestión de conflictos

Dentro del marco de la resolución de conflictos resulta realmente interesante el concepto de resolución positiva de conflictos. En este sentido, los centros deben

potenciar una atmósfera de comunicación que permita crear un ambiente de acogida para los alumnos, en el que se sienten bien y que favorezca la creación de diálogo entre profesores y alumnos y entre los propios alumnos. Para Arellano (2007), “existe la necesidad urgente de transformar al docente y al alumno, en la búsqueda de una escuela donde éste aprenda desde la interrelación, a resolver discrepancias a través del diálogo...” (p. 47).

Resulta por tanto indispensable crear técnicas que permitan a los alumnos hablar de sus problemas y sus sentimientos en una atmósfera en la que se sientan acogidos. Si nos centramos en intentar resolver conflictos una vez iniciados estos se crearán situaciones negativas que no favorecerán el desarrollo de la persona y que deberán ser reconducidas por los propios alumnos o profesores.

Sin embargo, si tratamos los problemas y las preocupaciones de los alumnos previamente y de una manera preventiva, conseguiremos reducir el número de problemas que surgen a lo largo del curso escolar. Es por ello, que los centros educativos en general y los profesores en particular deberán potenciar esta sencilla herramienta de resolución positiva de conflictos como es el diálogo ya sea durante las clases, en el patio o en las sesiones semanales de tutoría con que cuentan los alumnos.

1.5 El papel de profesor

Según Carpena (2006) en los centros educativos existen diferentes tipologías y situaciones de conflicto. Por lo tanto, a la hora de clasificar los conflictos existentes dentro del aula y el papel del profesor ante ellos deberemos hacer una clasificación que girará en torno a: los conflictos entre los alumnos, entre un grupo de alumnos y un profesor y entre diversos profesores y un alumno.

El papel que juega el profesor ante la aparición de conflictos entre alumnos variará según el centro educativo en el que ocurran los hechos y según el modo de entender la educación del propio profesor. En este sentido cabe destacar que los centros más estrictos y restrictivos serán más favorables a concebir la educación de sus alumnos, a través de sus maestros y profesores, como una educación en la que impera la norma y es castigo ante de no apropiados como los conflictos. No se ve al conflicto como una puerta abierta a la mejora sino todo lo contrario.

Por otro lado, la actitud opuesta, es decir dejar que los alumnos se arreglen entre ellos y tomen sus propias decisiones sin tener una referencia clara o, simplemente no inmiscuirse ante estos conflictos son formas de actuar que no concuerdan con el objetivo final de la educación, que no es otro que formar personas que puedan vivir en sociedad. En este sentido, el hecho de actuar por cuenta propia, sin un guía, podría convertirse en algo contraproducente y llegar a desarrollar actitudes contrarias a la educación.

Por último, está la situación en la que el profesor interviene y utiliza el conflicto en cuestión como una herramienta educativa que permita llevar a los alumnos aprender técnicas y procedimientos de resolución de conflictos que les ayuden en su día a día en sociedad. El profesor se convierte en un guía que enseñará a los alumnos a pensar antes de actuar, dialogar, expresar sus sentimientos y actuar de acuerdo a unos principios morales y racionales que les ayudarán a desarrollar una autorregulación emocional que les permitirá, por un lado evitar posibles conflictos y por otro actuar correctamente evitando actitudes negativas e impropias ante la aparición de un conflicto.

1.6 Conflictos entre alumnos y profesores

En este caso, es importante que los profesores se preocupen porque sus alumnos adquieran los conocimientos necesarios para ser capaces de controlar sus emociones y sentimientos dentro y fuera del aula, con ello conseguiremos reducir el nivel de conflictividad dentro del aula.

Para ello, los profesores deberán utilizar la conversación y el diálogo como la herramienta que nos servirá para potenciar el raciocinio de los más jóvenes, pero no solamente deberemos enseñar este método y potenciarlo, sino que el profesor deberá ser el primero en aplicarlo dentro del aula. No debemos olvidar que, como docentes y personas importantes para la educación de los jóvenes, somos una referencia para muchos de ellos, un espejo en el que mirarse...

Un conflicto es una lucha de intereses entre dos o más personas. La búsqueda de un punto de acuerdo que beneficie a ambas partes será el objetivo a conseguir pero, para ello, ambas partes deberán estar de acuerdo en retroceder un paso para, posteriormente ganar dos. Las posiciones inamovibles o autoritarias imposibilitarán el poder llegar a un acuerdo entre las partes implicadas.

En otro sentido, el profesor al ser el encargado de guiar a sus alumnos en este y otros muchos aspectos educativos, deberá preocuparse por cual es la motivación de los problemas que aparecen en el aula, es decir deberá tratar de involucrarse lo suficiente como para conocer de primera mano el origen del problema y con ello poder trabajar, cuando la situación sea la idónea, es decir cuando las partes implicadas no estén alteradas, y poder trabajar para solucionar el problema desde la raíz.

Finalmente, para poder llegar a este punto, es importante entender que las técnicas de resolución de conflictos son procedimientos que deben ir planificándose con tiempo, no sólo a través del diálogo espontáneo en el aula sino con la ayuda de entrevistas y tutorías, tanto con alumnos como con los padres, que nos ayuden a eliminar o reducir el problema desde su origen.

1.7 El papel de la familia

La sociedad en la que vivimos ha sufrido muchos cambios en las últimas décadas. Las familias han pasado de ser los principales educadores de sus hijos a llegar a pensar que son los centros educativos y los profesores los que deben educar a sus hijos. Es cierto que la situación ha variado mucho debido entre otras cosas a la incorporación de la mujer al mundo laboral, las exigencias de la sociedad de consumo, la necesidad de trabajar un gran número de horas para poder mantener a la familia, etc

Por todo lo anteriormente expuesto, entiendo que algunas funciones educativas se han dejado de lado y eso puede llevar a aumentar un clima de crispación familiar que posteriormente se traduce en un clima de crispación en las aulas, con el consiguiente aumento de la aparición de conflictos.

Por otro lado, hay padres que no han aprendido a controlar la situación en momentos de crispación o conflicto familiar y eso afecta directamente a la conducta del niño. No debemos olvidar que los padres son el reflejo donde se miran sus hijos. Si los padres son mediocres, los hijos tendrán un ejemplo mediocre del que tomar ejemplo.

Desde el punto de vista educativo, y ligándolo con el punto anterior acerca del diálogo, es importante que los padres conozcan los métodos de resolución de conflictos que se utilizan en los centros para que ellos puedan utilizarlos en casa. El diálogo es una herramienta de comunicación que facilitará la resolución y la no aparición no algunos conflictos. Es importante que las familias, al igual que ocurre en los colegios,

mantengan una comunicación fluida que permita conocer previamente, y de primera mano, la problemática de los hijos y alumnos.

La educación de los jóvenes no debe recalar únicamente en los profesores, sino que es importante aunar fuerzas y conseguir que las familias y la sociedad en general se impliquen en la formación y educación de los mismos. No debemos olvidar que los jóvenes de hoy serán los líderes del mañana. Por ello, desde los centros educativos se deberá hacer un esfuerzo, ya sea a través de reuniones grupales o individuales con los padres o a través de los servicios sociales la manera de resolver conflictos, además de pedirles su colaboración en todo este proceso y enseñarles a la vez que se enseña a sus hijos.

En cuanto al proceso de resolución de conflictos, será importante resaltar la necesidad de establecer una serie de pautas a seguir para poder llegar a buen puerto. En primer lugar será importante a ver a los padres que los conflictos tienen un matiz y positivo y por consiguiente pueden ser educativos. Posteriormente, y como acabamos de mencionar anteriormente, será necesario establecer una comunicación y diálogo con ellos, fortaleciendo la apertura emocional que permita un acercamiento de posturas. Siempre hay otras salidas y otros modos de resolver los conflictos, al haber siempre más de una solución. Por ello, los padres deberán ser justos en sus actuaciones y evitar situaciones de injusticia. Según Carpena (2006), existen al menos cinco aspectos a desarrollar para conseguir poder conseguir todo lo propuesto:

- “Calmar a los niños y estar calmado
- Abrirse a los demás y hablar de sentimientos
- Buscar diferentes soluciones a los problemas
- Buscar la mejor solución
- Planificar el proceso para ponerla en práctica”.

Según Martín et al (2006), los padres deben participar en la elaboración del PEC, normas y órganos del centro, además de mantener comunicación con tutores y profesores sin olvidar de la importante de ser un soporte para los mismos.

Con todo ello, vemos que hoy en día, los padres y madres se han convertido en una pieza clave, no sólo en la educación de sus hijos sino en la construcción del modelo educativo que debe desarrollar el centro educativo y los profesores que lo forman.

1.8 Métodos de resolución de conflictos

Carpena (2006) presenta un modelo de resolución de conflictos basado en la búsqueda del desarrollo mental y personal de los alumnos que les permita descubrir la existencia de diferentes tipos de soluciones a sus problemas y la elección más satisfactoria ante los mismos. No debemos olvidar que los centros educativos, como fin último de la educación, buscan entre otras cosas el desarrollo personal de los alumnos, es decir una autorregulación emocional que les permita madurar dentro del ámbito emocional y, a la vez, les ayude a mejorar las relaciones interpersonales y reduzca los conflictos.

La siguiente propuesta se centra en que los alumnos aprendan a pensar en relación a un problema existente para que puedan encontrar la mejor opción para todos. Por otro lado, el hecho de trabajar desde esta perspectiva ayudará a prevenir la aparición de conflictos entre los estudiantes que formen parte del proyecto en el aula, al desarrollar el pensamiento y auto regular su comportamiento en sociedad. Carpena (2006), identifica cinco pasos necesarios previos a la hora de resolver un problema:

1. “Identificar el conflicto. Buscar las causas que lo han iniciado
2. Definir los objetivos.
3. Buscar soluciones
4. Valorar las diferentes alternativas y elegir la mejor
5. Establecer la aplicación
6. Marcar un plan de ejecución”.

En primer lugar será importante centrarnos en cual es el verdadero motivo del problema y no en quienes están involucrados en el mismo. Es importante mirar más allá de la rabia o la ira y no centrarnos una persona en particular y pensar de forma más global en relación al origen del problema. El profesor deberá ayudar a definir la situación y analizar las causas de la misma. A continuación tendremos que analizar las posibles causas del origen dejando a un lado quien o quienes lo han provocado y teniendo muy presente los sentimientos y emociones de las partes implicadas.

Posteriormente es importante definir uno o varios objetivos que nos lleven a la resolución del problema que estamos tratando. Si hablamos de un problema complejo deberemos tener en cuenta que puede haber varios objetivos a tratar, los cuales deberán ser tratados por separado.

Una vez hemos definido los objetivos que desean conseguir será el momento de buscar soluciones a los mismos. Debemos trabajar para encontrar tantas soluciones como sea posible. Serán los alumnos quien, posteriormente deberán discriminar positivamente la opción más interesante y desechar las que son imposibles de conseguir. En este punto se evaluarán las mejores alternativas, se realizará una valoración que implique tanto sentimientos como sensaciones y se elegirá la opción más adecuada a la situación. Esta opción deberá ser elegida por consenso entre los alumnos, además de beneficiar a todos y ser una solución practicable.

Este punto es importante para evitar crear el grupo de los ganadores y de los perdedores en relación a la iniciativa a seguir. Por todo ello, se entiende que la participación deberá ser unánime y englobará tanto a alumnos como a los propios docentes que participan en el proceso.

Por último, y una vez hayamos elegido la solución que mejor se adapta a las necesidades del grupo deberemos elegir la mejor manera de llevar a cabo este proceso, este hecho nos permitirá desarrollar valores importantes en la resolución de conflictos. Se podrá realizar una plan que nos permita solventar los problemas pero siempre partiendo del compromiso de todos los alumnos de la clase.

El objetivo final el método de resolución de conflictos presentado es que los alumnos desarrollen la capacidad de solventar los problemas por ellos mismos. Es importante que no se centren en las personas, sino en el fondo de la cuestión, que sepan definir unos objetivos y sean capaces de establecer una serie de soluciones para alcanzar y poder solucionar todo tipo de problema.

Será útil que entiendan los procedimientos realizados para llegar al objetivo final. Por otro lado, pero siguiendo esta misma línea, será necesario que los docentes informen y enseñen a los padres de los alumnos los métodos de resolución de conflictos utilizados en el centro para que sean capaces de trasladarlo a sus hogares y potenciar esta técnica de un modo exponencial.

1.9 Una nueva metodología en la resolución de conflictos: el policía tutor.

El objetivo último de la educación es que los jóvenes maduren y sean capaces de valerse por sí mismos en la sociedad actual. Los conflictos van a estar siempre presentes tanto

dentro como fuera de las aulas, por ello es importante que los alumnos aprendan técnicas de resolución y procedimientos que les sirvan para los diferentes casos que se les puedan presentar. Es importante que desarrollen la autorregulación emocional, que no se muevan únicamente por instinto sino que piensen antes de actuar. Según el Defensor del pueblo (2000):

“La escuela no puede permanecer ajena al contexto sociocultural en que está ubicada ni a los problemas que dicho contexto tiene. Así, la colaboración con los servicios sociales y educativos de la zona, organizaciones no gubernamentales, e incluso con las fuerzas de seguridad, se dibujan como tendencias claras en Europa”. (p. 84)

De este modo vemos la importancia de los profesores y los centros educativos, sin olvidarnos del papel fundamental que tienen las familias, las cuales, como primeros educadores de sus hijos, deben aprender los procesos utilizados en los centros y aplicarlos en sus hogares. Por otro lado, es importante destacar el papel que tiene la sociedad en todo este proceso. En este sentido querríamos resaltar un nuevo método resolución y prevención de conflictos utilizado en los últimos años como es el del policía tutor.

“El policía tutor es un policía local dedicado especialmente a colaborar con el mundo educativo y con los profesionales del ámbito social, sin perder la condición de agente de la autoridad y todo lo que representa” (Covas, 2011, p. 12) por otro lado y en relación a la acción y funciones del policía tutor en el centro, será importante que la colaboración centro educativo – profesores y tutores – policía tutor, sea muy estrecha. De modo que, por un lado se refuercen las tareas de prevención de conflictos y, por otro se mejoren los procesos y procedimientos necesarios para la resolución de conflictos entre el alumnado.

1.10 Conclusiones del marco teórico

Una vez analizado el marco teórico hemos podido observar como el conflicto es algo inherente a la sociedad humana y por lo tanto aparece en todos y cada uno de los centros escolares en mayor o menor medida o a través de diferentes modalidades de conflicto ya sea absentismo, agresiones o faltas de respeto.

También es importante resaltar el hecho de que no se deben ver los conflictos como algo negativo. Los conflictos existen y deben verse como una oportunidad para

profundizar en los problemas existen e intentar solucionarlos desde la raíz. Si conseguimos que esto ocurra veremos a los conflictos como algo positivo, como una oportunidad de mejora que debe aprenderse a ser tratada correctamente a través de diferentes procesos que girarán en torno al diálogo entre los alumnos y los profesores.

Por último, y en cuanto a la resolución de conflictos, hemos visto que es necesario el desarrollo de un proceso, un método para tratar los conflictos desde una perspectiva positiva y conseguir que los alumnos sean capaces de ver el potencial que se desprende de ellos si estos son tratados correctamente. Los conflictos se convierten en una oportunidad para mejorar como persona y para mejorar, no sólo en los centros educativos sino en la sociedad en general.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO Y LA LOCALIDAD: EL COLEGIO RAMÓN LLULL DE ANDRATX.

El municipio de Andratx donde se ubica el centro educativo sobre el que vamos a realizar el estudio cuenta con alrededor de 11.000 habitantes que, debido a su situación geográfica, tiene con un porcentaje considerable de habitantes extranjeros de diferentes nacionalidades que se han trasladado por motivos laborales o de clima.

Como el resto de la isla, el municipio de Andratx vivió de la agricultura y la pesca hasta el boom turístico de los años sesenta. A partir de este momento la situación cambió, los campos y la pesca se dejaron a un lado para dar paso a la construcción de viviendas y urbanizaciones. La llegada de turistas de la península y sobretodo del extranjero provocó la aparición de hoteles y restaurantes por lo que los vecinos de la localidad pasaron del sector primario al sector secundario.

Destacar la gran cantidad de inmigrantes provenientes de la península ibérica que se desplazaron a Andratx, al igual que muchos otros pueblos de la isla, en busca de oportunidades de trabajo que en sus respectivas localidades no tenían. Por otro lado, muchos de los turistas que han ido viniendo a la isla como turistas se han convertido en residentes al encontrarse un clima mucho más agradable que el de sus países.

Debido a este hecho, tanto el centro educativo de estudio, como el resto de centros de la localidad, cuenta con un número importante de alumnos extranjeros que deben integrarse y adaptarse, no sólo a sus nuevos compañeros, profesores y colegio, sino al idioma o idiomas oficiales, como es el caso de las Islas baleares. Este cambio tan brusco hace que se puedan crear situaciones conflictivas que se deben evitar y corregirse.

El colegio es un colegio católico privado-concertado perteneciente a la Congregación de las Hermanas Agustinas del Amparo, situado en el término municipal de Andratx, en la isla de Mallorca. Fundado en el año 1880, el colegio establece unos principios de conducta y comportamiento que han prevalecido durante décadas entre las gentes de la localidad. Busca desarrollar actitudes y valores que giren en torno al respeto mutuo y al respeto hacia los demás.

El colegio Ramón Lull se ha convertido en un centro de referencia entre las diferentes generaciones de residentes del municipio al ser fundado a finales del siglo XIX. Es por ello, que muchos padres quieren apostar por una educación de sus hijos similar a la que recibieron ellos en su juventud

El claustro de profesores es variado, contando con profesores cualificados de diferentes especialidades, además de alguna de las hermanas de la congregación. El centro cuenta con un total de doscientos alumnos repartidos entre educación infantil, primaria y secundaria. La división y diferenciación entre diferentes edades se acrecenta por el hecho de contar con tres edificios que facilitan la separación por etapas. Este hecho mejora las relaciones entre alumnos de los mismos ciclos y evita problemas o fricciones derivadas de la relación entre alumnos de diferentes edades.

Si bien su ubicación ha variado con el tiempo, la actual situación geográfica del centro, dentro del municipio, ha permitido la expansión del mismo durante los últimos años. En la actualidad podemos observar que se han construido diferentes edificaciones para poder albergar el creciente número de alumnos matriculados.

En general, querríamos resaltar el factor humano entre el profesorado. El centro cuenta con una directora con gran experiencia, una líder que impone autoridad y respeto a partes iguales. Este hecho, unido a que existe un gran orden y coordinación entre la dirección del centro facilita la labor de los diferentes departamentos y del profesorado en general. Además de facilitar la relación existente con agentes externos como es el policía tutor de la localidad y los servicios sociales.

CAPÍTULO III: EL MARCO EPISTEMOLÓGICO Y LAS HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

En este apartado del trabajo nos centraremos en establecer el tipo de investigación que vamos a llevar a cabo, además de las técnicas e instrumentos a utilizar para tratar la información necesaria que nos permita analizar los datos y obtener los resultados de la investigación.

Para ello hemos buscado información acerca de las investigaciones de tipo cualitativo y cuantitativo y las técnicas e instrumentos más utilizados y que mejor se adaptan a este tipo de investigaciones, y a nuestra investigación en particular, que en este caso concreto serán las entrevistas a profesores y encuestas a los alumnos del centro.

3.1 Diseño y tipo de investigación

La investigación que vamos a realizar será una investigación mixta, es decir, que por un lado será una investigación cualitativa, en el sentido que vamos a utilizar técnicas integradas dentro de este tipo de investigación como es la entrevista semi-estructurada al jefe de estudios de secundaria y al policía tutor y, por otro, será una investigación cuantitativa ante el planteamiento de una serie de encuestas al alumnado en general del centro. Según Martínez, M (2006):

“La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestación. De aquí, que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante”. (p.6)

Hay también autores que consideran al método cualitativo como el adecuado para investigar en profundidad desde el punto de vista de los propios sujetos implicados. (March Cerdà, Prieto Rodríguez, Hernán García y Solas Gaspar, 1998). Por otro lado, Pizarro (2011) define la metodología cuantitativa como la herramienta para recopilar datos con los que estableceremos las necesidades, planificación y evaluación educativa. Mientras que Pita y Pértegas (2002) defienden “la investigación cuantitativa como aquella que recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables”.

De este modo vemos que la investigación cualitativa tratará de resolver un problema concreto, una realidad existente en un lugar determinado y que dicha investigación no limitará la posibilidad de utilizar otros métodos de investigación como el método cuantitativo, sino todo lo contrario al enriquecerse y complementarse el uno con el otro. Nuestro objetivo será utilizar las distintas técnicas a fin de optimizar la investigación que se está llevando a cabo.

Por un lado deberemos centrarnos en recopilar la mayor cantidad de información posible para, posteriormente analizar y estructurar toda esa información y que nos aporte una visión coherente y lógica del tema tratado. Los datos de tipo cuantitativo que obtengamos de las encuestas servirán para establecer gráficos y estadísticas mientras que la investigación cualitativa nos ayudará a completar la investigación a partir de la información directa que obtengamos de las partes implicadas en la misma. Todo ello nos permitirá abordar los objetivos establecidos previamente al inicio de este proyecto de investigación.

3.2 Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos

Para la realización del presente trabajo y en relación a los diferentes métodos de investigación como son el método cuantitativo y el cualitativo debemos decir que por un lado se han utilizado cuestionarios a los alumnos del centro y, por otro lado se han realizado entrevistas semi-estructuradas tanto al personal del centro educativo, en la figura del jefe de estudios de secundaria y el policía tutor de la localidad. Es importante señalar que los datos obtenidos a través de las encuestas no han hecho más que enriquecer el proceso de análisis de la información obtenida a través de las entrevistas.

Según Kvale (1996) las entrevistas sirven para describir el mundo que gira en torno a las personas que entrevistamos y de las que obtendremos información fidedigna sobre el significado de los fenómenos tratados.

La preparación de las entrevistas incluirá el establecimiento de una serie de cuestiones centradas en el objeto de la investigación, si bien a lo largo de la misma se irán introduciendo una serie de cuestiones en función del contenido tratado durante la realización de la entrevista. Se realizará una introducción previa del tema a tratar para ayudar a los entrevistados a conocer el objeto de nuestra investigación y posteriormente se procederá a grabar dichas entrevistas.

La información obtenida en la grabación de las entrevistas se tratará con carácter anónimo y garantizando la confidencialidad de los datos expuestos. De este modo aumentaremos la fiabilidad y concreción de las respuestas una vez los entrevistados se sientan cómodos y seguros a la hora de argumentar las diferentes preguntas que les vamos a realizar durante la grabación.

Por otro lado, se realizará un cuestionario a diferentes alumnos del centro educativo en cuestión. Los cuestionarios de selección de alternativas producen valores o información gracias al juego pregunta-selección de alternativas (Canales, 2006). El objetivo del mismo será determinar la visión que tiene el alumnado en relación a los tipos de conflicto más comunes en el centro educativo, además del papel fundamental que juegan los profesores, el policía tutor y los padres, tanto en la prevención como en la resolución de los diferentes conflictos.

Los cuestionarios contarán con diferentes preguntas cerradas, claras y directas en relación a los conflictos del centro y sus métodos de resolución. “En las preguntas cerradas el entrevistado debe elegir entre un abanico de posibilidades que le presenta el entrevistador y deben ser precodificadas” (Martínez 2013). Todo ello facilitará la realización del mismo y el tratamiento de la información que vayamos obteniendo. A partir de la misma realizaremos diferentes gráficos que permitan visualizar con mayor facilidad los datos obtenidos.

3.3 Conclusiones del marco epistemológico

El presente capítulo intenta detallar los diferentes métodos de investigación, tanto el método cuantitativo como el método cualitativo, utilizados para el desarrollo del trabajo. También se realiza una presentación de las diferentes herramientas utilizadas para la recolección de datos del centro educativo objeto de estudio como son las entrevistas semi-estructuradas y los cuestionarios.

En cuanto a la metodología empleada para llevar a cabo la investigación y anteriormente descrita, debo resaltar la total cooperación recibida por parte de los diferentes participantes de la misma. Si bien en un primer momento, percibíamos que el hecho de grabar las entrevistas podía presuponer un problema para los entrevistados debemos señalar que no fue así, eso sí, asegurando la confidencialidad de los datos más sensibles de las entrevistas y el centro educativo en cuestión. Por otro lado, la realización de encuestas a los diferentes alumnos y alumnas de centro educativo no

supone el menor problema para los mismos, sino todo lo contrario, lo cual nos ayudó a obtener información relevante para la investigación y que nos permitió contrastar los datos con los que ya contábamos previamente.

Por todo ello, entiendo que la metodología utilizada en cuanto a la recolección de datos y, por tanto la realización de este proyecto, es la adecuada al haber adquirido información interesante y relevante a través de diferentes fuentes y de los actores implicados en el proceso de resolución de conflictos del centro educativo objeto de estudio. Todo ello nos ha permitido desarrollar una visión general de los tipos de conflictos, procedimientos de resolución y por tanto las posibles mejoras a realizar en el mismo.

CAPÍTULO IV: MARCO EMPÍRICO

En este apartado del trabajo vamos detallar y analizar los datos obtenidos a partir de la recogida de los mismos mediante las diferentes herramientas descritas en el apartado anterior. El objetivo es conocer de primera mano a las partes implicadas en los procedimientos de resolución de conflictos existentes en el centro educativo objeto de estudio y su modo de trabajar y actuar ante los problemas.

Por un lado nos centraremos en estudiar los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas al jefe de estudios de secundaria del centro y al policía tutor de la localidad para comparar posturas y poder hacernos una idea de cuál es la situación general existente. Además, utilizaremos los resultados obtenidos en las encuestas a los alumnos para establecer una serie de gráficas relacionadas con el tema a tratar, ya que lo consideramos una parte fundamental en todo este procedimiento.

4.1 Procedimiento de análisis de los datos

Para el análisis de los datos obtenidos durante las entrevistas vamos a utilizar el procedimiento de análisis de datos cualitativos por categorías. Para ello, seleccionaremos los diferentes puntos de interés comunes en relación a diferentes aspectos en la resolución de conflictos y el papel del policía tutor tratados en ambas entrevistas y analizaremos dichos datos. Según Morse (2005), el análisis cuantitativo de los datos comienza con la recolección de los mismos y finaliza con la realización de un informe. Durante estas fases se desarrollan conceptos, temas o categorías que requieren una comprensión, sintetización, teorización y contextualización.

Los resultados obtenidos en las encuestas a los alumnos, nos servirán para complementar la información obtenida y analizada en las entrevistas y que girará en torno a unos temas concretos. Todo ello nos ayudará a extraer a unas conclusiones que nos permitan obtener una idea general y diferentes soluciones a los objetivos planteados al inicio del presente proyecto de investigación.

4.2 Análisis de los datos

Una vez hemos realizado ambas entrevistas hemos llegado a una serie de puntos de acuerdo sobre los que vamos a desarrollar el siguiente análisis. Uno de ellos, y quizás el

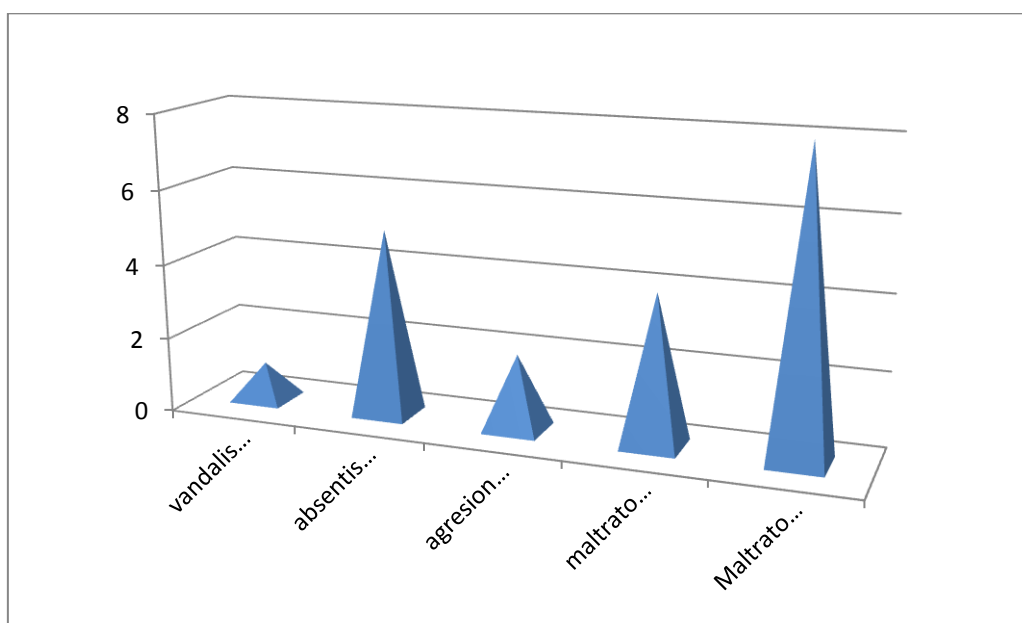
más común en este centro y en muchos centros de la comunidad autónoma, son los problemas derivados del uso inadecuado, por parte del alumnado, de las nuevas tecnologías como pueden ser los mensajes de texto o redes sociales como facebook y twiter.

En ambas entrevistas destaca el hecho de que estos problemas, que en la mayoría de los casos se inician en el exterior del centro, se trasladan a las aulas y se convierten en un conflicto que sobrepasa los límites competenciales del profesorado y centros educativos y que puede pueden acarrear unos problemas dentro de las aulas que deben ser evitados y tratados desde el principio.

En este sentido el policía tutor nos indicaba: “La verdad es que últimamente nos encontramos un incremento de los requerimientos e incidencias relativas con las TIC en que estén encartados menores de edad o incluso con mayores de edad. En estos casos, hemos tenido varias actuaciones en relación a incidencias relativas a la aplicación de las nuevas tecnologías y, sobretodo, con casos de menores”.

Como podemos observar en este gráfico, realizado a partir de algunos de los resultados obtenidos en las encuestas a los alumnos vemos que, al igual que lo que dicen los entrevistados, la mayoría de los alumnos considera que **los conflictos a través de las nuevas tecnologías** es el principal problema existente en las aulas en la actualidad. Seguido del absentismo y el maltrato entre compañeros.

Gráfico 1: Principales problemas en las aulas.

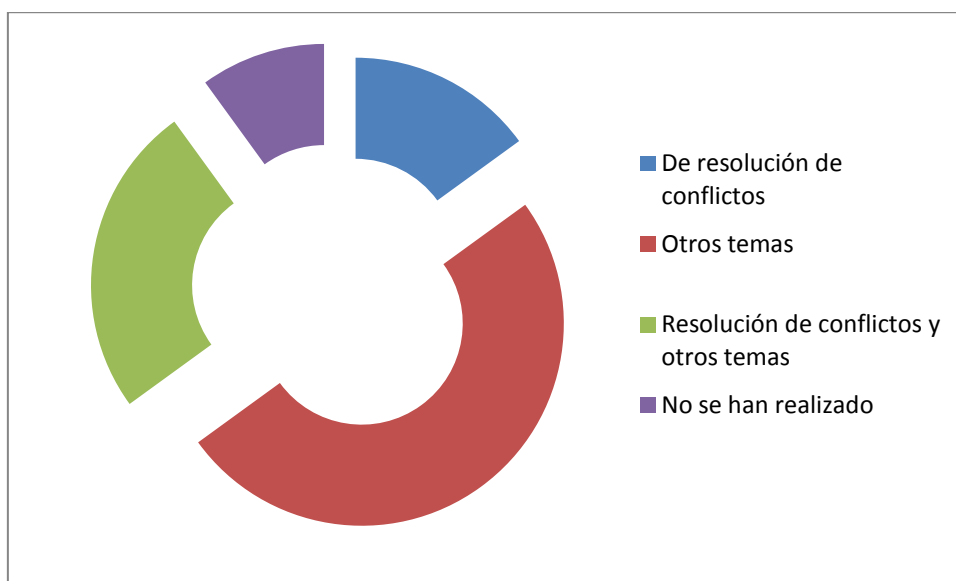


Fuente: elaboración propia a partir de las encuestas a alumnos.

Para ello, se plantea la posibilidad de la **prevención como herramienta que ayude a reducir la conflictividad** en las aulas. En ambas entrevistas se habla de la importancia y necesidad de prevenir los conflictos mediante charlas y presentaciones, tanto por parte de los profesores, como del policía tutor de la localidad. Destaca también la unanimidad en el hecho de indicar la importancia de estas herramientas en temas de nuevas tecnologías por parte de policía tutor, además de tener previstas algunas de ellas. En este sentido el jefe de estudios indicaba la necesidad de realización de las mismas en el centro a fin de concienciar a los jóvenes de la peligrosidad de un mal uso de las nuevas tecnologías.

Al preguntar a los alumnos acerca de las charlas preventivas que se han realizado a lo largo del curso vemos que la mayoría de los encuestados indica que sí se han realizado algunas de ellas, pero principalmente de temas diferentes a la resolución de conflictos en el aula.

Gráfico 2: Tipos de charlas preventivas realizadas en el centro.



Fuente: elaboración propia a partir de las encuestas a alumnos.

Este hecho concuerda con los datos obtenidos en las entrevistas realizadas. En este sentido se nos indica que sí se han realizado charlas preventivas por parte del policía tutor, pero más relacionadas con el tema de la prevención del consumo de drogas. Tal como nos indicaba el jefe de estudios del centro educativo: “Sí, de momento se ha hecho una sobre drogas y la intención es realizar más charlas para intentar resolver los conflictos que nos vienen y nos crean más problemas”.

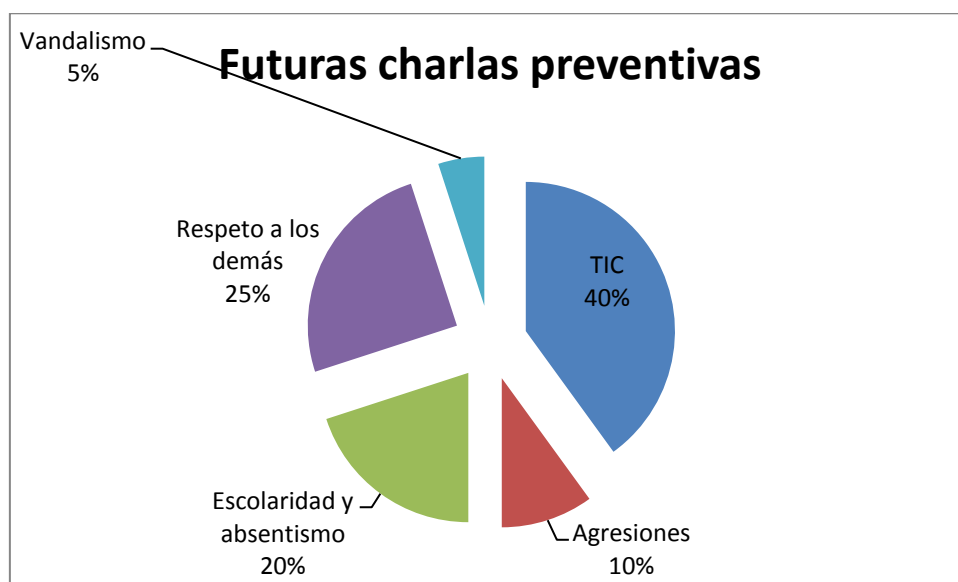
A la vez, será importante destacar la preocupación que se desprende en ambas entrevistas ante la necesidad de realización de futuras charlas preventivas.

Principalmente de temas relacionados con los conflictos en los que interfieren las nuevas tecnologías, si bien no se descarta la posibilidad de realización de diferentes charlas por parte del policía tutor sobre diferentes temas como podrían ser las agresiones o el absentismo, a petición del centro educativo y en función de las necesidades del mismo.

Según el policía tutor: “Desde esta jefatura se tiene previsto realizar charlas preventivas, tanto a los menores como a los padres, en relación a la prevención del uso y manejo de las nuevas tecnologías y las posibles consecuencias y conductas. Otro aspecto que tratamos desde esta jefatura, y más concretamente desde esta unidad de menores, es la demanda que se hace por cosas concretas o casuísticas concretas que los centros nos solicitan. Puede haber sido que se ha constatado una agresión o una amenaza y a raíz de eso, el equipo directivo del centro nos solicite dar, para esa aula en concreto una charla preventiva, como por ejemplo de violencia en el ámbito escolar con el objetivo de prevenir dichas conductas”. Hecho que concuerda con lo anteriormente descrito por el jefe de estudios.

En la encuesta realizada a los alumnos de secundaria, se presentan una serie de posibles temas a tratar en temas de prevención de conflictos en las aulas.

Gráfico 3: Futuras charlas preventivas.



Fuente: elaboración propia a partir de las encuestas a alumnos.

Como podemos observar, un 40% de los alumnos consideran que la realización de charlas preventivas debería estar relacionada con las nuevas tecnologías y el uso que se da a las mismas. En cuanto al respeto entre los alumnos, entendemos que es un

concepto que siempre será útil y necesario, motivo por el cual introducimos esta posibilidad dentro del cuestionario.

Por otro lado, observamos cómo el 20% de los alumnos considera que serían adecuadas charlas preventivas relacionadas con el **absentismo** y la escolaridad. Estos datos, si bien no son muy significativos al contar sólo con un 20% del total de los encuestados, concuerdan con los datos obtenidos en las entrevistas al policía tutor y al jefe de estudios del centro escolar, los cuales nos indican de la existencia de esta problemática durante el último curso escolar.

En este centro en concreto se produjeron diversos casos de absentismo que requirieron la presencia y actuación del policía tutor. En estas actuaciones concretas se demostró, a palabras del jefe de estudios de secundaria, la eficiencia y efectividad del policía tutor ante los problemas derivados del absentismo y del propio absentismo como conflicto en las aulas y en el centro en general.

Por otro lado, es importante resaltar el efecto negativo que tiene el absentismo, tanto en las aulas concretas como en el centro en general. La causalidad del mismo puede ser variada, si bien la obligatoriedad de la escolarización hasta los 16 años, como se indica en la Ley Orgánica de Educación (LOE, 2006) en su artículo 22, “la etapa de educación secundaria obligatoria comprende cuatro cursos, que se seguirán ordinariamente entre los doce y los dieciséis años de edad”, por lo que se debe trabajar para reducirla y conseguir eliminarla.

En este caso concreto, la figura del policía tutor se convirtió en una pieza clave a la hora de apoyar al centro educativo a solucionar los problemas derivados del absentismo. A palabras del jefe de estudios: “el absentismo, en estos casos sí que la actuación del policía tutor ha sido rápida y muy efectiva en los últimos casos que hemos tenido. Nos ha quitado muchos problemas”.

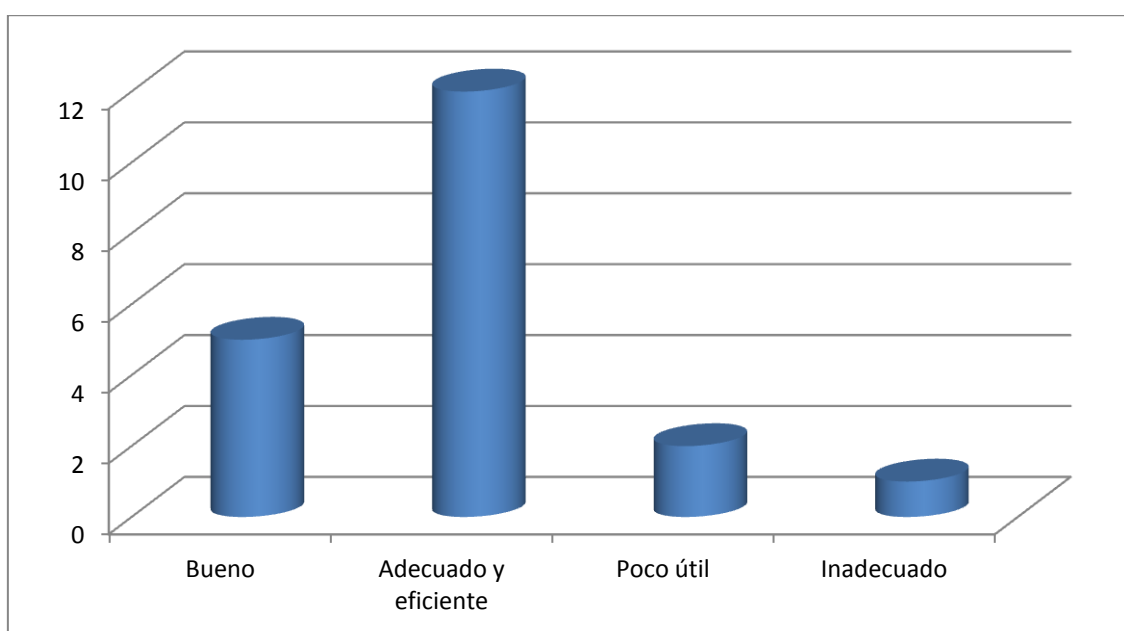
Por todo ello entendemos que la figura del policía es una herramienta indispensable para el correcto funcionamiento del centro educativo. Según el jefe de estudios del centro: “ Para nosotros ha sido un gran alivio poder quitarnos un trabajo que muchas veces no sabíamos ni a donde teníamos que ir, a que puerta teníamos que tocar, para resolver estos conflictos”. De este modo queda demostrado que la creación de una figura como el policía tutor ha servido para aumentar la eficiencia de los centros

educativos y una mayor eficacia ante la resolución de los conflictos que aparecen en las mismas.

Se desprende de la entrevista con el jefe de estudios que el resto de posibles conflictos que pueden existir en las aulas se intentan solucionar aplicando el reglamento de régimen interno del centro, el cual establece los diferentes protocolos de actuación ante los diversos tipos de conflictos que van apareciendo durante el curso escolar.

Como podemos observar en el siguiente gráfico, la mayoría de los alumnos están de acuerdo con este hecho y consideran que el funcionamiento y la aplicación del Reglamento de Régimen Interior es, en general, adecuado y eficiente, mientras que otros entienden que es bueno.

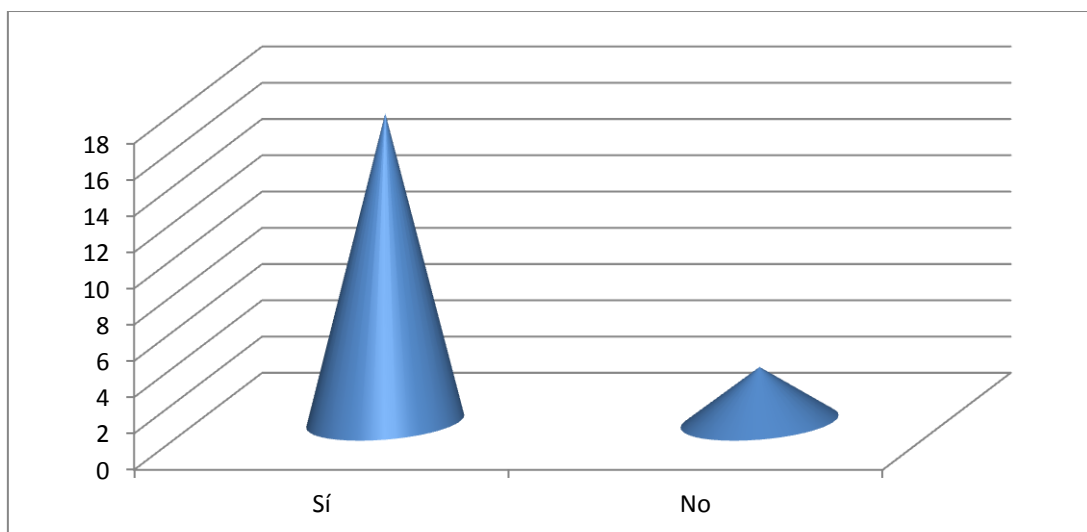
Gráfico 4: Opinión de los alumnos acerca de la aplicación del Reglamento de Régimen Interno.



Fuente: elaboración propia a partir de las encuestas a alumnos.

Por otro lado, la visión que tienen los alumnos en relación a la **figura del policía tutor** es positiva, viéndolo como una ayuda, alguien en quien confiar y a quién acudir ante un problema, tanto dentro como fuera del centro. El siguiente gráfico, obtenido a partir de las encuestas realizadas a los alumnos, corrobora dicha afirmación.

Gráfico 5: ¿Conoce el papel y las funciones del policía tutor en el centro?



Fuente: elaboración propia a partir de las encuestas a alumnos.

A la pregunta, ¿conoces el papel que juega el policía tutor y las funciones que tiene en el centro educativo?, la mayoría de los alumnos contestaron de un modo afirmativo. Entendemos por lo tanto que dicha figura no se ve como algo negativo a lo que temer o de lo que alejarse sino todo lo contrario.

En este sentido, el policía tutor trabaja con las diferentes etapas educativas de los centros para tratar de potenciar de un modo positivo, desde jóvenes, la imagen que los niños tienen de la policía: “Trabajamos tanto de infantil, a requirente de las guarderías del municipio, que nos solicitan que iniciemos a los jóvenes para que conozcan nuestra figura como policías, las labores que realizamos y sobretodo, que no nos tengan miedo a medida que van creciendo, para que no nos tengan miedo si nos tienen que solicitar alguna ayuda. Además trabajamos con primaria, secundaria y bachillerato por lo que se incluyen todas las etapas educativas”.

4.3 Conclusiones marco empírico

Una vez analizadas las entrevistas hemos podido observar como el policía tutor se ha convertido en una figura necesaria e imprescindible en el mundo educativo de las Islas Baleares y concretamente del municipio de Andratx.

En ambas entrevistas, tanto el policía tutor como el jefe de estudios del colegio, coinciden al indicar el hecho de que en la actualidad siguen existiendo conflictos de

diferente índole como ha ocurrido siempre, si bien las nuevas tecnologías han provocado la aparición de una nueva clase de conflictos relacionados con las mismas.

Es cierto que todos y cada uno de los centros educativos cuentan con un Reglamento de Régimen Interno sobre el que deben basarse y al que deben dirigirse ante la necesidad de resolver un conflicto. Si bien es cierto que este tipo de problemas sobrepasan el contexto educativo del centro en particular y de los profesores en general.

Existen diferentes tipos de conflictos, por la tanto es lógico que existan diferentes protocolos de actuación ante los diferentes casos que puedan surgir. Pero, también es cierto que existen situaciones y problemas que van más allá del entorno escolar y sobre los que el profesorado no puede actuar, ya sea por falta de conocimientos o por falta de potestad ante unos hechos que sobrepasan sus competencias. Es en estos casos cuando la figura del policía tutor entra en acción.

Como hemos podido observar, entre los principales problemas existentes en el centro, destacan el absentismo y los problemas relacionados con las nuevas tecnologías. Es en este último punto donde, principalmente, tiene que actuar el policía tutor. Las nuevas tecnologías son una herramienta útil si es utilizado con un buen fin. Por el contrario, el uso de las mismas con fines relacionados con el abuso y el acoso a los compañeros a través de los mismos convierten la situación en un problema difícil de solucionar por los profesores.

Este tipo de problemas se originan fuera de las aulas pero repercuten en ellas y condicionan el correcto desarrollo de los mismos. La acción del policía sobre el problema se convierte en una solución eficaz sobre el mismo. Por otro lado, entre la opinión de los alumnos observamos una actitud positiva ante el papel del policía en el centro, tanto dentro como fuera de él. Todos ellos entienden la importancia que tiene dentro de la función educativa, para la resolución de estos conflictos, que sobrepasan los límites de las funciones del profesorado en general.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA

5.1 La escuela de padres

Una vez realizado el análisis de los datos obtenidos de las distintas fuentes, es el momento de establecer una serie de propuestas de mejora que nos ayuden a proponer una serie de actuaciones que permitan potenciar los procedimientos de resolución de conflictos, a la vez que reducir el grado y la frecuencia de los mismos en el centro educativo.

Si observamos las entrevistas en profundidad podemos observar que, a pesar de que muchos de los problemas que derivan en conductas conflictivas provienen del hogar, brilla por su ausencia la inclusión de los padres en los diferentes procedimientos de resolución de conflictos que hemos tratado en las mismas.

En general, la resolución de los conflictos típicos del centro se solucionan recurriendo al Reglamento de Régimen Interno, si bien en dicho reglamento no se establece el papel que deben jugar los padres en su relación con los conflictos que puedan crear sus hijos.

En este sentido, el policía tutor sí comenta en su entrevista la posibilidad de incluir a los padres en las futuras charlas preventivas: “se están realizando, por parte del gobierno balear, unas campañas de prevención en relación a las TIC en las aulas para los menores y en referencia también a sus padres” aunque estas presentaciones van más dirigidas a la educación de los padres en cuanto a las TIC, entendemos que es un primer paso para incluirles de una manera más global.

Es por ello que consideramos necesaria la creación de una escuela de padres que ayude a aumentar su conocimiento en relación a los conflictos existentes hoy en día en las aulas y la sociedad y en los diferentes modos de actuar ante los posibles conflictos. “Las escuelas de padres sólo pretenden proporcionar una formación, en materia de educación, a los padres” (Navarro, 1999, p.6). Con ello, los padres y madres contarían con una valiosa información que les serviría para tener un mayor conocimiento y control sobre sus hijos y por consiguiente una mejor educación sobre ellos.

En este sentido cabe indicar que el objetivo de la escuela de padres girará en torno a mejorar el vínculo entre las diferentes familias y el centro educativo, con la intención de proporcionar a los padres y madres las herramientas necesarias en la ardua labor de

educar a sus hijos en un mundo y una sociedad tan cambiantes como el nuestro y que tanto dista de la educación que los propios padres recibieron años atrás.

5.2 El *role play* o el juego de roles

Otra de las propuestas que nos gustaría realizar y que consideramos sería útil, tanto para el centro como para nosotros mismos de cara a nuestro futuro laboral como docentes, sería la utilización en el aula de actividades de prevención y tratamiento de los diferentes conflictos a través de la implantación del *role play* o juego de roles. Como su nombre indica el juego de roles es un juego o actividad en la que los participantes, en este caso los alumnos del curso, adoptan una serie de papeles o roles, que deben interiorizar y defender su postura ante el resto de la clase.

Es una técnica que permite tratar el problema de los conflictos, tanto de situaciones reales como imaginarias, poniendo a cada uno en el lugar del otro, es decir haciéndoles ver la situación en la que se encuentra la persona con la que se está discutiendo y viceversa. De hecho, el juego va más allá en cuanto a que los participantes pueden llegar a defender una postura completamente opuesta a la que ellos consideran correcta.

Con todo ello se consigue que los alumnos desarrollen valores como el respeto y la tolerancia hacia los demás, además de ayudarles a adquirir una madurez intelectual que les permita actuar con propiedad ante situaciones conflictivas, no sólo en los conflictos diarios que puedan surgir en el aula o el centro, sino también los conflictos que aparecen fuera del colegio, en el día a día de las personas que viven en sociedad. Según Cirigliano (1969) el *role playing* busca aportar, a la vez que obtener información, mediante la representación de situaciones del día a día que se centren en una mejor comprensión e implicación de todo el grupo.

El juego de roles servirá para trabajar y comprender, de un modo natural y espontáneo, una situación conflictiva tanto del aula como externa al centro estableciendo diferentes soluciones a la misma, a la vez, elegimos la que mejor se adapta a las necesidades y intereses de las personas implicadas en el mismo.

Posteriormente, y una vez finalizada la actividad, se intentarán establecer una serie de conclusiones entre los actores y los observadores para tratar el tema de conflicto desde todas las perspectivas posibles. De este modo, los docentes tendrán en sus manos una

herramienta útil que les ayude a trabajar las posibles problemáticas existentes o que puedan aparecer en el aula, de un modo fácil y entretenido en el que podrán participar, a la vez, todos y cada uno de los alumnos del aula.

5.3 Líneas de investigación futuras

A raíz de la realización de este trabajo y, vista la escasez de estudios y la poca bibliografía realizada hasta el momento, sería interesante analizar en mayor profundidad el impacto que ha tenido la inclusión en las aulas de un elemento como es el policía tutor, no únicamente en un centro concreto como se ha hecho en este trabajo en particular, sino a nivel provincial o nacional. De este modo podríamos tener una visión mucho más amplia del verdadero impacto que esta figura tiene como complemento y apoyo a la labor docente, además de sus ventajas e inconvenientes a la hora de introducirla en los centros.

Por otro lado, una vez obtenidos los resultados, y planteadas las diversas propuestas de mejora para el centro educativo objeto de estudio consideramos que sería interesante, como línea de investigación futura, el análisis de los resultados y de la situación educativa del centro, en relación a la implantación de la escuela de padres. Se debería investigar acerca de los cambios, o no, en la actitud de los alumnos del centro educativo, no sólo en el uso inadecuado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sino en el maltrato entre compañeros en general o en el absentismo en particular, como problemas existentes hoy en día.

CONCLUSIONES GENERALES

Una vez realizado el proyecto de investigación y analizados los datos obtenidos mediante los diferentes métodos de recolección de datos utilizados como las entrevistas al jefe de estudios y al policía tutor o los cuestionarios realizados a los alumnos de secundaria del centro, consideramos que los objetivos establecidos al inicio de este mismo trabajo han quedado, en mayor o menor medida, resueltos.

En primer lugar, si nos centramos en el primero de ellos, veremos que la entrevista realizada al jefe de estudios del centro educativo es esclarecedora ya que nos informa de la importancia que ha adquirido el policía tutor en la vida y desarrollo de algunas de las funciones del centro educativo. Se hace referencia a que en el pasado, existían situaciones que sobrepasaban las competencias educativas de los profesores y del centro en general y que provocaban una incertidumbre a los mismos al no saber exactamente cómo actuar o a quien acudir en busca de ayuda o consejo.

En este sentido, se desprende la importancia que ha adquirido el policía tutor como apoyo para el correcto funcionamiento del centro educativo. Los profesores sienten que cuentan con un apoyo externo a quien acudir en los casos en los que el reglamento de régimen interno del centro se queda corto o al suponer dichos problemas competenciales del profesorado y centro educativo.

Por todo ello, se entiende que el análisis realizado, y siempre teniendo en cuenta las limitaciones del mismo, nos indica que la experiencia realizada en cuanto a la introducción de un policía local del municipio, como apoyo al profesorado del centro educativo para la resolución de conflictos varios es positiva y posiblemente se seguirá realizando y aumentando sus actuaciones directas y de prevención en un futuro cercano.

En cuanto a las diferentes funciones que debe realizar el policía tutor debemos destacar la evolución que ha sufrido dicha figura en torno a los centros escolares. En el pasado, la función de la policía local y los centros educativos se reducía al hecho de que los agentes se encargaban de regular el tráfico y el paso de peatones en la salida y entrada a los centros educativos.

En la actualidad, y a raíz de las entrevistas realizadas, vemos que la policía local en general y los policía tutores en particular, realizan tareas varias que complementan el

correcto funcionamiento en los centros. Es cierto que se siguen encargando de regular el tráfico pero no es menos cierto que sus funciones, tanto dentro como fuera del mismo, han aumentado sustancialmente.

El tráfico y consumo de drogas en los alrededores e interior de los centros, el control de los accesos al centro, la mediación entre alumnos o entre padres y alumnos, actuaciones ante agresiones, presentaciones de temas varios a petición de los centros, actuaciones directas en diferentes tipos de conflictos comunes en las aulas como pueden ser: el maltrato entre compañeros, las agresiones, el absentismo o el abuso a través de las nuevas tecnologías han hecho que la sociedad en general y la policía local en particular hayan necesitado de policías preparados y especializados para actuar ante tanta variedad de problemas.

Con todo ello vemos que la labor del policía tutor es un trabajo complicado ya que se tratan temas en los que los menores son los principales protagonistas. Por ello, la discreción y meticulosidad en su trabajo debe ser un punto indispensable a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo esta actividad social.

En cuanto al marco teórico cabe señalar el hecho de que los conocimientos adquiridos durante su realización en relación a los diferentes tipos de conflictos, cómo afrontar dichos conflictos y la prevención de los mismos, nos ha servido para adquirir unos conocimientos importantes e imprescindibles en nuestro estudio con los que elaborar las consiguientes entrevistas al policía tutor y al jefe de estudios, además del cuestionario a los alumnos.

Todo ello, y partiendo siempre de nuestras limitaciones a la hora de realizar el trabajo, nos ha servido para conocer la situación real que viven las aulas de un centro educativo particular y, a la vez establecer una serie de recomendaciones adaptadas a las necesidades del mismo que permitan mejorar el proceso de resolución de conflictos existente y que permita mejorar la vida de los alumnos en este centro educativo en particular.

BIBLIOGRAFÍA

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista orbis/ Ciencias humanas*. Volumen año3, N° 7. Recuperado de www.dialnet.unirioja.es
- Ajuntament d'Andratx. (s.f). *Ajuntament d'Andratx*. Recuperado el 26/09/2013 de www.andratx.cat.
- Avilés, J.M. (2009). Cyberbullying, Diferencias entre el alumnado de secundaria. *Boletín de Psicología*, Volumen nº 96. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N96-6.pdf>
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- Carpena, A (2006). “Educació socioemocional a primària”. Catalunya: Eumo Editorial.
- Cirigliano, G. F. (1969). El “role playing”, una técnica de grupo en servicio social. Buenos aires: Hvmánitas.
- Colegio Ramón Llull, (s.f). *Col-legi Ramon Llull*. Recuperado el 30/09/2013 de <http://www.ramon-llull.com/es/home.aspx>
- Covas, R (2011). Programa de policía local y juventud. Manual técnico de implantación de programas de policía tutor. Recuperado el 12/09/2013 de http://www.policiacanaria.com/sites/default/files/manual_policia_tutor_05-05-2011.pdf
- Defensor del Pueblo (2000). *Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria*. Recuperado el 15/09/2013 de <http://defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/Documentacion/Estudioviolencia.pdf>
- Fernández, I (1998). “Prevención de la violencia y resolución de conflictos”. Madrid: Ediciones Nancea S.A de Ediciones Madrid.

-FUNDATUR, (S.F). *Foment del turisme*. Recuperado el 10/10/2013 de <http://www.newsmallorca.com/es/historia.htm>

-Goleman, D. (1998). *La pràctica de la intel·ligència emocional*. Barcelona: Kairós.

-Jares, X (2001). “Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia”. Madrid: editorial Popular, S.A.

-Kvale, S (1996). *Interviews: An Introduction to qualitative research interviewing*. Thousands Oaks, CA, Sage.

-Lederach, J.P. (1985). *LA REGULACIÓN DEL CONFLICTO SOCIAL: Un enfoque práctico*. Dossier fotocopiado, Barcelona.

-Ley orgànica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, 106 de 4 de mayo de 2006.

-March, J.C., Prieto, M.A., Hernán, M. y Solas, O. (1998). *Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: algo más que otro tipo de técnicas*. (Tesis de Maestría o Doctorado). Escuela Andaluza de Salud Pública, Campus Universitario de Cartuja.

-Martin, E. Lamarca, I., Hernández, J et al, (2006). “Convivencia y conflicto en los centros educativos. Informe del Ararteko sobre la situación en los centros de Educación Secundaria de la CAPV”. Ararteko: Gráficas Santamaría S.A.

-Martínez, L. (2013). *El método cuantitativo*. Recuperado el 25/09/2013 de <http://metodoscuantilucasmartinez.blogspot.com.es/2013/05/el-cuestionario.html>

-Martínez, M (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología*, volumen (9), nº1. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>

-MORSE, J. (2005). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Universidad de Alicante: Servicio de publicaciones.

-Navarro, P. (1999). Análisis de distintas estrategias para la participación de los padres en la escuela. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, volumen 3, 1. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev31COL4.pdf>

-Pita, S. y Pértegas, S. (2011). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado el 30/09/2013 de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com.es/2011/08/investigacion-cuantitativa-y.html>

-Pizaro, J. (2011). *Métodos Cuantitativos en la Planificación y Evaluación Educativa, Trabajo universitario*. Norderstedt Germany: Druck und Bindung: Books on Demand GmbH

-Sánchez, J. (2007). El estrés laboral docente: una dificultad añadida al reto de enseñar. *Educaweb.com*. Recuperado de <http://www.educaweb.com/noticia/2007/01/15/estres-laboral-docente-dificultad-anadida-reto-ensenar-2145/>

-Salvà, P. A. (1989). Turismo, medio ambiente y ordenación del territorio en las islas baleares. *Treballs de geografia departament de ciències de la terra, Universitat de les Illes Balears*, nº 42, p. 129-137.

-Torres, M.A. (2013). *La pizarra digital interactiva como herramienta de motivación en primaria*. (Tesis de Maestría o Doctorado). Universidad Internacional de la Rioja, Valencia. Recuperado el 10/10/2013 de http://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1709/2013_03_04_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1

-Tuvilla, J. (s.f). *Familia, Cultura de paz y valores democráticos*. Recuperado el 16/09/2013 de <http://josetuvillarayo.webcindario.com/downloads/familia-cultura-de-paz-y-valores-democraticos.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al policía tutor.

Buenos días, hoy es 21 de septiembre y me encuentro en dependencias policiales de la policía local de Andratx para hacer una entrevista con le policía tutor de Andratx para que nos cuente su experiencia en relación a la resolución de conflictos en los centros escolares del municipio.

1. En general, ¿cuál es la labor del policía tutor?

Buenos días, mi nombre es Alejandro Cano, soy componente de la jefatura de policía local de Andratx y actualmente ejerzo mis funciones en la unidad de menores de esta jefatura y labor que en este caso ejerzo como policía tutor o de referencia es la especialidad de cooperar en la resolución de conflictos en el entorno escolar. Tal y como establece lo establece la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de las fuerzas y cuerpos de seguridad nosotros somos colaboradores cercanos a la comunidad educativa y nuestra consiste el facilitar la resolución de aquellos problemas que, incluyendo las conductas de riesgo relacionadas con menores y con el mundo educativo o los servicios sociales, sin perder nuestra condición que ello nos encomienda como agente de la autoridad y todo lo que ello representa.

¿Y en qué etapas educativas soléis trabajar?

Trabajamos tanto de infantil, a requirente de las guarderías del municipio, que nos solicitan que iniciemos a los jóvenes para que conozcan nuestra figura como policías, las labores que realizamos y sobretodo, que no nos tengan miedo a medida que van creciendo, para que no nos tengan miedo si nos tienen que solicitar alguna ayuda. Además trabajamos con primaria, secundaria y bachillerato por lo que se incluyen todas las etapas educativas.

2. ¿Cuáles son las incidencias más comunes en los centros educativos?

Actualmente trabajamos contra el absentismo escolar, intervenimos en situaciones de menores sin escolarizar, vigilamos los exteriores e inmediaciones de los centros educativos de posibles personas ajenas o de que no haya ningún tipo de incidencia tanto de personas que vengan del exterior como las que se encuentran en el interior del recinto docente, actuamos frente al vandalismo y daños a las instalaciones escolares conductas de riesgo y especialmente el acoso escolar y los abusos sexuales a menores. También luchamos contra el consumo de tabaco y velamos para eliminar el tráfico o consumo o tenencia de sustancias tóxicas ilegales en las escuelas y en sus entornos.

¿Y en cuestión de nuevas tecnologías, al estar tan de moda el ciber acoso, habéis realizado alguna actuación en la localidad?

La verdad es que últimamente nos encontramos un incremento de los requerimientos e incidencias relativas con las TIC en que estén encartados menos de edad o incluso con mayores de edad. En estos casos, hemos tenido varias actuaciones en relación con incidencias relativas a aplicación de las nuevas tecnologías y, sobretudo con casos de menores. Actualmente miramos de prevenir mediante las charlas preventivas de que los menores se conciencien de qué tipología o tipo de conductas son inadecuadas y las consecuencias que pueden acarrearles.

¿Y en cuanto a agresiones, soléis actuar solo en las inmediaciones del centro o también dentro del centro?

Nosotros intervenimos tanto dentro como fuera, a requerimiento del centro de agresiones entre alumnos y alumnos y profesores o entre alumnos que hay una pelea y agreden a un profesor o dos alumnos o más se agreden fuera o en las inmediaciones del centro. Intervenimos tanto en el interior como en el exterior del centro, en cualquiera de las dos situaciones.

3. ¿en cuanto al protocolo de actuación, es el mismo para todos los casos o varía según el tipo de conflicto?

Normalmente, la unidad de menores o policías tutor en la comunidad autónoma de las islas baleares, tenemos establecido por la consejería o más bien la dirección general de interior de coordinación en materia policial, una serie de protocolos en materia de menores o que se ven involucrados menores de edad. Los protocolos de actuación ¿Qué si son los mismos para todos los casos?, hay unos genéricos pero normalmente se valoran las circunstancias que rodean la menor y a su entorno. Posiblemente se tenga que derivar, independientemente de los ponga el protocolo, a otros servicios de atención que existan o se hayan creado.

4. Un tema que nos interesa bastante es el tema de la R.S. ¿hacéis charlas o presentaciones? Y en cuanto al procedimiento, ¿os llaman los centros o dentro de vuestras tareas se incluye el ir a los centros directamente?

La demanda que nos hacen los centros por la diversa problemática que se vayan encontrando en el interior de los centros docentes o por los indicadores que se vayan percibiendo se nos suelen solicitar una serie de charlas preventivas, además de que se

están realizando, por parte del gobierno balear, unas campañas de prevención en relación a las TIC en las aulas para los menores y en referencia también a sus padres.

Desde esta jefatura se tiene previsto realizar charlas preventivas, tanto a los menores como a los padres, en relación a la prevención del uso y manejo de las nuevas tecnologías y las posibles consecuencias y conductas. Otro aspecto que tratamos desde esta jefatura, y más concretamente desde esta unidad de menores, es la demanda que se hace por cosas concretas o casuísticas concretas que los centros nos solicitan. Puede haber sido que se ha constatado una agresión o una amenaza y a raíz de eso, el equipo directivo del centro nos solicite dar, para esa aula en concreto una charla preventiva, como por ejemplo de violencia en el ámbito escolar con el objetivo de prevenir dichas conductas.

5. Para finalizar. ¿consideras que la prevención que se hace es eficaz o por el contrario debería ser más activa? ¿qué valoración le darías?

El referencia a la prevención que actualmente se realiza, realmente es eficaz, nosotros hemos comprobado y tenemos datos de que los jóvenes ya son conscientes de ciertas cosas que anteriormente desconocían por lo que es eficaz. ¿suficiente?, que sea más activa?, desde mi punto de vista en materia de prevención, es algo que siempre tiene que ir a más, en aumento, para prevenir futuras problemáticas y que los menores en cuestión y los centros docentes o los docentes de dichos centros sean conscientes y tengan la máxima información y herramientas a su disposición.

Muchas gracias por la colaboración en este proyecto.

Anexo 2. Entrevista al jefe de estudios de secundaria.

Buenos días, me dispongo a realizar una entrevista al jefe de estudios de secundaria para tratar el tema de la resolución de conflictos y la intervención del policía tutor en el centro educativo.

1. En general, ¿son abundantes los conflictos en los centros educativos hoy en día?

De cada día más, si analizamos los últimos 5 o 6 años podríamos decir que los conflictos han ido aumentando, no en gravedad, tal vez, pero sí en cantidad.

2. ¿Cuáles son los tipos de conflicto más comunes dentro del aula?

Dentro de los centros son entre los chicos, se insultan, se molestan el uno al otro, en los centros educativos los conflictos son fáciles de resolver en general. Fuera, los conflictos suelen venir más de fuera que no de dentro de los propios centros.

3. ¿Cuál es el protocolo de actuación ante los conflictos?, ¿es el mismo para todos los casos o dependiendo del tipo de conflicto sí que hay que actuar de una manera o de otra?

A ver, dentro de los centros tenemos un RRI, conflicto que detectamos conflicto que actuamos con el reglamento. Evidentemente, el reglamento tiene todos los protocolos establecidos para el tipo de conflicto que podamos detectar. Evidentemente los conflictos que vienen de fuera del centro son los que nosotros no podemos tratar y son los que podemos traspasar al policía tutor.

4. ¿Se realiza algún tipo de trabajo preventivo o charlas por parte del policía tutor?

Sí, de momento se ha hecho una sobre drogas y la intención es realizar más charlas para intentar resolver los conflictos que nos vienen y nos crean más problemas.

5. ¿Cuándo o para que casos consideráis necesaria la intervención del policía tutor?

En nuestro caso tenemos dos, el absentismo, en estos casos sí que actuación del policía tutor ha sido rápida y muy efectiva en los últimos casos que hemos tenido. Nos ha quitado muchos problemas. Y en los conflictos que nos trasladan los chicos desde la calle al centro, sobretodo conflictos que suelen empezar a través de las nuevas tecnologías, de insultos, de faltas de respeto que empiezan fuera y se suelen trasladar al

centro. En muchos el problema viene de fuera, en estos sí que el policía tutor ha actuado y ha resuelto el problema.

¿Normalmente es el centro que avisa al policía tutor?

Cuando a nosotros nos suelen padres con conflictos que tiene su hijo, que lo están acosando, inmediatamente detectamos que este conflicto viene de fuera informamos inmediatamente al policía tutor. Sí que es verdad que alguna vez el policía tutor nos ha informado de conflictos que ocurren fuera y que pueden venir al centro.

6. Desde su implantación, ¿en qué aspectos o cómo ha variado la labor del profesor dentro el centro y relación a la resolución de conflictos gracias al policía tutor?

En principio, ha sido muy positivo, la valoración es muy positiva, ya que los conflictos que nosotros le hemos planteado nos los ha resuelto. Entonces, Para nosotros ha sido un gran alivio poder quitarnos un trabajo que muchas veces no sabíamos ni a donde teníamos que ir, a que puerta teníamos que tocar, para resolver estos conflictos. En este caso, pues la verdad es que la valoración es muy positiva porque en los problemas que hemos tenido el policía tutor ha actuado y actuado muy bien.

Muchas gracias por la entrevista.

Anexo 3. Cuestionario a los alumnos del centro.

1. Selecciona el tipo de conflicto más común en tu centro educativo.
 - a. Vandalismo
 - b. Absentismo
 - c. Agresiones
 - d. Maltrato entre compañeros
 - e. Maltrato entre compañeros a través de las nuevas tecnologías

2. ¿Consideras que en tu colegio hay muchos conflictos?
 - a. Sí, algunas veces
 - b. Nunca o casi nunca

3. ¿Qué tipo de charlas preventivas se han realizado?
 - a. De resolución de conflictos
 - b. Otros temas
 - c. Resolución de conflictos y otros temas
 - d. No se han realizado

4. ¿Conoces el papel que juega el policía tutor en el centro y sus funciones?
 - a. Sí
 - b. No

5. Sobre qué temas consideras que serían necesarias presentaciones o charlas preventivas por parte del policía tutor que ayuden a reducir los conflictos?
 - a. Internet, TIC y redes sociales
 - b. Agresiones
 - c. La escolaridad y el absentismo
 - d. Respeto a los demás
 - e. Vandalismo

6. ¿Cuál es tu opinión acerca del Reglamento de Régimen Interno del centro?

- a. Bueno
- b. Adecuado y eficiente
- c. Poco útil
- d. Inadecuado