



## Revista Electrònica

**IN**vestigació  
novació

Educativa i Socioeducativa

**Los planes de convivencia como documento activo  
del centro y para el centro.**



Universitat de les  
Illes Balears  
Institut d'Estudis  
del Lenguatge

Andrés Nadal, Universitat de les Illes Balears  
Margarita Vives, Universitat de les Illes Balears  
M<sup>a</sup> Carmen Capella, Universitat de les Illes Balears

## *Los planes de convivencia como documento activo del centro y para el centro.*

### **Resum**

*Aquesta investigació reflecteix la realitat de la implicació de la comunitat educativa dels IES de les Illes Balears en la confecció de plans de convivència. Primer de tot es fa una reflexió sobre el conflicte als centres escolars i les diferents formes d'intervenció. També es presenta una revisió del marc legal dels plans de convivència a les Illes Balears. En darrer terme s'ha demanat als orientadors i caps d'estudis sobre el grau de conflicte als seus centres, com també les tècniques utilitzades per detectar-lo. Altres qüestions han intentat esbrinar la implicació dels pares, professors i alumnes en la confecció del pla de convivència del seu centre i quina ha estat la difusió del pla entre la comunitat educativa.*

### **Paraules clau:**

*convivència, plans de convivència, comunitat educativa*

### **Resumen**

*Esta investigación refleja la realidad de la implicación de la comunidad educativa de los IES de las Islas Baleares en la confección de los planes de convivencia. Primeramente se hace una reflexión sobre el conflicto en los centros escolares y las diferentes formas de intervención. También se presenta una revisión del marco legal de los Planes de Convivencia en las Islas Baleares. Por último se ha preguntado a los orientadores y jefes de estudio sobre el grado de conflicto en sus centros así como las técnicas utilizadas para la detección del mismo. Otras cuestiones han intentado averiguar la implicación de padres, profesores y alumnos en la confección del plan de convivencia de su centro y cuál ha sido la difusión del plan entre la comunidad educativa.*

### **Palabras Clave**

*Conflicto, convivencia, planes de convivencia, comunidad educativa*

Andrés Nadal, Universitat de les Illes Balears  
Margarita Vives, Universitat de les Illes Balears  
M<sup>a</sup> Carmen Capella, Universitat de les Illes Balears

### **Per citar l'article**

"Nadal, A., Vives, M., Capella, C. (2008). Los planes de convivencia como documento activo del centro y para el centro. *IN. Revista Electrònica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*, V. 1, n. 0, PAGES 203-224. Consultado en [http://www.in.uib.cat/pags/volumenes/vol1\\_num0/nadal\\_vives\\_capella/index.html](http://www.in.uib.cat/pags/volumenes/vol1_num0/nadal_vives_capella/index.html) en (poner fecha)"

Convivir: intr. Vivir en compañía de otro u otros, cohabitar

Las palabras, en muchas ocasiones, implican en si mismas la totalidad de un concepto. Convivir, es uno de esos casos. El término convivencia, encierra todo un campo de connotaciones y matices cuya suma nos revela la esencia que vincula a los individuos y que les hace vivir armónicamente, en grupo. Se trata de ceñirse a unas reglas, a unas pautas de conducta, que permiten al individuo la salvaguarda del respeto y la aceptación de los otros. La convivencia, constituye el sustrato necesario para que se produzca el hecho educativo . (Ortega, 2007)

El cambio de las relaciones sociales, la desmembración de la familia tradicional extensa, el aislamiento de los grupos familiares, etc, ha hecho que la convivencia sea un concepto que ha pasado, de enseñarse en la calle, con los vecinos, los parientes ... a ser una parte muy importante de la educación.

La tradición educativa, nos presenta la educación con la creencia que el conocimiento es transmitido desde los profesores hacia los alumnos, siendo el fin último de la educación, transmitir conocimientos (Ortega, 1997) No obstante, en la actualidad el sistema educativo tiene entre sus objetivos fomentar en el alumnado la adquisición de hábitos de convivencia democrática, de respeto mutuo y de participación responsable en las distintas instancias sociales y culturales (LOE, 2006). A los alumnos, a los padres, a los maestros, se les pide que convivan en un mundo cada vez más diverso y más heterogéneo y con la necesidad de armonizar las diferentes tradiciones culturales con un modelo educativo común. También se busca tener los mecanismos adecuados para dar respuesta a las necesidades docentes de la sociedad del siglo XXI y a la problemática que se presenta en los centros: bulling, racismo, xenofobia, sexismo....

En la escuela se aprende, o se debería aprender, a vivir con los otros y a construirse una identidad cívica que incluya el reconocimiento y el dominio de los derechos y deberes propios y compartidos. Como muy bien señaló Delors (1996), el trabajo escolar consiste en orientar a los escolares a aprender a ser y estar; aprender a pensar y comprender; aprender a hacerse y sentirse útil y aprender a relacionarse con los demás, eso es, a convivir.

## Programas de convivencia y resolución de conflictos

La formación en resolución de conflictos se basa en una idea esencial que el conflicto es necesario, se presenta en la vida de la persona y no se puede eliminar. Lo que se debe hacer es aprender de él.

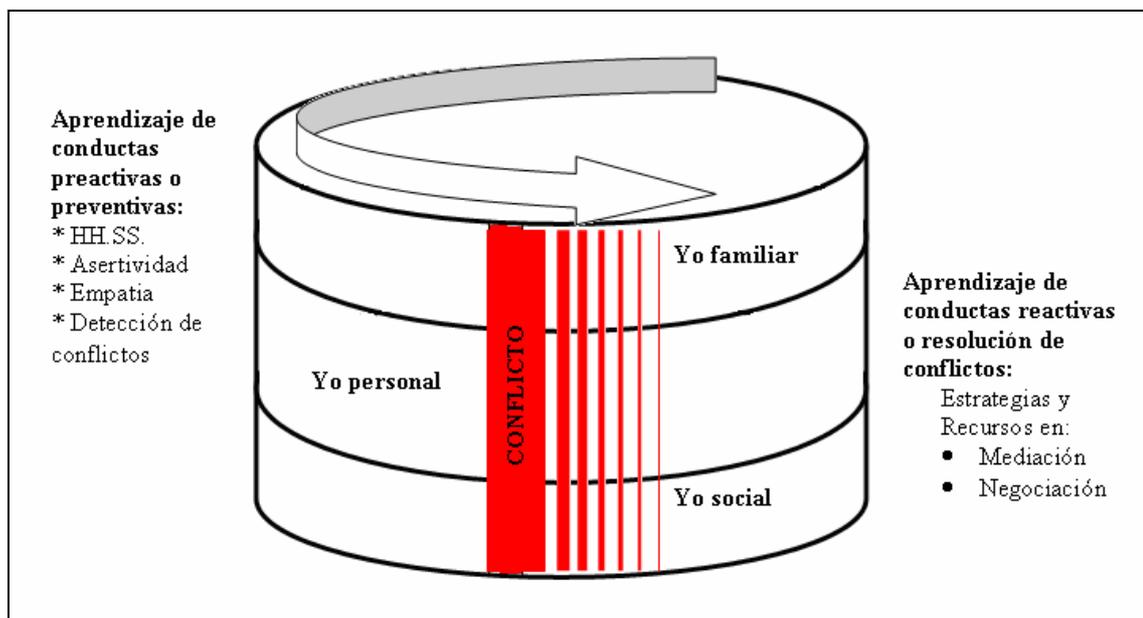


Ilustración 1: El conflicto como momento en la vida

El conflicto es algo que no se puede evitar ya que es necesario para el crecimiento personal y social. En la ilustración (1) se presenta el conflicto como un momento en la vida de la persona que la modifica sustancialmente desde una perspectiva del Yo persona, del Yo social y el Yo familiar. Para que un conflicto se convierta en un elemento de crecimiento son necesarias dos estrategias: a) antes de que éste se dé, se debe enseñar a los sujetos estrategias para saber cómo responder a él, y b) si la respuesta no ha sido aprendida o no se ha dado con la respuesta adecuada, se deben enseñar los recursos para resolver el problema de la forma más favorable posible, para así aprender de él.

En todo proceso, y la convivencia es un proceso, existen momentos en los que no se cumplen los objetivos deseados y las cosas van mal. A los problemas de la convivencia, se suele denominar con el término conflicto.

Se han dado múltiples definiciones de conflicto. En la mayoría de ellas se destaca la importancia de los procesos de regulación previos y posteriores al conflicto para que se den encuentros entre las posturas de las personas en conflicto, para lograr la comprensión, la resolución de problemas y la mejora de las relaciones, y así evitar que el conflicto degenera en violencia.

Existe una idea extendida que considera el conflicto como algo negativo que hay que eludir. Esta idea esté probablemente basada en motivos como los siguientes:

Cuando hablamos de conflictos, nos solemos referir a la forma en la que estos se suelen afrontar o resolver que generalmente no es de forma positiva; se recurre a la violencia, la anulación del otro, la imposición.

Es sabido que enfrentarse a un conflicto requiere de una implicación, de un esfuerzo que necesita energía y tiempo y generalmente genera una situación no muy agradable.

Un tercer motivo es el miedo y la indefensión con la que nos enfrentamos a los conflictos, ya que la mayoría (incluidos los docentes) nos vemos como poco o nada capacitados, no poseemos herramientas y recursos, para gestionarlos de manera positiva.

Conflicto no es sinónimo de violencia. La violencia es para hacer daño (Villaosada y Palmeiro, 2006). En el conflicto existe una tensión, una energía; el conflicto encierra una oportunidad de paz. No obstante, como afirma Galtung (2003, p.107): *“En el interior de cada conflicto hay una contradicción, algo que se interpone en el camino de otra cosa..., un problema. Y ¿qué mejor fuerza motriz para cualquier individuo o colectivo que un problema que exige solución?”*.

Cascon (2000) definió el conflicto como toda actividad en la que un sujeto se enfrenta con otro u otros por la consecución de uno o varios objetivos. El conflicto implica desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes interdependientes. Es un proceso relacional en el que se producen interacciones enfrentadas. Puede originarse simplemente en la percepción de necesidades o intereses encontrados, que no se satisfacen a la vez o en forma conjunta, debido a incompatibilidades o diferencias en los valores o en la percepción de la situación o por escasez de recursos. El conflicto se dará cuando un sujeto tiene un objetivo que otro no está dispuesto a facilitar o a obstaculizar. Jares (1997) añade que las personas o grupos en disputa están determinadas por la incompatibilidad personal, en valores o en los intereses que sostienen. A veces, incluso con la intención de infligir daño (Moore, Ch.,1994, pág.4).

La cuestión es como canalizar constructivamente esa energía para que realmente sea una oportunidad para el encuentro, para el diálogo, para mejorar las relaciones, para la convivencia, para un crecimiento personal y, por ende, para un cambio social. Para que este cambio y este progreso personal sea posible es necesario el conocimiento de las técnicas de resolución constructiva de los conflictos. Cornelius y Faire presentan la idea de que introducir un punto de vista diferente a la hora de abordar un conflicto, puede ser suficiente para que este se resuelva de una forma positiva y formativa. *“El conflicto puede ser positivo o negativo, constructivo o destructivo, depende de lo que hagamos con él. Indudablemente muy raramente se mantiene estático ya que puede cambiar en cualquier momento. Podemos a veces variar su curso simplemente desde otro punto de vista”* (1998, pág.14). Escuchar las emociones, descubrir los intereses y necesidades que esconden las posiciones, atender a cada una de las personas en conflicto y a su relación, son elementos de comprensión y de transformación de la forma de enfrentarse a los conflictos.

La interacción de todos los factores físicos y de los elementos estructurales, personales y organizativos de un centro docente origina un entorno particular que a su vez influye en el comportamiento de los agentes. A la percepción individual y colectiva del entorno educativo, se le denomina clima y éste es considerado actualmente como el origen de los comportamientos individuales en las escuelas. Así pues, el clima

escolar de un centro está determinado, por la cantidad de conflictos que se den en éste, así como con la forma como la comunidad educativa los resuelve.

En la siguiente tabla se presentan diferentes elementos (personales, sociales, físicos y organizativos) que influyen en el clima escolar y, por ende, en la convivencia de un centro:

|                                  |                         |  |
|----------------------------------|-------------------------|--|
| Centro como parte de la sociedad |                         |  |
| Institución                      | Los espacios del centro |  |
|                                  | Documentos              | Reglamentos                            |
|                                  |                         | Proyectos curriculares                 |
|                                  | Organización            | Docentes                               |
|                                  |                         | Aulas                                  |
| Comunidad educativa              | Profesores              | Equipo directivo                       |
|                                  |                         | Profesores tutores/aula/ especialistas |
|                                  | Alumnos                 |  |
|                                  | Padres <sup>33</sup>    |  |
|                                  | Personal no docente     |  |

Tabla 1: Elementos que afectan al clima de centro

Como puede verse en la Tabla 1, los elementos que definen el centro y su clima son muy variados y no siempre está en manos de la institución educativa el cambio de los mismos. Existen factores inmutables, con los cuales el centro debe aprender a convivir, como son: una realidad arquitectónica determinada, una realidad social determinada... Mientras que, por otro lado, el centro como institución y como grupo humano organizado, puede incidir en un conjunto de factores que sí pueden modificar el clima de centro (Antúnez, 1998). No obstante, este mismo centro, en demasiadas ocasiones tiene roles, ideas e interacciones difícilmente cambiables, que de una forma indirecta y no explícita, vienen a confeccionar un "currículum oculto". Este "currículum oculto" (Santos Guerra, 2002) es el resultado de una tradición escolar que genera unos posicionamientos tácitos frente a la institución educativa y la práctica docente que gestionan el día a día del centro. Este currículum oculto, suele ser el que crea mayores resistencias a la hora de introducir cambios en la práctica docente.

Por otra parte, existen los diferentes miembros de la comunidad educativa que son sujetos directos de la acción. Padres, profesores y alumnos son piezas clave en el desarrollo de la vida escolar y determinan con sus actuaciones el clima escolar del centro. De la interacción de los distintos factores que conforman el centro educativo, se van a generar los conflictos en el centro y también desde el mismo centro se van a dar respuestas a estos conflictos.

<sup>33</sup> La importancia de la familia es fundamental tanto como agente principal de la educación así como factor de riesgo y protección en el desarrollo del niño y adolescente (Díaz-Aguado, 2006)

No podemos, ni debemos intentar erradicar todo tipo de conflicto en el centro al plantearnos un plan de convivencia, si no que debemos buscar los mecanismos para reconducirlo y hacer de éste el elemento educativo que es. Este tipo de actuaciones requiere de unos cambios tanto en la mentalidad como en la forma de actuación de los diferentes miembros de la comunidad educativa. La intervención en la resolución de conflictos se debe dividir en dos momentos: antes del conflicto (actuaciones preactivas) y después del conflicto (actuaciones reactivas).

Cada una de estas etapas, necesarias en si mismas, requiere de unas actuaciones formativas diferentes por parte de los diferentes miembros de la comunidad educativa. De forma esquemática, las actividades que se proponen, tanto en la etapa preactiva como en la reactiva, se presentan en la Tabla 2 (Previas al conflicto) y la Tabla 3 (Posterior al conflicto).

**Actuaciones y Formación en competencias Preactivas al Conflicto.**

| Dirección   | Profesores <sup>34</sup>  | Alumnos   | Padres  |
|---|---|---|---|
| 1.- Revisión de los documentos de centro.<br>2.- Habilidades comunicativas (haciendo hincapié en la empatía y asertividad).<br>3.- Conceptos, técnicas de detección y prevención de conflictos en el centro (padres, profesores, personal no docente).<br>4.- Formación en la: Negociación.<br>Mediación. | 1.- Revisión y adaptación de la documentación de aula <sup>35</sup> .<br>2.-Conceptualización, técnicas de detección y prevención de conflictos en el aula.<br>3.- Conceptos, técnicas y procedimientos en Competencia Social y procesos de comunicación emética y asertiva.<br>4.- Procedimientos didácticos para trabajar la Competencia Social con los alumnos<br>5.- Procedimientos y técnicas para la confección y aplicación del PAT.<br>6.-Formación en la: Negociación.<br>Mediación. | 1.- Competencia Social:<br>Conocimiento de las emociones.<br>Control de emociones.<br>Conducta asertiva.<br>Cooperación.<br>Comunicación eficaz.<br>2.- Formación en:<br>Alumno Negociador.<br>Alumno Mediador.<br><br>Los conceptos que se presentan no están aislados si no, contrariamente, están muy interconectados. No obstante se cree que antes de entrar en la Negociación y la Mediación, es necesario haber trabajado la Competencia Social. | 1.-Escuela de padres.<br>Control de emociones.<br>Conducta asertiva.<br>Cooperación.<br>Comunicación eficaz.<br>2.-Competencias parentales:<br>Gestión de las normas en el hogar.<br>Clima familiar.<br>A demandar ayuda cuando la familia se ve desbordada.<br>3.- Formación en la: Negociación.<br>Mediación. |

**Tabla 2: Actuaciones y Formación en competencias Preactivas al Conflicto.**

<sup>34</sup> Al referirnos a los profesores, no hacemos en principio diferencia entre profesor de aula y profesor tutor. No obstante si que hay actividades que deben ser desarrolladas de una forma más específica en el Plan de Acción Tutorial.

<sup>35</sup> Recordemos que las adaptaciones curriculares, son documentos de aula, responsabilidad del tutor, aunque en demasiada ocasiones recae su confección y gestión en los profesores de pedagogía terapéutica, audición y lenguaje o atención a la diversidad.

Formación en conductas reactivas de la resolución de conflictos.

| Dirección  | Profesores  | Alumnos  | Padres  |
|--|---|--|---|
| 1.- Procesos de Negociación.<br>2.- Procesos de Mediación.<br>3.- Gestión de conflictos con fines educativos.<br>4.- Conocimiento y creación de redes de ayuda en Resolución de conflictos | 1.- Procesos de Negociación.<br>2.- Procesos de Mediación.<br>3.- Gestión de conflictos con fines educativos.<br>4.- Conocimiento de redes de ayuda en Resolución de conflictos | 1.- Procesos de Negociación.<br>2.- Procesos de Mediación<br><br>Los conceptos que se presentan no están aislados si no contrariamente, están muy interconectados. No obstante se cree que antes de entrar en la Negociación y la Mediación, es necesario haber trabajado la Competencia Social. | 1.- Procesos de Negociación.<br>2.- Procesos de Mediación |

**Tabla 3: Formación en conductas reactivas de la resolución de conflictos.**

Los temas a tratar en cada grupo-clase o ciclo educativo dependen de los intereses de los profesores, una vez realizada una evaluación de las necesidades del centro, teniendo claro que lo que se busca no es una intervención puntual, si no la generación de una necesidad y de una forma de trabajar que dure en el tiempo

## **Descripción del trabajo a realizar para la implementación del programa de convivencia**

La convivencia escolar no se puede dar de una forma aislada en el centro. La convivencia afecta a todo el sistema, a todas las partes del mismo. En un centro educativo, no se puede pretender realizar un programa o un plan de convivencia centrándonos únicamente en los alumnos. Si bien estos son una parte importante de la dinámica educativa, no son la única.

La convivencia escolar, parte de la idea que son todos los miembros de la comunidad educativa los que deben ser capaces de convivir de una forma correcta. El hecho relacional afecta a todos los miembros de la comunidad educativa, padres, profesores, alumnos y personal no docente. Así se puede decir que la convivencia escolar es más que un programa o un proyecto, tiene que convertirse en una cultura que afecta a todos los miembros del centro.

No se debe caer en el reduccionismo de equiparar a la convivencia con la no-violencia. Si bien es cierto que una parte de los problemas de convivencia, los que mayor impacto mediático tienen, están relacionados con la violencia, esta no es la única forma de no-convivencia que hay en los centros. La falta de comunicación, en cualquiera de sus aspectos y sean cuales sean los interlocutores, es el problema de no-convivencia que más se da en los centros educativos. Las relaciones entre padres y profesores, entre profesores y profesores, entre profesores y alumnos, entre alumnos y alumnos, entre profesores y personal no docente... pueden generar problemas de comunicación. Esto implica que un plan de convivencia, debe ir más allá de las aulas y los pasillos, de la idea reduccionista de que los conflictos solo se dan en las relaciones entre profesores y alumnos o entre los propios alumnos, para convertirse en una acción de centro, ya que son todos los sujetos del centro los que se ven involucrados de una u otra manera en la convivencia. Los documentos de centro - PEC, PCC, PAT, PLC...- deben compartir y estar imbuidos de esta cultura de la convivencia, en la que debe estar presente la erradicación de la violencia, en cualquiera de sus facetas (sexismo, discriminación, racismo...) (Bolívar, 2007). Para llegar a saber cuál es la problemática que presenta un centro educativo determinado, es necesario primeramente vertebrar unos mecanismos de recogida de datos que nos permitan saber cuáles son los problemas de convivencia que presenta el centro y la implicación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

Así pues, gestionar un centro desde la perspectiva de la convivencia, va más allá de hacer un plan para trabajarla o realizar jornadas, semanas o meses de la "convivencia en el centro". Los planes de trabajo de la convivencia, deben ser conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa, ya que todos sus miembros son agentes activos de la convivencia del centro. La convivencia en el centro es un eje vertebrador que afecta a todos los estratos y a todos los elementos, tanto documentales como personales, que constituyen (alternativas: o que integran o forman) el centro escolar.

Consciente de esta premisa, la Conselleria de Educació de les Illes Balears promovió un Decreto para la creación de Planes de Convivencia (Decreto 112 / 2006), donde se marcan las principales líneas de trabajo para la creación, seguimiento y evolución de los Planes de Convivencia en los centros escolares. Todos los miembros

de la comunidad educativa están invitados a participar en la confección del plan de convivencia del centro.

El Decreto 112/2006, marca las principales actuaciones e investigaciones que se habían ido realizando durante las últimas décadas a nivel europeo, estatal y autonómico. Para la Conselleria, estas fueron las más destacables (Tabla 4):

|   |            |   |
|---|------------|---|
| Europeo   | 1970-1975  | Definición de la violencia escolar en países escandinavos.<br>Inglaterra, Irlanda y Francia inician estudios descriptivos y medidas educativas para abordar la violencia escolar  |
|   | 1988       | Conferencia para combatir el maltrato en escuelas, a propuesta de la Comisión Europea (Londres)   |
|   | 1997       | Conferencia "Escuelas Seguras", donde se demanda la necesidad de implantar medidas para la prevención de la violencia escolar   |
|   | 1998       | Creación del Observatorio Europeo de la Violencia Escolar (Bordeus, 2006)   |
| Nacional  | Años 80    | Primeras investigaciones, muestras pequeñas   |
|   | 2000       | Informe sobre la Violencia Escolar (Oficina del Defensor del Pueblo en colaboración con el Comité Español de UNICEF a instancia de la Comisión Mixta de las Cortes Generales)   |
|   | Marzo 2006 | Plan para la Promoción y Mejora de la Convivencia Escolar (Ministerio de Educación y sindicatos)  |
|   | Junio 2006 | Creación del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar y de Prevención de los Conflictos Escolares   |
| Autonómico  | 2005       | Creación del <i>Observatori</i> y el <i>Comissionat per a la Convivència Escolar</i> en los centros educativos de las Islas Baleares  |
|   | 2006       | Acuerdo del 24 de julio donde el Govern ordenaba impulsar planes de convivencia que se orienten en el establecimiento de normas surgidas del consenso de la comunidad escolar y sostenidas en el principio del diálogo como medio para resolver los conflictos. |
| Fuente: Decreto 112 /2006 ,29 de diciembre, de qualitat de convivència en els centres docents sostinguts amb fons públics de la CAIB. |            |   |

**Tabla 4: Principales actuaciones e investigaciones que se habían ido realizando durante las últimas décadas a nivel europeo, estatal y autonómico**

Fruto de este último acuerdo, y teniendo presente el contexto descrito anteriormente, la Conselleria d'Educació aprobó el curso pasado el Decreto 112 / 2006, de 29 de diciembre, de *qualitat de convivència en els centres docents sostinguts amb fons públics de la CAIB*, donde se marcaban como objetivos principales:

Promover y desarrollar medidas y recursos para el fomento de la convivencia escolar en los centros y, al mismo tiempo

Desarrollar mecanismos de relación y de coordinación entre los componentes de la comunidad educativa y la administración educativa.

Para poder llevarlos a cabo, es necesario crear el Plan de Convivencia en cada centro educativo, en el cual se deben incluir el conjunto de estrategias y pautas de actuación dirigidas a la comunidad educativa para poder fomentar la convivencia

escolar, facilitar la prevención de conductas contrarias a la convivencia escolar y la resolución de situaciones conflictivas.

Este documento, que debe ser formulado por la Comissió de Convivència y aprobado por el Consell Escolar, ha de plantearse como un eje vertebrador de la acción educativa y, por ello, ha de formar parte de los proyectos educativos, de las Programaciones Anuales, de las Memorias Anuales y debe quedar constancia de las actuaciones en el Reglamento de Régimen Interno de cada centro.

Se parte de la idea de que la realidad de cada centro es diferente de la de los demás, y debe basarse en su propia realidad. Sin embargo, el artículo 5 del mencionado decreto indica los apartados que deben contemplarse en los Planes de Convivencia:

Características del entorno que pueden influir en la convivencia: características del centro, diagnóstico de la convivencia en el centro, respuestas que da el centro a estas situaciones y la relación con la familia y con los servicios y recursos de su entorno.

Los objetivos que se pretenden lograr, dentro de los cuales deben incluirse la integración efectiva de todo el alumnado, la promoción de la participación de las familias, el impulso de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa y la prevención de los conflictos y la gestión positiva de estos.

Propuestas de formación y de optimización de recursos.

Acciones para la consecución de los objetivos (responsables, actuaciones, metodología, temporalización, recursos materiales,...)

Procedimientos específicos de actuación para prevenir casos de violencia y de acoso escolar

Una vez constituida la *Comisión de Convivencia*, y elaborado el *Plan de Convivencia*, debe articularse un protocolo de seguimiento. La Comisión es la encargada de modificar y adaptar el Plan de Convivencia, hacer el seguimiento de éste y coordinar su aplicación y las iniciativas de los sectores referentes a la convivencia, elaborar la memoria de evaluación del Plan de Convivencia y elevar al Consejo Escolar sugerencias y propuestas para mejorar la convivencia (Art. 6). Se considera que la participación de todos los miembros de la comunidad educativa es muy necesaria (Art. 9).

¿Quién forma esta Comisión? Es una comisión abierta a toda la comunidad educativa. Debe estar formada, como mínimo, por un representante de cada sector de la misma: un representante del profesorado (elegido por el Claustro), uno del PAS<sup>36</sup>, uno de los padres y uno de los alumnos (elegidos ambos entre los representantes del Consell Escolar), además del director/a del centro, el Jefe/a de Estudios y un representante del Departamento de Orientación. Uno de estos participantes será el interlocutor con la Administración Educativa y el Observatorio de la Convivencia (Art. 7). La Comisión se debe reunir trimestralmente (Art 8).

---

<sup>36</sup> PAS, Personal de Administración y Servicios.

El seguimiento que debe hacerse es doble. Por una parte, el de aquellos alumnos que no se ajusten a las normas de convivencia y, por otra, a los procesos de inadaptación o de marginación de alumnos que hayan sido víctimas de las conductas contrarias a la buena convivencia (Art. 10). Las actuaciones que se lleven a cabo deben estar procedimentadas a través de protocolos individuales y grupales de actuación (Art. 11) y deben incluirse en el Plan de Convivencia.

A final de curso debe realizarse un informe anual que incluya como mínimo: las actividades realizadas, la formación recibida, los recursos utilizados, el asesoramiento de apoyo externo, la implantación de medidas, la participación de la comunidad educativa, la valoración de las actividades, el análisis de los problemas detectados, las propuestas de mejora y la documentación elaborada y la estadística de casos (Art. 15). Este informe se incorporará a la memoria del centro y será remitido, una vez aprobado por el Consell Escolar, al Observatori per a la Convivència Escolar (Art. 16 y 17).

Para la elaboración y desarrollo de los planes de convivencia en los centros escolares, la Conselleria d'Educació promovió diversos cursos de formación para el profesorado. Al mismo tiempo, ha ido elaborando un fondo de documentación que se recogía en el Observatori para la Convivència Escolar y actualmente está en fase de creación el *Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de les Illes Balears* (Decreto 10/2008, de 25 de enero).

## **Elementos de la confección del plan de convivencia en los IES de Baleares**

Una vez descrito qué es lo que se debe hacer, tanto desde un punto de vista conceptual como desde una perspectiva más legal, se presenta un estudio sobre la implicación de los padres, profesores y alumnos en la confección y puesta en marcha de los Planes de Convivencia en los centros de educación secundaria de las Illes Balears.

Se es consciente que en un año, el plan de convivencia de los centros no ha hecho más que empezar y que son varios los centros (un 28.1%) que todavía no han terminado de redactarlo. No obstante, el estudio realizado no se basa en el resultado o en el impacto que este plan de convivencia ha tenido sobre los alumnos de los institutos de las Baleares, si no en aspectos preparatorios, previos a la implementación de los mismos en los centros. Dicho de forma esquemática, no nos ha interesado saber qué se ha hecho en relación con los planes de convivencia, si no cómo se ha hecho.

**Los objetivos** del estudio realizado son:

Delimitar hasta que punto los planes de convivencia son un documento nuevo en el centro.

Delimitar el grado de participación de los profesores, padres y alumnos en la confección del plan de convivencia del centro.

Observar cuáles han sido las técnicas utilizadas para la detección de las necesidades o conflictos que se han dado en el centro.

Observar cuáles han sido los métodos de difusión y propaganda del plan de convivencia en los centros educativos.

### **Participantes.**

La muestra está compuesta por 57 sujetos, primordialmente los orientadores del centro. Si los orientadores no podían dar respuesta a las cuestiones que se les planteaban, se ha pasado la encuesta a los jefes de estudio de los centros. La causa para cambiar del orientador al jefe de estudios ha sido si éste no estaba en el centro el año anterior y no sabía cómo se habían confeccionado los planes de convivencia del centro. Del total de los entrevistados 43 (un 75,43%) son los orientadores del centro y 14 (un 24,57%) son jefes de estudio. Del total de los 66 centros de Educación Secundaria de las Illes Balears, la muestra supone un 83'6% de los centros. La muestra seleccionada es representativa con un margen de error de  $\pm 4,92$  para un nivel de confianza del 95,5%. Al ser una muestra reducida no se ha hecho ninguna diferencia entre los distintos IES.

La selección de los centros se ha hecho al azar.

### **Instrumento**

El instrumento de recogida de datos es una encuesta de confección propia. Las dos primeras cuestiones son sobre el grado de conflictividad que creen que el centro tiene (en una escala del 1 (poco) al 10 (mucho)) así como quienes suelen tener más conflictos en el centro (alumnos con alumnos, profesores con alumnos o profesores con padres), pidiéndoles que ordenasen de mayor a menor la incidencia de conflictos en estos grupos<sup>37</sup>. También se les pregunta si el centro tiene plan de convivencia así como las fuentes que han usado a la hora de confeccionar el documento (un documento confeccionado completamente nuevo, un reciclado de otros documentos que el centro ya tenía o bien documentos de otros centros).

Tres preguntas son para averiguar el grado de participación de profesores, padres y alumnos en la confección del plan de convivencia<sup>38</sup>. "El centro escolar en tanto que sistema abierto, permeable y dependiente, desarrolla y cumple sus funciones condicionado por la interacción de los elementos internos y los del entorno. La intervención de otros miembros de la comunidad escolar, así como los enseñantes, en los procesos de organización y gestión está suficientemente justificada y no únicamente porque las leyes lo reconozcan explícitamente" (Antúnez, 1998, Pág., 65). La opción de respuesta es cerrada. Para el profesorado se dan cinco opciones (Todos se han implicado; Solo algunos se han implicado; Unos pocos se han implicado; Ha sido cosa del Equipo Directivo, el D.O.<sup>39</sup> y pocos mas; Otros). Para padres y alumnos las respuestas son seis<sup>40</sup> en una escala de Likert (Muy baja; Baja; Media Baja; Media Alta, Alta, muy Alta).

<sup>37</sup> Torrego (2006), diferencia cinco tipos diferentes de conflictos según los implicados en el mismo. Además de los tres utilizados, también se pueden dar conflictos entre padres y conflictos entre alumno y padres.

<sup>38</sup> Diferentes guías para la confección de los Planes de convivencia, apuntan la necesidad de la participación de padres, alumnos y profesores en la redacción del documento (*Guía para la confección de Planes de convivencia*, Escuelas Católicas de Madrid; *Plan de convivencia en los centros de Cantabria*; *Pautas para el proceso de elaboración del plan de convivencia de los centros escolares Navarra*, *Orientacions per elaborar el Pla de Convivència CAIB*)

<sup>39</sup> D.O. Departamento de Orientación.

<sup>40</sup> Se ha optado en seis respuestas para evitar respuestas centrales.

La séptima pregunta está dedicada a averiguar cómo se han recogido los datos sobre el conflicto del centro y la participación de padres<sup>41</sup>, profesores y alumnos<sup>42</sup>. Sin querer entrar en discusiones sobre la científicidad o no de la investigación en educación (Novack, 1982; De Miguel, 1988), diremos que las técnicas de recogida de datos en educación y por extensión en todas las Ciencias Sociales, son variadas. No obstante no todas las técnicas consiguen el mismo tipo de información. Si bien todas ellas tienen fortalezas y debilidades (Lukas, 2004; Ballester, 2004; Babbie, 2000; Hernández, et al., 2000; Buendía, 1997), una combinación de varias, puede dar una visión muy apurada de la realidad social. Las diferentes guías de confección de Planes de Convivencia revisadas indican que es importante confeccionar técnicas efectivas para saber cuáles es el grado y tipo de conflicto que se da en el centro<sup>43</sup>. La respuesta de la pregunta es abierta, pero se ayuda a los entrevistados con indicaciones como: "No se han recogido datos", "se han usado documentos como los expedientes abiertos", "entrevistas", "encuestas"....

La última cuestión es sobre la propaganda que se ha dado al Plan de convivencia en el centro<sup>44</sup>.Cualquier programa educativo requiere ser conocido por todos los sujetos participantes en el mismo para que este pueda ser considerado de calidad (AENOR, 2002). La respuesta presentada es abierta, aunque se le recuerda al entrevistado si el Plan de convivencia (o un resumen) sale reflejado en la agenda escolar, en la WEB del centro o si bien se han hecho reuniones o jornadas de difusión del mismo.

Se ha contactado con los entrevistados por teléfono y en el propio instituto. La encuesta telefónica tiene tasas de respuesta superiores en ámbitos urbanos que la encuesta personal, además de tener un coste muy inferior a esta última (Ballester, 2004). Siguiendo las recomendaciones planteadas por Dillman (1978) se confeccionó una introducción a la encuesta en la que se indicaba el nombre del encuestador, la institución desde donde se realizaba el estudio (Departamento de Pedagogía y Didácticas Específicas de la UIB) así como el nombre y el teléfono del profesor responsable del mismo. Se informó previamente a los entrevistados de la duración estimada de la encuesta (aproximadamente 5 minutos) y que la respuesta era completamente anónima.

---

<sup>41</sup> Los padres son interlocutores e informadores privilegiados muy válidos sobre la evolución, actividades y vivencias de los alumnos más allá de lo que pasa en el centro (Buisán, 1987), así como también factores protectores y de riesgo (según los casos) en el conflicto escolar (Boggino, 2007)

<sup>42</sup> Los alumnos son observadores privilegiados de los problemas de convivencia en el centro (Olweus, 1993)

<sup>43</sup> Diferentes guías para la confección de los Planes de convivencia, apuntan la necesidad de utilizar técnicas de recogida de datos diversas (entrevistas, cuestionarios...) para hacer la evaluación inicial del estado del centro. (ver nota 5)

<sup>44</sup> El plan de convivencia ha de ser un documento conocido por toda la comunidad educativa, como indican diferentes guías de confección de Planes de Convivencia (ver nota 5)

### ***Ficha técnica***

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Ámbito territorial:         | Centros Públicos de secundaria Islas Baleares.   |
| Universo:                   | 66 Institutos de Educación Secundaria  |
| Amplitud de la muestra:     | 57 centros han contestado  |
| Procedimiento de muestreo:  | Se ha intentado contactar telefónicamente con todos los orientadores (y en su defecto con jefes de estudio) de centros educativos de Educación Secundaria. |
| Error de la muestra:        | Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas) i p = q, margen de error de $\pm 4.92$ para el conjunto de la muestra                                      |
| Fechas de realización:      | Del 11 de febrero al 20 de febrero de 2008.  |
| Procesamiento de los datos: | Se ha realizado mediante los programas Excel y SPSS 13.1   |

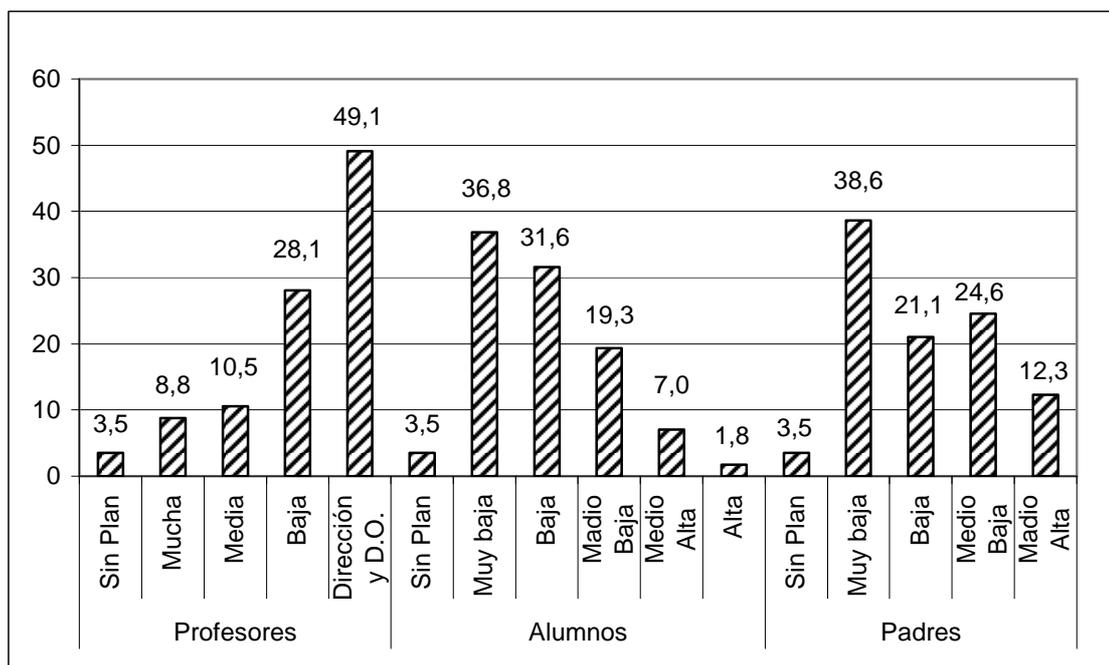
**Tabla 5: Ficha técnica de la investigación**

### ***Exposición de datos***

El Plan de convivencia, no se ha realizado todavía en todos los centros consultados. Un 3.5% de ellos todavía no tiene el plan de convivencia realizado, mientras un 24.6% lo está confeccionando actualmente. Si bien es cierto que la normativa de la Conselleria d'Educació decía que el plan de convivencia debía estar realizado en el curso 2006-07, solo el 71.9% de los centros consultados tiene el plan de convivencia elaborado.

Sobre la cuestión “cómo ve el orientador o el jefe de estudios los problemas de convivencia que se dan en el centro”, la respuesta es variada. Un 43.9% opina que su centro tiene un grado de conflictividad bajo (puntuaciones de 1 a 3 en una escala de 10). El 45.6% opina que el grado de conflictividad de su centro es medio (puntuaciones de 4 a 6). El 10.5% opina que la conflictividad es alta (puntuaciones de 7 a 8) y ningún profesor opina que la conflictividad en su centro sea muy alta. Estos datos vienen a corroborar los estudios del Defensor del Pueblo de 2000 en que se señala que en los centros españoles existen más problemas de indisciplina (menos graves) que problemas de violencia (más graves). Los conflictos, en la gran mayoría de centros, se dan generalmente entre alumnos y después entre alumnos y profesores. En casi todos los centros consultados la incidencia de conflictos padres-profesores es muy baja.

Referente a la implicación de los diferentes miembros de la comunidad educativa a la hora de confeccionar el plan de convivencia, el resultado se presenta en el siguiente Gráfico (1).



**Gráfico 1: Nivel de implicación de los distintos miembros de la comunidad educativa en %**

Como puede verse, la participación de los profesores es bastante baja, y el peso del plan de convivencia suele caer sobre el equipo directivo del centro, y sobre el Departamento de orientación. No obstante hay que mencionar que en algunos centros la implicación del profesorado es mayor, y no solo participa en la confección del plan de convivencia si no que también se forma sobre técnicas de resolución de conflictos y mediación. No obstante, estos centros son los menos.

Los alumnos, por su parte, también tienen una participación baja en la confección del plan de convivencia. Los centros con mayor participación del alumnado coinciden con los centros con planes de mediación ya existentes, donde la cultura de la mediación ya había entrado en el centro, antes de las nuevas disposiciones de Conselleria sobre los planes de convivencia.

Por último, los padres, al igual que los otros grupos, tienen una participación generalmente muy baja o baja, a la hora de confeccionar el plan de convivencia. Las APIMAs, son unos vehículos buenos de esta escasa participación de los padres.

Referente a la recogida de datos previa a la confección de los planes de convivencia, como referente y evaluación inicial de los problemas que se presentan en el centro, los resultados aparecen esquemáticamente en el siguiente Gráfico (2).

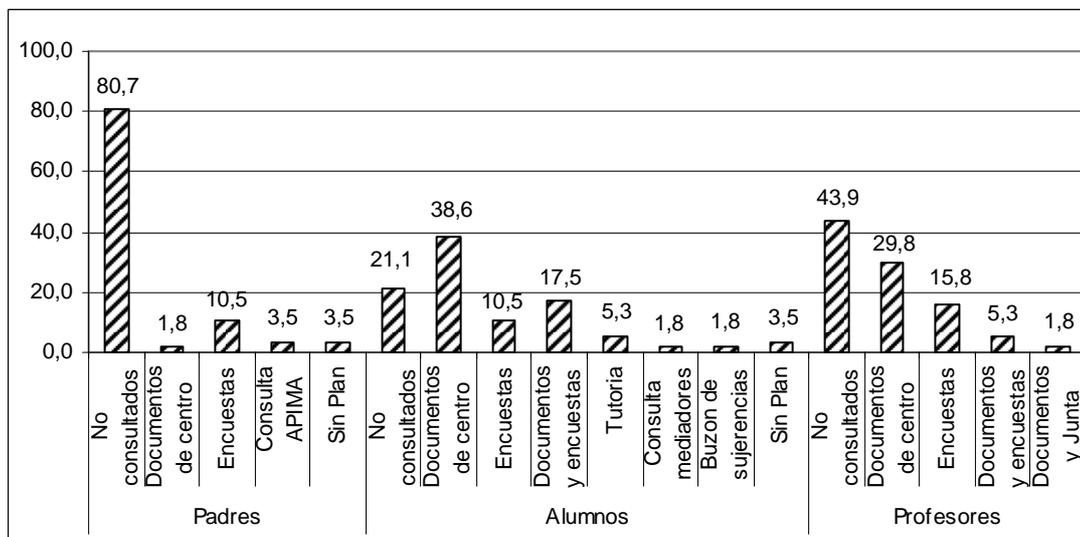
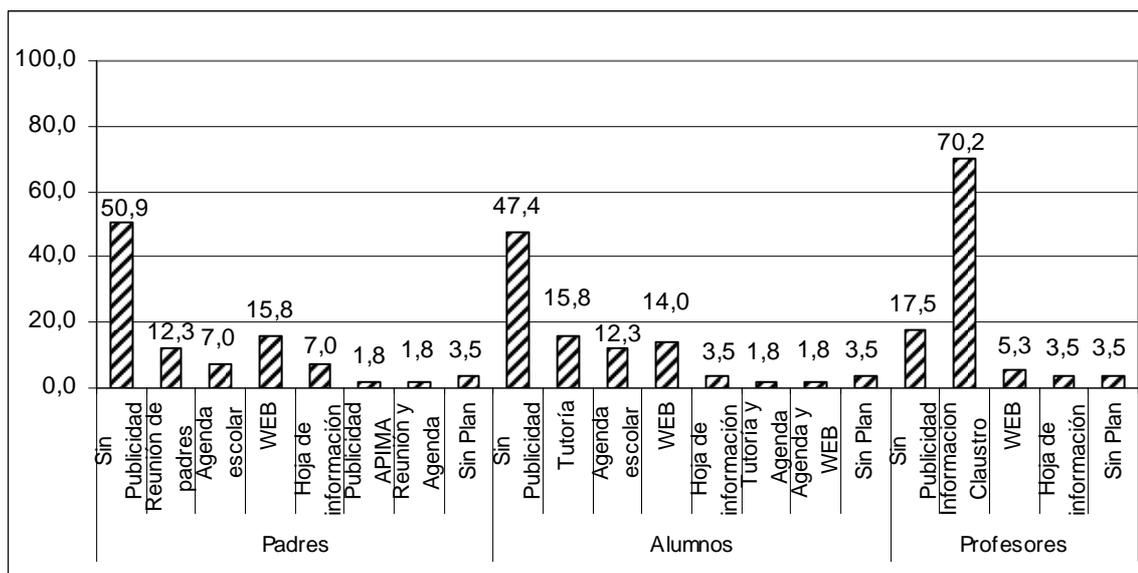


Gráfico 2: Técnicas utilizadas para la detección de las necesidades o conflictos que se han dado en el centro en %

Como puede verse, en general las dos técnicas más utilizadas por los centros para la detección de las necesidades son las encuestas, así como la consulta a documentos como los expedientes disciplinarios abiertos, los diferentes registros de faltas que jefatura de estudios lleva, etc.

Casos especiales de detección de las necesidades son las consultas a las APIMAs, en el caso de los padres, o las juntas de delegados y tutorías con los alumnos donde se habla de los problemas que tiene el centro (semejante a un grupo de discusión). Otras técnicas utilizadas con los alumnos han sido el buzón de sugerencias o la consulta a los alumnos mediadores (los centros que cuentan con ellos). No obstante, y en general, las consultas realizadas, en especial a los padres, sobre las necesidades del centro son muy bajas.

Por último se ha querido observar cuál ha sido la propaganda que se ha dado al plan de convivencia. El plan de convivencia es un documento dinámico que debe ser conocido por la comunidad educativa, para así poder influir en las interacciones y en los conflictos que se den en el centro, tanto de forma activa como de forma pasiva. La publicidad dada al plan es un indicador que se debe tener presente como condición necesaria pero no suficiente para que este sea conocido y sobre todo interiorizado por los miembros de la institución. Los resultados se pueden ver esquematizados en el siguiente Gráfico (3)



**Gráfico 3: Métodos de difusión y propaganda del plan de convivencia en %**

Como puede apreciarse los métodos de difusión del plan de convivencia son variados y de diferente eficacia. El plan de convivencia se ha incluido, en parte, en la agenda escolar, como un documento de centro. También se ha colgado en la WEB de los centros, o bien se le ha dado publicidad mediante las APIMAs o las reuniones de los tutores tanto con alumnos como con padres. También se han utilizado hojas informativas para explicar el plan de convivencia. Con los profesores la difusión y propaganda del plan de convivencia se ha realizado mayoritariamente a través del claustro.

Hay que destacar que en más de la mitad de los centros (si excluimos los centros que todavía no tiene plan) no se ha realizado la difusión del Plan de Convivencia entre padres y alumnos quedando el documento como algo interno y propio de los profesores.

### **Conclusiones y propuestas**

Los planes de convivencia están presentes en casi un 75% de los centros de Enseñanza Secundaria Obligatoria de las Illes Balears.

No obstante, hay que diferenciar los centros en los que el plan de convivencia es nuevo de aquellos que tenían ya otros planes de mediación o de resolución de conflictos en el centro. Se puede decir pues que hay dos velocidades a la hora de clasificar los centros con plan de convivencia: los que únicamente han reestructurado sus actuaciones sobre la gestión de la convivencia en el marco legal que la Conselleria propone, y aquellos (la gran mayoría) que por primera vez hacen explícitas las actuaciones sobre la gestión de la convivencia y la resolución de conflictos.

Ciertamente existe una cierta alarma social sobre la conflictividad en los centros (Torrego, 2006; Informe Ararteco, 2006; Rabasa 2005), sin embargo la apreciación de la conflictividad por parte de los orientadores y los jefes de estudio no es muy elevada. Parece que los centros tienen problemas de convivencia, aunque no son tan graves como los presentan los medios de comunicación. Esta es, a nuestro entender, la razón de que se den, entre los orientadores y los jefes de estudio apreciaciones de

problemas de convivencia bajos, aunque comparados con épocas anteriores, los problemas hayan aumentado.

La implicación de los diferentes miembros de la comunidad educativa es dispar. La participación y la implicación de los diferentes miembros de la comunidad educativa es baja o muy baja. El plan de convivencia va más allá de la adquisición de unos conceptos y procedimientos de actuación, y está altamente imbuido de aspectos o contenidos actitudinales. El plan de convivencia no es únicamente un documento de centro que pueden venir dado por las instituciones educativas y que ha de ser concretado por los centros educativos. Creemos que los planes de convivencia no deben seguir la misma lógica de concreción del currículum (Antúnez, et al. 1999). Estos planes deben nacer del centro y ser propios del mismo. Existen muy pocos contenidos o actuaciones que puedan ser marcados por las instancias educativas superiores y que sean válidos para todos los centros. Los planes de convivencia son un documento dinámico y vivo en el centro y han de tener su inicio en el mismo centro. Por ello la implicación de los distintos miembros de la comunidad educativa es muy importante. Todos los miembros de la comunidad educativa son agentes activos y receptivos. Tanto profesores como alumnos y padres imparten convivencia y reciben convivencia. La baja implicación de toda la comunidad educativa puede hacer que los planes de convivencia se conviertan en documentos burocráticos y burocratizados. Y si bien cualquier documento de centro pierde efectividad cuando se burocratiza, en el plan de convivencia la burocratización puede convertirlo no sólo en un instrumento sin sentido, si no incluso en un documento que puede generar el rechazo frente a futuras intervenciones en el ámbito de la convivencia y la resolución de conflictos.

Para que el plan de convivencia sea un documento de centro, requiere de una evaluación inicial de cuáles son los conflictos que se presentan en el centro. Según los orientadores y jefes de estudio preguntados, la gran mayoría de los problemas de convivencia en el centro suelen tener a los alumnos como principales sujetos. Sin embargo, no se puede olvidar que el clima del centro escolar, depende tanto de las interacciones de las distintas personas o grupos que conforman la comunidad educativa como de la interacción de estos grupos con las reglas del centro y sus estructuras fijas (Torrego, 2006). Por ello no podemos dejar de señalar que la participación de los diferentes miembros de la comunidad educativa a la hora de detectar las necesidades de convivencia del centro, es todavía muy baja.

Por otra parte los instrumentos que se utilizan para la evaluación de la realidad relacional y de convivencia del centro, son demasiado dependientes de la percepción del profesorado. Creemos que la utilización de los cuestionarios no está lo suficientemente extendida entre todos los miembros de la comunidad educativa. También es cierto que el cuestionario no es la única técnica de recogida de datos en ciencias sociales y tiene sus limitaciones (Hernández, et al, 2000; Cabrera, 2000). Se pueden utilizar complementariamente las observaciones sistemáticas, los paneles Delphy o grupos de discusión como técnicas de recogida de datos.

Por último, para que un documento de centro sea realmente de todas las personas del centro y no sea únicamente un documento interno, es necesario que este documento sea conocido por los miembros de la comunidad educativa. La difusión de los planes de convivencia debe mejorar y en el propio plan de convivencia debe quedar reflejado cómo se va a hacer público el documento siendo uno de los criterios de evaluación del plan: ¿Cuál es el grado de difusión y conocimiento que se tiene del plan de convivencia del centro entre los miembros de la comunidad educativa?.

Otro aspecto a analizar (o a valorar) sería el impacto de las diferentes técnicas de difusión se pueden utilizar para que los alumnos padres y profesores conozcan el plan de convivencia. Es difícil buscar técnicas de difusión accesibles a todos los miembros de la comunidad educativa más allá de las técnicas pasivas (colgar en la página WEB del centro, poner un resumen en la agenda del centro, editar un documento para que se lo lean los profesores, padres, alumnos...). Es cierto que estos métodos pueden cumplir su función con eficiencia, pero también es cierto que su eficacia puede ser bastante discutible. Por ello creemos que es necesario realizar actuaciones de difusión del plan de convivencia, como jornadas, grupos de debate, mesas redondas, en las que los participantes, todos los miembros de la comunidad educativa sean no sólo sujetos receptivos-pasivos de la información que se les da, si no que también puedan participar e interactuar para asegurar la recepción y comprensión del plan de convivencia.

En definitiva, es necesario hacer un plan de convivencia para cada centro, para todo el centro y para todos los problemas de convivencia del centro que vaya más allá de un documento interno para convertirse en un identificador y un modelo de actuación del centro, ya que la educación es sobre todo aprender a convivir y a relacionarse con el medio que nos rodea, desde nuestras capacidades y singularidades.

## Referencias bibliográficas

- AENOR (2002). Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en la educación. Madrid. AENOR
- Antúnez, S. (1998). Claves para la organización de centros escolares. Barcelona. ICE HORSORI
- Antúnez, S et al. (1999). Del proyecto educativo a la programación de aula. Barcelona. Graó
- Ararteco, Informe (2006): <http://www.ararteko.net/webs/menor-cast.htm>
- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. México D.F. Thomson
- Ballester, L. (2004). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Palma de Mallorca. Universitat de les Illes Balears
- Boggino, N. (2007). *Cómo prevenir la violencia en la escuela*. Sevilla. Eduforma MAD
- Bolívar, A. (2007). "Educación para la ciudadanía: su lugar en el currículum" *Revista de Educación de Castilla la Mancha*, 4 pp. 55-59
- Buendía, L. et al. (1997). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid. McGrawHill
- Buisán, C. (1987). *Cómo realizar un diagnóstico pedagógico*. Barcelona. Oikos-tau
- Cabrera, F. (2000) *Evaluación de la formación*. Madrid, Síntesis Educación.
- Cascon, S. (2000). "Qué es bueno saber sobre el conflicto" en *Cuadernos de Pedagogía*, 287, pp. 57-79.
- Cornelius, H y Faire, S. (1998). *Tu ganas, yo gano*. Madrid. Gaia Ediciones.
- Defensor del Pueblo. (2000). *Violencia escolar; el maltrato entre iguales en ESO*. Madrid. Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*, Madrid. Santilla.
- Diaz-Aguado, M<sup>o</sup> J. (2006). "La intervención familiar como factor en la prevención de la violencia y la exclusión", en *Congreso Convivencia Escolar*, Palma de Mallorca, 28, 29 30 Setiembre. Observatori per la convivència escolar en centres educatius de les Illes Balears.
- Dillman, D. A. (1978). *Mail and telephone surveys: The total design method*. New York, Willey & Sons

- Galtung, Johan (2003). *Paz por medios pacíficos*. Bilbao. Bakeaz. Gernika Gogoratzu.
- Hernández , R. et al. (2000). *Metodología de la investigación*. México. McGrawHill
- Jares, X.,(1997). *El lugar del conflicto en la organización escolar*, en Revista Iberoamericana de Educación, N° 15, págs.54
- Lukas, J.F. y Santiago, K. (2004). *Evaluación Educativa*. Madrid. Alianza Editorial
- Miguel, M. de (1988). “Paradigmas de la investigación educativa española”, en I. Dendaluze, (coord.). *Aspectos metodológicos de la investigación educativa* (pp. 60-77) Madrid. Nancea.
- Moore, CH. (1994). *Negociación y mediación, docto. De trabajo n° 5*, Gernika, Gernika Gogoratzu. Bilbao.
- Novak, J.D. (1982). *Teoría y práctica de la educación*. Madrid. Alianza.
- Olweus, D. (1993). *Bulling in schools*. Cambridge, Massachussets. Blackwell.
- Ortega, R. (1997). “El proyecto Sevilla Anti-violencia escolar. Un modelo de violencia preventiva de los malos tratos entre iguales”. *Revista de educación*, 313 pp. 143-158.
- Ortega, R. (2007). “La convivencia: Un regalo de la cultura a la escuela”, *Revista de Educación de Castilla la Mancha*, 4 pp. 50-54
- Rabasa, B. (2005). *Conflictos en los centros docente y mediación escolar*. CSI-CSIF.
- Santos Guerra, M.A. (2002); *La escuela que aprende*. Madrid, Ed. Morata
- Torrego, J. C. (coord.) (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona. Graó
- Villaoslada, H.; Palmeiro, C. (2006).”Formación de equipos de mediación y tratamiento de conflictos”. en J.C. Torrego (coord.) *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona. Graó