

LA VIOLÈNCIA COM A FACTOR DE RISC PSICOSOCIAL

EN ELS TREBALLADORS
DEL SECTOR DE L'ENSENYAMENT



Index

	Introducció	7
	1. Estudi de camp: "La violència en els centres escolars com a factor de risc psicosocial en els treballadors de l'ensenyament".	9
	■ Contextualització del projecte	10
	■ Disseny del qüestionari	12
	■ Anàlisi de resultats	16
	■ Relació alumne-professor	16
	■ Relació família-professor	20
	■ Relació entre el professorat	22
	■ Relacions del professorat amb la direcció del centre	24
	■ Relació alumne-alumne	25
	■ Valoració de l'estrès percebut en funció del tipus de titularitat del centre	30
	■ Estrès produït per la violència als centres davant d'altres fonts d'estrès docent	30
	■ Baixes laborals del professorat	33
	■ Mesures de resposta i prevenció a les diferents situacions de violència	34
	■ Resum de conclusions	36
	2. Situacions de violència física i/o psicològica als centres escolars	43
	■ Situacions de violència als centres escolars com a factor de risc psicosocial	44
	■ Definició de factor psicosocial	44
	■ Classificació dels factors psicosocials	44
	■ La violència a les aules com a factor psicosocial	47
	■ Causes de la violència als centres educatius	47
	■ Disrupció a les aules i situacions d'indisciplina	50
	■ Violència contra els treballadors dels centres educatius	55
	■ Assetjament laboral, mobbing o pressió laboral tendenciosa	56
	■ Assetjament entre iguals. Assetjament escolar. Bullying	62

3. Efectes dels riscos psicosocials sobre la salut del professorat	69
<ul style="list-style-type: none"> ■ Estrès. 70 ■ Fatiga mental. 76 ■ Síndrome del cremat. 80 	
4. Maneres d'actuar davant situacions de violència	83
<ul style="list-style-type: none"> ■ Mesures a prendre per part de les administracions públiques. 84 <ul style="list-style-type: none"> ■ A. Propostes de millora. Reivindicacions 84 <ul style="list-style-type: none"> ● a.1) Mesures específiques. Elaboració de protocols d'actuació 84 ● a.2) Mesures de generals. D'atenció a la diversitat de l'alumnat. 84 ■ B. Pla per a la promoció i millora de la convivència escolar 86 ■ Prevenició en el centre escolar. 87 <ul style="list-style-type: none"> ■ A. Propostes a nivell organitzatiu. 87 <ul style="list-style-type: none"> ● a.1) Projecte educatiu de centre. 87 ● a.2) Pla de convivència 88 ● a.3) Pla d'atenció a la diversitat 89 ● a.4) Reglament de règim intern 89 ● a.5) Pla d'acció tutorial 90 ● a.6) La convivència com a tema transversal. 90 ● a.7) Instruments de mediació 91 ■ B. Propostes a nivell 91 <ul style="list-style-type: none"> ● b.1) Millora de les competències socials dels alumnes 92 ● b.2) Programes de mediació i resolució de conflictes 95 ● b.3) Cohesió de grup i gestió democràtica de les normes 96 ● b.4) Educació en valors 96 ● b.5) Paper del professorat 97 ■ C. Paper de la família. 99 <ul style="list-style-type: none"> ● c.1) La família com a agent educador i socialitzador 99 ● c.2) Relació de les famílies amb l'escola 100 ■ Mesures preventives per evitar la disrupció 102 <ul style="list-style-type: none"> ■ A. Millora de les competències socials dels alumnes 102 ■ B. Mesures a adoptar pel professorat 102 ■ C. Mesures preventives per evitar l'assetjament escolar o bullying. 105 	

■ Mesures preventives per evitar la persecució Escolar o bullying	106
■ Protocolo de actuación en caso de bullying.	111
■ Mesures preventives per evitar persecució laboral o mobbing.	115
5. Alguns aspectes legals de les diferents situacions de violència en centres escolars	117
■ Marco conceptual legal i jurisprudencial de l'assetjament laboral.	118
■ Defensa legal davant de l'assetjament laboral o mobbing	124
■ Protocol d'actuació en cas de mobbing	136
■ Defensa legal davant de l'assetjament escolar o bullying	139
■ Altres formes de violència a les aules	115
Bibliografia	149

Introducció



INTRODUCCIÓ

Amb motiu dels continus canvis que es produeixen en la societat, el professorat d'avui dia ha d'enfrontar-se a situacions que fa poc o no existien, o existien en menys grau.

La indisciplina a les aules, la gran diversitat d'alumnat, la poca valoració social de la docència i la delegació de responsabilitats educatives, tradicionalment pròpies de la família, i que ara es pretén que siguin assumides en exclusiva pel professorat, fan de l'escola un entorn cada vegada més hostil per als treballadors i treballadores dels centres escolars. Un entorn en què les situacions de violència, física o psicològica, cada vegada són més freqüents.

El col·lectiu de treballadores i treballadors dels centres educatius troba cada vegada obstacles més grans a l'hora d'exercir la seva feina, essent un dels principals col·lectius afectats per trastorns d'origen psicosocial: estrès, depressió, fatiga psíquica, o la síndrome del cremat, també conegut com burnout.

Aquesta situació és certament preocupant doncs cada cop són més freqüents els casos d'insatisfacció personal, absentisme laboral, baixes per depressió i peticions de jubilació anticipada per part dels treballadors de l'ensenyament. Una gran part del professorat, i de la resta dels treballadors del sector, es sent, personalment i professionalment, desconcertat, amb fortes contradiccions entre quins són els seus drets i obligacions per afrontar aquesta nova situació.

En el nostre estudi de camp, realitzat entre més d'1.200 professors, hem obtingut dades concretes sobre la prevalença de les diferents situacions de violència que es produeixen als centres escolars. L'anàlisi de les dades ha reflectit una forta correlació existent entre la incidència d'aquesta violència i el grau d'estrès percebut pel treballador com a conseqüència de l'exposició contínua a aquestes situacions. Gairebé el 40% del professorat de centres d'ensenyament secundari admet sentir nivells d'estrès alt o molt alt.

També analitzem i descrivim les diferents situacions de violència que es produeixen als centres, els efectes dels riscos psicosocials sobre la salut del professorat, les formes d'actuació davant les diferents situacions de violència i alguns aspectes legals que són aplicables a aquestes situacions de violència.

Des de FETE-UGT esperem que aquesta publicació ajudi a comprendre millor el que passa als nostres centres escolars i, alhora, proporcionï idees i solucions que ajudin a disminuir la violència als nostres centres, afavorint una millor convivència entre tots els membres de la comunitat educativa.



1. La violència com a factor de risc psicosocial en els treballadors del sector de l'ensenyament



LA VIOLÈNCIA COM A FACTOR DE RISC PSICOSOCIAL EN ELS TREBALLADORS DEL SECTOR DE L'ENSENYAMENT

ESTUDI DE CAMP

Contextualització del projecte

Aquest estudi de camp forma part del projecte “*La violència com a factor de risc psicosocial en els treballadors del sector de l'ensenyament*”. Projecte liderat i desenvolupat per FETE-UGT, amb el suport institucional de FE-CCOO i CECE, dins de la convocatòria de subvencions de la Fundació per a la Prevenció de Riscos Laborals. Organització, dependent del Ministeri de Treball, que té com a finalitat primordial la promoció de la salut i la seguretat dels treballadors.



L'objecte d'aquest estudi és determinar que les diferents situacions de “violència” que es produeixen als centres escolars són un factor de risc psicosocial per a la salut dels treballadors de l'ensenyament.

Per això, abans de passar a l'anàlisi qualitatiu i quantitatiu de l'enquesta, és important contextualitzar l'objecte del nostre estudi, definint els conceptes de violència, factors psicosocials i risc laboral.

Es defineix **violència** com un comportament deliberat, que provoca, o pot provocar, danys físics i/o psíquics a altres persones. La violència s'acostuma a associar, en exclusiva, amb l'agressió física. No obstant, aquest concepte ha de ser més ampli i ha d'incloure altres conductes com insults, vexacions, amenaces i tota mena de situacions que siguin capaços d'intimidat o “violentar” les persones que les pateixen.

Moltes vegades no és fàcil delimitar les fronteres de la violència, en aquest cas concret l'escolar. La seva percepció, i tolerància a la mateixa, és diferent depenent de les persones que l'observen.

El concepte de **factors psicosocials** fa referència a aquelles condicions presents a la feina que tenen capacitat d'afectar el benestar o a la salut del treballador, influint al desenvolupament de la seva feina.

Hi ha molts factors presents a la feina que tenen capacitat per a afectar la salut dels treballadors, com apareix constatat en multitud d'informes i publicacions científiques, entenent com salut "l'estat de complet benestar físic, mental i social, i no només l'absència d'infeccions o malalties", segons la defineix l'OMS. Aquests factors són de naturalesa variable i molts estan relacionats amb la manera en què s'organitza la feina als centres de treball: l'horari laboral, el grau d'autonomia per prendre decisions, el grau d'atenció que requereix la tasca, les condicions de temperatura sota les quals es realitza la feina, la claredat de les ordres de treball, etc.

Una altra condició de la feina que pot afectar la salut dels treballadors, és a dir un factor d'origen psicosocial, són les relacions interpersonals i grupals que es produeixen al centre de treball¹, en aquest cas concret, les possibles situacions de violència que es produeixen als centres educatius.

En aquest estudi s'ha determinat els diferents tipus de violència que es produeixen als centres escolars, la seva freqüència i el grau d'estrès percebut que senten els treballadors de l'ensenyament al patir cada tipus de situacions de violència. Hem de tenir en compte que l'estrès és un indicador del grau de malestar que pateix un treballador i la seva presència prolongada en el temps pot desembocar en trastorns per a la salut més greus, com veurem més endavant.

Per altra part, definim estrès com una reacció fisiològica i psicològica de l'organisme que reacciona davant una situació d'amenaça. Als factors desencadenants d'estrès se'ls denomina estressors i produeixen en l'organisme símptomes com: ansietat, ofec, irritabilitat, insomni, trastorns musculars i digestius, etc.

L'estrès quan es genera com a conseqüència del desenvolupament de la mateixa activitat professional, es denomina estrès laboral². L'exposició contínua a situacions laborals estressants genera molta insatisfacció i desgast personal i professional. En molts casos aquest malestar, a conseqüència de l'estrès mantingut, evoluciona a situacions potencialment perjudicials per a la salut, com depressions i diferents problemes fisiològics, com queda recollit en multitud d'estudis i publicacions³. En l'estudi realitzat per l'Agència Europea per a la Seguretat i Salut en el Treball (OSHA) s'afirma que l'estrès és el segon problema per ordre d'importància en matèria de salut ocupacional i afecta el 22% dels treballadors de la UE. Aquest estudi indica que entre un 50% i un 60% de les baixes laborals guarden relació amb l'estrès, el que representa un enorme cost en termes de sofriment humà i perjudicis econòmics.

En aquest estudi volem relacionar el grau d'estrès que senten els treballadors de l'ensenyament

¹ NTP 443 del INSHT: "Factores psicosociales: metodología de evaluación."

² NTP 318 del INSHT: "El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral."

³ NTP 355 del INSHT: "Fisiología del estrés."

ment davant les diferents relacions personals que es produeixen entre els diferents membres de la comunitat educativa.

Per finalitzar aquest preàmbul teòric creiem important recordar el concepte de **risc laboral**, que apareix definit, en l'article 4 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, com "la possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany derivat de la seva feina".

En múltiples referències bibliogràfiques es cita la relació de l'estrès amb diferents tipus de trastorns per a la salut, com es pot consultar en diverses Notes Tècniques de Prevenció (NTP) que realitza l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene al Treball (INSHT), que és l'organisme científic tècnic de referència en PRL del nostre país, veure peus de pàgina (1) (2) i (3).

D'aquesta manera podem afirmar que: *un col·lectiu sotmès a nivells alts d'estrès laboral està exposat a un risc laboral*, ja que el treballador té la possibilitat de patir un determinat mal com a conseqüència de la realització de la seva feina.

Disseny del qüestionari

En aquest apartat farem una breu explicació sobre els motius que ens van portar a la selecció de les preguntes del qüestionari, el contingut complet del qual adjuntem a l'annex que hi ha al final del capítol.

Elecció de comportaments susceptibles de catalogar-se com "violents"

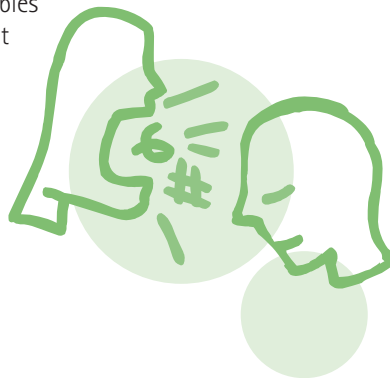
Donat que existeixen diferents tipus de comportaments violents - realitzats amb la intenció de provocar dany físic o psíquic - i no tots infringeixen el mateix grau de dany o sofriment, hem catalogat, teòricament, les possibles conductes "violentes" que, a priori, es poden produir en els centres educatius, classificant-les segons la relació següent:

- Agressions físiques.
- Amenaces.
- Maltractament psicològic.
- Insults.
- Comportament disruptiu extrem.
- Fustigament sexual.
- Situacions de violència extrema: agressions severes, abús sexual, extorsions i robatoris. Aquestes últimes, atès el seu caràcter excepcional, i el tractament del qual excedeix les competències de l'escola com a institució, no les tractarem en aquesta publicació.



Direcció dels comportaments "violents"

Una vegada determinats els comportaments susceptibles de ser considerats "violents", ens semblava important determinar no només la seva freqüència sinó, a més, la direcció en què aquests es produeixen, és a dir; qui són els principals agressors i quins les víctimes més freqüents.



Per a això vam establir cinc línies principals en què es podien produir situacions de violència als centres escolars:

- De l'alumnat cap al professorat.
- De les famílies de l'alumnat cap al professorat.
- Entre el professorat.
- De la direcció del centre cap al professorat.
- Entre alumnes.

Deliberadament exclouem analitzar els possibles comportaments violents que podrien realitzar els treballadors de l'ensenyament cap a l'alumnat o les seves famílies. L'estudi d'aquesta variable implicava l'enquesta a alumnes i familiars, cosa que dificultava el plantejament metodològic del projecte. De tota manera tenim constància, a través d'altres estudis, que la incidència d'aquestes situacions no és significativa.

Determinació de la freqüència dels comportaments "violents"

Una vegada constatat que es produeixen situacions de violència als centres, és important determinar la freqüència amb què es produeixen; és a dir si es produeixen de manera puntual o són pràctica habitual. La determinació d'aquesta freqüència ens ajuda a percebre el clima de convivència que hi ha als centres escolars. Per a això hem definit els següents descriptors de freqüència:

- Mai.
- Alguna vegada de manera puntual.
- Amb certa freqüència (almenys una vegada al mes).
- Amb molta freqüència (almenys una vegada a la setmana).
- Gairebé tots els dies.

Valoració del nivell d'estrès percebut

Per mesurar el grau d'estrès que pateixen els docents a causa de la violència, hem utilitzat una escala de valoració de percepció personal de 0 a 10, en què el 0 és l'absència total d'estrès percebut i el 10 el valor màxim.

És important remarcar que la dinàmica de generació d'estrès és independent de la naturalesa específica de l'estímul que el produeix, i no es pot determinar, a partir exclusivament dels símptomes d'estrès, quin estímul concret l'ha produït. Per això és important determinar, amb independència del seu nivell general, quins estímuls concrets produeixen aquest estrès.

Per aconseguir delimitar els estímuls concrets que produeixen l'estrès, més enllà del seu nivell general, hem dissenyat dues estratègies.

Per una part hem separat, de forma independent, l'estudi de les diferents situacions de violència i el nivell d'estrès que produeixen, organitzant l'estudi en cinc blocs: relacions de violència alumnat-professorat, relacions de violència família de l'alumnat-professorat, relacions de violència entre companys, relacions de violència entre l'equip directiu-professorat i relacions de violència entre l'alumnat. D'aquesta manera determinarem, específicament, qui són els estressors principals entre els components de la comunitat educativa.

Per un altre costat hem utilitzat un instrument⁴ en què s'analitzen les diferents fonts d'estrès que afecten el col·lectiu docent: forma en què s'organitza el treball, la flexibilitat horària, el salari guanyat, la possibilitat de promoció del professorat o les diferents situacions de violència que es produeixen en l'àmbit educatiu. Amb aquest instrument podrem comparar el pes que té l'estrès generat per les situacions de violència respecte a altres fonts d'estrès.

Instruments de recollida de dades

Per a la realització d'aquest treball de camp es van utilitzar els següents instruments de recollida de dades:

- Qüestionari** 1.223 professors / as de secundària.
- Entrevistes en Profunditat**, realitzades a directors i professors de secundària.
- Grups de Discussió**.

Hem fet un mostreig només entre el professorat de secundària per raons, estrictament, de simplificació metodològica. Les dades obtingudes en l'informe són extrapolables al personal d'administració i serveis (PAS) dels centres educatius, essent conscients que aquest sector està exposat a les mateixes situacions de violència que els seus companys docents.

⁴ NTP 574 del INSHT: "Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación."

LA VIOLÈNCIA COM A FACTOR DE RISC PSICOSOCIAL EN ELS TREBALLADORS DEL SECTOR DE L'ENSENYAMENT

Les enquestes es van realitzar en les següents CC.AA.:

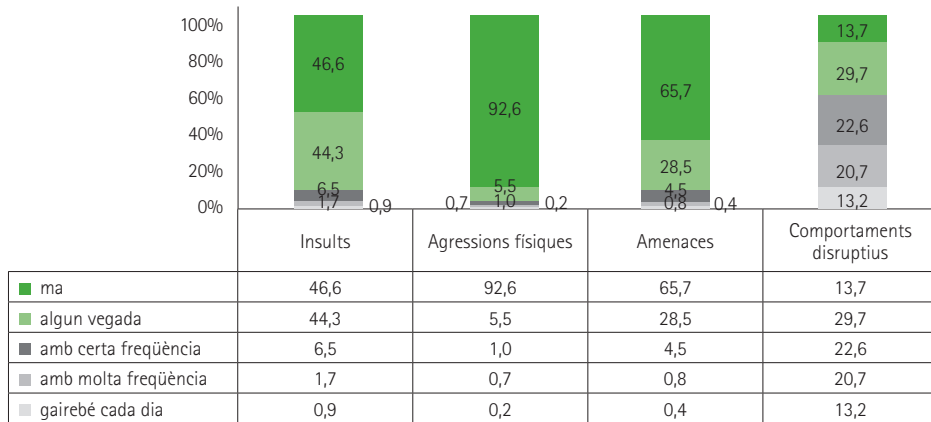
CAA	N. enquestes	Percentatge
Andalusia	240	19,6
Aragó	33	2,7
Astúries	32	2,6
Balears	24	2,0
Canàries	55	4,5
Cantàbria	16	1,3
Castella -La Manxa	79	6,5
Castella-Lleó	85	7,0
Catalunya	166	13,5
Extremadura	49	4,0
Galícia	50	4,1
La Rioja	6	0,5
Madrid	157	12,8
Múrcia	40	3,3
Navarra	15	1,2
País Basc	55	4,5
València	121	9,9
TOTAL	1.223	100

ANÀLISI DE RESULTATS

Relació alumne-professor

En la següent gràfica apareixen els comportaments violents que realitza l'alumnat contra el professorat.

Il·lustració 1. Relacions entre alumnat i professorat.



Agressions físiques

Un 7,4% del professorat enquestat afirma que algun cop ha patit una agressió per part de l'alumnat. Aquesta dada s'obté de la suma dels percentatges de les preguntes: *alguna vegada* (5,5%), *amb certa freqüència* (1%), *amb molta freqüència* (0,7%) i *gairebé cada dia* (0,2%).

Gairebé un dos per cent dels enquestats (1% + 0,7% + 0,2%) afirma que és agredit pels alumnes almenys una vegada al mes, és a dir, amb certa freqüència.

L'enquesta no especifica ni els tipus ni la gravetat de l'agressió física, només constata, segons la resposta del treballador, l'existència, o no de les mateixes.

Amenaces

Respecte a les amenaces, el 32,4% del professorat declara que ha estat amenaçat alguna vegada (suma dels percentatges *alguna vegada* (28,5%), *amb certa freqüència* (4,5%), *amb molta freqüència* (0,8%) i *gairebé cada dia* (0,4%)), mentre que el 5,7% és amenaçat, almenys, *amb certa freqüència*; és a dir mensualment com a mínim.



Insults

Aquest informe constata que gairebé un 1 per cent dels professors pateix *insults gairebé cada dia*, gairebé el 10% *amb certa freqüència* (setmanalment) i més del 54,4% ha estat objecte d'insults per part dels alumnes *alguna vegada*.

Disrupció

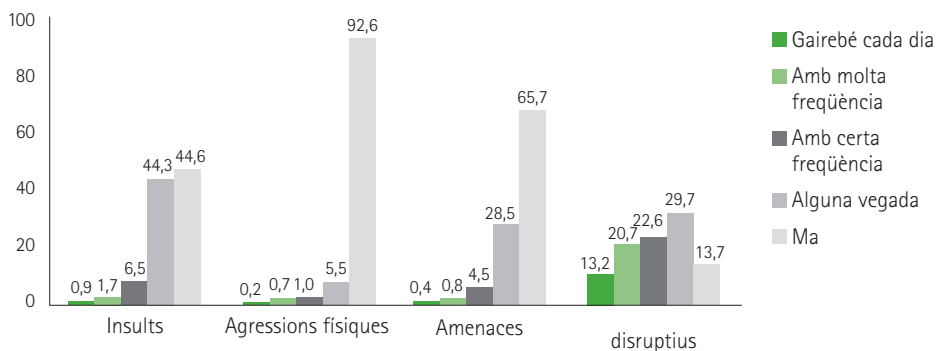
No obstant, i com es pot observar al gràfic anterior, el comportament que es dona amb més freqüència en la relació entre els alumnes amb el professor, són els comportaments disruptius, és a dir, comportaments que impedeixen el desenvolupament normal de la tasca docent: constants interrupcions a classe, bretolades, contestes, parlar contínuament a classe, etc.

Segons el 13,2% dels informants, aquesta mena de comportament té lloc *gairebé cada dia*. El 34,1% *amb molta freqüència*, és a dir totes les setmanes (ja que es suma el percentatge propi d'aquesta resposta, 20,7% i el 13,2%, que va respondre gairebé cada dia).

Fent una suma del percentatge de treballadors que va afirmar patir disrupció, almenys, *amb certa freqüència*, és a dir almenys una vegada al mes, els resultats mostren que afecta, habitualment al 56,5% de la mostra.

Comparant entre si les diferents situacions de violència que afecten la relació alumne-professor, s'obté la gràfica següent:

Il·lustració 2. Relacions entre alumnat i professorat.



Pels comportaments disruptius s'observa que "el normal" - entès com a tal el que és una pràctica habitual - és l'alta prevalença d'aquests, sent excepcional el percentatge de treballadors / as que no té aquesta conducta, mostrat per la barra verd.

Estrès percebut pel professorat en la seva relació amb l'alumnat

Una vegada coneguda la prevalença de les diferents situacions de violència que pateix el professorat com a conseqüència de la seva relació amb l'alumnat, és important conèixer el nivell d'estrès que aquesta relació li produeix, i es valora des del 0, o absència total d'estrès, fins al 10; nivell màxim d'estrès percebut.

En el quadre 3 s'observa el nombre respostes de cada nivell determinat d'estrès.

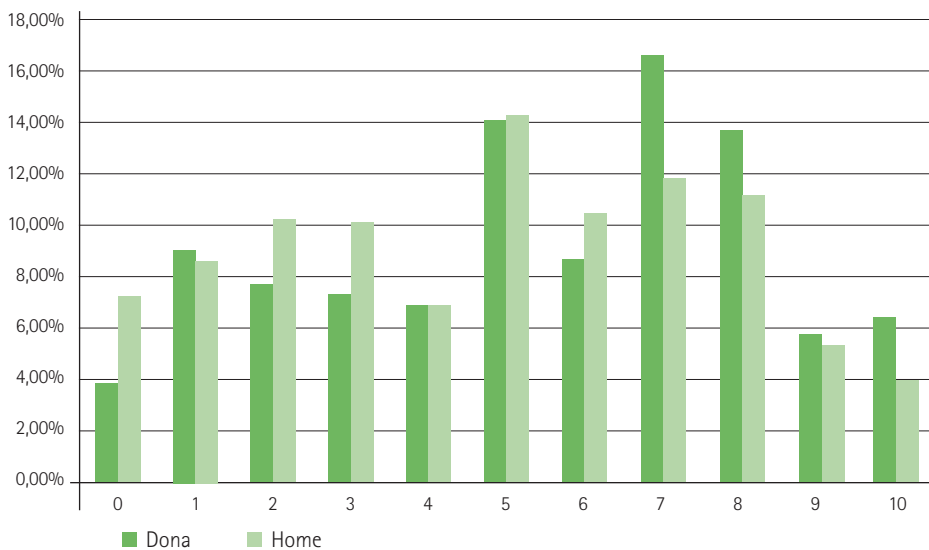
Quadre 3.

Sexe	Valoració de l'Estrès i Malestar										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dona	19	45	39	36	34	69	43	82	68	28	32
Home	33	41	48	47	32	66	49	55	52	25	18

Segons aquest quadre: el nombre d'homes que afirmen sentir el nivell màxim d'estrès (10) a causa de la seva relació amb l'alumnat és de 18. No obstant, el nombre de dones que realitzen aquesta afirmació és de 32.

Per a una millor anàlisi de la situació representem gràficament les respostes obtingudes en el quadre anterior.

Il·lustració 4. Valoració de l'estrès del professorat en la seva relació amb els alumnes.



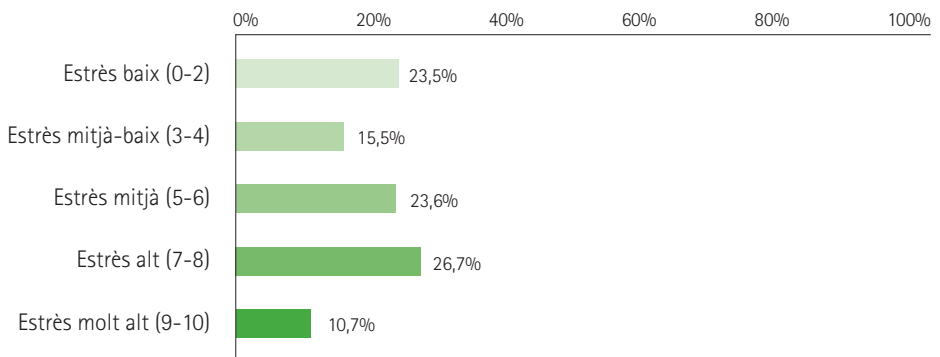
Es pot observar, per exemple, que les dones senten nivells d'estrès més grans que els homes, com s'aprecia clarament en els nivells de valoració 7, 8 i 10.

Una vegada obtinguda la taula de respostes (il·lustracions 3 i 4), hem classificat els nivells d'estrès percebut en categories que permetin una millor anàlisi de la situació. D'aquesta manera:

- L'interval 0-2 representa un nivell baix d'estrès.
- L'interval 3-4 representa un nivell mitjà-baix d'estrès.
- L'interval 5-6 indica un nivell mitjà d'estrès.
- L'interval 7-8 representa un nivell alt d'estrès.
- L'interval 9-10 representa nivells molt alts d'estrès.

Aplicant aquesta agrupació de valors obtenim els resultats que apareixen a la següent il·lustració:

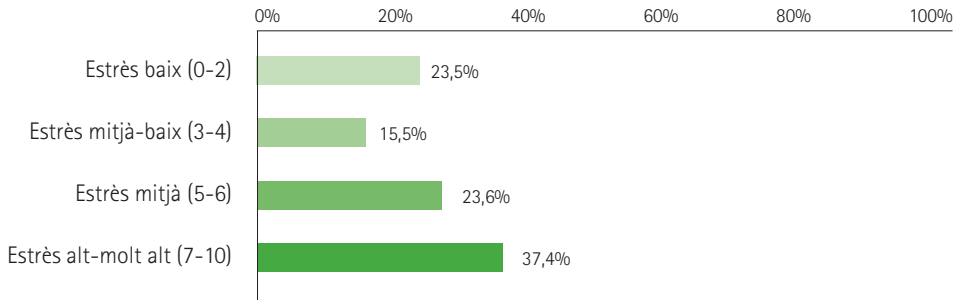
Il·lustració 5. Valors d'estrès percebut pel professorat en la seva relació amb els alumnes.



En aquesta gràfica observem que més d'un deu per cent del professorat, 10,7%, sent un nivell d'estrès màxim (catalogat amb valors 9 i 10 en l'escala de percepció subjectiva), mentre que una quarta part del mateix, un 26,7%, sent *nivells d'estrès alt*.

Fent una agrupació conjunta dels dos nivells, que podem considerar com a "perillosos", obtenim que el 37,4% dels enquestats admet sentir nivells d'estrès alts o molt alts, com es pot observar visualment en la il·lustració 6.

II-lustració 6. Valors d'estrès percebut pel professorat en la seva relació amb els alumnes.



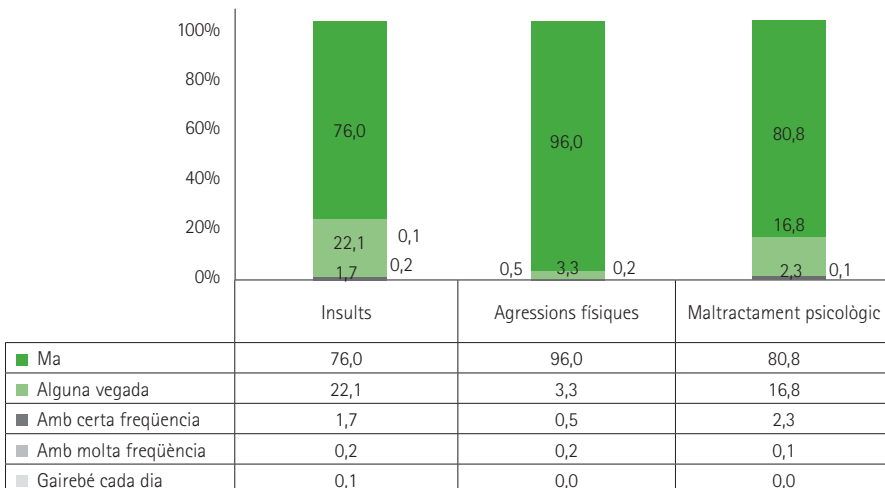
El percentatge de treballadors que percep nivells d'estrès alt o molt alt, és més gran en valor absolut (37,4%) que el valor absolut de la resta de categories agafades de forma individual: 23,5% estrès baix, el 15,5% estrès mitjà-baix o el 23,6% estrès mitjà.

És de destacar que només un 5% dels enquestats afirmen no sentir cap grau d'estrès en la seva relació quotidiana amb l'alumnat.

Relacions família-professor

Fent una anàlisi similar a l'anterior bloc, a la figura que veiem a continuació podem apreciar les respostes que han donat els docents respecte a les seves relacions amb les famílies de l'alumnat.

II-lustració 7. Relacions entre famílies de l'alumnat i professorat.



Agressions físiques

El 96% afirma no haver patit mai agressions físiques per part de les famílies. Però un percentatge acumulat del 4% (3,3% + 0,5% + 0,2%), afirma haver patit *alguna vegada* una agressió física per part dels familiars dels alumnes.



Maltractament psicològic

Respecte a aquest apartat un 2,3% afirma patir-ho *amb certa freqüència* i un 19,3% almenys *alguna vegada* (suma dels valors alguna vegada, amb certa freqüència, amb molta freqüència).

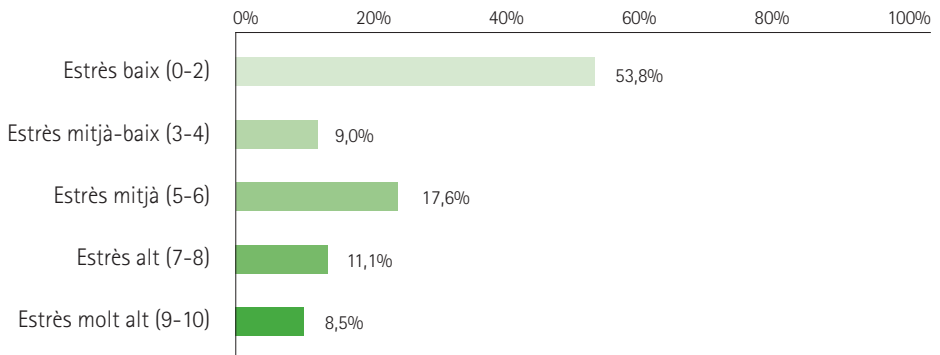
Insults

El 76% mai ha patit insults, però el 24% restant ha patit insults *alguna vegada*.

Estrès percebut pel professorat en la seva relació amb les famílies de l'alumnat

Fent una anàlisi similar al realitzat en l'apartat anterior, obtenim els nivells d'estrès i malestar que pateix el docent en les relacions amb els familiars de l'alumnat.

Il·lustració 8. Valors d'estrès percebut pel professorat en la seva relació amb les famílies dels alumnes.

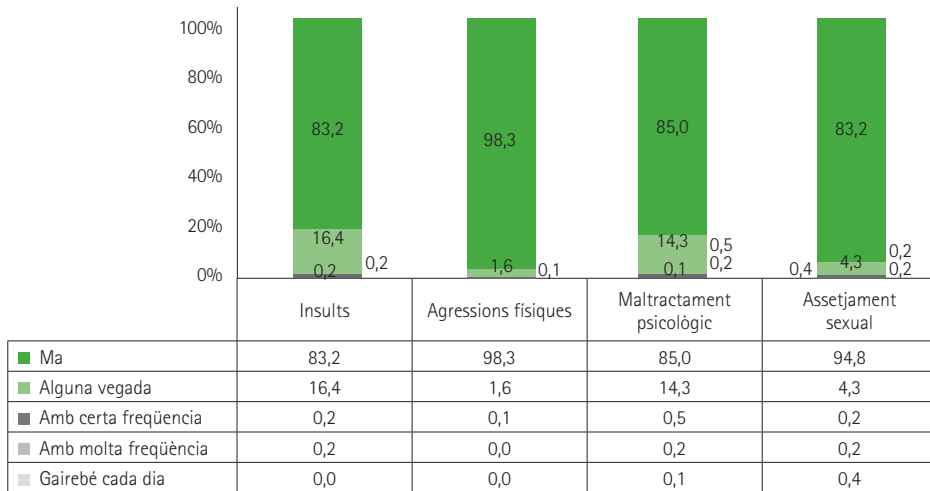


Observem que la suma dels valors *d'estrès molt alt* (8,5%) i *alt* (11,1%) afecta un 19,6% del professorat enquestat. Aquest percentatge, fins i tot sent significatiu - ja que afecta un de cada cinc treballadors - està molt per sota de la xifra obtinguda per al cas de les relacions entre l'alumnat i el professorat.

Relació entre el professorat

La següent il·lustració representa la prevalença de les diferents situacions de violència: insults, agressions físiques, maltractament psicològic i persecució sexual, que es produeix entre companys de feina dels centres escolars enquestats.

Il·lustració 9. Relacions entre el professorat.



Es pot observar que les agressions físiques entre el professorat són pràcticament nul·les, només en un 1,7% dels casos s'ha produït alguna vegada una agressió física entre ells.

Respecte als insults entre el professorat, tampoc és una pràctica habitual, ja que només un 0,4% dels enquestats afirmen que es produeixen *amb certa freqüència*, havent-se constatat, de forma puntual (*alguna vegada*), en un 16,8% de la mostra.

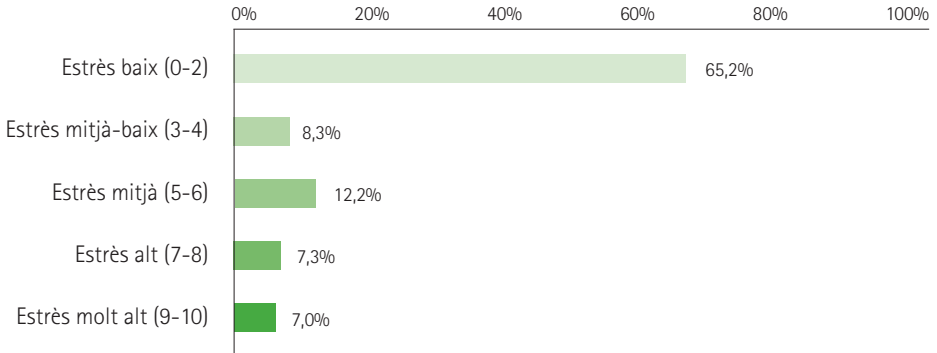
El 15,3% afirma que *alguna vegada* ha patit maltractament psicològic per part dels seus companys, encara que només en un 0,3% ho és *amb molta freqüència*. Aquesta dada important per a la determinació de possibles casos d'assetjament laboral o mobbing, ja que és requisit indispensable, perquè sigui reconegut com a tal, que aquest tipus de violència tingui un component de repetitivitat en el temps; "almenys una vegada a la setmana durant 6 mesos", segons la definició clàssica d'H. Leymann. Aquesta dada indica que només un 0,3% de la mostra podria ser inclosa en aquesta definició.

Respecte al percentatge de treballadors que afirma sentir assetjament sexual a la feina, un 5,1% que afirma haver-lo sentit almenys alguna vegada, i un 0,4%, afirma que el pateix gairebé cada dia.

Estrès percebut pel professorat en la seva relació amb els seus companys de feina

El gràfic 10 mostra la distribució de respostes en funció de l'estrès percebut.

Il·lustració 10. Valors d'estrès percebut pel professorat en la seva relació amb els seus companys.



Aquesta il·lustració manifesta que percentatges al voltant del 65% dels enquestats senten nivells baixos d'estrès en la seva relació amb els companys; és a dir les seves relacions, des del punt de vista preventiu, són òptimes.

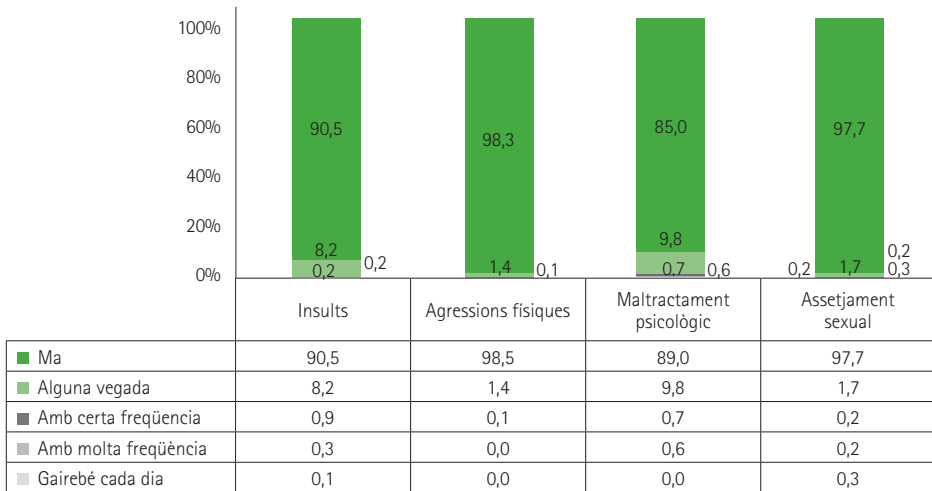
Tot i així el 14,4% del professorat sent valors alts o molt alts d'estrès en les seves relacions amb els seus companys de feina, entenent com a tal el rang d'estrès del 7 al 10 en l'escala de percepció.



Relacions del professorat amb la direcció del centre

La il·lustració 11 mostra la prevalença de les diferents situacions de violència que es produeix entre components de la direcció dels centres i el professorat.

Il·lustració 11. Prevalença de les diferents situacions de violència que percep el professorat respecte a l'equip directiu.



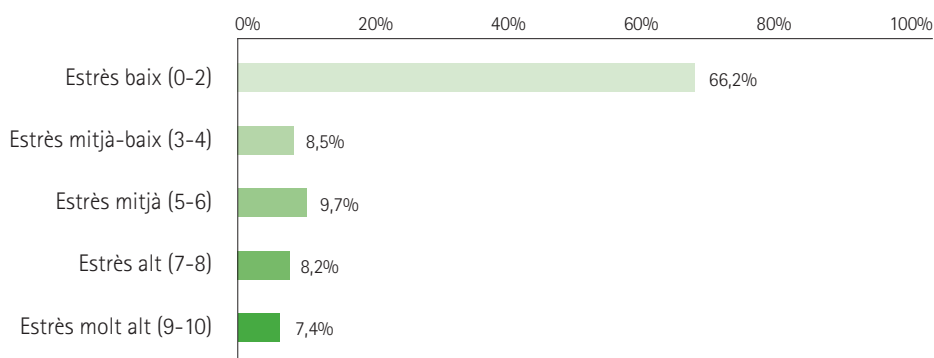
El gràfic revela clarament que la relació entre l'equip directiu del centre i els professors és, respecte a les diferents situacions de violència, majoritàriament bona. Per a tots els supòsits contemplats el professorat afirma que no pateixen mai situacions de violència en percentatges per sobre del 90%.

No obstant, de manera puntual, es pateixen insults i maltractament psicològic en un 8,2% i 9,8% respectivament.

Per una altra part, el 2,4% de la mostra enquestada, afirma que ha patit assetjament sexual alguna vegada (sumant els percentatges dels que han respost gairebé tots els dies, amb molta freqüència, amb certa freqüència i alguna vegada). En el total de la mostra realitzada, 27 persones van reconèixer que s'havien sentit assetjades sexualment.

Estrès percebut pel professorat en la seva relació amb l'equip directiu del seu centre

Il·lustració 12. Valors d'estrès percebut pel professorat en la seva relació amb l'equip directiu.



Aquesta gràfica mostra que percentatges per sobre del 66% dels enquestats afirma que té nivells d'estrès baix (0-2) en la seva relació amb l'equip directiu. No obstant un 15,6% de la mostra, sumant les xifres dels valors d'estrès que van del 7 al 10, reconeix que la seva relació amb l'equip directiu li genera un nivell d'estrès molt alt (7,4%) o alt (8,2%).

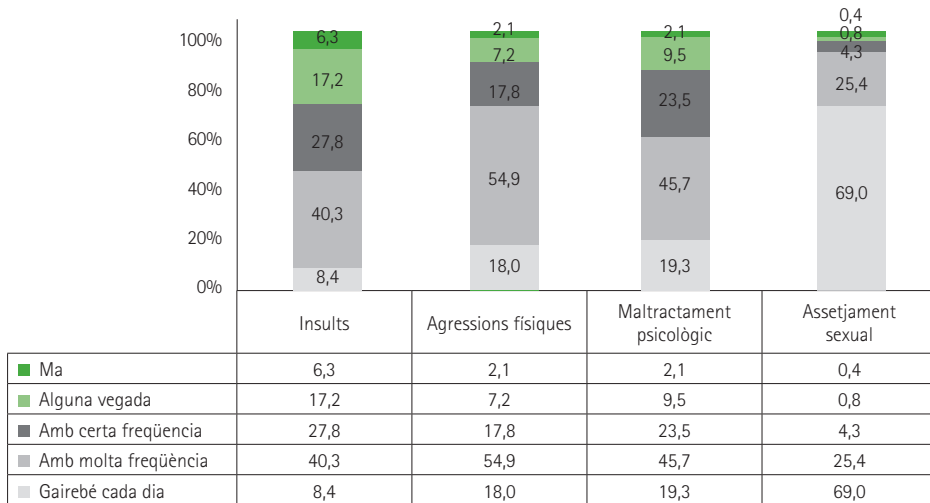
Aquest percentatge d'estrès que considerem "perillós", a l'estar per sobre del rang normal, és del 15,6%, essent més alt que el percebut en les relacions entre companys (14,4%), amb l'agreujant que es produeix amb moltes menys interaccions personals, ja que la composició dels equips directius és molt menor que la quantitat de treballadors que existeixen als centres, essent la seva influència, per tant, significativament més alta.

Relació alumne-alumne

Per finalitzar la revisió de les diferents situacions de violència que es poden produir en els centres educatius analitzarem les relacions que s'estableixen entre l'alumnat i en quin grau, aquestes, afecten al professorat.

La figura de sota reflecteix, des del punt de vista perceptiu del professorat, la prevalença dels diferents comportaments "violents" que es donen entre els alumnes: insults, agressions físiques, maltractament psicològic o assetjament sexual.

Il·lustració 13. Prevalença de les diferents situacions de violència de l'alumnat entre si.



Insults

El comportament de l'alumnat que el professorat percep amb més freqüència són els insults. El 6,3% afirma observar-lo *gairebé cada dia*, un 23,5% admet percebre-ho, almenys, *setmanalment* (sumant els percentatges dels apartats: *gairebé cada dia* i *amb molta freqüència*) i més del 50% afirma que aquests insults es donen *amb certa freqüència*, és a dir; almenys mensualment. Només el 8,4% dels professors afirma que mai ho observa.

Agressions físiques

Un 2,1% del professorat presència agressions físiques entre l'alumnat *gairebé cada dia*. Si fem una agrupació de valors, analitzant quin percentatge de treballadors presència agressions físiques *amb molta freqüència* (almenys setmanalment), el percentatge puja a un 9,3% - al sumar els valors *gairebé cada dia* (2,1%) i *amb molta freqüència* (7,2%) -. Finalment un 27,1% (2,1% + 7,2% + 17,8%) ho observa almenys una vegada al mes, és a dir; *amb certa freqüència*.

Maltractament psicològic

Com es pot observar a la il·lustració 13, un 2,1% del professorat admet presenciar maltractament psicològic entre l'alumnat cada dia, un 11,6% *amb molta freqüència* (al sumar els valors *gairebé cada dia*, i *amb molta freqüència*), un 35,1% ho observa, almenys amb certa freqüència, i pràcticament la totalitat del professorat, un 80,7% ho ha observat *alguna vegada*.

Assetjament sexual

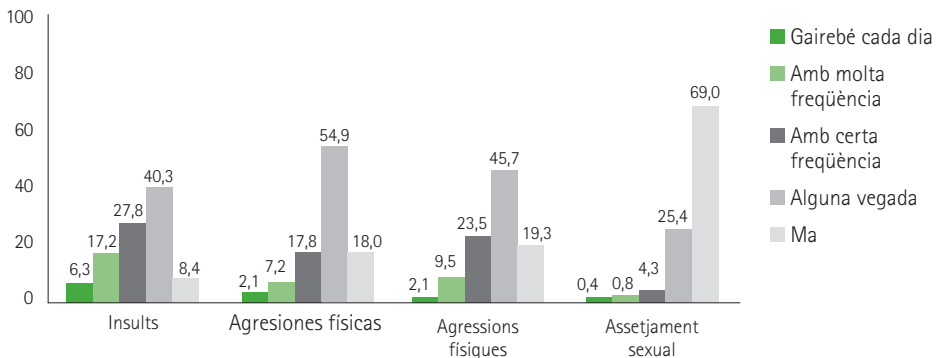
En referència a l'assetjament sexual entre alumnes, el 69,0% del professorat assenyalava que mai ho ha observat. No obstant, un 4,3% del total de la mostra afirma haver-lo observat *amb certa freqüència*. Percentatge que, sumat amb altres de diferent freqüència, fa que un 30,5% del professorat admet haver-lo observat, almenys, *alguna vegada*.



És important recordar que aquestes dades no reflecteixen el percentatge total d'alumnes que està sent agredit, insultat o vexat, sinó el percentatge de comportaments, englobats dins de la categoria de violents, que el professorat admet observar. A aquestes xifres caldria afegir -hi les produïdes sense que el professorat sigui conscient, ja que aquesta mena de pràctiques es solen realitzar quan el professorat no hi és present: al pati, a la sortida de classe, en el canvi de classe, etc. Per tant podem afirmar, encara que sense dades exactes, que la incidència "real" d'aquestes situacions de violència és molt més elevada que les dades numèriques d'aquests percentatges percebuts pel professorat.

Com es pot observar en la figura següent, en tots els casos, amb l'excepció de l'assetjament sexual, l'opció de freqüència "mai" - mostrada de color verd - és la minoritària. Això indica que el que és habitual, el normal per al professorat, és presenciar situacions de "violència" entre alumnes: insults, maltractament psicològic o agressions físiques, cosa que ens pot donar una idea de l'ambient de convivència que es respira als centres.

Il·lustració 14. Comparació de la prevalença de les diferents situacions de violència que es produeix entre l'alumnat.

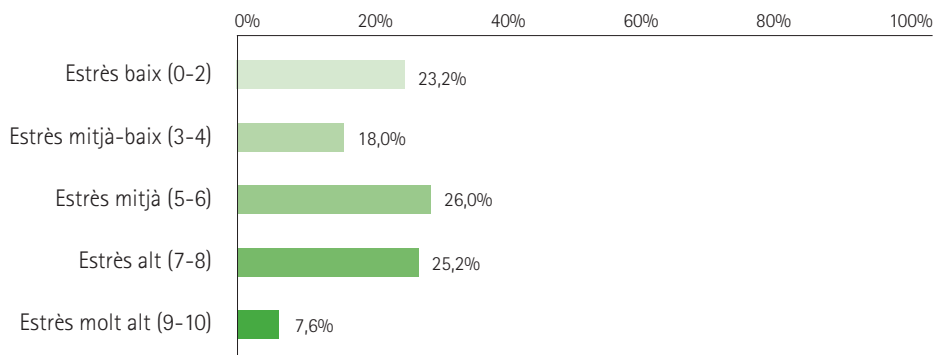


A vegades, és relativament fàcil passar el límit entre situacions agressives moderades, considerades com a "normals" o "coses de nens" per algunes persones, a casos més greus d'assetjament psicològic entre iguals (bullying). Aquest tipus de comportaments violents pot tenir repercussions greus per a la salut física o mental de l'alumnat afectat, essent la gestió d'aquest problema font d'enormes tensions i malestar a tota la comunitat educativa.

Estrès que li produeix al professorat la relació dels alumnes entre si

Fent una anàlisi similar al realitzat durant tot l'informe, obtenim aquesta gràfica.

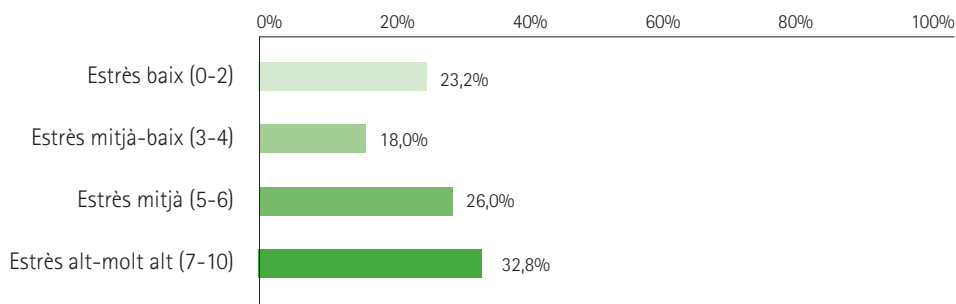
Il·lustració 15. Estrès que percep el professorat a causa de la relació dels alumnes entre si.



Agrupant el percentatge de treballadors que perceben estrès per sobre de la normalitat, obtenim que un 7,6% del professorat afirma sentir nivells d'estrès catalogat com **molt alt**, mentre que un 25,2% afirma, que les relacions dels alumnes entre si, els generen nivells **alts** d'estrès.

Si consideréssim com perillós les respostes que identifiquen els valors d'estrès percebut dins de l'escala del 7 al 10, notable i excel·lent segons l'escala de valoració que tradicionalment utilitzem en les qualificacions acadèmiques, el percentatge del professorat afectat per aquests nivells d'estrès tan alts **seria del 32,8%**, com es pot observar a la il·lustració 16. Percentatge el valor absolut del qual és més gran que el de la resta de categories preses de forma individual: 23,2% nivell baix d'estrès, el 18% nivell mitjà-baix d'estrès o el 26% nivell mitjà d'estrès.

Il·lustració 16. Valors d'estrès percebut pel professorat a causa de la relació dels alumnes entre si



Aquests resultats demostren que les mateixes relacions entre els alumnes, encara que de forma indirecta, repercuteixen molt sobre el grau d'estrès percebut pels docents.

Si comparem el nivell d'estrès percebut per part dels treballadors respecte les diferents relacions que es produeixen entre els diferents col·lectius de l'ensenyament, obtenim les dades de la gràfica següent.

Taula 17. Comparació dels valors d'estrès del professorat en funció del tipus de relació

NIVELL D'ESTRÈS	TIPUS DE RELACIÓ				
	Professor- alumne	Professor- famílies	Professor- professor	Professor- Direcció	Alumne- alumne
Estrès baix (0-2)	23,5%	53,8%	65,2%	66%	23%
Estrès mitjà-baix (3-4)	15,5%	9%	8,2%	8,4%	18%
Estrès mitjà (5-6)	23,6%	17,6%	12,2%	9,7%	26%
Estrès alt (7-8)	26,7%	11,1%	7,3%	8,2%	25,2%
Estrès molt alt (9-10)	10,7%	8,5%	7%	7,4%	7,6%
Nivell d'estrès alt o molt alt (7-10)	37,4%	19,6%	14,3%	15,6%	32,8%

Sens dubte, les dues relacions que es produeixen als centres escolars que generen més estrès en els treballadors són les relacions de violència entre l'alumnat i professorat i les mateixes relacions de violència de l'alumnat entre si. En ambdós casos, el valor del nivell d'estrès percebut com alt o molt alt afecta més d'un terç del professorat, amb percentatges molt superiors als que es produeixen en les relacions amb les famílies dels alumnes, entre els mateixos professors o amb l'equip directiu dels centres.

D'aquesta manera podem afirmar, des d'un punt de vista preventiu, que les situacions de violència generades per alumnat són el principal estressant del col·lectiu docent. En conseqüència les mesures preventives per solucionar aquesta circumstància haurien d'anar orientades a millorar, controlar, legislar, afavorir, ..., les relacions professor-alumne i la dels mateixos alumnes entre ells.



Valoració de l'estrès percebut a funció del tipus de titularitat del centre

Taula 18. Comparació dels valors d'estrès percebut pels docents, relacionats amb les situacions de violència alumne-professor (A-P) i alumnes entre ells (A-A), en funció de la titularitat del centre.

NIVELL D'ESTRÈS	TIPUS DE CENTRE					
	PUBLIC		CONCERTAT		PRIVAT	
	A-P	A-A	A-P	A-A	A-P	A-A
Estrès baix (0-2)	17,6%	19,2%	40,1%	34,2%	39,3%	29,2%
Estrès mitjà-baix (3-4)	14,9%	17,3%	17,1%	20,3%	14,3%	16,7%
Estrès mitjà (5-6)	25,4%	27,7%	16 %	24,4%	28,6%	16,7%
Estrès alt (7-8)	29,1%	26,8%	20,1%	17,3%	10,7%	20,8%
Estrès molt alt (9-10)	13%	9%	6,7%	3,8%	7,1%	16,7%
Nivell d'estrès alt o molt alt (7-10)	42,1%	35,8%	26,8%	21,1%	17,8%	37,5%

A-P: Relacions alumnat-professorat

A-A: Relacions alumnat entre si

Com es pot observar a la taula 18, el percentatge de treballadors amb nivells d'estrès alt o molt alt a causa de les situacions de violència als centres, és molt més alt en treballadors de col·legis de titularitat pública.

Cal recordar que aquests nivells d'estrès percebut només fan referència a qüestions específicament relacionades amb les situacions de "violència" que es produeixen als centres escolars. Aquest informe no ha valorat altres fonts d'estrès addicional que existeixen en centres privats o concertats, i que no apareixen als centres públics, com poden ser l'assumpció d'obligacions més enllà de les docents; com cura de menjadors o obligació de realitzar activitats extraescolars, tenir més hores lectives, tenir més inestabilitat laboral o salaris sensiblement inferiors que els treballadors de la funció pública.

Estrès produït per la violència als centres davant d'altres fonts d'estrès docent

Als blocs anteriors hem determinat la prevalença de les diferents situacions de "violència" que patien els docents en la seva activitat laboral i, posteriorment, hem analitzat els nivells d'estrès que aquestes circumstàncies produïen en el professorat, determinant quines grau d'estrès era deguda a cada col·lectiu concret de la comunitat educativa; alumnat, famílies de l'alumnat, els mateixos companys de feina o l'equip directiu.

Havent determinat, ja que les diferents situacions de violència que es produeixen als centres escolars generen un nivell d'estrès alt o molt alt en percentatges del professorat que està entre el 30-40%, en aquest apartat volem determinar *quin pes té l'estrès generat a causa de la violència respecte a altres situacions potencialment estressants a què també està exposat el professorat com a conseqüència de la seva activitat laboral.*

Per aconseguir aquest objectiu hem utilitzat un instrument de mesura de l'estrès al col·lectiu docent (4) en què s'analitzen les seves causes, tenint en compte aspectes de l'activitat laboral com la forma en què s'organitza el treball, la flexibilitat horària, el salari guanyat, la possibilitat de promoció del professorat o les diferents situacions de violència que es produeixen a l'aula (organitzades en 56 preguntes que es poden consultar en el model de qüestionari que apareix en l'apartat 7 de l'annex que hi adjuntem al final del capítol).

Després de la corresponent anàlisi estadística, els 8 factors que més nivells d'estrès produïen al professorat van ser els relacionats específicament amb les diferents situacions de violència que es donaven als centres escolars. Aquests valors van estar molt per sobre dels relacionats amb altres factors potencialment estressants.

Aquestes xifres reforcen i complementen les dades obtingudes en els blocs anteriors i ajuden a entendre que la principal font d'estrès del col·lectiu docent és clima de convivència dels centres, amb percentatges d'estrès percebut molt per sobre d'altres fonts d'estrès com podria ser l'adequació del salari, la impossibilitat de promoció o la falta de vocació, per posar -ne alguns exemples.

Les principals causes d'estrès entre les 56 preguntes proposades en el qüestionari, van ser les següents:

1. **Por de patir una agressió física per part dels alumnes** que produeix nivells d'estrès alt o molt alt (valors 7-10) en el 50,2% dels casos. De fet un 18% de la mostra va contestar que aquesta situació els produeix nivells d'estrès màxim, el situat entre els valors 9 i 10 de percepció.
2. **Falta de suport dels pares en problemes de disciplina** que produeix nivells d'estrès alt o molt alt en el 49% dels casos.
3. **Presenciar agressions físiques entre els alumnes** que produeix nivells d'estrès amb valors 7-10 el 47,91% del professorat enquestat.



4. **Ensenyar a persones que no valoren l'educació** que produeix nivells d'estrès alt o molt alt en el 43,5% dels casos.
5. **Impartir classe a un número alt d'alumnes** que produeix nivells d'estrès amb valors compresos entre el 7-10, és a dir; alt o molt alt, el 42,1% dels casos.
6. **Agressions verbals per part dels alumnes** que produeix nivells d'estrès alt o molt alt en el 41,7% del professorat.
7. **Desconsideració per part dels alumnes** que produeix nivells d'estrès (entre els valors 7-10) el 40,31% dels casos.
8. **Mantenir la disciplina a l'impartir classe** que produeix nivells d'estrès alt o molt alt en el 40,39% dels enquestats.

És de destacar, si recordem les dades presentades al principi, que un 7,4% dels professors reconeixia haver patit una agressió física alguna vegada, i que "només" un dos per cent admetia que patia agressions físiques amb certa freqüència. Aquestes dades, aparentment baixes en una percepció exclusivament quantitativa, contrasten amb el temor que posseeixen els treballadors/es de l'ensenyament a patir una agressió física per part de l'alumnat, que en el 50,2% dels casos els genera nivells d'estrès per sobre del 7 en l'escala de percepció, i que hem catalogat com alt o molt alt.

Recordem que en el procés de generació d'estrès, aquest, es produeix com reacció defensiva davant una situació d'amenaça. El professorat, en una proporció molt més alta que la prevalença de les agressions físiques que realment es produeixen, té por (en forma d'estrès) que aquesta situació pugui passar, és a dir, percep un entorn de treball no segur.

Com es pot observar, la resta de les preguntes que van reflectir nivells més alts d'estrès percebut són qüestions relacionades amb els comportaments disruptius dels alumnes: falta de suport dels pares en problemes de disciplina, el fet d'ensenyar a persones que no valoren l'educació, impartir classe a un número alt d'alumnes, agressions verbals per part dels alumnes, desconsideració per part dels alumnes i problemes per mantenir la disciplina a l'impartir classe. Totes aquestes situacions, sense ser causa directa del que tradicionalment es considera violència, són fonts d'estrès en el col·lectiu de l'ensenyament. L'exposició sostinguda a aquesta mena de situacions està erosionant la salut, física i mental del professorat, tenint com a conseqüència l'augment dels índexs de desengany professional i la generació de trastorns per a la salut com a síndrome del cremat o depressió.

Una altra dada significativa, que s'extreu d'aquest qüestionari de valoració d'estrès, és l'augment dels percentatges de nivells d'estrès alt respecte a les puntuacions obtingudes quan es valoraven les diferents relacions entre la comunitat educativa (entre professors, alumnes, famílies, etc.). Recordem, per posar només un exemple, que la relació del professorat amb els alumnes suposava nivells d'estrès percebut, per sobre de valors del 7, el 37,5% dels casos. En canvi, la resposta directa a preguntes com: Quin grau d'estrès li suposen: les agressions

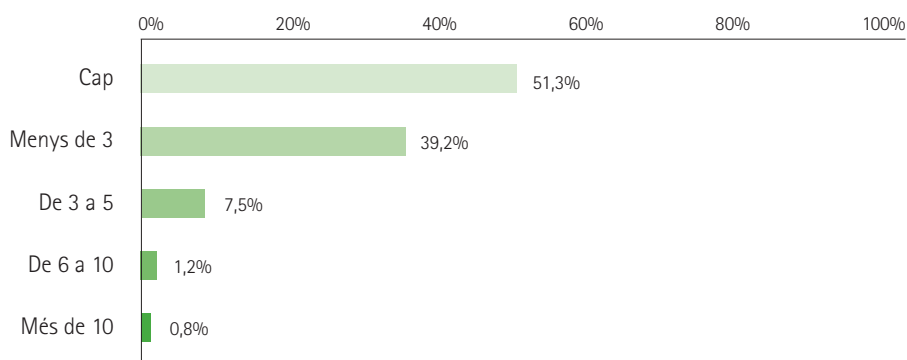
físiques dels alumnes, la desconsideració dels mateixos, les agressions verbals d'aquests o la impossibilitat de donar classe?, aquests valors augmenten a percentatges propers al 50%.

Aquest augment significatiu en aquests percentatges es pot explicar per l'especificitat de les preguntes del qüestionari respecte a les preguntes genèriques de la primera part de l'estudi, que valorava una determinada relació entre persones, en la valoració del qual també entren aspectes positius d'apreciació. Així, quan els treballadors valoraven l'estrès que li produïa la relació específica amb els alumnes, aquesta estava mediatitzada pels components positius de la mateixa, ja que també es donen relacions positives entre l'alumne i professor, atenuant els nivells d'estrès percebut. En canvi a la pregunta directa sobre un determinat ítem, es perd aquest valor general d'apreciació, centrant-se la resposta, exclusivament, al fet preguntat, no existint cap valor que disminueixi el nivell d'estrès percebut.

Baixes laborals del professorat

Al gràfic 19 es mostren les baixes sofertes pel professorat enquestat durant els últims 5 anys. Aquestes dades s'han obtingut segons la declaració dels mateixos enquestats.

Il·lustració 19. Percentatge de baixes del professorat en els últims 5 anys de la seva experiència laboral.

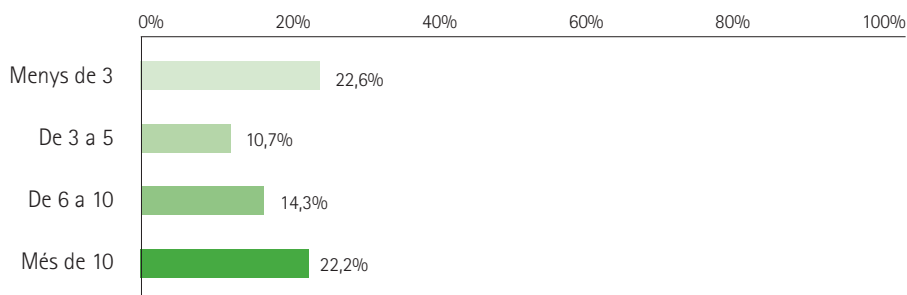


S'aprecia que gairebé la meitat dels enquestats (48,7%) ha reconegut haver patit alguna baixa mèdica en els últims 5 anys, percentatge que hem obtingut al restar el percentatge de professors que mai han patit una baixa mèdica (51,3%) al percentatge total de treballadors (100%).

Prop d'un 10% ha patit baixes mèdiques, de més de 3 dies, en els últims 5 anys, un 1,2% baixes de 6 a 10 dies i un 0,8% baixes de més de 10 dies.

Als enquestats se'ls va preguntar si, sota la seva percepció, alguna de les seves baixes laborals era producte de l'estrès sofert com a conseqüència de la feina. Els resultats d'aquesta pregunta apareixen en el quadre següent.

Il·lustració 20. Percentatge de baixes laborals que el professorat pensa que es deuen a l'estrès.



En els casos de baixes de menys de 3 dies i de més de 10 dies més d'una cinquena part dels treballadors, en una proporció propera a un de cada quatre, pensen que la seva malaltia o patologia és degut a l'estrès que pateix. Percentatges molt més amplis que els que apareixen a la IV Enquesta Nacional de Condicions de Treball, que els xifra al voltant del 4,6%.

S'ha de tenir en compte que, a aquestes dades, se les hi hauria de sumar el percentatge de treballadors que no són conscients que la baixa que pateixen és degut a l'estrès, xifra que sempre és a l'alça respecte a l'obtinguda.

Utilitzant filtres estadístics complexos s'ha comprovat que la correlació entre baixes laborals i percepcions d'estrès alts a causa de les situacions de violència, és estadísticament significativa.

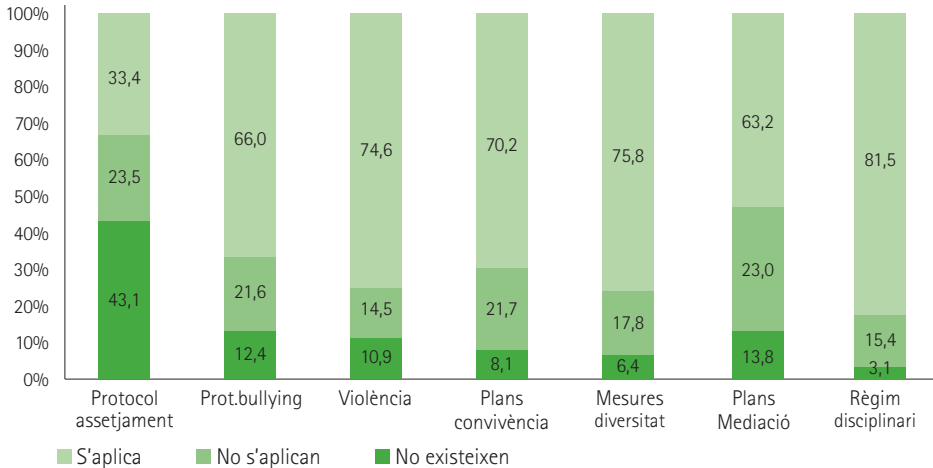
Mesures de resposta i prevenció a les diferents situacions de violència

Respecte a les mesures preventives que poden existir als centres escolars per combatre les situacions de violència a les aules: plans de convivència, mesures per afavorir la diversitat, plans de mediació, règim disciplinari, protocols davant de la violència escolar, protocols d'actuació davant bullying o protocols d'actuació contra assetjament escolar, es va demanar al professorat enquestat que responguessin si:

- Existeixen i s'apliquen.
- Existeixen, però no s'apliquen.
- No existeixen.

Els resultats d'aquestes respostes apareixen en la figura 21.

Il·lustració 21. Panorama general de les mesures de resposta i prevenció.



En la majoria dels casos, excepte per als protocols d'assetjament, el professorat enquestat afirma - en percentatges que van del 63-81% - que les diferents mesures preventives descrites existeixen, i s'apliquen.

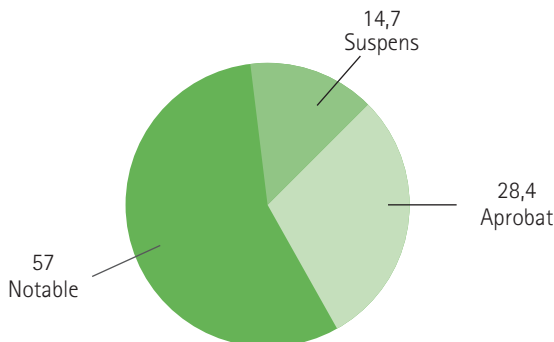
La mesura preventiva més implantada són els règims disciplinaris, que existeixen i s'apliquen en el 81,5% dels casos.

En una pregunta posterior es va instar al professorat que valoressin la qualitat d'aquestes mesures, seguint la valoració:

- 0-4: suspens.
- 5-6: aprovat.
- 7-10: notable.

Segons es pot observar en la figura següent, només un 14,7% considera insuficients les mesures preventives que s'apliquen al seu centre, mentre que un 57% les considera "notables".

Il·lustració 22. Panorama general de les mesures de resposta i prevenció.



L'anàlisi d'aquestes dades és, des del punt de vista preventiu, realment contradictòria. Sembla incongruent que existeixin tota una sèrie de mesures preventives, que estan valorades majoritàriament de forma notable-excel·lent, i no obstant hi hagi una percepció de risc alt o molt alt com passa en el cas de risc percebut a patir una agressió per part dels alumnes o amb les situacions de disrupció a l'aula. Precisament les dades d'estrès percebut per a les diferents situacions de violència als centres escolars, indiquen que els instruments preventius per a la seva afrontament bé són insuficients i/o inadequats. La finalitat de qualsevol instrument preventiu és eliminar o disminuir l'exposició del treballador a un determinat risc. La magnitud tant de les freqüències d'insults, agressions, maltractament, etc., com la dels nivells d'estrès que aquestes situacions generen, determinen implícitament que aquests instruments preventius no estan funcionant correctament.

Una conclusió que es pot extreure d'aquestes dades és que el col·lectiu de treballadors dels centres escolars està mal informat sobre els riscos de l'estrès i les seves conseqüències per a la salut, i assumeix l'exposició a aquests nivells d'estrès laboral com una cosa consubstancial al desenvolupament de la seva feina. Percepció del tot errònia, perquè cap risc laboral ha de ser assumit com a normal, sinó partir del principi preventiu que tot risc ha de ser eliminat, reduït o controlat.



Resum de conclusions

És indubtable que les relacions de violència que es donen als centres escolars creen un clima de treball que és percebut com "perillós" per un gran nombre de treballadors. Sota aquestes condicions, el professorat té nivells d'estrès percebut alt o molt alt, en percentatges que arriben gairebé al 40% de la població enquestada. Aquesta percepció d'estrès es deu, fonamentalment, a la conducta de l'alumnat en la seva relació amb el professorat i als diferents comportaments; en forma d'insults, agressions i maltractament psicològic que es donen entre els mateixos alumnes, la gestió de la qual per part del professorat és font en si mateixa de malestar i estrès.

Dins de les múltiples relacions de "violència" que es produeixen als centres escolars, i que definim com un *comportament deliberat, que provoca, o pot provocar, danys físics o psíquics a altres éssers* (definició que no només inclou l'agressió física), **la disrupció a les aules** constitueix la situació que es produeix amb més freqüència, doncs el 34,1% enquestat afirma patir-lo amb molta freqüència, és a dir totes les setmanes i el 56,5% amb certa freqüència, cosa que significa, almenys, una vegada al mes.

Quan parlem de disrupció ens estem referint a les situacions produïdes a l'aula en què alguns alumnes impedeixen, amb el seu comportament, el desenvolupament normal de la classe. El professorat necessita utilitzar cada cop més temps a controlar la disciplina i l'ordre i això produeix un progressiu desgast psicològic en el treballador/a.

La majoria de les conductes típiques de disrupció, en si mateixes i considerades de manera aïllada, no es poden considerar com situacions de violència. No obstant és relativament fàcil traspasar la frontera entre situacions de disrupció i situacions d'indisciplina més greus. Sorgeixen problemes de convivència en els que són freqüents faltes d'educació, contestes, situacions de boicot passiu i fins i tot insults, que és un tipus de violència verbal. En alguns casos l'escala del conflicte pot anar creixent fins a generar situacions de violència greus.

Aquestes situacions són generadores de malestar entre els treballadors dels centres educatius i de fet són causants que gairebé el 40% dels enquestats afirmen que, la gestió de tot aquest procés, els produeix nivells d'estrès alt o molt alt.

Aquestes situacions laborals contínues generen molta insatisfacció i desgast personal i professional. Segons la múltiple bibliografia existent aquest malestar pot evolucionar fins a situacions potencialment perjudicials per a la salut -estrès crònic, depressions o síndrome del cremat - en què el professorat i la resta de treballadors de l'ensenyament són un col·lectiu diana.

És veritat que les agressions físiques directes al professorat per part d'alumnes o les seves famílies són escasses. No obstant un 7,4% del professorat enquestat, admet haver estat agredit físicament alguna vegada, mentre que gairebé un dos per cent -19 professors/es dels més de mil que han respost a l'enquesta - afirma ser agredit físicament amb certa freqüència.

No obstant ens sembla interessant apuntar que, encara que "només" un 7,4% dels professors reconeixia haver patit una agressió física i "només" un dos per cent admetia patir agressions físiques amb certa freqüència; a més de la meitat dels enquestats els genera nivells d'estrès molt alt, per sobre del 7 en l'escala de percepció, la possibilitat de patir una agressió.

Aquesta dada reflecteix que el clima de convivència als centres escolars no és el més adequat i que una proporció molt alta del professorat genera nivells elevats d'estrès com a resposta a aquesta situació que percep com a "amenaçadora".

En l'estudi no hem delimitat el tipus, ni la gravetat de les agressions físiques. En estudis posteriors seria interessant analitzar amb més especificitat aquest tipus de situacions.

Respecte al nivell d'estrès percebut pels professors com a conseqüència de les relacions entre ells o amb l'equip directiu, dir que és significativament més petit que la que li produeix la seva relació amb els alumnes. D'aquesta manera en percentatges pròxims al 65% dels enquestats afirmen que la seva convivència amb els companys i equips directius els genera nivells d'estrès baixos, mentre que només ho perceben de forma negativa, percentatges al voltant del 20%.

No obstant un 0,8% del professorat declara que és maltractat psicològicament amb certa freqüència, mentre que un 0,6% afirma sentir assetjament sexual amb la mateixa freqüència. Caldria estudiar aquests casos amb més profunditat, ja que podria ser que ens trobéssim davant casos d'assetjament laboral o mobbing, que es caracteritzen per situacions de violència sostinguda en el temps.


Sense cap mena de dubte, la relació entre els alumnes entre si, i la gestió dels problemes de convivència que sorgeixen entre ells, estressen el professorat en nivells comparables al que li produeix el seu contacte directe amb ells i que són molt superiors als nivells d'estrès a causa de les relacions entre professors, amb l'equip directiu i amb els familiars dels alumnes.

La immensa majoria dels enquestats admet observar amb molta freqüència comportaments com insults, agressions físiques, maltractament psicològic o persecució sexual entre alumnes. Aquesta circumstància és rellevant a l'hora de valorar el clima de convivència dels centres escolars i els possibles casos de bullying que es puguin produir.

Aquestes situacions, fins i tot essent certes per a tot el col·lectiu enquestat, són especialment preocupants en les dones, que perceben nivells d'estrès sensiblement més grans que els percebuts pels seus companys masculins.

Per finalitzar una última consideració. Al llarg d'aquest estudi hem determinat la prevalença de les situacions de "violència" que es produeixen als centres escolars, i més enllà de si es dóna en molta o poca proporció, hem vist clarament que és present als centres escolars. Hem observat, sense cap mena de dubte, que aquest tipus de relacions personals, produeixen nivells d'estrès percebut alt, o molt alt, en percentatges elevats del professorat. L'estrès és una reacció de l'organisme a una situació d'amenaça i, segons tota la bibliografia existent, és susceptible de produir trastorns per a la salut en diferents graus: trastorns musculars, ansietat, depressió, síndrome del cremat, etc. Amb aquesta relació causa efecte podem determinar, sense por a equivocar-nos, que *la violència als centres escolars és un factor de risc*, ja que hem de recordar que un risc laboral és la possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany derivat de la seva feina, i és clar que l'exposició dels treballadors de l'ensenyament als nivells d'estrès que hem determinat, pot produir danys.

ANEXO

		Estudio de Riesgos Psicosociales en el Sector de Enseñanza: Violencia y Estrés			FINANCIADO POR:  FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
<p>A través de este cuestionario ANÓNIMO, pretendemos conocer las situaciones de violencia y estrés que se producen en los centros de enseñanza y que padecen quienes trabajan en los mismos. Para ello necesitamos que nos dedique un tiempo cumplimentando el conjunto de preguntas que encontrará a continuación. Están dedicadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las posibles situaciones de violencia que vd. padezca o pueda padecer, y sus opiniones respecto a los factores que puedan influir. • Delimitar el nivel de estrés que vd. soporta y las causas del mismo. • Establecer el nivel de salud que vd. considera que tiene. <p>Las respuestas que le solicitaremos siempre consistirán en marcar la alternativa que mejor describa su situación o consideraciones y podrá encontrar, fundamentalmente, dos tipos de formatos...</p> <p><input type="checkbox"/> Una escala en la que se tratará de que valore la frecuencia con la que se dan o han dado dichas situaciones, con los siguientes valores: "Nunca", "Alguna vez, de forma puntual", "Con cierta frecuencia", "Con mucha frecuencia", etc...</p> <p><input type="checkbox"/> Una escala como las tradicionales "notas escolares" de 0 a 10, en la que vd. tendrá que puntuar el impacto o la influencia de esas situaciones.</p>					
BLOQUE 1. RELACIONES ALUMNADO-PROFESOR					
1.- ¿Has sufrido insultos o faltas de respeto graves por parte de los alumnos?..... 2.- ¿Has sufrido agresiones físicas de los alumnos?..... 3.- ¿Has sufrido por parte de los alumnos amenazas, coacción, presiones, etc...?..... 4.- ¿Has sufrido comportamientos disruptivos que te impiden dar clases con normalidad como hablar en clase, interrumpir el trabajo con bromas, risas y gamberradas, mofarse de los compañeros, contestaciones no muy graves, etc...?.....	Nunca <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Alguna vez de forma puntual <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con cierta frecuencia: por lo menos una vez al mes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con mucha frecuencia: por lo menos semanalmente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Casi todos los días <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.- Valora el nivel de estrés y malestar que te generan este tipo de situaciones con los alumnos 					
BLOQUE 2. RELACIONES FAMILIA-PROFESOR					
6.- ¿Has sufrido insultos o faltas de respeto graves por parte de las familias de los alumnos?..... 7.- ¿Has sufrido agresiones físicas por parte de las familias de los alumnos?..... 8.- ¿Has sufrido maltrato psicológico: amenazas, coacción, etc., por parte de las familias de los alumnos?.....	Nunca <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Alguna vez de forma puntual <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con cierta frecuencia: por lo menos una vez al mes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con mucha frecuencia: por lo menos semanalmente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Casi todos los días <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.- Valora el nivel de estrés y malestar que te generan este tipo de situaciones con las familias 					
BLOQUE 3. RELACIONES PROFESOR-PROFESOR					
10.- ¿Has sufrido insultos o faltas de respeto graves por parte de tus compañeros de trabajo?..... 11.- ¿Has sufrido agresiones físicas por parte de tus compañeros de trabajo?..... 12.- ¿Has sufrido maltrato psicológico: amenazas, coacción, etc., por parte de tus compañeros de trabajo?..... 13.- ¿Has sufrido hostigamiento sexual por parte de tus compañeros de trabajo?.....	Nunca <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Alguna vez de forma puntual <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con cierta frecuencia: por lo menos una vez al mes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con mucha frecuencia: por lo menos semanalmente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Casi todos los días <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14.- Valora el nivel de estrés y malestar que te generan este tipo de situaciones con los compañeros 					
BLOQUE 4. RELACIÓN DIRECCIÓN DEL CENTRO-PROFESOR					
15.- ¿Has sufrido insultos o faltas de respeto graves por parte del equipo directivo del centro?..... 16.- ¿Has sufrido agresiones físicas por parte del equipo directivo del centro?..... 17.- ¿Has sufrido maltrato psicológico: amenazas, coacción, etc., por parte del equipo directivo del centro?..... 18.- ¿Has sufrido hostigamiento sexual por parte del equipo directivo del centro?.....	Nunca <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Alguna vez de forma puntual <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con cierta frecuencia: por lo menos una vez al mes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Con mucha frecuencia: por lo menos semanalmente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Casi todos los días <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19.- Valora el nivel de estrés y malestar que te generan este tipo de situaciones con la dirección del centro 					

BLOQUE 5. RELACIÓN ALUMNO-ALUMNO										
	Nunca	Alguna vez de forma puntual	Con cierta frecuencia: por lo menos una vez al mes	Con mucha frecuencia: por lo menos semanalmente	Casi todos los días					
20.- ¿Has observado insultos o faltas de respeto graves entre los alumnos?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
21.- ¿Has observado agresiones físicas entre los alumnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
22.- ¿Has observado maltrato psicológico: amenazas, coacción, etc., entre los alumnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
23.- ¿Has observado hostigamiento de carácter sexual entre alumnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
24.- ¿En qué medida repercuten estas situaciones de acoso entre el alumnado en tu nivel de estrés?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
BLOQUE 6. MEDIDAS DE RESPUESTA Y PREVENCIÓN										
	No existen	Existen "en teoría", pero no se aplican	Existen y se aplican correctamente							
25.- Protocolos de actuación para casos de acoso entre el profesorado.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
26.- Protocolos de actuación para casos de acoso entre el alumnado (bullying)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
27.- Protocolos de actuación para casos de violencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
28.- Planes de convivencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
29.- Medidas de atención a la diversidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
30.- Planes de mediación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
31.- Régimen disciplinario interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
32.- Ponele una nota a las medidas de prevención de la violencia que se toman en tu centro.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
BLOQUE 7. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL. Cuestionario de estrés de Docentes INSHT										
¿En qué medida le afectan y son fuentes de tensión para vd. las siguientes situaciones ("0"=mínima tensión / "10"=máximo estrés)?										
33.- Agresiones verbales por parte de los alumnos.....	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									
34.- Mal ambiente en el grupo de profesores.....	<input type="checkbox"/>									
35.- Mantener la disciplina al impartir la clase.....	<input type="checkbox"/>									
36.- Mala consideración de la sociedad hacia mi profesión.....	<input type="checkbox"/>									
37.- Enseñar a personas que no valoran la educación.....	<input type="checkbox"/>									
38.- Falta de información acerca de lo que debo hacer.....	<input type="checkbox"/>									
39.- Los profesores en conjunto pueden influir poco en las decisiones del centro.....	<input type="checkbox"/>									
40.- Cuando se valora mi actuación por parte de los demás.....	<input type="checkbox"/>									
41.- Falta de respaldo de los padres en problemas de disciplina.....	<input type="checkbox"/>									
42.- Agresiones físicas de los alumnos.....	<input type="checkbox"/>									
43.- Rivalidad entre grupos de profesores.....	<input type="checkbox"/>									
44.- Impartir clase a un grupo con un número elevado de alumnos.....	<input type="checkbox"/>									
45.- Trabajo excesivamente repetitivo y monótono.....	<input type="checkbox"/>									
46.- Falta de participación en la toma de decisiones en el centro.....	<input type="checkbox"/>									
47.- Inestabilidad en mi puesto de trabajo (posibilidad de quedarme sin trabajo).....	<input type="checkbox"/>									
48.- La excesiva supervisión de mi trabajo.....	<input type="checkbox"/>									
49.- Malas relaciones con superiores jerárquicos.....	<input type="checkbox"/>									
50.- Conflicto entre las necesidades de mi departamento y los puntos de vista de la Dirección.....	<input type="checkbox"/>									
51.- Pocos profesores para el número de alumnos que hay.....	<input type="checkbox"/>									
52.- Tratar con los problemas normales de comportamiento de los alumnos.....	<input type="checkbox"/>									
53.- Presenciar las agresiones entre alumnos.....	<input type="checkbox"/>									
54.- Esquemas de trabajo muy poco definidos.....	<input type="checkbox"/>									
55.- Falta de información sobre cómo debo hacer mi trabajo.....	<input type="checkbox"/>									
56.- Formación no adecuada para responder a todas las demandas.....	<input type="checkbox"/>									
57.- Desconsideraciones por parte de los alumnos.....	<input type="checkbox"/>									
58.- Desconocimiento ante muchas de las exigencias a las que me enfrento.....	<input type="checkbox"/>									
59.- Impartir las clases en una lengua que no es mi lengua materna.....	<input type="checkbox"/>									
60.- Indefinición de mis responsabilidades.....	<input type="checkbox"/>									
61.- Alumnos que intentan probarte en todo momento para ver hasta dónde llegas.....	<input type="checkbox"/>									
62.- Falta de recursos o materiales para realizar mi trabajo.....	<input type="checkbox"/>									
63.- Realizar cosas con las que no estoy de acuerdo.....	<input type="checkbox"/>									
64.- Recibir instrucciones incompatibles u opuestas.....	<input type="checkbox"/>									
65.- Presiones en el ámbito del centro para obtener unos determinados resultados.....	<input type="checkbox"/>									
66.- Salario bajo en relación al trabajo que desempeño.....	<input type="checkbox"/>									
67.- El hecho de que ser un buen profesor no implique necesariamente promoción.....	<input type="checkbox"/>									
68.- Constantes cambios que tienen lugar en mi profesión.....	<input type="checkbox"/>									
69.- Falta de oportunidades para solicitar traslados.....	<input type="checkbox"/>									
70.- Carencia de formación para enfrentarme con algunas situaciones.....	<input type="checkbox"/>									
71.- La constatación de que no me gusta la Enseñanza.....	<input type="checkbox"/>									
72.- La realización de cambios inadecuados.....	<input type="checkbox"/>									
73.- Falta de información sobre cómo han de instaurarse los cambios.....	<input type="checkbox"/>									

2. Situacions de violència als centres escolars com a factor de risc psicosocial



SITUACIONS DE VIOLÈNCIA ALS CENTRES ESCOLARS COM A FACTOR DE RISC PSICOSOCIAL

La violència genera violència, és una màxima que està en el refranyer popular. Els centres educatius són un fidel reflex d'una societat violenta. Els joves imiten o reproduïxen situacions de violència que són presents al seu voltant: en la seva família, als mitjans de comunicació, en les pel·lícules, en l'esport professional, etc. Repeteixen una conducta d'acord a la que li ofereixen els seus referents. Tots aquests condicionants socials fan que els centres escolars siguin entorns cada vegada més violents.



En aquest capítol farem una breu descripció de les principals situacions de violència a les aules, i com aquestes suposen un factor d'origen psicosocial que pot influir sobre la salut física, psíquica i social del treballador o treballadora, tenint, a més, una enorme repercussió en el desenvolupament de l'activitat laboral dels membres de la comunitat educativa.

DEFINICIÓ DE FACTOR D'ORIGEN PSICOSOCIAL

Hi ha una forta correlació entre una sèrie de factors presents en l'entorn laboral, i relacionats exclusivament amb l'activitat laboral, i una sèrie de trastorns de la salut que apareixen com a conseqüència de la feina que es porta a terme.

Aquests trastorns, de gravetat variable, poden classificar-se des de mers sentiments d'insatisfacció i desmotivació per la professió fins a malalties i patologies més greus com l'estrès, la síndrome del cremat, la depressió, etc.

Els factors psicosocials són aquelles condicions presents en l'entorn laboral que tenen capacitat per afectar tant a la salut i benestar del treballador com al desenvolupament de la seva feina.

CLASSIFICACIÓ DELS FACTORS D'ORIGEN PSICOSOCIAL

Les condicions presents a la feina que tenen capacitat per afectar al benestar o a la salut dels treballadors són nombrosos i de diferent naturalesa. Comprenen **aspectes del medi físic** com la temperatura, humitat o compostos químics, maneres d'organització del treball com l'horari de treball, ritme i demanda de la feina o falta d'autonomia o **característiques de les relacions humanes dins del centre**.

Factors d'origen psicosocial són:

a. Factors que es refereixen a la mateixa tasca. Hi ha una sèrie de característiques pròpies de la tasca que poden influir negativament sobre el benestar, tant físic com mental, del treballador:

- *Sobrecàrrega de feina.* Es produeix quan el volum, la magnitud o complexitat de la tasca o el temps disponible per realitzar-la, està per sobre de la capacitat de resposta del treballador.
- *Infracàrrega de treball.* Es produeix quan el volum de treball està molt per sota del necessari per mantenir un mínim nivell d'activació en el treballador.
- *Infrutilització d'habilitats.* Es produeix quan les activitats de la tasca estan molt per sota de la capacitat professional del treballador.
- *Repetitivitat.* Si no hi ha una gran varietat de tasques a realitzar, ja que són monòtones i rutinàries o són repetides en cicles de molt poc temps, generalment produeix nivells alts d'insatisfacció laboral.
- *Ritme de treball excessiu.* El temps de realització del treball està marcat pels requeriments de la tasca a realitzar, concedint l'organització poca autonomia per avançar o endarrerir el seu treball al treballador.
- *Elevada responsabilitat del lloc de treball.* Quan la tasca del treballador / a implica una gran responsabilitat, el treballador / a pot patir situacions emocionalment estressants.
- *Grau d'atenció.* Un elevat grau de concentració en la tasca, realitzat durant un període llarg de temps, produeix un desgast emocional en el treballador.
- *Absència d'autonomia a la feina.* Generalment genera elevats nivells d'insatisfacció.
- *Grau d'implicació afectiva a la feina.* En alguns casos es generen situacions de desgast emocional, segons es descriuen en l'apartat relacionat amb el Burnout o síndrome del cremat.

b. Estils de direcció inadequats. Per exemple massa autoritaris i amb àmplia i estricta supervisió dels superiors, restringint-se el poder de decisió i la iniciativa dels treballadors.

c. Horari de treball. Estructura en gran mesura la forma de vida de la població activa i, evinentment, repercuteix en la salut dels treballadors. Essent important dins d'aquest apartat:

- La durada de la jornada de treball.
- El nombre i la importància de les pauses.
- La possibilitat de treballar a torns i / o amb horari nocturn. Planteja un conjunt de problemes deguts al canvi constant d'horari i la seva incidència sobre la vida familiar i social del treballador.



d. conflicte de rol. Fa referència a l'existència de demandes laborals conflictives, o contraposades, de manera que impedeixen al treballador la presa de decisions clares i/o ràpides sobre què fer.

e. Ambigüitat de rol. És la falta de claredat sobre el treball que s'ha d'exercir, els objectius i l'abast de les responsabilitats pròpies del càrrec.

f. Promoció a la feina. Moltes vegades, la parcialització i especialització del treball dificulten que els treballadors adquireixin habilitats i qualificacions necessàries per millorar la seva mobilitat laboral i les seves expectatives professionals.

g. Informació i la comunicació. Per realitzar satisfactòriament els objectius propis de cada tasca és necessari disposar de la informació necessària per al seu desenvolupament, essent important:

- La comunicació entre companys.
- La comunicació entre l'empresa i les persones que hi treballen.

h. Participació del treballador:

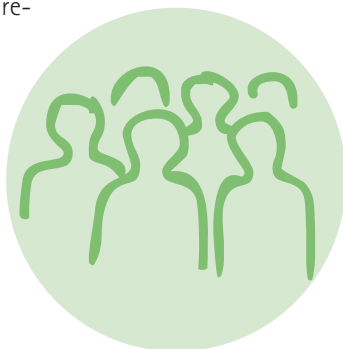
- Element de millora d'altres factors de l'organització. El fet de participar contribueix a la formació i al creixement personal dels que hi participen, ja que els ensenya tècniques de resolució de problemes, a analitzar el que els envolta, a buscar alternatives, a treballar en equip, a millorar la seva comunicació, etc.
- La seva absència comporta una falta de control de l'individu sobre les seves pròpies condicions de treball.

i. Treballar en un context físic perillós. La consciència dels treballadors a una exposició constant a ambients laborals perillosos genera molt estrès laboral.

j. Factors ambientals. Deficients condicions de temperatura, humitat, il·luminació, etc., fan que el treballador no pugui realitzar la seva activitat laboral en condicions adequades.

k. Falta de formació, d'entrenament o d'aclimatació previ al desenvolupament d'una determinada tasca. Genera inseguretat en la realització del treball i en les capacitats del mateix treballador, podent generar situacions d'estrès.

l. Relacions interpersonals i grupals. Unes relacions personals inadequades al lloc de treball, on es passa gran part de la jornada diària, són, en si mateixes, causa d'estrès. El contingut d'aquest capítol es centra, específicament, en les diferents situacions de violència als centres escolars, destacant com més característiques.



LA VIOLÈNCIA A LES AULES COM A FACTOR PSICOSOCIAL

Generalment s'acostuma a associar, en exclusiva, violència amb agressió física. No obstant aquest concepte ha de ser més ampli i ha d'incloure conductes com insults, vexacions, amenaces, o un altre tipus de situacions, que siguin capaços d'intimidat al "violentar" al qual les pateix. Moltes vegades no és fàcil delimitar les fronteres de la violència escolar. La seva percepció, i tolerància a la mateixa, és diferent depenent de les persones que l'observen.

Als centres escolars es donen situacions de violència que no suposen cap mena de dubte: agressions físiques i assetjament sexual, robatoris, actes de vandalisme contra mobiliari, venda de droga, etc., però també es donen situacions de violència en les relacions personals, insults, faltes de respecte, humiliacions i abús de força, racisme, implícit o encobert i exclusions socials. Escenaris que generen situacions de conflicte, dificulten la convivència escolar i que impedeixen un adequat clima d'ensenyament.

Les situacions de violència que es produeixen als centres educatius les podem classificar en:

- Disrupció a les aules i problemes de disciplina. Conflictes entre professorat i alumnat.
- Agressions físiques i / o psicològiques als treballadors.
- Assetjament laboral, pressió laboral tendenciosa o mobbing.
- Maltractament entre companys ("bullying").
- Situacions de violència extrema: agressions severes, abús sexual, extorsions i robatoris. Aquestes últimes, atès el seu caràcter excepcional, i el tractament del qual excedeix les competències de l'escola com a institució, no les tractarem en aquesta publicació.



En el capítol primer d'aquesta publicació hem detallat la prevalença d'aquests comportaments, analitzant el grau d'estrès que, aquests, produeixen en el professorat.

CAUSES DE LA VIOLÈNCIA ALS CENTRES EDUCATIUS

Abans d'entrar en la descripció d'aquestes situacions de violència, parlarem una mica de les possibles causes de l'increment de la violència als centres escolars, en particular, i de la societat en general.

Cap factor per si sol i en exclusiva pot explicar la naturalesa o origen de quelcom, i menys d'un assumpte tan complex com el que estem tractant. La violència és el resultat de l'acció recíproca i complexa de factors individuals, relacionals, socials, culturals i ambientals.

S'al·leguen múltiples factors mirant d'explicar la realitat de la violència escolar, factors, entre els quals destaquen els concernents a la societat en general, els relacionats amb l'educació de les famílies i els relacionats amb la mateixa escola.

Relacionats amb la societat en general:

- Una forta exposició dels joves a la violència, principalment a través dels mitjans de comunicació, pel·lícules i altres formats de difusió; com Internet i videojocs.
- Tractament de la violència com una cosa banal o trivial, mostrant-la com un joc o divertiment sense que hi hagi consciència de les conseqüències que pateixen els que la pateixen.
- La justificació moral de la violència que hi ha a la societat.
- La falta de referències culturals, cíviques i ètiques de gran part de la societat.
- La pèrdua, en part de la societat, de valors com solidaritat i justícia social. Predomini de valors individualistes.
- L'exclusió social de part de la població exposada a desigualtats socials i/o econòmiques.
- L'augment del consum abusiu d'alcohol i altres drogues que deterioren la capacitat cognitiva i el judici dels consumidors, afavorint comportaments agressius.
- La falta d'habilitats socials en part de la població. Aquesta circumstància dificulta les relacions normals de convivència.



Relacionats amb la forma d'educació de les famílies:

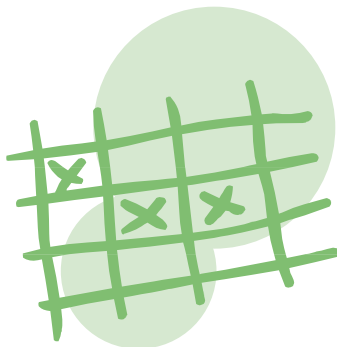
- Famílies en què les relacions afectives i de comportament entre els seus membres estan marcades per la violència i l'agressivitat. Els joves tendeixen a repetir l'estil de relació après des de la infància.
- Famílies desestructurades en què els fills són utilitzats com a arma contra l'anterior parella.
- Pares que no eduquen coherentment els seus fills, bé per falta de temps o per falta de formació, creant joves que creixen sense límits en el seu comportament.
- Progenitors que adopten una posició de justificació i defensa davant qualsevol mena de conducta negativa dels seus fills, cosa que produeix un reforçament moral d'aquestes conductes.
- Pares que no escolten ni coneixen les motivacions i preocupacions dels seus fills, que no dediquen el temps necessari ni suficient a les seves necessitats afectives.

- Famílies que creuen que les seves accions i actituds personals no influeixen sobre l'educació dels seus descendents. Que no eduquen amb la autoresponsabilitat dels seus actes.
- Pares, que per la causa que sigui, són incapaços d'educar els seus fills en valors. No és possible modificar conductes sense educar en valors.

Relacionats amb l'estructura de l'escola

L'escola ha variat molt en els últims temps, i potser no s'ha adaptat amb prou velocitat al nou context social. Per això hi ha alguns aspectes que dificulten la convivència i les relacions personals entre els seus components.

- Joves amb elevat fracàs escolar que no troben a l'escola la correcta resposta a les seves necessitats i interessos, expressant aquest malestar de forma agressiva o violenta.
- Mesures d'atenció a la diversitat ineficaces, en alguns casos, o amb falta de recursos humans i materials suficients, en altres.
- Falta d'integració de part de l'alumnat. Existència de conductes de racisme, falta de tolerància i prejudicis culturals. Circumstàncies que, en molts casos, dificulten la convivència.
- Pèrdua d'autoritat moral i falta de reconeixement social de la professió docent.
- Falta de formació suficient a hora d'afrontar aquesta problemàtica. En alguns casos estils docents poc pedagògics.
- Discriminació entre col·legis molt ben dotats, i amb alumnes brillants i altres centres amb fortes carències; en què es concentra alumnes amb incapacitats o dificultats extremes de parlar la llengua oficial de l'estat.
- Falta de comunicació entre professors i alumnes.
- Llunyania cultural de l'escola respecte als interessos actuals i experiències culturals prèvies.



DISRUPCIÓ A LES AULES I SITUACIONS D'INDISCIPLINA

La disrupció a les aules constitueix una de les preocupacions més directes i unes de les principals fonts de malestar del personal educatiu.

Quan parlem de **disrupció** ens estem referint a les **situacions produïdes a l'aula en què alguns alumnes impedeixen, amb el seu comportament, el desenvolupament normal de la classe**. El professorat necessita utilitzar cada vegada més temps i esforç a controlar la disciplina i l'ordre.

La majoria de les conductes típiques de disrupció, en si mateixes, no es poden considerar situacions de violència, però és relativament fàcil traspasar la frontera entre situacions de disrupció i situacions d'indisciplina més greus. En molts casos, a l'intentar controlar la disrupció, s'aconsegueix l'efecte contrari, augmentant l'escala del conflicte que va creixent progressivament fins a generar situacions de violència més greus. Són freqüents les faltes d'educació, contestes, situacions de boicot passiu i fins i tot insults (tipus de violència verbal), arribant a produir-se, finalment, situacions d'indisciplina greus.

Aquestes situacions disruptives generen nivells alts d'estrès entre els treballadors dels centres educatius. El manteniment de nivells alts d'estrès durant molt temps pot evolucionar cap a situacions potencialment perjudicials per a la salut com estrès crònic, depressions o síndrome del cremat.



Conseqüències de la disrupció

Aquest tipus de conductes disruptives i d'indisciplina distorsionen el desenvolupament normal de les classes i tenen diverses implicacions a curt, mitjà i llarg termini.

- Generen un clima d'aula inadequat per al bon desenvolupament dels processos d'ensenyament-aprenentatge. Per tant influeixen negativament en l'aprenentatge i en el rendiment escolar de tots els alumnes.
- Dificulten la convivència als centres escolars.
- Provoquen la desmotivació, la pèrdua d'energia i il·lusió en els treballadors de l'ensenyament.
- Generen trastorns en la salut dels professionals que treballen als centres.

Típics comportaments disruptius

A l'hora d'analitzar els típics comportaments disruptius que es produeixen a l'aula, hem de tenir en compte la doble dimensió del centre escolar com a lloc on se n'aprèn i com a lloc on es conviu, podent classificar aquests comportaments segons el criteri següent:

1. Respecte a les conductes que atempten sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge, les podem classificar en:

- Faltes de rendiment.
- Molestar a classe.
- Absentisme.

2. Respecte a les que incideixen sobre la convivència, les podem subdividir en:

- Faltes de respecte.
- Conflictes de poder.
- Situacions de violència.

*Classificació realitzada a partir del document: "Convivència i conflictivitat a les aules. Anàlisi conceptual".
Pedro María Uruñuela Nájera, Catedràtic de Batxillerat i inspector d'Educació del MEC.*

Conductes que atempten sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge

Classificades dins de faltes de rendiment:

- Actituds passives com dormisquejar a classe.
- No fer els deures sistemàticament.
- No portar el material: llibres, quaderns, bolígrafs.

Classificades dins molestar a classe:

- Parlar i no guardar silenci:
 - Llevar -se del lloc sense permís.
 - Parlar contínuament a classe.
- Boicot a l'acció del professor:
 - Preguntar insistentment amb la intenció d'endarrerir el funcionament de la classe.
 - Demanar sortir al lavabo contínuament.

- Guardar les coses abans de temps sense permís i intentar sortir de classe una mica abans que s'acabi la mateixa.
- Interrompre la feina amb bromes, rialles i bretolades.
- Molestar els companys i no deixar-los estudiar o treballar:
 - Mofar-se dels companys.
 - Barallar-se o insultar-se a classe.



Classificades dins d'absentisme:

- Arribar tard a classe.
- Retards sense justificar.
- Faltes d'assistència.

Conductes que atempten sobre el procés de convivència.

Classificades com faltes de respecte al professor:

- Ignorar o no acatar les ordres del professor.
- Contestar al professor de forma reiterada i/o impertinent
- Dirigir-se als adults de manera desconsiderada o en to de veu irrespectuós.

Classificades com conflictes de poder:

- Enfrontament de l'alumne intentant quedar per sobre del professor; desafiant la seva autoritat.
- Incompliment de sancions o càstigs.
- Incomplir la indumentària oficial del col·legi, si existeix, o vestir de manera estrafolària o exhibicionista.

Classificades com situacions de violència:

- Violència física puntual contra companys:
 - Empentes.
 - Clatellots.
- Violència verbal:
 - Insults a companys.
 - Insults el professorat.

- Violència psicològica:
 - Menyspreu, burles menyspreant davant de la gent, etc.
 - Amenaces.
 - Petites extorsions com treure l'entrepà, etc.
- Violència de caràcter sexual:
 - Tocar-li el cul a un/a company/a.
 - Aixecar la faldilla la companya.
 - Fer comentaris obscens, etc.
- Violència contra l'immoble del col·legi:
 - Petits deterioraments del material del col·legi.
 - Pintar als pupitres i parets, ratllar la paret, etc.



En una anàlisi dels comunicats que es redactaven en els centres escolars, aquest mateix autor, en un estudi que va fer, arribava a les següents conclusions:

- Els comportaments disruptius són més freqüents en els alumnes homes que en les alumnes (en proporció tres a un).
- La distribució de parts entre l'alumnat és molt desigual, afectant fonamentalment als repetidors de curs. Un 25% de l'alumnat acumula el 63% dels comunicats. Podem dir que la disrupció està íntimament correlacionada amb el fracàs escolar.
- La disrupció la pateixen les professores en més mesura que els seus companys.
- Es veu que dos esbarjos, entre la 2a i la 4a hora redueix el nombre de conductes disruptives.
- Depèn en gran mesura de l'estil docent.

Aquests comportaments, vistos de forma esporàdica o aïllada, poden semblar típics de la conducta de nens i joves, i a simple vista no semblen ser generadors de molta violència. A qui no li ha contestat un alumne amb males maneres?, Qui no ha hagut de reprendre els alumnes per parlar en classe? O, qui no ha cridat l'atenció a un alumne / a deteriorar mobiliari del centre? Els professors, a part d'ensenyar coneixements, sempre han hagut d'educar en valors i maneres. Des de petit tot nen/a prova "fins on pot arribar" amb l'adult que està al seu càrrec; amb els professors a l'escola i amb els seus pares, a casa. El problema de la disrupció apareix quan aquests comportaments passen a ser la forma habitual, i continua en el temps, en què molts alumnes s'expressen en el centre escolar.

És indubtable que hi ha una considerable disminució del concepte que la societat actual té de la tasca docent, unit a una disminució del respecte i autoritat moral que tradicionalment es tenia el professorat. D'aquesta manera, les formes habituals que tenia el docent per aturar els típics problemes de disrupció, actualment, són de quasi impossible aplicació. En molts casos es genera un clima de convivència en què mantenir certa harmonia, per al desenvolupament òptim de l'aprenentatge, resulta gairebé una quimera.

Sembla necessari regular les maneres i criteris d'actuació davant els problemes de convivència escolar de manera que es faciliti una resposta ràpida i es contemplin mesures de prevenció i diferents procediments d'actuació en la resolució de conflictes.

Possibles causes de l'augment de la disrupció

El clima escolar sembla que ha variat en els últims anys i aquest canvi es pot deure a aspectes tan variats com:

- Canvis produïts a la societat, en general més agressiva i violenta.
- Augment de l'edat d'escolarització obligatòria dels alumnes, originant que alguns joves no trobin la correcta resposta a les seves necessitats i interessos, expressant aquest malestar de forma agressiva o violenta.
- Augment de la diversitat de l'alumnat dels nostres centres, produint-se falta d'integració de l'alumnat i/o conductes de racisme i falta de tolerància. Circumstàncies que, en molts casos, dificulten la convivència a causa de prejudicis culturals.
- Pèrdua d'autoritat moral i falta de reconeixement social de la professió docent.
- Falta de formació per part d'alguns professors/es, en la forma d'afrontar tal problemàtica.

Segons Pedro María Uruñuela Nájera, **les conductes disruptives que atempten sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge** es produeixen com a conseqüència del rebuig de l'aprenentatge escolar per part de l'alumnat, posant de manifest la diferència que hi ha entre els objectius educatius del centre i les metes personals dels alumnes, constatant la incapacitat dels centres per atendre la diversitat de l'alumnat actual. Aquest desajust en els objectius de l'alumnat s'expressa bé entorpidint el transcurs de qualsevol activitat docent, bé en qualsevol mena de conducta d'absentisme.

En canvi, segons el mateix autor, una anàlisi més profunda de les **conductes que atempten contra la convivència** deixen de manifest:

- La necessitat de l'alumnat d'aprendre les normes bàsiques d'educació i convivència; com comportar-se i relacionar-se amb els altres.
- La falta de desenvolupament d'habilitats socials i interpersonals dels alumnes, que queden ben visible en la seva incapacitat per expressar disconformitat o queixes, establint a la violència emocional com a resposta a una situació que no poden controlar.

- La necessitat d'internalitzar regles de convivència assumides per tota la comunitat escolar. Regles explícites i inequívokes.
- La falta de formació del professorat en habilitats socials que ajudin a gestionar més eficaçment les situacions de conflictes als centres.

En el capítol següent es tractaran les mesures preventives per abordar aquesta problemàtica.

VIOLÈNCIA CONTRA ELS TREBALLADORS DELS CENTRES EDUCATIUS

Els treballadors de l'ensenyament, com a conseqüència de la seva activitat laboral, estan exposats a diverses situacions de violència, que hem classificat en les següents categories:

- Comportaments disruptius.
- Insults o fustigació verbal.
- Intimidació i amenaces.
- Danys a les propietats personals.
- Agressions físiques.

La majoria d'aquestes accions violentes són protagonitzades, majoritàriament, per alumnes i els seus familiars, encara que també es poden produir entre treballadors o per la direcció del centre, com hem analitzat en el capítol primer d'aquesta publicació.

Fins fa relativament poc era infreqüent que els alumnes, o les seves famílies, qüestionessin les mesures preses pel professorat tant en les decisions acadèmiques; qualificació dels exàmens o necessitat de repetir de curs, com a nivell disciplinari; en l'aplicació d'alguna acció correctora o càstig.

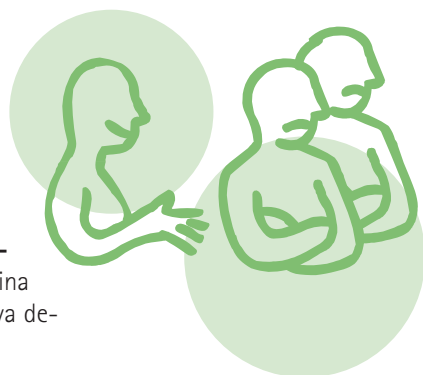
En canvi, actualment és relativament habitual que algunes famílies, i els mateixos alumnes, mostrin vehementment la seva disconformitat amb multitud de decisions preses pel professorat, principalment les relacionades amb l'avaluació dels seus fills, la seva promoció a cursos o etapes superiors i respecte a les mesures disciplinàries adoptades en contra de l'alumne, per posar alguns exemples. La gestió d'aquest tipus de situacions, en alguns casos, desemboca en agressions físiques i/o verbals per part d'alumnes o familiars d'alumnes.



ASSETJAMENT LABORAL, MOBBING O PRESSIÓ LABORAL TENDENCIOSA

La comissió europea defineix la **violència a la feina** com els "incidents en què el personal pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva feina, inclosos els viatges d'anada i tornada a la feina, que posin en perill, explícitament o implícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut".

És molt utilitzada la definició de H. Leymann en què es denomina **mobbing** a "*la situació en què una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema, de manera sistemàtica (almenys, un cop per setmana), durant un temps prolongat (més de 6 mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball*".



El magistrat Gimeno Lahoz defineix el concepte **pressió laboral tendenciosa**, com aquella pressió exercida en la feina tendent a l'autoeliminació del treballador, mitjançant la seva denigració laboral.

Segons Enrique José Carbonell, al seu llibre "l'assetjament laboral, abans anomenat mobbing", en la pressió laboral tendenciosa hi ha un deliberat i mantingut propòsit de forçar el subjecte escollit en una posició on l'única sortida possible per a la víctima sigui l'abandonament de l'organització.

Aquests autors també consideren més adequat aquest concepte per les següents raons:

- La paraula pressió laboral no exclou, en la interpretació etimològica de la seva definició, les possibles situacions de violència física en la feina. Evitant, d'aquesta manera, donar peu a algun dubte de tipus jurídic. Raó que no es pot al·legar amb la mateixa claredat en expressions com assetjament moral o assetjament psicològic, que sembla que exclou de la seva definició el component físic.
- Enfoca el problema des del punt de vista de la persona que exerceix un comportament tendencios, no essent necessari un dany psíquic a la víctima per emparar-la judicialment. Se'n culpa l'intent de dany, no aconseguir-ho.
- L'adjectiu tendencios implica una finalitat o pla previ per produir un dany en el treballador, excloent d'aquesta definició accions aïllades, però no determina l'exigència de ser necessaris 6 mesos continuats d'assetjament, com fa la definició tradicional de mobbing.

Entre els elements que caracteritzen la pressió laboral tendenciosa destaca la intencionalitat en les accions i la consciència d'estar realitzant-les, existint, d'aquesta manera, el deliberat i mantingut propòsit de forçar a "l'assetjat" a abandonar l'organització.

Aquesta sèrie de comportaments suposen:

- Una vulneració dels drets individuals de l'individu.
- Una mala gestió de l'organització de la feina.
 - Per afavorir la seva aparició.
 - Per no oferir les mesures necessàries per prevenir-lo, combatre'l, o reparar les seves conseqüències si finalment es produeix.

Conductes concretes d'assetjament

Hi ha diferents criteris de classificació dels tipus de conductes concretes d'assetjament, segons diferents fonts consultades. A continuació exposem una combinació de la realitzada per Zapf, Knorz i Kulla, i la usada per Carbonell i Gimeno.

Relatives a la competència o capacitat laboral:

- Jutjar l'acompliment laboral del treballador / a de manera ofensiva.
- Deixar sense assignar tasques al treballador / a.
- Assignar tasques sense sentit.
- Assignar, a propòsit, tasques molt per sota de les capacitats que el treballador realitzava.
- Assignar tasques degradants.
- Avaluacions laborals distorsionades malintencionadament.
- Critiques exacerbades a la seva feina.
- Limitació d'iniciatives.

Atacs a les relacions socials de la víctima o relatives a l'aïllament social laboral:

- Restringir, o prohibir, als companys la possibilitat de parlar amb un altre treballador.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
- No dirigir la paraula a un treballador / a.
- Tractar una persona com si no existís.
- Restringir les possibilitats de parlar al treballador/a.
- Canviar la ubicació d'un treballador, separant-lo dels seus companys.

Atacs personals o a la vida privada de la víctima

- Cridar o insultar a la víctima.
- Amenaces verbals.
- Crítiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Amenaces telefòniques.
- Calúmnies i rumors.
- Mofar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar els gestos, veus... d'una persona.

Altres:

- Ofertes sexuals, violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Ús de violència menor.
- Maltractament físic.
- Atacs a les actituds i creences polítiques, religioses o racistes.



Conductes que no són assetjament

És important no confondre amb assetjament conductes que, encara que reprotxables, inacceptables i fins i tot denunciables, no poden ser considerades com a tal. Alguns exemples d'aquestes conductes que no estan englobades dins del concepte d'assetjament són:

- Agressions aïllades entre persones, tant físiques, psicològiques o de qualsevol tipus.
- La vulneració de drets laborals com acomiadament improcedent, precarietat laboral, incompliments en prevenció de riscos laborals, etc.
- Altres problemes o patologies relacionats amb l'activitat laboral: estrès, síndrome del cremat, depressió, etc.
- Un altre tipus d'assetjament o abús realitzat per persones de l'entorn laboral com: furts, extorsions, abús sexual.

Fases en el desenvolupament de l'assetjament

Estudis realitzats mostren patrons característics de desenvolupament i evolució del procés d'assetjament i que podem generalitzar als següents apartats:

1. **Desacreditar la capacitat laboral de la víctima.** Crítiques obertes, valoració negativa del seu rendiment, etc., amb el missatge fonamental de ressaltar que la víctima ja no té capacitat per realitzar la seva feina.
2. **Limitació dels canals de comunicació.** No informar adequadament o suficientment a la víctima sobre aspectes crucials en la seva feina, propiciant que cometi errors que perjudiquen la seva imatge professional.
3. **Limitar el seu contacte social.** S'aconsegueix que la resta d'iguals rebutgi la víctima.
4. **Desprestigi de la persona en la seva totalitat.** Es llancen rumors sobre falses conductes de la víctima, comentaris sobre el seu aspecte físic, xafarderies, etc.
5. **Comprometre la salut física o psíquica de la víctima.** Exposició a riscos laborals sense la seguretat necessària, pressions psicològiques extremes, etc.



La persecució laboral com a dinàmica

En molts casos la pressió laboral tendenciosa transcendeix de la mera relació agressor-víctima, transformant-se en una dinàmica laboral complexa en què participen molts components de l'empresa.

En l'inici del procés es pot observar el que alguns autors, com Enrique José Carbonell i col, han denominat **cercle de l'agressió**, dibuixat en línia contínua a la figura 1, s'hi pot observar un o diversos assetjadors que inicien el procés de pressió laboral sobre la víctima, assenyalant-la com incompetent, i iniciant d'aquesta manera la fase de descrèdit de la seva capacitat laboral.

Fora d'aquest cercle d'agressió, i representat amb una línia discontinua, podem observar el que aquests autors han denominat **cercle de recolzament** dels iguals, que mostren ajuda a la víctima en l'entorn laboral.

Generalment les víctimes d'assetjament no solen trobar companys que els recolzin incondicionalment i lluitin amb ells per revertir una situació injusta. En la majoria dels casos, l'entorn d'iguals sol evolucionar:

- **Unint-se a l'assetjador;** bé per fidelitat o per creure en la incompetència de la víctima.
- **Inhibint-se del procés;** prenent certa distància, no donant ni traient la raó a la víctima.
- **No actuant** per por de represàlies de l'empresa.

Al finalitzar aquest procés, el cercle de recolzament de les mateixes va desapareixent, alhora que el cercle d'agressió augmenta, i va quedant la víctima en absoluta indefensió, segons es pot observar en la figura 2. En aquest moment la víctima ja no té suports dins de l'empresa i necessita ajuda externa: família, amics, per trobar suport afectiu, i especialistes com advocats, sindicats, etc., en la seva lluita jurídica.

Figura 1

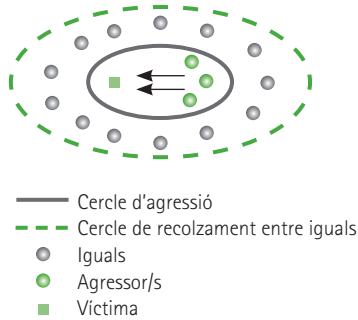
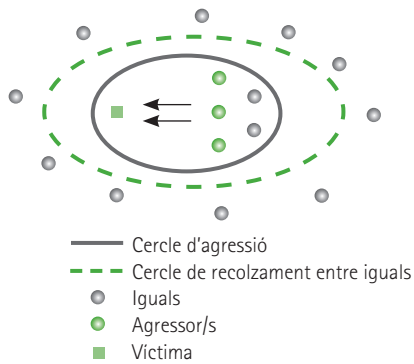


Figura 2



Conseqüències de l'assetjament laboral

Les conseqüències de l'assetjament laboral poden ser de diferent naturalesa i afecten diversos àmbits:

- Al treballador afectat.
- A l'organització de treball.
- Al nucli familiar i social.

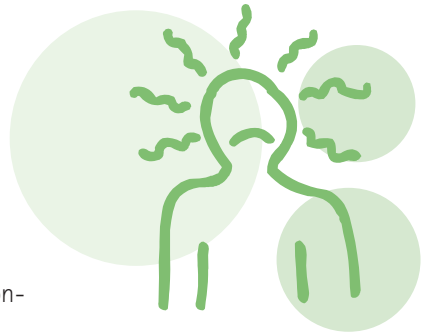
1. Conseqüències sobre el treballador afectat

A nivell psíquic:

- Ansietat, presència d'una por accentuada i contínua, sentiment d'amenaça.
- Sentiments de fracàs, impotència i frustració.
- Baixa autoestima o apatia.
- Problemes a l'hora de concentrar-se i dirigir l'atenció. Els diagnòstics mèdics compatibles són síndrome d'estrès posttraumàtic i síndrome d'ansietat generalitzada.
- Aquest tipus de problema pot donar lloc al desenvolupament de comportaments com drogodependències i altres tipus d'addiccions.
- L'excessiva durada o magnitud de la situació de mobbing pot donar lloc a comportaments autodestructius i suïcides.

A nivell físic:

- Podem trobar-nos amb diverses manifestacions de patologia psicosomàtica: com dolors i trastorns funcionals fins a trastorns orgànics greus.



A nivell social

- Generació d'actituds de desconfiança i conductes d'aïllament, evitació o retraïment.
- Generació d'actituds d'agressivitat o hostilitat i altres manifestacions d'inadaptació social. Són comuns sentiments d'ira, rancor o desitjos de venjança contra el/s agressor/s.

2. Conseqüències sobre l'organització de treball

Sobre el rendiment:

- Disminució de la quantitat i qualitat del treball desenvolupat per la persona afectada.
- Entorpiment o impossibilitat del treball en grup.
- Augment de l'absentisme, justificat o no, de la persona afectada.

Des del punt de vista laboral tindrem individus desmotivats i insatisfets que no podran rendir adequadament a l'associar el treball amb sofriment i dolor.

Sobre el clima social:

- Es veuran afectats diferents conceptes socials com la cohesió, la col·laboració, la cooperació i la qualitat de les relacions interpersonals.

Sobre l'accidentabilitat:

- Alguns estudis relacionen la qualitat del clima laboral amb l'augment dels accidents de treball.

3. Conseqüències sobre el nucli familiar i social

L'entorn social de l'afectat patirà les conseqüències de tenir una persona amargada, desmotivada, sense expectatives ni ganes de treballar, i que possiblement patirà algun tipus de trastorn psíquic.

ASSETJAMENT ENTRE IGUALS. ASSETJAMENT ESCOLAR. BULLYING

Definició

És una forma de maltractament físic, psicològic i/o social que es produeix entre alumnes de forma deliberada i continuada en el temps, amb la intenció manifesta d'humiliar i sotmetre abusivament a una víctima, comportant-se amb ella de forma cruel. Es poden arribar a produir resultats de victimització psicològica i rebuig grupal cap a la víctima.

A vegades, s'interpreta com a bullying situacions de conflicte o baralles puntuals. Aquestes, encara que reprovables, no són situacions de bullying, ja que perquè siguin considerades com a tal ha d'existir un component de repetitivitat en el temps, així com la intenció premeditada de produir mal. De la mateixa manera s'ha de distingir el maltractament o bullying de conductes antisocials o criminals, com ara agressions amb armes punxants o agressions sexuals, fets que, de produir-se, han de ser immediatament denunciats la policia.

El bullying repercuteix negativament no només sobre l'alumnat, subjecte directe d'aquestes agressions. De forma indirecta pot generar



situacions potencialment estressants en el personal dels centres, principalment a l'hora de gestionar correctament aquest tipus de problemes. Els treballadors es poden sentir pressionats pels pares de les víctimes, que moltes vegades denuncien deixament en les obligacions dels professionals dels centres, mentre que altres vegades són els pares dels agressors els que denuncien un "complot" en contra dels seus fills. En definitiva, és una situació complexa que demana que els treballadors i treballadores dels centres educatius estiguin preparats per afrontar aquest tipus de situacions.

Formes d'assetjament

Existeixen diferents tipus d'accions de fustigament o maltractament característiques d'aquest tipus de violència escolar:

- **Verbal:** insults, malnoms i menyspreus en públic per posar en evidència al feble.
- **Físic:** empentes, cops de puny, puntades de peu, escopinades.
- **Econòmic: robatoris** de petites quantitats de diners, material escolar, menjar, etc.
- **Psicològic:** fets encaminats a baixar l'autoestima de l'individu fent-li augmentar la seva inseguretat i l'ansietat.
 - Humiliar, ridiculitzar, imitar, etc.
 - Provocar, amenaçar.
 - Gastar bromes pesades.
- **Social:** aïllar del grup al company creant -li la sensació de marginació i de soledat.

És normal que es donin diversos tipus de maltractament a la vegada encara que s'ha detectat que els agressors homes tendeixen al maltractament físic i verbal, mentre que les maltractadores femenines tendeixen a un tipus de bullying més psicològic i d'exclusió social.

Amb el desenvolupament de les noves tecnologies és freqüent la gravació d'aquest tipus d'accions vexatòries a través de telèfons mòbils o càmeres per a, posteriorment, ser difoses a través de diversos mitjans de comunicació com SMS o Internet. Amb aquesta pràctica els agressors s'enorgulleixen i presumeixen de les seves malifetes alhora que mantenen la humiliació pública de les seves víctimes.

Intervinents en el procés de bullying

En l'assetjament entre iguals intervenen diferents participants que juguen diferents papers:

- Agressor/s.
- Victima/s
- Companys espectadors.
- Adults.

Perfil de l'agressor

La personalitat de l'agressor sol ser la d'un alumne conflictiu, agressiu i amb carències afectives a nivell familiar.

A continuació exposem un seguit de característiques representatives del perfil d'assetjador típic:

(Informació obtinguda del llibre "La Convivencia en los Centros Educativos". Elaborat pel Departament d'Educació, Cultura i Esport del Govern d'Aragó.)

Característiques físiques

- Majoritàriament nois, tendents a l'agressió física i insult. Les agressions de les noies van en augment, predominant un tipus d'assetjament psicològic i d'exclusió social.
- Generalment amb més fortalesa física, joves amb major grau de desenvolupament físic.

Perfil psicològic

- Comportament agressiu i propens a la falta de respecte.
- Necessitat de dominar i d'exercir el poder sobre altres.
- Impulsiu i impacient. Absència de control dels seus sentiments d'enuig.
- Excés de confiança en si mateix i baixa autoestima.
- Dificultat per relacionar-se, interpreta com atacs qualsevol conducta insignificant com mirades, somriures o gestos.
- Insensible davant del sofriment dels altres.
- Gran facilitat per exculpar-se, falta de sentiments de culpa, minimitza les conseqüències dels seus actes.

Conducta social

- Molt agressiu en les seves relacions.
- S'enfada si no es compleixen els seus desitjos.
- Insulta, humilia i ridiculitza en públic.
- Trenca i amaga materials.
- Incapacitat per a sentir empatia amb les víctimes.

Perfil de la víctima

La personalitat de l'agredit és més difícil de precisar però hi ha alguns perfils personals amb més risc de patir assetjament:

- Nen/a feble físicament, insegur i amb baixos nivells d'autoestima.
- Persones amb alguna diferència física o psicològica destacable: com estar en un programa especial d'aprenentatge, tenir un nas gran, ser baixet o grassonet.
- Minories, de qualsevol índole, les característiques diferencials de les quals generen animadversió en el grup majoritari.



A continuació es recull un resum dels trets físics, psicològics i socials, que la majoria dels professionals especialitzats en l'assetjament entre iguals han observat amb més freqüència en les víctimes.

(Informació obtinguda del llibre "La Convivencia en los Centros Educativos". Elaborat pel Departament d'Educació, Cultura i Esport del Govern d'Aragó.)

Característiques físiques

- El pateixen, igual, noies que nois.
- Aspecte físic de debilitat.
- Posseir trets físics, socials o culturals diferenciats.
- Presenten un aspecte contrariat, trist i afligit.

Perfil psicològic

- Debilitat psicològica.
- Alta ansietat i inseguretat.

- Comportament temorós.
- Baixa autoestima.
- Ser excessivament tímid i callat.
- Carència d'habilitats socials.
- Persones que no responen a les agressions.
- Amb sentiments d'incapacitat per defensar-se.
- Amb dificultats per demanar ajuda.
- Persones amb por a explicar què els passa.
- Dissimulen i amaguen els seus patiments.



Conducta social

- Persones no gaire sociables que realitzen activitats individuals i solitàries.
- Persones que solen estar soles i aïllades.
- Busquen la proximitat dels adults.
- No surten de casa sols i canvien la ruta per anar al centre.
- Els solen faltar materials del col·legi amb freqüència; els hi sostreuen.
- Manca d'habilitats socials per interactuar.
- Considerat feble pels seus companys.
- Estil de relació inhibid, submís i passiu.
- Evita el contacte amb determinats companys.
- Dependent i aferrat a casa.
- Canvis d'humor sobtats, irritabilitat i explosions d'enuig.

Companys espectadors

En la majoria dels casos, per no dir en tots, els companys de classe són conscients de les situacions de bullying que pateixen les víctimes. Un component característic d'aquest fenomen és que l'assetjament i la humiliació es realitzen per a "escarni públic".

Els companys dels assetjats se solen comportar segons diversos patrons tipus:

1. Els que riuen i fins i tot participen de forma oberta en les situacions d'assetjament.
2. Els que actuen de manera passiva davant el conflicte, ni recolzant ni ajudant a la víctima.
3. Els que recolzen la víctima i, fins i tot, s'enfronten als seus agressors.

Aquests tres tipus de comportament corresponen, de forma general, als tres patrons bàsics de conducta que tenen les persones davant la resolució de conflictes: estil agressiu, passiu i assertiu.

Indicis d'un possible bullying

Dins la dificultat de definir un patró uniforme que defineixi els símptomes d'estar patint bullying, hi ha tota una sèrie de signes i comportaments que poden ser indicadors d'un possible maltractament:

- Problemes per agafar el son, malsons.
- Baixa sobtada del rendiment acadèmic.
- Comportament estrany al que sol ser habitual: inhabitualment tranquil o inhabitualment nerviós.
- Semblar estrany o fugisser.
- Por de sortir de casa o a anar al col·legi.
- Fingir malalties o dolors per no sortir de casa.
- Patir, freqüentment, talls o esgarrapades corporals o esgarrinxades a la roba.
- Perduda freqüent de material del col·legi: llibres, bolígrafs, quaderns, etc. Fets que poden ser explicats perquè està sent robat per algun "aprofitat".

La manifestació d'alguna d'aquestes conductes no sempre és deguda a situacions de maltractament. És necessari parlar amb els nostres fills per intentar saber que els està passant.



Indicis que ens poden portar a pensar que un jove és un possible maltractador

- Si mostra conductes excessivament violentes cap als seus amics, cosins, etc.
- Si té objectes diversos que no són seus la procedència dels quals és difícil d'explicar.
- Si sovint explica mentides per justificar la seva conducta.
- Si freqüentment altres pares o alumnes es queixen que agredeix altres companys.
- Si percebem que alguns companys defugen la presència d'aquest alumne.

On passa el bullying

Sol passar en zones lliures de persones adultes, als lavabos, en el canvi de classes, a l'esbarjo o la sortida del col·legi.

Paper de l'escola

Els professors, i el personal no docent dels centres educatius, al passar molt de temps en contacte amb l'alumnat poden detectar situacions reals o indicis de bullying.

És important detectar el bullying a les primeres etapes de la seva aparició. D'aquesta manera evitarem que el problema es faci excessivament greu i podrem prendre les mesures necessàries per solucionar-ho abans que sigui un fet consumat irreversible.

Per aconseguir això és necessari implantar un protocol d'actuació, establint una seqüència de passos lògics i eficaços per al tractament del problema. Amb aquesta actuació aconseguirem dos objectius fonamentals: ajudar i donar resposta a les necessitats dels alumnes agredits, i evitar demandes judicials per negligència del col·lectiu docent en les seves funcions d'atenció sobre l'alumnat. Circumstància que lamentablement succeeix cada vegada amb més freqüència.

Algunes CCAA han desenvolupat protocols d'actuació específics per casos d'assetjament escolar, i que són de compliment obligat per als centres escolars del seu territori. Per les CCAA que encara no els tinguin desenvolupats, en el capítol 4 n'adjuntem un d'exemple.



3

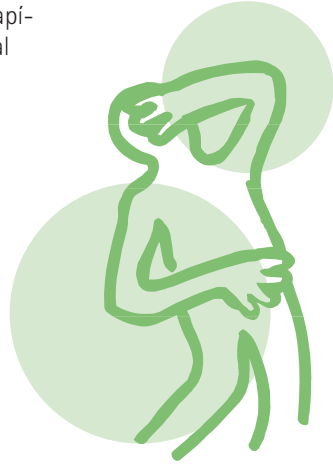
■ Efectes dels riscos psicosocials sobre la salut del professorat



EFFECTES DELS RISCOS PSICOSOCIALS SOBRE LA SALUT DEL PROFESSORAT

Totes les situacions de violència a les aules, enumerades el capítol anterior, sumades a la resta de factors d'origen psicosocial que existeixen als centres de treball, augmenten la probabilitat que es produeixin una sèrie d'efectes en la salut dels treballadors. Efectes que van des de la insatisfacció laboral, desmotivació, pèrdua d'energia i il·lusió per la professió, al desenvolupament dels següents trastorns per a la salut:

- Estrès.
- Fatiga mental.
- Síndrome del cremat o Burnout.



ESTRÈS

L'estrès és una resposta de l'organisme davant una situació de perill. És la reacció de l'organisme davant un estímul que l'agredeix emocional i/o físicament.

La resposta és la mateixa tant si el perill és real com si no ho és, però és percebut com a tal. Generalment provoca tensió, ansietat, i diferents reaccions fisiològiques que amb un efecte continuat en el temps pot generar diverses dolences i malalties de diferent consideració. És un tipus de resposta fisiològica, psicològica i de comportament, d'un subjecte que busca adaptar-se a pressions tant internes com externes.

Essent una resposta de caràcter fisiològic davant situacions de perill, típica d'animals superiors entre els quals hi ha l'home com a espècie, mereix especial consideració quan la font que genera aquesta situació de perill és l'entorn laboral.

DEFINICIÓ FISIOLÒGICA

El seu origen etimològic deriva de la paraula grega *stringere*, que significa provocar tensió. Fou encunyada per l'endocrinòleg Dr. Selye (1907-1982) definint-la com "la resposta corporal no específica davant qualsevol demanda externa que se li faci a l'organisme", principalment si aquesta demanda excedeix la capacitat de resposta.

Aquesta resposta és part normal de la preparació de l'organisme quan es troba en una situació de perill. Està associada, entre altres aspectes, a l'alliberament de l'hormona adrenalina, i prepara a l'organisme per a la lluita o la fugida. D'aquesta manera participen gairebé tots els

òrgans i funcions del cos: els músculs s'activen, augmenten les freqüències cardíaca i respiratòria augmentant, així, el volum de sang que és impulsada, afavorint l'arribada d'oxigen a les cèl·lules i millorant, d'aquesta manera, la quantitat d'energia disponible per a poder afrontar, amb més èxit, aquesta situació de perill. Per a això la sang és dirigida a àrees prioritàries, com són cor, pulmons, ronyons, fetge, músculs grans i el cervell, disminuint-se, contràriament, l'aportació sanguínia a zones no prioritàries com la circulació perifèrica o la funció digestiva.

Qualsevol estimul percebut com perillós pot suposar un factor de desequilibri que trastorni l'estabilitat del nostre medi intern, responent l'organisme per controlar aquest canvi de situació.

Aquesta activació no té en ella mateixa un caràcter negatiu. El subjecte respon inespecíficament davant qualsevol pressió, sense tenir en compte la naturalesa de l'estimul. Produeix una reacció orgànica i psicològica comuna davant qualsevol estimul, al que anomenarem "resposta no específica".

El problema es produeix quan un organisme s'enfronta de manera contínua i continuada, en el temps, a una situació d'estrès.

En enfrontar a l'organisme a situacions d'estrès, es pot observar la següent evolució temporal, denominada Síndrome General d'Adaptació (Selye) i que consta de tres fases:

1. Fase de reacció d'alarma: davant un estimul estressant, en un primer moment, es produeix una reacció automàtica encaminada a preparar l'organisme per a l'acció, per a la resposta, amb els mecanismes fisiològics descrits anteriorment (augment de la freqüència cardíaca, freqüència respiratòria, etc.).

Quan l'estimul és intens o es prolonga en el temps, apareix la fase de resistència.

2. Fase de resistència: és aquí on l'organisme posa en joc totes les seves capacitats per fer front a l'estrès, intentant resistir a l'efecte o tractant d'adaptar-se per a mantenir l'equilibri intern,

Si s'aconsegueix l'equilibri desitjat davant l'exposició de l'agent estressant, l'organisme torna a la normalitat. En canvi si l'organisme no aconsegueix superar els efectes d'aquesta pressió continuada o de la intensitat de la mateixa, apareix la tercera fase.

3. Fase d'esgotament: es produeix la derrota de totes les estratègies d'adaptació per fer front a aquest estimul negatiu, produint-se una progressiva extenuació de l'organisme, que pot portar a la malaltia.

A qualsevol mena d'estimul capaç de generar una percepció de perill a l'organisme se l'anomena factor estressant.



GENERACIÓ DE L'ESTRÈS A L'ÀMBIT LABORAL

Més enllà de la seva acceptació fisiològica, que ja hem descrit en profunditat en l'apartat anterior, hem de tenir en consideració la generació d'estrès en l'àmbit laboral. Podent definir aquest com "el conjunt de reaccions - emocionals, cognitives, fisiològiques i de comportament - que es dona en un treballador exposat, de forma prolongada, a una pressió intensa a causa de les càrregues que li crea el seu entorn de treball".

Segons l'Agència Europea per a la Seguretat i Salut a la Feina, "prop d'un terç dels treballadors europeus - més de 40 milions de persones - afirmen sentir-se estressats en el treball, calculant-se que l'estrès és responsable de més del 50% de les jornades laborals perdudes a la Unió Europea".

La seva elevada incidència, recollida en nombrosos estudis i publicacions, està intrínsecament relacionada amb la manera d'organització de la feina de les nostres empreses. En la forma que dins l'empresa es gestionen aspectes com ara: horaris de treball, falta de conciliació de la vida familiar, càrrega de treball, estils agressius de comandament, falta d'autonomia en el treball, o situacions de violència a les aules.

S'ha demostrat que existeixen certes diferències personals a l'hora d'afrontar situacions potencials d'estrès. Existint una sèrie de característiques en la personalitat dels individus que augmenten, o disminueixen, la vulnerabilitat d'aquests subjectes davant una mateixa agressió o perill.

El reconeixement que hi ha persones que són capaços d'afrontar amb més èxit situacions potencialment estressants no pot servir d'excusa, com es fa des de determinats sectors empresarials, per culpabilitzar les que no hagin estat capaces d'afrontar-les amb tanta efectivitat. Doncs el correcte, tant des del punt de vista preventiu com des del punt de vista ètic, diria jo, està en garantir unes condicions laborals que no generin situacions potencialment perjudicials la majoria dels treballadors, encara que n'hi hagi alguns que siguin capaços de treballar sota condicions laborals més exigents.

És un dret inalienable de tot treballador poder fer la seva feina en condicions que no perjudiquin la seva salut. Dret recollit en múltiples disposicions legals començant per la Constitució Espanyola, dins dels drets fonamentals de tots els ciutadans, i acabant a la Llei de Prevenció de riscos Laborals, com a cos bàsic de garanties i responsabilitats per establir un adequat nivell de protecció en la salut dels treballadors davant dels riscos derivats de les condicions de treball.



D'aquesta manera és obligació de l'empresari, en el cas de centres privats o concertats, o de l'administració que ostenti les competències educatives, en el cas de centres de titularitat pública, adoptar les mesures que siguin necessàries per garantir que els treballadors realitzin la seva activitat laboral sense risc per a la seva salut.

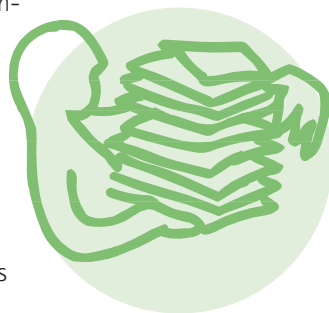
SIGNES I SÍMPTOMES

L'estrès afecta òrgans i funcions de tot l'organisme. Els símptomes de l'estrès són molts i resulta difícil fer un diagnòstic diferencial amb total exactitud, ja que aquests mateixos símptomes poden ser comuns a altres patologies. A més pot existir certa variació individual a l'hora d'expressar somatològicament aquestes situacions d'estrès.

No obstant símptomes comuns en persones que pateixen estrès són:

Relacionats amb el comportament:

- Ansietat, irritabilitat, por, variació de l'estat d'ànim, confusió o torbació.
- Pensaments excessivament autocrítics.
- Dificultat per a concentrar-se i prendre decisions, pensaments repetitius, excessiu temor al fracàs.



Relacionats amb la conducta:

- Tartamudesa o altres dificultats de la parla, reaccions impulsives, riure nerviós, tracte bruscat als altres.
- Pressionar les mandíbules.
- Augment del consum de tabac, alcohol i altres drogues.
- Disminució de la gana.
- Insomni.

Símptomes físics i fisiològics:

- Contracció muscular.
- Mal de cap.
- Rigidesa d'esquena i coll.
- Males digestions, úlceres gàstriques.
- Augment de gripes i infeccions.
- Palpitacions, tremolors, o boca resseca.
- Erupcions i altres afeccions de la pell.
- Disfuncions sexuals.

EFFECTES DE L'ESTRÈS CRÒNIC SOBRE LA SALUT

Nombrosos estudis científics en animals avalen la incidència negativa de l'estrès crònic sobre diversos òrgans i funcions fisiològiques diverses. Moltes de les patologies detectades com a conseqüència de l'exposició continuada a l'estrès suposen un elevat risc vital per la funcionalitat de l'òrgan, l'activitat fisiològica afectada i fins i tot per a la vida de l'organisme estudiat.

El problema que ens enfrontem és que encara no hi ha estudis concloents realitzats en humans que certifiquin, amb la validesa científica necessària, que aquestes dades són extrapolables amb seguretat a l'espècie humana. Part de la comunitat científica manifesta el convenciment que aquestes malalties i patologies observades en estudis de laboratori seran ratificades, en un futur no gaire llunyà, quan l'estrès crònic en éssers humans sigui estudiat millor.

MESURES PREVENTIVES

L'estrès, es pot i s'ha d'afrontar des de diferents perspectives:

- a **Des de l'organització del treball:** molts dels riscos de patir estrès, i altres riscos d'origen psicosocial, provenen d'una mala organització de la feina. És obligació -segons indica la LPRL- de l'empresari, o de l'Administració respecte al personal al seu servei, prendre les mesures preventives adequades per evitar-los. Mesures entre les quals es troba modificar aquelles situacions de l'organització del treball que generen estrès.
- b **Mesures individuals.** Independentment del tipus de mesures de caràcter organitzatiu a prendre, és bo conèixer algunes estratègies preventives, de caràcter personal, que ajuden a prevenir els efectes nocius d'aquests factors psicosocials.



A. MESURES PREVENTIVES DES DE L'ORGANITZACIÓ A LA FEINA

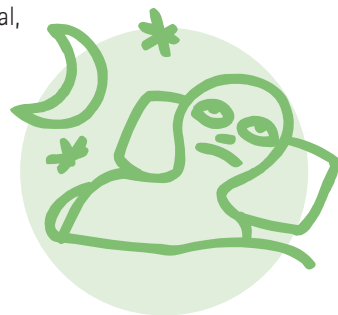
- Realitzar avaluacions de riscos psicosocials en els llocs de treball.
- Reduir o augmentar, segons el cas, la càrrega de treball, ajustant-la a les capacitats de la persona
- Reorganitzar el temps de treball, tipus de jornada, durada de la mateixa, flexibilitat laboral, conciliació de la vida laboral, etc.
- Facilitar l'autodistribució d'algunes pauses breus durant cada jornada de treball.
- Facilitar i orientar l'atenció necessària per fer la feina, dissenyant llocs de treball en què la càrrega mental, o esforç d'atenció i de memòria, arribi fins a nivells que siguin manejables.

- Afavorir la varietat de tasques, evitant tant com es pugui tasques monòtones i repetitives.
- Garantir l'adquisició de la informació i formació necessària per realitzar la feina, de forma eficaç i segura.
- Definir de forma clara i específica, quines són les obligacions i responsabilitats de cada lloc de treball.
- Adequar les condicions ambientals del lloc de treball: espais, il·luminació, ambient sonor, etc.
- Actualitzar els útils i equips de treball (manuais d'ajuda, llistes de verificació, Registres i formularis, procediments de treball, etc.) seguint els principis de seguretat, claredat, senzillesa i utilitat real.
- Garantir la participació dels treballadors a través de les vies legals que especifica la llei.
- Promocionar programes d'ajuda i atenció especialitzada sobre aquests factors psicosocials.

B. MESURES PREVENTIVES DE CARÀCTER INDIVIDUAL

En la teva vida normal:

- Dorm les hores suficients que el teu cos necessiti.
- Segueix una Dieta Mediterrània: oli d'oliva, cereals, peix, au, verdures, llegums i fruites. Evita àpats copiosos amb excés de sucre refinat, greixos, fregits o ous.
- Redueix, si ets consumidor exagerat, les quantitats de sal, cafè, tabac i alcohol.
- Realitza exercici físic moderat de forma regular. Beneficia al sistema cardiovascular i ajuda a cremar calories. Relaxa i elimina tensions.
- Utilitza tècniques de relaxació: ioga, meditació, tècniques de respiració.
- Planifica't activitats d'oci: llegir, anar al cine, esport, escoltar música...
- Dedica temps a la família i amistats.



A la feina:

- Tracta de veure els problemes que sorgeixen com a desafiaments, i no com a situacions amenaçadores.
- Aprèn a mesurar les teves capacitats, evita "esprémer-te" fins a l'esgotament. Sigues realista i marca't objectius realistes que puguis aconseguir.
- Quan una tasca no avança, canvia de tasca o fes una pausa.
- Acostuma't a expressar els teus punts de vista de manera assertiva: de forma sincera i honesta però sense perdre les formes. També has d'admetre la crítica cap a la teva feina, respectant altres punts de vista.
- La disculpa, la comprensió i la tolerància resulta la millor opció per resoldre alguns conflictes.
- Si estàs estressat, no dubtis a demanar ajuda. És més fàcil actuar en les primeres fases d'aparició d'un problema.

FATIGA MENTAL

Quan la càrrega de treball és excessiva, apareix la fatiga mental. Es defineix la fatiga mental com la disminució de l'eficiència funcional mental i física.

La disminució de l'eficiència funcional es manifesta per exemple, mitjançant:

- Una impressió sensorial de cansament.
- Una pitjor relació esforç/resultat, a través de la naturalesa i freqüència dels errors, etc.

L'abast d'aquestes alteracions en part està determinat per les condicions de la persona.

CÀRREGA MENTAL

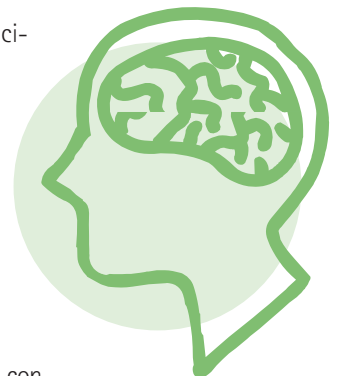
El treball comporta sempre exigències físiques i mentals en una determinada proporció. No hi ha treball exclusivament físic o exclusivament mental. Així diferenciem treball físic de treball mental segons el tipus d'activitat que predomini.

Si la feina és predominantment muscular es parla de "càrrega física", si, contràriament, implica un esforç més gran intel·lectual parlarem de "càrrega mental".

La càrrega de treball mental és un concepte que s'utilitza per referir-se al conjunt de tensions

induïdes en una persona per les exigències del treball mental que realitza.

La càrrega de treball mental és la relació entre les exigències del treball i els recursos mentals de què disposa una persona per fer front a aquestes exigències.



FACTORS QUE CONTRIBUEIXEN A AUGMENTAR LA CÀRREGA MENTAL

a) Dependents de l'exigència de la tasca.

- Atenció sostinguda.
- Forma de tractar la informació: número i quantitat de senyals que s'han de detectar, número i transcendència de les decisions a prendre, etc.
- Grau de responsabilitat.
- Durada i perfil temporal de l'activitat: horaris de treball, pauses, feina a torns, etc.
- Contingut propi de la tasca.
- Perill de la tasca: alumnes conflictius, possibilitat de robatoris, etc.

b) Circumstàncies de treball (físiques, socials i d'organització).

Físiques:

- Il·luminació.
- Condicions climàtiques.
- Nivell de soroll.
- Clima atmosfèric, en cas de treball a l'exterior.
- Olors.

Socials i d'organització:

- Tipus d'organització: estructura de control i comunicació.
- Clima/Ambient de l'organització: acceptació personal; relacions entre les persones, etc.
- Factors de grup: estructura de grup, cohesió, etc.
- Estil de direcció.
- Conflictes en el si d'un grup, entre grups o entre persones.
- Contactes socials: treball aïllat, relacions amb clients, etc.

Circumstàncies procedents de l'exterior de l'organització:

- Exigències socials: responsabilitat en relació amb la salut i el benestar públics.
- Normes culturals sobre les condicions de treball, els valors, les normes socialment acceptables.

c) Característiques individuals que influeixen en la capacitat de patir la càrrega mental.

- Nivell d'aspiració, autoconfiança, motivació, actitud i estil de reacció dels individus.
- Capacitats, qualificació/capacitació, coneixements, i l'experiència les persones.
- Edat.
- Estat general, salut i constitució física.

MESURES PREVENTIVES

La càrrega mental de treball inadequada, ja sigui per excés o per defecte, pot tenir diverses conseqüències negatives: tensió, fatiga, sentiments de monotonia, estrès, etc.

Per prevenir aquestes conseqüències negatives s'han d'adoptar mesures:

- Organitzatives. L'obligació de les quals correspon a empresaris i Administració. L'aplicació adequada d'aquestes mesures organitzatives redueixen, en gran mesura, els efectes negatius de la càrrega de treball.
- De caràcter personal. Encaminades a adquirir més formació, més destreses, millors estratègies de treball, etc.

MESURES GENERALS

- Facilitar la formació necessària per a exercir, de forma adequada, la feina.
- Reduir o augmentar, per ajustar-la a les capacitats de la persona, la càrrega de feina.
- Proporcionar les ajudes pertinents perquè la càrrega d'atenció i de memòria arribi a nivells que siguin manejables.
- Reorganitzar el temps de treball per aconseguir nivells de cert autocontrol de l'activitat.

MESURES ESPECÍFIQUES PER DOCENTS

És primordial, a fi d'evitar una càrrega mental excessiva, un repartiment de la càrrega docent adequat. Aquestes mesures són fonamentalment organitzatives i han de ser dissenyades i organitzades des de la direcció de l'empresa. Entre les mesures per repartir la càrrega docent d'una manera adequada destaquem:

Alternar assignatures, o cursos, que dediquin un elevat esforç intel·lectual amb altres que requereixin esforços menors. Per exemple suposa un esforç mental menor alternar un 2n d'ESO amb un curs de batxillerat, que donar tot el matí cursos d'ESO, generalment més revoltosos.

Intentar programar per primeres hores del matí les assignatures que suposin un esforç més gran intel·lectual als alumnes, ja que segons avança la jornada lectiva aquests comencen a estar més cansats i comencen a comportar-se pitjor, cosa que repercuteix en l'augment de la càrrega mental i física de treball.

Col·locar les hores no lectives de lliure disposició de manera que suposin una pausa en la jornada que serveixi per relaxar-se i descansar de l'esforç mental. Un ambient físic escolar adequat, lliure de sorolls, amb bona lluminositat, temperatura, etc., influeix molt positivament sobre la càrrega de treball, i viceversa.

Una bona relació laboral entre companys, direcció, pares i alumnat, millora les relacions socials i de convivència cosa que repercuteix notablement en la càrrega mental de feina. De manera contrària un mal ambient de treball augmenta la càrrega mental i l'estrès. Per això és recomanable afavorir activitats i estratègies encaminades a millorar aquestes relacions interpersonals.

En relació a l'apartat anterior i per millorar les relacions socials i la convivència, és recomanable tractar temes alternatius als propis de centre escolar, per intentar "desconnectar" dels problemes propis del centre i trobant temes i vincles d'una altra classe amb els companys.

És convenient facilitar mecanismes de comunicació i transmissió d'experiències entre companys. Fent especial èmfasi en el personal més jove i d'incorporació recent, ja que la seva inexperiència juga contra seu, essent patidors de més càrrega mental que els seus companys més veterans.

En molts centres escolars el professor està subjecte a situacions de conflicte de rol. Es produeix quan hi ha demandes, exigències a la feina que són entre si incongruents, incompatibles o contradictòries per realitzar amb èxit aquesta feina. Això es dona en l'àmbit de l'ensenyament quan es demana al professor que eduqui i mantingui una disciplina adequada a l'aula, però no se li proporcionen eines per aconseguir-ho. En molts casos el professor pateix pressions per part de pares, principalment, i de l'equip directiu, en centres privats i concertats, a l'hora d'enfrontar-se a situacions de conflictivitat a l'aula.

Per evitar aquesta situació és recomanable que es marquin directrius i s'elaborin estratègies de maneig de situacions conflictives. Directrius i estratègies que tendixin a reforçar el treball dels docents i no docents. És convenient que quedin recollides en el projecte educatiu del centre i siguin assumides per tota la comunitat educativa.



SÍNDROME DEL CREMAT (BURNOUT)

DEFINICIÓ

És una patologia derivada de la interacció de l'individu amb unes determinades condicions psicosocials de la feina. Maslach el defineix com "una síndrome d'esgotament emocional, despersonalització i baixa realització personal, que pot passar entre individus que treballen amb persones."

SÍMPTOMES

Per caracteritzar un Burnout, s'han de produir els següents sentiments o símptomes:

1. Esgotament emocional: senten que ja no poden donar més de si mateixos a nivell afectiu.
2. Despersonalització: Desenvolupament de sentiments negatius, d'actituds i conductes de cinisme per part del treballador cap a les persones objecte de la feina. Es produeix un enduriment afectiu i les seves conductes són vistes pels usuaris de manera deshumanitzada.
3. Baixa realització personal en la feina: els treballadors es senten descontents amb ells mateixos i insatisfets amb els seus resultats laborals.

POSSIBLES EFECTES DEL BURNOUT

- **Psicosomàtics:**
 - Cansament fins a l'esgotament i malestar general.
 - Fatiga crònica.
 - Alteracions funcionals en gairebé tots els sistemes de l'organisme.
 - Mals de cap, problemes de son, úlceres i altres desordres gastrointestinals, pèrdua de pes, molèsties i dolors musculars, hipertensió, crisis d'asma, etc.
- **De conducta:**
 - Conducta despersonalitzada en la relació amb els alumnes.
 - Abús de barbitúrics, estimulants i altres tipus de substàncies (cafè, tabac, alcohol, etc.).
 - Canvis bruscos d'humor, incapacitat per viure de forma relaxada, incapacitat de concentració, superficialitat en el contacte amb els altres, comportaments d'alt risc, augment de conductes hiperactives i agressives.

- **Emocionals:**
 - Esgotament emocional.
 - Distanciament afectiu com a forma d'autoprotecció.
 - Ansietat.
 - Sentiments de culpabilitat, impaciència i irritabilitat, baixa tolerància a la frustració, sentiment de soledat, sentiment d'alienació, sentiments d'impotència, desorientació, avorriment, vivències de baixa realització personal, sentiments depressius.
- **Socials i de relacions interpersonals:**
 - Actituds negatives cap a la vida en general.
 - Disminució de la qualitat de vida personal.
 - Augment dels problemes de parella i familiars.
 - Es tendeix a l'aïllament social.
- **Sobre l'organització**
 - Disminució de la capacitat de treball.
 - Disminució del compromís.
 - Baix rendiment i menor eficàcia.
 - Major absentisme i una major desmotivació, augmenten les rotacions i els abandonaments de l'organització.
 - Resulta molt afectada la qualitat del treball.
 - Augment dels conflictes amb pares i alumnes.



MESURES PREVENTIVES

Les mesures preventives a adoptar contra la síndrome del cremat o burnout són les mateixes aplicables a l'estrès.



4

Mesures preventives i d'actuació contra les diferents situacions de violència en els centres escolars



MESURES PREVENTIVES I D'ACTUACIÓ CONTRA LES DIFERENTS SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EN ELS CENTRES ESCOLARS

MESURES A PRENDRE PER PART DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

El primer pas per actuar contra la violència en els centres escolars ha de sorgir de l'Administració educativa amb competències en la matèria. Aquesta ha de marcar les directrius i actuacions que han de servir de base sobre les quals consolidar una millor convivència als centres educatius.



A. PROPUESTAS DE MEJORA. REIVINDICACIONES

a.1) Mesures específiques. Elaboració de protocols d'actuació

És responsabilitat de les diferents Administracions educatives amb competències en la matèria facilitar els protocols d'actuació, amb les seves mesures preventives i d'actuació específiques, davant les diferents situacions de violència detectades als centres escolars.

Algunes comunitats autònomes ja han elaborat protocols d'actuació per alguns casos concrets de situacions de violència als centres educatius, com és el cas de Castella -La Manxa, que te elaborat un protocol d'actuació davant l'assetjament escolar, però encara falta molt camí que recórrer per a un desenvolupament complet de molts d'aquests aspectes.

a.2) Mesures generals. D'atenció a la diversitat de l'alumnat

És necessari disposar de mesures d'atenció adequada a la diversitat d'alumnes que tenim als nostres centres, particularment per a aquells alumnes amb problemes d'adaptació a la institució escolar, desmotivats, sense interès per estudiar i amb un elevat grau de fracàs escolar.

Amb l'objectiu prioritari de donar resposta a les necessitats educatives d'aquest col·lectiu, la consecució del qual repercutiria, amb tota seguretat, en la millora de la convivència i la disminució de la conflictivitat als centres, és necessari adoptar, en primer lloc, mesures com:

- L'adopció i generalització de mesures d'atenció a la diversitat que donin resposta a les necessitats de l'alumnat, totes amb l'adequada dotació de recursos humans i materials:

MESURES PREVENTIVES I D'ACTUACIÓ CONTRA LES DIFERENTS SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EN ELS CENTRES ESCOLARS

- Aules d'acollida per a estudiants sense coneixement o amb baix coneixement de la llengua d'aquesta C.A.
 - Programes de diversificació curricular.
 - Programes específics des de 1r d'ESO per atendre a alumnes que presenten rebuig al sistema educatiu i a la institució escolar, i que amb freqüència presenten un retard escolar de dos o més cursos respecte al que estan adscrits.
 - Programes de qualificació professional inicial.
 - Agrupaments flexibles.
 - Atenció especialitzada a alumnes amb necessitats educatives específiques.
 - Així com altres poguessin sorgir a proposta raonada dels centres per a una adequada atenció a les necessitats de l'alumnat dels centres.
- Introducció de les habilitats socials com a part obligatòria i essencial en el currículum escolar ordinari.
 - Disminució de la ràtio alumnes/grup, particularment quan el grup tingui alumnat que presenti problemes de convivència.
 - Dotar els centres d'instruments eficaços per a desenvolupar plans de convivència que responguin als problemes de convivència i disciplina existents.
 - Elaboració per part del Departament d'Educació de materials i guies per al professorat i tutors per al tractament de la convivència escolar tant en situacions que es puguin presentar com per a activitats de tutoria amb alumnes.
 - Dotació als centres de nous professionals, com a educadors i treballadors socials, etc., amb els quals poder atendre les noves necessitats i reforçar la feina del professorat.
 - Formació pares a través d'"Escoles de pares".
 - Desenvolupar una formació del professorat amb continguts orientats a la prevenció dels conflictes, a la millora de la convivència i a la pràctica de la mediació escolar.
 - Afavorir la mediació com metodologia més adequada per a la solució pacífica de conflictes als centres. Creació en tots els centres de la figura del professor encarregat de coordinar la mediació.
 - Contemplar al Reglament Orgànic de Centres (ROC), la figura de responsable de convivència.
 - Contemplar al Reglament Orgànic de Centres als equips docents al mateix nivell que els departaments per poder-se reunir no només per avaluar sinó també per tractar temes de convivència.
 - Promoure que el valor de la convivència sigui part essencial del currículum dels centres.



B. COMPROMÍS ACTUAL DEL MINISTERI D'EDUCACIÓ

El 23 de març del 2006, el Ministeri d'Educació i Ciència i diferents Agents Socials, entre els que està FETE-UGT, ACORDEN ESTABLIR un PLA D'ACTUACIÓ per a la promoció i la millora de la convivència escolar, incloent-hi els següents compromisos d'actuació:

1. Creació de l'Observatori Estatal de la Convivència Escolar i de Prevenció de Conflictes Escolars. Finalment concretat a través del R.D. 275/2007, de 23 de febrer.
2. Revisió de la normativa referida a la convivència escolar:
 - L'adopció de mesures adequades per garantir la defensa jurídica dels docents i els alumnes víctimes de violència escolar.
 - Proporcionar l'assistència especialitzada que sigui necessària.
 - Revisió de la normativa de drets i deures de l'alumnat i dels reglaments d'organització i funcionament dels centres.
 - Plans integrals d'intervenció a favor de la convivència i en contra de la violència.
 - Establiment de protocols d'actuació davant les agressions al professorat o alumnat.
 - Reforç del paper del professorat i de la seva notorietat a l'aula.
3. Articulació de programes d'actuació als centres i zones que necessitin més recursos humans i materials per portar a terme la seva activitat educadora.
4. Incorporació als programes de formació inicial del professorat de continguts i directius destinats a afavorir la convivència als centres educatius.
5. Firma de convenis de col·laboració amb les Comunitats Autònomes per a incorporar cent centres als programes de control d'assistència i informació a les famílies.
6. Obertura d'una pàgina web sobre convivència als centres educatius.
7. Elaboració, per part del Ministeri d'Educació i Ciència, en col·laboració amb les organitzacions signants, d'estratègies, orientacions i materials per al desenvolupament de plans de convivència en tots els centres educatius, així com l'elaboració de guies de bones pràctiques i materials de suport als centres.
8. Organització, juntament amb les CC.AA, de cursos de formació de formadors en temes de convivència.
9. Afavorir, juntament amb les CC.AA, una implicació més gran de les AMPAs i de les Associacions d'Alumnes en la convivència escolar.

Esperem que tots els punts d'aquest acord es concretin, i portin a la pràctica, en el menor temps possible i que l'adopció d'aquestes mesures comporti una disminució de la conflictivitat als centres escolars.

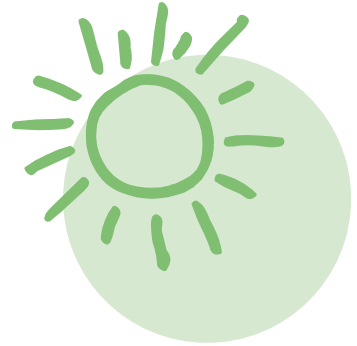
PREVENCIÓ EN EL CENTRE ESCOLAR

El centre educatiu compta amb múltiples recursos per treballar i promoure l'educació en la convivència. De fet, la majoria els vénen utilitzant de forma habitual per crear climes que afavoreixin la convivència, l'adquisició de valors democràtics i la solució pacífica dels conflictes. Nosaltres hem classificat els àmbits d'actuació en tres nivells:

- A. Propostes a nivell organitzatiu.
- B. Propostes a nivell d'aula.
- C. Paper de la família.

A. PROPOSTES A NIVELL ORGANITZATIU

- a.1) Projecte Educatiu de Centre.
- a.2) Pla de Convivència.
- a.3) Pla d'Atenció a la Diversitat.
- a.4) Reglament de Règim Intern.
- a.5) Pla d'Acció Tutorial.
- a.6) La convivència com a tema transversal.
- a.7) Instruments de Mediació.



a.1) Projecte Educatiu de Centre (P.E.C.)

L'equip directiu elaborarà el projecte educatiu del centre d'acord amb les directrius establertes pel consell escolar i les propostes realitzades pel claustre i els equips de cicle.

La convivència és objectiu formatiu en si mateix i com a tal ha de ser tractada al Projecte Educatiu de Centre (P.E.C.), en què s'han de fer explícits els trets i característiques del model de convivència, de relacions i de treball que s'aplica al Centre Educatiu, tant en allò relatiu a la convivència interna dins de cada sector (professorat, equip directiu, personal no docent, alumnat i famílies), com dels diferents sectors entre si.

En l'elaboració d'aquest P.E.C. s'ha de tenir en compte el propi centre i l'entorn on està ubicat. A partir d'aquesta anàlisi es pot planificar un disseny d'intervencions coherents que donin resposta a les necessitats detectades.

Posteriorment s'han de concretar les activitats i accions específiques per aconseguir els nostres objectius proposats.

Bé directament relacionat amb el P.E.C. o com a part del Projecte Curricular Etapa (P.C.E.) es poden i s'han de crear, instruments específics en relació amb la convivència:

- Pla de Convivència.
- Pla d'Atenció a la Diversitat.
- Reglament de Règim Intern.
- Pla d'Acció Tutorial.
- La convivència com a tema transversal.
- Instruments de Mediació.

a.2) Pla de Convivència

Una vegada assumit en el P.E.C. que la convivència és objectiu prioritari, és recomanable realitzar un document que reculli tots els aspectes concrets relacionats amb aquesta problemàtica. A aquest document l'anomenem Pla de Convivència.



Un Pla de Convivència ha d'incloure, entre altres, els següents aspectes:

- El consens dels docents sobre el valor de la convivència al centre i la seva relació amb els objectius del projecte educatiu
- Definició dels conceptes bàsics per utilitzar un llenguatge comú.
- Realització d'una anàlisi prèvia per conèixer la situació específica del centre.
- Una seqüència clara, flexible i jerarquitzada d'objectius que es volen aconseguir.
- Un programa concret per a cada fase que permeti aportar innovacions que sorgeixin al llarg del procés.
- Un calendari d'actuacions de caràcter preventiu, indicant els àmbits curriculars, tutorials, espai-temporals, etc., que s'abordaran.
- Disposar els recursos personals necessaris per portar el pla a terme.
- Un llistat dels recursos, instruments i procediments que es tenen i que poden posar-se al servei del pla, inclosa l'ajuda externa per a la formació, en el cas que fos necessària.
- El disseny d'un sistema d'avaluació que permeti valorar l'efectivitat de les mesures adoptades.

Extret de "La Convivència en los Centros Educativos", del Departament d'Educació, Cultura i Esports del Govern d'Aragó.

La redacció i planificació dels objectius i continguts d'aquest pla ha de realitzar-se per una Comissió de Convivència, que ha de constituir-se en el si del Consell Escolar, ja que per al seu bon desenvolupament necessita la col·laboració i el suport del conjunt de la comunitat educativa: professors, alumnes i pares.

Paper de l'equip directiu

Fins i tot reconeixent que el pla de convivència és un instrument el desenvolupament del qual implica a tota la comunitat educativa, l'equip directiu ocupa un paper primordial en l'establiment i desenvolupament d'aquest. Un equip compromès, unit, amb els mateixos objectius en relació al problema de la convivència, pot exercir un lideratge eficaç que permeti la superació de les diferències i conflictes que apareixen als centres escolars.

Per promoure la convivència, a més dels instruments especificats al P.E.C., pot utilitzar les següents eines o vies organitzatives:

- El Claustre de Professors.
- El Consell Escolar.
- La Comissió de Coordinació Pedagògica.
- La Comissió de Convivència.
- L'Associació de Pares i Mares (AMPAs).
- I de totes les altres que tingui a la seva disposició

a.3) El Pla d'Atenció a la Diversitat

Ha de recollir les respostes educatives i les modalitats organitzatives específiques d'atenció a la diversitat per a aquell alumnat que, per les seves característiques diferencials en virtut de les seves capacitats, interessos o medi social, puguin trobar-se en situació de desavantatge o necessitats d'una atenció específica.

La detecció i la seva atenció primerenca a les necessitats d'aquest alumnat, afavoreix un millor clima de convivència al centre.

Dins d'aquest document, es pot incloure un Pla d'Acollida per aconseguir una millor adaptació dels alumnes a l'arribar al centre educatiu.

a.4) El Reglament de Règim Interior

Forma part explícita del P.E.C. i ha de ser aprovat pel Consell Escolar. Ha de contenir, entre altres especificacions, les normes de convivència que afavoreixin les relacions entre els diferents membres de la comunitat educativa.

Ha de tenir en compte qüestions referides a la disciplina, l'ordre, el silenci, el respecte a la norma i els hàbits de neteja i cura de materials. Normes imprescindibles per a una convivència on es garanteixin els drets de tots i el benestar col·lectiu.

És convenient que en l'elaboració d'aquestes normes participi l'alumnat dels Instituts d'Educació Secundària. L'experiència confirma que, a mesura que augmenta la participació de l'alumnat, disminueix la conflictivitat.

Es recomana la reelaboració periòdica d'aquestes normes de convivència, no només per la necessitat de la seva contínua actualització, sinó per oferir a l'alumnat la possibilitat de participar al seu establiment.

Un inadequat plantejament de les normes del reglament de règim interior pot ser la causa dels conflictes: bé per plantejar normes o regles l'aplicació pràctica de les quals serà d'utòpica aplicació, amb el corresponent menyscapse a l'autoritat moral d'aquest reglament intern, o per permetre actituds excessivament permissives i comprensives.

El Reglament de Règim Intern del Centre ha de contemplar-se no només com una eina per a sancionar o castigar una desviació del comportament, sinó com un instrument que ens ajudi la resolució del conflicte, aprofitant aquesta ocasió per a aconseguir que aquests comportaments disruptius puguin ser reconduïts.

a.5) Pla d'Acció Tutorial

El professor tutor, a més de les seves funcions habituals definides en el P.C.E., tindrà com funcions: l'atenció individualitzada dels seus alumnes, l'assessorament d'ells, i el de les seves famílies, així com la coordinació de l'equip docent en totes les activitats relacionades amb la convivència als centres educatius.

Per aconseguir aquests objectius és important la formació del professorat en aquests temes. A l'espera que les diferents Administracions amb les competències en la matèria ofereixin i regulin els continguts i la forma de rebre aquesta formació, es pot buscar col·laboració en diferents organitzacions com: Organitzacions Sindicals, ONGs o altres associacions.

a.6) La convivència com a tema transversal

En els Projectes Curriculars d'Etapa (P.C.E.) s'han d'incloure orientacions per incorporar, a través de les diferents àrees, l'educació per a la tolerància, per a la pau, l'educació per a la convivència, l'educació intercultural, per a la igualtat entre sexes, l'educació ambiental, l'educació per a la salut, l'educació sexual, l'educació per al consum i l'educació viària, que s'articulen al voltant de l'educació moral i cívica.



Aquest tractament dels temes transversals comporta:

- L'adaptació d'aquest treball a l'entorn del centre.
- La distribució dels objectius, continguts i criteris d'avaluació vinculats i integrats en les diferents àrees.
- Materials i recursos didàctics que s'utilitzaran.
- Propostes per a la programació de les activitats complementàries i extraescolars relacionades amb els temes transversals.
- Concreció dels aspectes que siguin possibles en les Programacions Didàctiques dels departaments.

a.7) Instruments de Mediació i Resolució de Conflictes

Els conflictes són part consubstancial en les relacions interpersonals. La resolució de conflictes ha d'abordar-se de manera que es faciliti l'aprenentatge en valors alhora que limita l'efecte negatiu del problema puntual.

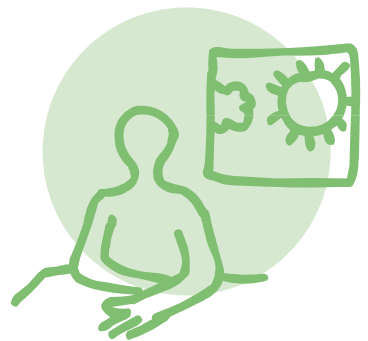
Des de l'estructura organitzativa del centre s'ha de tenir una estratègia comuna, i consensuada per tots els membres de la comunitat educativa, per abordar de forma conjunta i eficaç aquests problemes de convivència.

Dins de les mesures que cal fer a nivell d'aula desenvoluparem, amb una mica més de profunditat, aspectes relacionats amb la mediació.

B. PROPOSTES A NIVELL D'AULA

Una vegada determinats els objectius del centre per prevenir i treballar la convivència, el següent grau de concreció de dites mesures està a l'aula. Des d'allà proposem treballar els següents aspectes:

- b.1) Millora de les competències socials dels alumnes.
- b.2) Programes de mediació i resolució de conflictes.
- b.3) Cohesió de grup i gestió democràtica de les normes.
- b.4) Educació en valors.
- b.5) Paper del professorat.



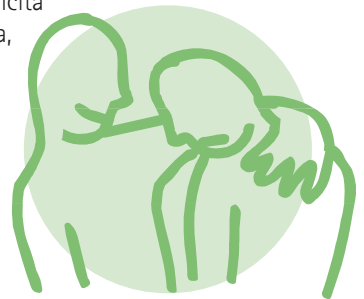
b.1) Millora de les competències socials dels alumnes

Un fet constatat i del qual estan d'acord la totalitat d'especialistes en la matèria és la falta de recursos personals i d'habilitats socials que tenen, no només els joves d'avui en dia, si no una gran part de la societat en general. També està fora de dubte la relació directa d'aquesta falta de recursos personals amb la manera en què les persones es relacionen, es comuniquen, i expressen els seus sentiments. Circumstàncies que repercuteixen de gran manera a la convivència dels uns amb els altres.

El propi Ministeri d'Educació i Ciència, a l'estudi denominat "Les habilitats socials en el currículum", proposa la introducció de les habilitats socials com a part obligatòria i essencial en el currículum escolar ordinari, delimitant un temps en l'horari lectiu i dissenyant activitats didàctiques a realitzar per a la consecució dels objectius proposats.

En aquesta publicació també s'indica, afirmació que l'ensenyament d'aquestes habilitats socials és una competència i responsabilitat clara de l'escola com institució, juntament amb la família i en coordinació amb ella.

Un dels fins de l'educació és el desenvolupament personal i integral de la persona en els nivells intel·lectual, motor, d'equilibri personal i afectiu, de relació interpersonal i d'actuació i inserció laboral (MEC, 1990). A la LOGSE ja es va fer implícita la importància dels temes transversals com l'educació moral i cívica, l'educació per a la pau, l'educació per la igualtat d'oportunitats entre els sexes, l'educació ambiental, l'educació sexual, l'educació per a la salut, l'educació del consumidor i l'educació viària són importants per a la consecució d'aquesta educació integral.



Una comissió d'experts de la UNESCO, en un document titulat "L'educació amaga un tresor", afirma que l'educació per al segle XXI ha d'estructurar-se al voltant de quatre pilars bàsics que són aprendre a conèixer, aprendre a fer, aprendre a viure junts i aprendre a ser (Jacques Delors, 1996).

L'aprenentatge de la convivència, l'educació en valors, l'educació per a les relacions interpersonals, l'ensenyament d'habilitats d'interacció social, són essencials per poder abordar amb eficàcia i justícia els problemes i dificultats que poden sorgir en les relacions amb els altres. Aquestes habilitats i competències es poden i han de fomentar i "entrenar" des l'escola.

Sense entrar en detall en aquests temes, ja que no són motiu d'aquesta publicació, farem un breu repàs dels conceptes més representatius que hem de conèixer:

Habilitats socials: són "les conductes necessàries per interactuar i relacionar-se amb els iguals i amb els adults de manera efectiva i mútuament satisfactòria". Són necessàries per: dir que no, fer una petició, respondre a una salutació, manejar un problema amb una amiga, empatitzar o posar-te en el lloc d'una altra persona, fer preguntes, expressar tristesa, dir coses agradables, etc.

La conducta assertiva: és la manera com expressem els nostres sentiments, necessitats, drets legítims o opinions sense amenaçar o castigar els altres i sense violar els drets d'aquestes persones. La persona assertiva elegeix per ella mateixa, protegeix els seus propis drets i respecta els drets dels altres, aconsegueix els seus objectius sense ferir els altres, és expressiva socialment i emocionalment, se sent bé amb ella mateixa i té confiança amb si mateixa. Aquesta conducta s'oposa al comportament agressiu o al passiu.

Intel·ligència emocional: està composta d'un nombrós conjunt d'habilitats com són: autocontrol emocional, l'entusiasme, la perseverança, la capacitat d'automotivar-se, les relacions interpersonals, la manera en què es perceben els sentiments dels altres, l'expressió emocional, l'autoconeixement, la sociabilitat, l'empatia, la manera de resoldre conflictes, la forma de col·laborar amb els altres, el control dels impulsos, el maneig de l'ansietat, etc.

L'autoconcepte "és el conjunt de percepcions o referències que el subjecte té de si mateix; el conjunt de característiques, atributs, qualitats i deficiències, capacitats i límits, valors i relacions que el subjecte coneix com descriptius de si i que percep com a dades de la seva identitat (Hamachek, 1981).

L'autoestima "és l'avaluació que fa l'individu d'ell mateix i que tendeix a mantenir-se; expressa una actitud d'aprovació o rebuig i fins a quin punt el subjecte es considera capaç, significatiu, reeixit i valuós" (Coopersmith, 1967). És la valoració, positiva o negativa, que un fa de si mateix. És la valoració que fem de l'autoconcepte.

La importància de l'autoconcepte radica en la seva notable contribució a la formació de la personalitat. L'autoestima ha de veure amb la competència social, ja que influeix sobre la persona en com se sent, com pensa, com aprèn, com es valora, com es relaciona amb els altres i, en definitiva, com es comporta (Clark, Clemes i Bean, 1993).

L'autoconcepte es forma a partir de les pròpies experiències d'èxit i fracàs, i en les relacions amb el mitjà d'acord a les opinions dels altres respecte a les nostres característiques i la nostra conducta, i gràcies a l'accés a capacitats psicològiques creixents (Haeussler i Milicic, 1996).

Un fet constatat i del qual estan d'acord la totalitat d'especialistes en la matèria és la falta de recursos personals i d'habilitats socials que tenen, no només els joves d'avui en dia, si no una gran part de la societat en general. També està fora de dubte la relació directa d'aquesta falta de recursos personals amb la manera en què les persones es relacionen, es comuniquen, i expressen els seus sentiments. Circumstàncies que repercuteixen de gran manera a la convivència dels uns amb els altres.

Com aconseguim que els alumnes tinguin aquestes competències?

Sembla indubtable que és tasca del Ministeri d'Educació i Ciència: incloure les habilitats socials com a part obligatòria en el currículum escolar, establir els continguts a incloure, la manera i el com impartir-los, semblant raonable que aquests continguts hagin d'impartir-se des de les primeres etapes educatives.



Sabem que qualsevol canvi normatiu és complex i lent en la seva aplicació. Fins que arribi aquest moment, si finalment arriba a produir-se, esperem sense fer res? Podem millorar la competència del nostre alumnat d'avui, amb les deficiències que ja porten assumides?

Es pot treballar a nivell de centre escolar, amb la coordinació i consens de les famílies i professorat. Però aquest procés necessita esforç, formació i determinació en la consecució d'aquest objectiu.

Objectius generals

- Incloure la competència interpersonal en la pràctica educativa del centre i en les actuacions de tots els membres de la comunitat escolar.
- Afavorir la interacció positiva dels i entre els diferents elements de la comunitat educativa: professorat, alumnat i famílies.

Objectius per a l'alumnat

- Promoure el desenvolupament de la competència interpersonal entre l'alumnat.
- Intervenir precoçment i prevenir futurs problemes d'adaptació.
- Desenvolupar actituds de convivència positiva amb els iguals i amb els adults.



Objectius per al professorat

- Aprofundir en els aspectes teòrics i aplicats de les habilitats socials, cosa que suposa adquirir coneixements, estratègies i habilitats tècnic-professionals.
- Innovar i millorar la pròpia pràctica docent.

Objectius per a les famílies

- Sensibilitzar les famílies sobre la importància de les habilitats socials al desenvolupament i adaptació dels nens i les nenes i sobre el seu paper en l'ensenyament d'aquestes habilitats els seus fills.
- Proporcionar-los els coneixements i dotar-los de les estratègies i habilitats necessàries per posar en pràctica un Programa d'Ensenyament d'Habilitats Socials dins la família.

A partir del Consell Escolar, la Comissió de Convivència i l'Equip Directiu, es poden dissenyar esquemes de treball des dels quals exercitar aquests continguts. Aplicant-los:

- Des de les tutories.
- Des dels Plans de Mediació.
- Des dels Plans de Convivència.
- Des d'activitats extraescolars.
- Etc.

b.2) Programes de mediació i resolució de conflictes

Dins de les dinàmiques de resolució de conflictes podem incloure els programes mediació.

La mediació és un mètode de resolució de conflictes en què les dues parts enfrontades recorren voluntàriament a una tercera persona, denominada mediador, per arribar a un acord satisfactori.

Una norma bàsica en la mediació en la resolució és que no es produeixin guanyadors ni perdedors, tractant que el conflicte es resolgui de manera favorable per als interessos d'ambdues parts.

Òbviament hi ha algunes conductes, especialment greus, que no són susceptibles de mediació, però per un ampli rang de problemes de convivència, aquest programa té aspectes molt positius.

L'experiència en centres educatius que practiquen la mediació indica:

- Hi ha un ambient més relaxat i productiu.
- Ajuda a millorar les relacions interpersonals.
- Es redueix el nombre de sancions i expulsions.
- Desenvolupa la participació democràtica i les habilitats socials de tots els seus membres.

En la mediació, són els mateixos alumnes els qui proposen i accepten les solucions per a la resolució de conflictes.

El/la/els/les mediadors/es han de posseir elevades competències socials i emocionals per aconseguir promoure el diàleg i la comunicació entre les parts implicades. A més han de tenir l'autoritat moral i respecte de la comunitat educativa.

Els mediadors poden ser: professors o alumnes. En alguns centres escolars alumnes de cursos superiors actuen com a mediadors de les relacions de curs de nivell inferior, augmentant, d'aquesta manera la participació de l'alumnat en la presa de decisions del centre.

Alguns centres, que tenen experiència en aquest tipus d'activitats, proporcionen als mediadors, durant els primers mesos de curs, unes armilles distintives perquè puguin ser reconeguts per tots els alumnes.

A l'annex I, proposem un model de mediació.

b.3) Cohesió de grup i gestió democràtica de les normes

El grup satisfà la necessitat bàsica de pertinença, proporcionant als seus integrants un model social amb què identificar-se i sentir-se acceptat.

Entre els principis que sustenten una Educació Democràtica, podem destacar els següents aspectes:

- Regles de convivència elaborades amb la participació dels alumnes.
- Èmfasi en la motivació com a condició d'aprenentatge.
- Anàlisi dels factors que han influït en la infracció de la norma, ideant un procediment de correcció que acompanyi la sanció coercitiva.
- Ideals declarats de participació, acció personal, crítica, consens i respecte mutu.
- Principis estables i rutines modificables.
- Reglamentació amb èmfasi en la conducta desitjada: ser solidari, ser respectuós amb els altres, etcètera.
- Adequació a l'etapa de desenvolupament de la consciència moral del nen.
- Desenvolupament de l'autodisciplina. Conducta determinada pels valors que han estat interioritzats i assumits com a vàlids.

Aquests aspectes es poden treballar des de quatre àrees principals:

- Gestió democràtica de les normes. Participació de l'alumnat en l'elaboració i revisió del compliment de les normes que regulen la convivència escolar.
- La gestió de la tasca i participació de l'alumnat en l'elecció dels mètodes de treball a l'aula.
- Instruments per descobrir les interaccions entre els alumnes. Per exemple, el test sociomètric permet conèixer quina és l'estructura del grup i el grau de cohesió del mateix: l'existència d'alumnes líders, refusats, etc. Amb aquesta primera anàlisi podrem planificar actuacions que afavoreixin la cohesió i cooperació dins del mateix.
- Treball en grup. En les seves diverses variants metodològiques és considerat un factor important en la millora del clima de l'aula i, per tant, de la convivència.



b.4) Educació en valors

L'educació en valors està considerada com un dels eixos principals que s'ha de tenir en compte per millorar la convivència.

Es pot treballar a diferents nivells, tant els que apareixen en el currículum oficial com a través del currículum ocult.

Els valors es poden treballar des de:

- Els objectius generals d'etapa.
- Els objectius de les àrees.
- Els continguts de les àrees referits a actituds, normes i valors.
- Els temes transversals.
- En activitats extraescolars.

Per una banda es poden i han de treballar els grans valors universals: la pau, la solidaritat, la cooperació, el respecte a les ideologies i creences dels altres, la igualtat de gènere, el respecte del medi ambient, etc.

Al mateix temps s'han de treballar valors més pròxims, i d'aplicació directa, com, per exemple: el diàleg, el sentit crític, la reflexió, l'empatia, o altres de similars.

b.5) Paper del professorat

Funció tutorial

És molt important l'exercici de la tutoria per atendre l'alumnat que requereix mesures d'atenció especial.

Cal que el centre estableixi criteris d'adjudicació de tutories tenint en compte les necessitats d'aquest alumnat.

Potenciar el paper de la tutoria en tres aspectes:

- Com a mediador en la resolució de conflictes.
- Atorgant al tutor una certa capacitat executiva en relació amb les situacions que afecten a la convivència.
- Possibilitant una major dedicació horària a la funció tutorial.

Es veu la necessitat de posar una coordinació més gran, específicament pel que fa a la convivència en el centre, entre els tutors del mateix cicle i de cicles diferents i entre orientadors i tutors, homogeneïtzant els tractaments i iniciatives afavoridores de la convivència.

Una major coordinació permetrà una millor anàlisi de la situació i una planificació conjunta de les accions, aconseguint amb això una major eficàcia.



Entre les activitats consensuades que s'han de tractar a la tutoria hi ha:

- Desenvolupar activitats sobre mecanismes i estratègies de resolució de conflictes, amb casos i exemples pràctics.
- Realitzar activitats d'educació emocional, com: identificació d'emocions, estratègies per a la seva gestió, desenvolupament de l'autoconeixement, educació de les habilitats socials, desenvolupament d'habilitats per a la convivència, etc.
- Contemplar temps perquè els alumnes puguin parlar entre ells.
- Analitzar temes i proposar actuacions.
- Gestió de les situacions de conflicte amb les famílies.

Equips d'Orientació Educativa i Psicopedagògica i Departament d'Orientació dels IES

És de gran importància una actuació conjunta i coordinada dels orientadors i el professorat.

Entre les funcions, des de les que poden assessorar i recolzar actuacions en matèria de convivència, destaquem:

- Formular propostes, a l'hora d'elaborar o modificar el P.E.C., relacionades amb la convivència als centres escolars.
- Elaborar, d'acord amb les directrius establertes, propostes d'organització de l'orientació educativa i psicopedagògica i del pla d'acció tutorial.
- Contribuir al desenvolupament de l'orientació educativa, psicopedagògica i dels alumnes.
- Elaborar la proposta de criteris i procediments previstos per realitzar les adaptacions curriculars apropiades per als alumnes amb necessitats educatives especials.
- Col·laborar en la prevenció i detecció primerenca de problemes d'aprenentatge, i la programació i aplicació d'adaptacions curriculars dirigides als alumnes que ho necessitin, entre ells els alumnes amb necessitats educatives especials i els que segueixin programes de diversificació.
- Realitzar l'avaluació psicològica i pedagògica dels alumnes.
- Formular propostes a la comissió de coordinació pedagògica sobre els aspectes psicopedagògics del projecte curricular.
- Organitzar i dur a terme activitats complementàries.
- En els instituts que tinguin una residència adscrita, col·laborar amb els professionals que tinguin al seu càrrec l'atenció educativa dels alumnes interns.

Estil docent i formació del professorat

En alguns casos també es detecta en el professorat manca d'habilitats socials, a l'hora de relacionar-se amb els alumnes, i falta de formació específica per resoldre aquesta classe de situacions, essent l'estil docent, font generadora d'alguns conflictes.

Durant els processos de formació del professorat, s'ha de promoure formació específica que els ajudi a una millor preparació en aquesta matèria: per reconèixer les causes que donin produir les diferents situacions de violència als centres escolars, i per adquirir les eines pedagògiques necessàries per poder afrontar-les amb èxit.

S'ha d'ajudar els professors joves que s'inicien en l'exercici de la docència, donant-los a conèixer les normes de convivència, prevenint-los de possibles situacions problemàtiques i oferint-los l'ocasió per a que aportin també les seves opinions i experiències.

C. PAPER DE LA FAMÍLIA

c.1) La família com a agent educador i socialitzador

La família és un dels principals, per no dir el principal, agent educador i socialitzador de les persones. En ella els individus aprenen les normes i valors que primen a la societat. Aquest procés, que es dona durant tot el desenvolupament maduratiu dels individus, és especialment determinant en les primeres etapes de desenvolupament infantil.

Entre els processos d'aprenentatge que es van produint en la família podem incloure: l'aprenentatge de pautes elementals de comportament, la forma d'expressar les emocions i el desenvolupament de l'autoestima de l'individu.

Des de la família es pot ensenyar, explícitament o implícitament, valors democràtics, de diàleg i de resolució pacífica de conflictes, principalment mitjançant l'exemple i la manera d'establir les relacions socials, i de comportament, en el context familiar.

Contràriament, amb la nostra manera d'actuar i comportar-nos, podem ensenyar als nostres fills a: ser agressius, violents, insolidaris i a no tenir habilitats socials ni capacitats en la resolució de conflictes. Aconseguint, d'aquesta manera, incrementar el nivell violència als centres educatius.



La família, com a ens educatiu, influeix sobre els joves individus:

- Per interacció directa: de les idees i valors que observa, de les normes que regeixen, De les expectatives dels diferents membres.
- A partir de les relacions afectives que es produeixen entre els seus membres, en les formes en què es resolen els conflictes.
- A partir del model familiar adoptat. Dels rols que porten a terme els diferents membres de la família.
- Dependent del tipus d'autoritat utilitzat pels pares: autoritari, permissiu o més democràtic i del sistema de càstigs-recompenses emprat.

Fent una generalització, que no sempre és certa, es pot dir que observant el comportament de molts alumnes et pots fer una idea de com es comporten els pares, i viceversa.

Hi ha comportaments disruptius extrems dels alumnes que es poden explicar, quan es fa una investigació en profunditat, per problemes familiars greus: drogues, maltractament, pares desocupats i amb problemes econòmics, etc. La manera de resoldre aquest tipus de problemes és difícil i moltes vegades s'escapa de l'àmbit d'actuació de l'escola.

Molts altres comportaments disruptius són explicables perquè molts pares i mares no coneixen les normes bàsiques de com educar els seus fills i filles. I no només no saben com educar correctament els seus fills sinó que no permeten que des de l'escola se'ls eduqui: disculpant les conductes dels seus fills, qüestionant les mesures correctores que s'apliquen als seus fills, en el cas que siguin castigats, pressionant els professors en les avaluacions dels seus fills, etc.

b.2) Relació de les famílies amb l'escola

És fonamental el treball coordinat entre escola i famílies per aconseguir l'objectiu comú que és l'educació dels alumnes. Per a això i com a principi bàsic, ha d'existir una relació basada en el respecte mutu.

Les famílies no han de desautoritzar les decisions del professorat a la lleugera, és a dir sense motius de sobrat fonament, ja que amb això menyscabem l'autoritat moral del mateix. Amb la pèrdua d'aquesta autoritat moral es dificulta que els alumnes assumeixin, com a vàlides, les opinions o accions pel professorat proposades, entorpint, amb aquest comportament, l'aprenentatge dels alumnes i afavorint l'aparició de conductes disruptives.

És, per tant, essencial que escola i família treballin en la mateixa direcció.

Les propostes d'actuació, amb les famílies, per aconseguir aquest fi són:

- Estendre llaços que mantinguin i que incrementin, si és possible, la relació entre el centre educatiu i les famílies.

MESURES PREVENTIVES I D'ACTUACIÓ CONTRA LES DIFERENTS SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EN ELS CENTRES ESCOLARS

- Oferir espais i temps per a la relació família-escola.
- Aprofitar els recursos que els pares puguin oferir.
- Millorar la informació dels tutors a les famílies:
 - Horaris en què puguin ser atesos.
 - Assessorats pels serveis especialitzats quan la situació ho requereixi.
 - Tenir protocols de comunicació amb les famílies per casos concrets: per exemple en el cas de maltractament entre iguals.
- Millorar la formació i autoformació dels pares.
 - A través de les Escoles de Pares. En els quals es tractin temes com:
 - Nocions bàsiques del desenvolupament infantil i adolescent.
 - Estils parentals.
 - Autoestima per a pares i fills.
 - Tècniques per incrementar i reduir comportaments: premis i càstigs.
 - Desenvolupament de l'autonomia i la responsabilitat.
 - Habilitats socials a casa.
 - A partir de tallers o conferències sobre temes específics basades en les necessitats i interessos de la comunitat educativa que els sol·licita.



MESURES PREVENTIVES PER EVITAR LA DISRUPCIÓ

Les causes que provoquen la disrupció són complexes. Abordar-la, per tant, necessàriament també ha de ser-ho. Com ja hem parlat del tractament de manera global de la violència, en l'apartat que hem explicat els Plans de Convivència, anem a tractar de forma específica diverses maneres amb què fer front a la problemàtica de la disrupció:

- Millora de les competències socials dels alumnes.
- Mesures a adoptar pel professor en la seva feina diària.
- Mesures de caràcter disciplinari.



A. MILLORA DE LES COMPETÈNCIES SOCIALS DELS ALUMNES

Ja hem parlat amb anterioritat sobre la falta de recursos personals i d'habilitats socials que tenen una gran part dels alumnes dels centres educatius. Millorant aquestes habilitats, millorarem com es relacionen, comuniquen, i expressen els seus sentiments, repercutint de forma directa en la millora de la convivència.

El mateix Ministeri d'Educació i Ciència, en un estudi d'elaboració pròpia, proposa la introducció de les habilitats socials com a part obligatòria i essencial en el currículum escolar ordinari. Remarcant la importància de l'aprenentatge de conceptes i actituds com: convivència, educació en valors, educació per a les relacions interpersonals, habilitats d'interacció social, etc.

B. MESURES A ADOPTAR PEL PROFESSOR

b.1) Estil docent

Per evitar la disrupció a l'aula, el professor ha de tenir certes habilitats socials i pedagògiques.

És recomanable encara que, a vegades, difícil d'aconseguir, no perdre els papers mostrant un sobre enuig. Alguns dels comportaments disruptius dels alumnes tenen aquest objectiu.

La conducta del professor/a ha de ser consistent i previsible per als alumnes, afrontant el problema, no evitant-lo, però fent-ho de forma serena, assertiva i sempre amb la mateixa metodologia.

A vegades, els professors/es no prenem les millors decisions. És comprensible, ja que molts cops estem sota una gran pressió. Però hem de ser conscients que una millora en les nostres habilitats personals a l'hora de gestionar conflictes ens ajudarien a controlar-les millor.

Hem de millorar la nostra formació en la resolució de conflictes.

Nosaltres som els professionals, i adults, hem d'evitar ironies, agressivitat i ansietat, evitant el missatge implícit "fes el que jo dic però no el que faig".

b.2) Mesures organitzatives a l'aula

És recomanable aprofundir en el coneixement personal dels nostres alumnes.

Amb entrevistes individuals amb els pares es poden consensuar estratègies per afrontar la disrupció, comprovant quins pares t'ajudaran i quins són més reticents a aquesta ajuda. Alguns pares tendeixen a disculpar tota conducta dels seus fills. Si coneixem, per endavant, amb qui podem comptar, i amb qui no, podem establir amb més bona precisió la nostra estratègia d'intervenció.

A l'inici de curs és primordial establir les bases i normes que regiran a classe:

- Expectatives que tenim de la feina dels alumnes.
- Què els exigirem.
- Com volem que es comportin. És important l'autoritat impregnada de clarificació i assertivitat.
- Un consens, amb la classe, de les normes bàsiques de comportament ajuda a l'assumpció per part de l'alumnat
- Les normes han de ser:
 - Clares i concises.
 - Que especifiquin el tipus de sanció davant incompliments, però també les recompenses.

Una classe mal cuidada, bruta i desordenada, afavoreix un comportament disruptiu. Fomenta un entorn ordenat. La sensació d'ordre i control de l'entorn té un efecte tranquil·litzador del comportament de l'alumne.

b.3) Prevenir els problemes

La supervisió silenciosa preveu possibles incidents i ajuda a exercir una autoritat subliminal. Una mirada penetrant, un toc a l'esquena, una pregunta sobre la lliçó, etc., pot servir més que una reprimenda verbal.

És recomanable ignorar els comportaments poc problemàtics: per no interrompre continuament el ritme de la classe, que moltes vegades és el que l'alumne vol, i perquè quan s'usi una mesura coercitiva més gran, aquesta no perdi la seva efectivitat a causa del seu ús freqüent.



b.4) Si s'ha de cridar a l'ordre

Utilitza el llenguatge verbal i el gestual.

Muchos comportamientos disruptivos se explican por la necesidad de llamar la atención. Dicha atención no se debe ser otorgada. Es conveniente separar a estos alumnos/as de las situaciones que los refuercen, cambiándolos de sitio por ejemplo, y cesar el aislamiento cuando cese su conducta negativa, evitando comentar el conflicto delante del resto de la clase.

No entrar en el juego de poder de los alumnos/as disruptivos/as. Hay que valorar las consecuencias de la medida coercitiva a aplicar, evitando escalar el conflicto. Parte del alumnado se pondrá de su parte sólo por ser un compañero de clase.

Es mejor imponer la autoridad con asertividad, recurriendo a los derechos de los demás, a las normas, a la tarea, etc. Las medidas tomadas en privado, a menudo son mucho más eficaces que las llamadas de atención en público.

Los comentarios correctores han de referirse al causante de la falta, evitando hacer generalidades que ofendan al resto de la clase que se dará por aludida.

Hay que ser directos, refiriéndose a las "acciones disruptivas" sin centrarse en los causantes (hay que censurar comportamientos concretos y no a la persona en general).

Hay que explicar qué norma se ha incumplido o trasgredido, intentando lograr el acuerdo del individuo a medida que se hace la corrección.

Es recomendable no referirse a incidentes anteriores y no hacer comparaciones con hermanos u otros compañeros/as. En este sentido, utilizar sólo modelos que los alumnos respeten.

Reprender con firmeza y tranquilidad.

Intentar no hablar de "castigos", si no de las "consecuencias naturales de las acciones", y buscar una persona respetada por el/la alumno/a para su supervisión. Valorar las aportaciones del propio alumno/a en lo referente a su propia sanción.

Si el alumno te contesta y se produce una escalada en el conflicto, mantén un tono de voz medio y cuida tu lenguaje gestual, que no sea demasiado agresivo, evitando despegar los brazos del cuerpo y señalar con el dedo, posturas que denotan gran agresividad y pueden avivar la confrontación.

Evitar, en lo posible, las medidas punitivas colectivas.



Centrarse en el/la líder del grupo. Controlando a este individuo es más fácil controlar al resto del grupo.

Pedir perdón por las equivocaciones no supone una pérdida de autoridad.

b.5) Coordinació entre professors

Si tens problemes que et resulta difícil controlar, demana col·laboració als teus companys, començant pel tutor/a i l'Equip Directiu. Actuant coordinadament es solucionen millor els conflictes.

C. MESURES DE CARÀCTER DISCIPLINARI

Igual de dolent és l'absència de diàleg i un sistema educatiu basat en la sanció punitiva que un sistema sense normes de comportament clares i específiques.

A la vegada que el professorat ha de preocupar-se per millorar les seves habilitats socials i de resolució de conflictes, també ha de potenciar-se la seva figura i autoritat moral.

El Pla d'Actuació Per la Promoció i la Millora de la Convivència Escolar, signat pel Govern i les principals organitzacions sindicals - i altres agents socials - del sector de l'ensenyament, entre els acords adoptats hi ha la revisió de la normativa de drets i deures de l'alumnat i dels reglaments d'organització i funcionament dels centres.

El Reglament de Règim Intern dels Centres ha de contenir perfectament tipificats els drets i deures dels alumnes, així com les faltes disciplinàries i les corresponents sancions a aplicar.

S'ha de possibilitar que el procés d'aplicació de sancions sigui més pràctic i àgil.

No obstant creiem que els RRI han de:

1. Promoure mesures preventives, procurant que aquestes primin sobre les sancionadores.
2. Potenciar la mediació i l'adopció d'acords com a resolució pacífica de conflictes, evitant, en la mesura del possible, la judicialització dels problemes.
3. Respecte a la disciplina:
 - Millorar la disciplina als centres.
 - Donar una certa autonomia als centres quant a l'aplicació de faltes i règim sancionador.
 - Han de possibilitar un procediment àgil per a l'aplicació de sancions.

MESURES PREVENTIVES PER EVITAR LA PERSECUCIÓ ESCOLAR O BULLYING

Promoció de la convivència en centres educatius

En l'origen de tots els casos de violència hi ha la dificultat que tenen les persones per coexistir de manera harmònica en societat. Per això és fonamental, tant en la societat com en l'escola, establir unes normes generals de comportament que serveixin d'eix vertebrador de la convivència en una societat democràtica i plural.

Per això considerem necessàries les següents pràctiques que tendeixen a millorar la convivència als centres educatius:

- Reconeixement social, i de l'Administració, del paper que tenen els centres educatius en la transmissió i posada en pràctica de valors democràtics.
- Reforçament del respecte i autoritat dels docents.
- Creació de protocols d'actuació normalitzats en matèria de bullying.
- Promoció de valors democràtics a l'escola.
- Disminució de la ràtio professors/alumnes.
- Desenvolupament de mesures d'atenció a la diversitat.
- Mesures tendint a la conciliació de la vida familiar, compatibilitzant horaris amb les necessitats dels alumnes i pares.
- Major cooperació entre l'escola i el seu entorn (pares, col·lectius del barri, ajuntaments, etc.).
- Creació de guies de les bones pràctiques en matèria de convivència als centres educatius.

Els centres educatius juguen un paper fonamental en la creació i transmissió de valors democràtics, en què la tolerància i el respecte a la pluralitat són un dret irrenunciable de tot individu. Aquesta tasca requereix un elevat, i imprescindible suport social. Voler delegar exclusivament a l'escola tota aquesta responsabilitat suposa una exigència desproporcionada que excedeix les possibilitats reals d'actuació institucional.



Actuació en cas de bullying

Recomanem, de forma general, els següents passos d'actuació en cas d'haver-hi sospites que un alumne està patint assetjament o maltractament escolar:

- **Escoltar** amb interès la versió dels fets.

- **Recollir més informació** per veure si realment està passant un cas de bullying o són coses normals entre adolescents.
- **Posar-se en contacte** amb l'escola, si són els pares els que el detecten, o amb els pares, si és el cas contrari.
- **Fixar una estratègia d'intervenció** per aturar immediatament el dany que s'està produint.
- **Establir una solució adequada** i ajustada a la intensitat de la falta i al dany exercit.

Mesures d'actuació

Les podem dividir en:

1. Mesures de prevenció i sensibilització, encaminades a evitar l'aparició de casos d'assetjament.
2. Mesures d'actuació davant de casos consumats d'assetjament.

Totes les mesures poden ser aplicades:

- De forma individual sobre els actors del succés: víctimes, agressors, espectadors, treballadors del centre i famílies.
- De forma conjunta al centre escolar.

1. MESURES DE PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ

La primera etapa a qualsevol planificació preventiva és intentar evitar un succés abans que es produeixi, per a això podem:

- Realitzar campanyes generals de conscienciació de l'assetjament entre iguals, en què es faci èmfasi en valors com:
 - Tothom té dret a ser "ells mateixos"
 - S'ha de respectar totes les persones amb independència del seu aspecte físic,
 - Creences, manera de ser, religió o raça.
 - Totes les persones tenen dret a no ser agredides físicament o moralment (insults, vexacions, etc.).
 - No està bé parlar malament de les persones.
 - Està malament, i és delictes, robar o trencar les propietats dels altres.
 - És obligació de tots no permetre que es produeixin agressions a altres companys/es. Callar i no fer res és una manera de reforçar la conducta de l'agressor. No és de delators denunciar a un agressor o agressors, és ser un bon company.
 - La culpa no és de les víctimes si no dels agressors i dels que permeten que això passi.

- Definir un protocol d'actuació i les línies de prevenció. Establir i difondre regles concretes contra l'assetjament.
- Afavorir la formació del professorat en la matèria.
- Planificar la realització d'activitats lúdiques que facilitin la integració de tots els alumnes, principalment en aquells centres on existeixi una gran diversitat d'alumnat.
- Tractar el tema del bullying com a part de l'acció tutorial, treballant de forma específica, amb els alumnes, aspectes com:
 - Assertivitat.
 - Autoestima.
 - Mediació.
 - Intel·ligència emocional.
 - Resolució pacífica conflictes.
 - Educació en valors.
- Trobades entre professors i famílies:
 - Informar de la política de l'escola respecte a l'assetjament escolar.
 - Informar als pares dels signes d'un possible bullying.
 - Fer participis les famílies dels problemes relacionats amb el tema.
 - Etc.
- Establint mecanismes de detecció primerenca de la persecució a través de qüestionaris de detecció, sociogrames, o altres eines com:
 - Test Bull-S (Cerezo, 2004).
 - ieSocio (Javier Martín Babarro).
 - Qüestionari sobre abusos entre companys (Fernández, 2004).



2. MESURES D'ACTUACIÓ

Elaboració i l'aplicació de protocols d'actuació en casos de bullying

Per garantir una seqüència de passos lògica. Les diferents Administracions amb competències educatives han d'elaborar uns protocols d'actuació.

Aquests protocols, a l'espera que siguin elaborats per l'Administració competent, han de tenir els següents trets generals:

- **Sensibilització la població en general**, i a la comunitat educativa en particular, sobre el problema del maltractament escolar.
- **Disseny de protocols:**
 - Fàcils de manejar i omplir.
 - En els que es recullen els signes i indicis que suggereixen una situació de maltractament i el grau d'urgència que la situació pot requerir.

- Pautes d'actuació als professionals d'atenció directa a aquests menors (pediatres, professors, assistents socials...).
- **Creació d'equips especialitzats:**
 - Que estableixin criteris de valoració i desenvolupin recursos que permetin
 - Actuacions eficaces i coordinades (Forces i Cossos de Seguretat, organismes encarregats de la protecció a la infància, fiscals i jutges).
 - Que estableixin la necessària coordinació, especialment entre la Justícia i els Serveis Socials.
 - Que proporcionin atenció especialitzada, permanent i d'actuació immediata en casos de maltractament infantil.
 - Telèfons d'atenció al menor.
 - Atenció i consell a pares i professors.
 - Atenció 24 hores/dia.

Consells per als pares d'alumnes que pateixen bullying:

- Deixa'ls parlar i no els interrompis, pot ser que el teu fill se senti atemorit, i fins i tot culpable i avergonyit pensant que pot ser ell el causant del problema. Has de donar-li tot el teu suport i confiança, reforçant la seva autoestima i elogiant les capacitats personals.
- No tractis el succés com cosa de nens, mantingués la calma i recull tota la informació possible, sense alarmismes ni menysvalorant la situació.
- No actuïs directament contra l'agressor i/o la seva família.
- No animis el teu fill a prendre venjança pel seu compte, proposa-li alternatives asserives de resposta davant els assetjadors. Practica-les amb ell.
- Informa de la situació al centre educatiu amb calma. Ells estan per ajudar-te.
- Participa en la intervenció de forma conjunta amb el professorat.
- Valora, depenent de l'estat d'ansietat i por del teu fill/a, la possibilitat de buscar suport especialitzat. En casos d'assetjament greu pot ser necessària l'ajuda d'un psicòleg.
- En casos d'assetjament greu o en què es produeixin robatoris com robatoris, abusos sexuals, agressions amb objectes punxants o similars, denuncia els fets a les autoritats.
- Mantingués la calma i demostra controlar la situació. No deixis que el teu fill percebi tota la teva preocupació. Que vegi que et fas càrrec de l'assumpte i cregui que ho solucionaràs.



Consells per a pares els fills dels quals maltracten:

- És important que es mostri verdader interès a esbrinar la veritat i que l'alumne assumeixi les conseqüències dels seus actes.
- Recull informació sobre els amics del teu fill i observa quines activitats realitzen.
- Explica'ls que hi ha indicis que alerten que un alumne pot estar fent bullying: com vídeos al mòbil d'agressions, conducta agressiva, etc.
- S'han d'assumir la responsabilitat dels actes realitzats, reconeixent els errors i demanant perdó pel realitzat. Negar els fets, culpar als altres o un altre tipus de justificacions, no tan sols no ajuden al teu fill, si no que reforça el sentiment d'impunitat de l'agressor, en sentir-se recolzat en el seu comportament agressiu, tenint pitjors conseqüències en el futur.
- Col·labora amb el col·legi donant seguiment al cas i registrant les millores.
- Canalitza la conducta agressiva del teu fill:
 - Realitzant esport o un altre tipus d'activitats lúdiques.
 - Practicant tècniques de resolució de conflictes i practicant bones conductes.
- El teu fill ha de tenir clar que la conducta d'assetjament no és permesa a la família, que desaproves la seva actitud. Però deixa-li clar que l'estimes igual i que és la teva obligació ajudar-lo. Elogia les seves bones accions i progrés.
- Cal actuar amb fermesa, però mantenint la calma, indicant-li que el maltractament no és lícit ni admissible i que s'ha de valorar el respecte a les altres persones.
- Un cop sigui conscient que ha d'assumir les conseqüències dels seus actes, s'ha de mostrar-li suport per al futur, valorant les mostres de penediment que es produeixin.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE BULLYING

RECOGIDA INICIAL DE INFORMACIÓN SOBRE UN SUPUESTO DE CASO DE MALTRATO ENTRE IGUALES

1. ORIGEN DE LA DENUNCIA O SOSPECHA DE MALOS TRATOS

1.1. La información que se recoge en este documento es:

- Sospecha de un maltrato entre compañeros.
- Denuncia de la realización de un maltrato entre iguales.

1.2. Fecha en la que se produjeron los hechos:

1.3. Origen de la demanda:

- Familia.
- Alumno.
- Tutor.
- Profesor.
- Orientador.
- Personal del PAS.
- Incluir demanda de actuación.
- Denuncia anónima.
- Otros (especificar).

1.4. Observaciones:

2. MECANISMO DE RECEPCIÓN DE LA DEMANDA

- Buzón de sugerencias.
- Vía e-mail.
- Especificar cuál:

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

Fecha de recepción de la demanda:

REGISTRO DE ACTUACIONES EN CASO DE ACOSO ESCOLAR

1. Origen de la denuncia de acoso escolar

- Familia.
- Alumno.
- Tutor.
- Profesor.
- Orientador.
- Personal del PAS.
- Incluir demanda de actuación.
- Denuncia anónima.
- Otros (especificar).

2. Profesionales del centro implicados

3. Víctima

- Nombre:
- Curso:
- Edad:

4. Agresor/es

- | | |
|-----------|-----------|
| • Nombre: | • Nombre: |
| • Curso: | • Curso: |
| • Edad: | • Edad: |
| • Nombre: | • Nombre: |
| • Curso: | • Curso: |
| • Edad: | • Edad: |
| • Nombre: | • Nombre: |
| • Curso: | • Curso: |
| • Edad: | • Edad: |
| • Nombre: | • Nombre: |
| • Curso: | • Curso: |
| • Edad: | • Edad: |

5. Testigos

- Alumnado:
- Profesorado:
- PAS:
- Otros:

6. Tipo de agresión

TIPO DE AGRESIÓN	Sí	No	Alguna vez	Muchas veces
1. Agresiones físicas directas: pegar, empujar, dar collejas, echar la zancadilla, etc.				
2. Intimidación: amenazas verbales o con armas, chantaje, etc.				
3. Agresiones verbales: insultar, poner motes despectivos, hablar mal, hacer correr rumores...				
4. Ataques a la propiedad: pequeños robos, romper materiales, esconder cosas...				
5. Exclusión social: aislamiento social de la víctima, no permitirle jugar con el grupo, restringirle el paso a determinados lugares, no dejar participar, etc.				
6. Acoso sexual de bajo perfil: comentarios obscenos, pequeños tocamientos, levantar faldas, exhibicionismo, etc.				
7. Acoso racial				
8. Inducir a un tercero a cometer un acoso				
9. Otros:				
10. Delitos graves *				

(*) Es importante distinguir situaciones de acoso de actividades delictivas muy graves, como violaciones, palizas, ataques con armas, robos de cosas de valor, etc., que deben ser inmediatamente comunicadas a las fuerzas de seguridad.

6. Lugares donde se produjo la agresión

- Aula
- Pasillos (cambios de clase)
- Entradas y salidas del centro
- Patio de recreo
- Baños y vestuarios
- Gimnasio
- Comedor
- Autobús escolar
- Fuera del centro
- Otros (especificar):

7. Pasos para confirmar, o no, el acoso

Entrevista con las partes.

Fecha.

8. ¿Se confirma el acoso entre iguales?

- No
- Motivos:

- Sí
- Motivos:

9. Comunicación a los padres:

10. Medidas a adoptar:

MESURES PREVENTIVES PER EVITAR LA PERSECUCIÓ LABORAL O MOBBING

Donat que la pressió laboral tendenciosa, assetjament laboral o mobbing apareix com a conseqüència de les relacions humanes entre les persones que conviuen juntes en un espai limitat, donada la complexitat de les seves personalitats, la diferent manera en què es relacionen els uns amb els altres, i la diferent manera en què s'enfronten situacions potencialment estressants – com les que passen en l'ambient laboral – fer front d'aquest tipus de situacions, no és senzill.

La millor manera per evitar, prevenir i resoldre problemes a nivell laboral, és establir i sistematitzar sistemes de resolució de conflictes.

No podem oblidar que és responsabilitat de l'empresari, o l'Administració Pública respecte al personal al seu servei, establir les mesures que siguin necessàries per garantir la salut dels seus treballadors. Per això és convenient planificar i dissenyar la manera en què es portaran les relacions socials a l'empresa, tot i saber que és un àmbit amb gran marge d'indeterminació i variació.

Des del punt de vista temporal les mesures preventives han d'organitzar-se:

- Per prevenir abans que passin casos de mobbing, dissenyant entorns organitzacionals saludables.
- Per plantejar-se què fer quan ja s'ha produït la situació d'assetjament. Tractant de resoldre el problema.

MESURES PREVENTIVES ORGANITZATIVES PRÈVIES PER EVITAR SITUACIONS QUE PUGUIN DESEMBOCAR A MOBBING

- Dissenyar llocs de treball amb baix nivell d'estrès, alt control de la feina, alta capacitat de decisió, suficient autonomia temporal. Unes bones condicions laborals beneficien unes bones relacions personals, i viceversa.
- Adequat estil de comandament; amb desenvolupament d'habilitats per reconèixer conflictes i manejar-los adequadament, essent fonamental que no siguin l'origen del problema, ja que una bona part de les situacions de mobbing vénen de l'abús de les situacions de comandament.
- Desenvolupament de regles clares, explícites, escrites i públiques sobre resolució de conflictes personals, que garanteixi el dret a la queixa i l'anonimat i que prevegi sistemes de mediació i/o arbitratge).

- Crear un sistema de comunicació a l'empresa que afavoreixi el diàleg entre les diferents parts de l'organització; tant a nivell vertical, equip directiu-treballadors; com a nivell horitzontal, treballadors-treballadors.
- Dissenyar eines específiques estandarditzades, que detectin aquest tipus de situacions i que mesurin les possibles conseqüències sobre els treballadors/es.
- Proporcionar entrenament i formació als treballadors en maneig de conflictes i relacions personals.
- Articular sistemes de presentació, acollida i integració de les persones acabades d'incorporar,

MESURES PREVENTIVES ORGANITZATIVES POSTERIORIS A SITUACIONS DE PERSECUCIÓ

- Desenvolupament d'un protocol d'actuació en cas d'assetjament a la feina en què es defineixi:
 - La política de l'empresa contra tota mena d'assetjament.
 - Defineixi les formes d'assetjament.
 - Estableixi l'estructura que mesurarà en situacions d'assetjament.
 - Estableixi la manera i els camins reglamentaris per solucionar el problema.
 - Articuli la presa de mesures concretes.
- Servei d'assistència psicològica als treballadors.

5

Alguns aspectes legals de les diferents situacions de violència en centres escolars



ALGUNS ASPECTES LEGALS DE LES DIFERENTS SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EN CENTRES ESCOLARS

MARC CONCEPTUAL LEGAL I JURISPRUDENCIAL DE L'ASSETJAMENT LABORAL

I. REFERENCIES LEGALS RELACIONADES AMB L'ASSETJAMENT LABORAL

L'assetjament moral a la feina ve protegit per nombroses normes d'aplicació. Tinent un component pluriofensiu, ha d'enquadrar-se en l'incompliment de la legislació vigent de l'ordenament intern de diferent natura:

a) Acord Marc Europeu sobre assetjament i violència a la feina (Un Acord per a la negociació col·lectiva).

L'abril del 2007 fou signat, per les principals organitzacions empresarials i sindicals de la Unió Europea, un Acord Marc sobre assetjament i violència a la feina amb la fi de donar resposta unificada de qüestions que afecten el discórrer de les relacions laborals. L'esmentat Acord, que conté pautes consensuades per abordar la violència i l'assetjament a la feina, haurà de ser traslladat, mitjançant els processos de negociació col·lectiva, a cada Estat membre.

L'Acord preveu la creació d'instruments preventius acordats entre els empresaris i els treballadors o els seus representants, que seran revisables per a l'adequació a la fi que persegueix.

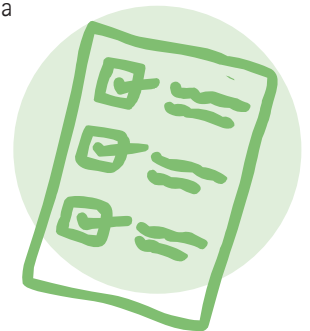
El termini per al desenvolupament de l'Acord als països membre és de tres anys, finalitzant el mes d'abril del 2010. Les organitzacions informaran sobre la seva posada en pràctica al Comitè Diàleg Social, que farà el seu seguiment.

b) Ordenament jurídic espanyol.

b.1. Enfocament constitucional.

Molts comportaments referits a l'assetjament moral a la feina atempten contra drets constitucionalment protegits.

L'art. 10.1 de la Constitució Espanyola (CE), referit als drets de la persona assenyalava que la dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de



la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre públic i de la pau social.

L'art. 14 CE diu que els espanyols són iguals davant la llei sense que pugui prevaler discriminació alguna.

L'art. 15 CE igualment protegeix el dret a la vida i a la integritat física i moral.

L'art. 20 CE protegeix la llibertat d'expressió i difusió d'idees i opinions mitjançant qualsevol mitjà de difusió.

Finalment l'art. 18.1 CE, garanteix el dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i la pròpia imatge.

No hi ha cap dubte que en els diferents supòsits d'assetjament moral, en ocasions es vulneren algun o diversos d'aquests principis constitucionals, com així es dedueix de l'estudi jurisprudencial i la doctrina científica referida a l'assetjament moral a la feina.

b.2. Estatut dels Treballadors. Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març (ET).

Són també nombrosos els preceptes de l'ET que són d'aplicació als supòsits d'assetjament moral a la feina i que apareixen descrits en els diversos estudis.

L'art. 4 ET regula els drets i deures laborals bàsics. En el seu apartat 4.2 a) s'estableix el dret a l'ocupació efectiva. No és difícil trobar-nos com un dels indicis d'assetjament moral a la feina l'incompliment per l'empresari d'aquest precepte, deixant al treballador sense activitat o reduint significativament les seves tasques amb la fi que deixi l'ocupació o que cometí algun error greu que justifiqui el seu acomiadament.

En altres casos tampoc és estrany l'incompliment del dret regulat a l'art. 4.2 d) ET, referit al dret a la integritat física i una adequada política de seguretat i higiene a la feina.

El respecte de la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat en relació amb el principi d'igualtat de l'art. 14 CE, regulat a l'art. 4. 2. e) és un altre dels articles que en nombroses ocasions apareix vulnerat en relació a l'assetjament moral a la feina.

L'art. 19 ET, estableix el dret dels treballadors a una protecció eficaç en matèria de seguretat i higiene a la feina. També vulnerat en ocasions i amb motiu de l'assetjament moral.

L'art. 50 ET possibilita el cessament en el treball per voluntat del treballador, mesura extrema que s'ha hagut de fer servir en nombroses ocasions com a conseqüència de l'assetjament laboral.

Pels assetjadors, quan no és el mateix empresari qui l'efectua, l'art. 54. 2 c) permet la utilització de l'acomiadament disciplinari en cas d'ofenses verbals o físiques a les persones que treballen a l'empresa o als familiars que conviuen amb ells.

b.3. Llei de Procediment Laboral.

Els arts. 146 a 150 del Reial Decret Legislatiu 2/1995, de 7 d'abril (LPL), regulen el procediment d'ofici en determinats supòsits i per iniciativa de l'autoritat laboral. Aquest procediment pot ser instat per la Inspecció de Treball quan observa situacions d'assetjament a l'empresa.

b.4. Llei d'Infraccions i Sancions de l'Ordre Social (LISOS).

Arts. 8, 11, 12 i 13, entre altres, de la LISOS. L'incompliment de les normes laborals que puguin afectar als treballadors de l'empresa poden ser sancionades en funció de la seva gravetat i en la quantia establerta en la Llei i reglaments. En determinades circumstàncies l'assetjament per l'empresari, o per companys de feina, quan no s'han pres les mesures necessàries per tal d'evitar-ho, poden portar a sancions lleus, greus o molt greus als subjectes responsables de l'empresa o activitat.

b.5. La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL).

Recull situacions de risc per al treballador amb possibles resultats danyosos que l'empresari ha de garantir, així l'art. 14. Aquestes situacions de risc poden ser amb ocasió de l'assetjament laboral.

Igualment la LPRL estableix l'obligació d'identificar i eliminar els riscos, adequar les condicions del lloc a les condicions personals del treballador, obligació de vigilància de la salut i els drets de participació i informació dels treballadors i els seus representants.

Quan es donin situacions d'assetjament l'empresari haurà de prendre mesures immediates per evitar o posar fi a la situació.

Art. 9 LPRL encomana a la Inspecció de Treball la vigilància en l'aplicació i control de les normes de prevenció a les empreses.

b.6. Altres normes.

Els supòsits d'assetjament laboral han estat tractats en nombroses ocasions com a accident laboral amb aplicació judicial de l'art. 11 5 de la Llei General de la Seguretat Social (LGSS), incapacitat laboral temporal com accident de treball. Pot, de la mateixa manera, aplicar-se a l'empresari que incompleix l'art. 123 LGSS el recàrrec de prestacions.



II. CONCEPTE JURISPRUDENCIAL ASSETJAMENT LABORAL

L'assetjament laboral, conegut i sofert des de fa molts anys, ha tingut en els últims temps més acollida als tribunals, cosa que ha donat lloc a nombroses sentències que van recollint la doctrina judicial al respecte de la persecució a la feina. En citarem algunes d'elles començant per les del Tribunal Constitucional (3) i alguns altres tribunals (2) amb resum dels casos i la sort jurídica que han tingut.

Podem assenyalar que en una base de jurisprudència de prestigi nacional hem trobat, almenys, 95 sentències sobre assetjament laboral corresponents al Tribunal Suprem i més de 1000 de l'Audiència Nacional i dels Tribunals Superiors de Justícia.

Tribunal Constitucional

1.- Sentència del Tribunal Constitucional (STC) 250/2007, de 17-12-2007 per Assetjament sexual a la feina.

Es demanda un company, immediat superior jeràrquic, i es demana la responsabilitat de les empreses. (Hi ha també la STC 224/1999, de 13-12-1999, d'assetjament sexual a la feina).

La persona afectada va presentar demanda de tutela de drets fonamentals en un Jutjat del Social resultant sentència en què es reconeixia que la demandant havia estat objecte de violació del seu dret a la dignitat, protegit per l'art. 10 CE i del dret d'igualtat i no discriminació per raó de sexe, emparat per l'art. 14 CE, condemnant tant a l'assetjador com a les empreses codemandades.

Recorreguda la sentència per tots els demandats va ser estimada pel TSJ declarant la incompetència de l'ordre jurisdiccional social per a conèixer la reclamació respecte al demandat ja que no eren les mateixes, les empreses ocupadores de l'un i l'altre, i entén que no hi ha una relació laboral entre ells, sinó només una relació funcional. Respecte a les empreses, si bé estima la competència de l'ordre social, per a exigir-los responsabilitat era necessari el previ coneixement de la situació que patia la treballadora, sense que quedés provat que s'hagués denunciat la situació convenientment a les contractants.

Recorreguda en cassació per a la unificació de doctrina davant el Tribunal Suprem (TS), aquest l'inadmet, presentant recurs d'empara davant el TC, entenent que es conclouen els arts. 14 CE, dret d'igualtat; 15 CE dret a la integritat física i moral; 18 CE dret a l'honor i a la intimitat personal i 24 CE, tutela judicial efectiva, al no haver tingut una resolució raonada i fundada en Dret.

Després d'una minuciosa anàlisi de les circumstàncies que concorren en el cas, el TC concedeix l'empara sol·licitada retrotraient les actuacions per a què el TSJ dicti nova resolució respectuosa amb el dret fonamental vulnerat.

2.- STC 74/2007, de 14-4-2007. Demanda per danys psíquics per estrès laboral contra empresa i cap directe de la treballadora.

Es va presentar demanda davant els Jutjats del Social contra l'empresa i contra el superior directe, per vulneració de drets fonamentals, arts. 10, 14, 15, 17 i 18 CE, per danys psíquics d'estrès laboral, sol·licitant una indemnització.

La sentència estima parcialment la pretensió condemnant el superior a una indemnització per atemptat a la integritat moral de la demandant i absolutent l'empresa.

Recorreguda per totes les parts el TSJ va desestimar el recurs de la treballadora per entendre que l'empresa desconeixia els fets, va desestimar el recurs de l'empresa per entendre que no tenia interès a l'haver estat absolta i va estimar el recurs del cap superior a l'entendre que no va vulnerar l'art. 15 CE, dret a la integritat física i mental de la demandant.

Presentada la demanda d'empara per vulneració del dret a la tutela judicial efectiva (art. 24.1 CE) en relació amb els arts. 14, 15, 18 i 24 CE i analitzada de forma detallada la posició de cada una de les parts pel TC, atorga parcialment l'empara, anul·lant la Sentència del TSJ, i enviant a la Sala que dicti nova sentència retrotraient les actuacions al moment processal oportú a fi que no exclogui l'existència de lesió al dret fonamental d'un treballador per la circumstància que l'autor dels fets constitutius de la mateixa, amb independència que sigui l'únic o no responsable, sigui, al seu torn, treballador de l'empresa.

3.- STC 201/2004, de 15-11-2004. Assetjament laboral contra una Mútua d'Accidents de Treball i Malalties Professionals.

Per la demandant es pretenia davant el Jutjat del Social que la demandada reconegués que s'havia vulnerat el dret a la integritat física i moral i la seva dignitat en el treball i que s'ordenés el cessament del comportament que mantenia de fustigació i assetjament a la feina.

El Jutjat va inadmetre la prova de gravació magnetofònica i transcripció literal perquè la persona gravada no sabia que se l'estava gravant, segons manifestacions del mateix. El lletrat de l'actora va presentar la corresponent protesta contra la inadmissió que no va ser recollida en l'acta i fou reflectit en diligència posterior pel Secretari judicial. Finalment el Jutjat desestima la demanda absolutent la demandada.

Presentat recurs davant el TSJ, va ser desestimat, assenyalant que no s'havien utilitzat els mitjans de defensa al no constar en l'acta del judici la protesta del lletrat.

Analitzades les posicions de cada una de les parts pel TC atorga l'empara i envia el TSJ que, retrotraient les actuacions al moment processal anterior a la sentència, dicti una altra que respecti el dret fonamental a la tutela judicial efectiva.

Altres tribunals

En aquesta jurisdicció portem dos casos un d'existència de persecució moral i un altre desestimadori com a exemples de la posició judicial.

1.- Tribunal Superior de Justícia de Galícia (STJG), Sentència núm. 2974/2008, de 17 de juliol. Sobre dret a la integritat moral del treballador. Tracte laboral despectiu pel superior jeràrquic. Reparació de les conseqüències derivades mitjançant indemnització. Responsabilitat solidària d'empresari i superior jeràrquic.

Es presenta demanda davant el Jutjat del Social per protecció de drets fonamentals estimant-se i declarant que com a conseqüència del tracte a l'actora pel seu superior ha sofert una incapacitat temporal amb quadre ansiós depressiu, somatització, pensament obsessiu compulsiu i psicòtic, existint relació causal, i pel que s'han vulnerat els drets fonamentals de la demandant condemnant l'empresa i el cap superior a l'Abonament de 50.000 euros de forma solidària com a indemnització.

Recorreguda davant el TSJG en suplicació, després de l'anàlisi detallada de les al·legacions de les parts s'estima parcialment el recurs en el que fa referència a la indemnització reduint-la a la quantitat de 18.000 euros.

2.- STSJM 168/2008, de 29 de febrer. Assetjament moral, dret a la integritat física i moral. Acomiadament per jubilació.

Presenta demanda davant el Jutjat del Social per entendre que al treballador se l'estava marginant en la realització del seu treball, mitjançant una degradació rotunda de les funcions que exercia i que suposen una modificació substancial de les condicions de treball reduint-li en els mitjans en què havia de complir les seves tasques. Finalment es procedeix al seu acomiadament per jubilació.

El Jutjat estima parcialment la demanda i condemna a l'Ajuntament a la readmissió del treballador, davant de la nul·litat de l'acomiadament que demanava, per entendre que no hi ha hagut lesió a cap dret fonamental.

Havent instat al seu torn l'extinció del contracte per iniciativa del treballador, s'admet i declara extingida la relació laboral amb la indemnització pertinent.

Recorreguda en suplicació pel demandant, al TSJM després d'analitzar els motius de suplicació i l'oposició plantejada per l'Ajuntament desestima el recurs confirmant la sentència del

Jutjat per entendre que no s'han conculcat drets fonamentals.

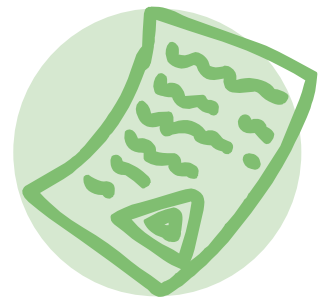
DEFENSA LEGAL DAVANT L'ASSETJAMENT LABORAL O MOBBING

I. CONSIDERACIONS PRÈVIES. ELS TREBALLADORS DE L'ENSENYAMENT I EL SEU DIVERS RÈGIM JURÍDIC

A l'hora de fer front a l'assetjament moral és important tenir en compte El règim jurídic a què està sotmès el personal implicat. Dins de l'àmbit educatiu, ens trobem amb centres privats, centres concertats i centres públics, existint dins aquests últims dos tipus de treballadors públics: el personal laboral i el personal funcionari.

A) Es regeixen per la legislació laboral:

- El personal d'administració i serveis (PAS) i el professorat dels centres educatius privats i concertats d'ensenyament obligatori, universitats privades, i resta de centres que imparteixen ensenyament privat.
- El PAS amb contracte laboral dels centres educatius públics, el PAS laboral i Personal Docent i Investigador amb contracte laboral de les Universitats Públiques. A aquests col·lectius se'ls aplica la legislació laboral amb peculiaritats derivades de la seva condició d'empleats públics.
- Els professors de religió dels centres públics. En aquest cas caldrà tenir en compte el règim especial que deriva dels Acords entre Espanya i la Santa Seu.



B) Es regeixen pel Dret Administratiu:

- El PAS funcionari de centres educatius públics i el professorat d'aquests centres, que pertanyi als Cossos que estableix la Llei Orgànica d'Educació.
- El PAS funcionari d'Universitats i els integrants dels cossos de funcionaris docents universitaris.

Tots els treballadors de l'ensenyament que hem relacionat estan integrats en el Règim General de la Seguretat Social, tret dels professors funcionaris de carrera dels cossos docents universitaris i de cossos LOE i determinats funcionaris de les comunitats autònomes que hagin estat transferits des de l'Administració General de l'Estat; que pertanyen al Règim Especial dels Funcionaris Civils de l'Estat.

Davant una situació d'assetjament laboral, i una vegada que no s'ha pogut resoldre el problema per altres vies com mediació, plans de convivència, protocols administratius, etc., o en casos de gravetat manifesta que impedeixi un altre tipus d'actuacions de resolució de conflictes, es pot i s'ha de recórrer a la via judicial.

II. ACTUACIONS NO JUDICIALS PRÈVIES

A les CC.AA. en què hi hagi establert un protocol d'actuació per part de l'Administració

Educativa, haurà de seguir-se els passos indicats en aquest.

No obstant hi ha dues actuacions importants, sense la necessitat d'anar als jutjats, que s'han de portar a terme dins del conjunt de vies que ordena el procediment administratiu. Aquests són:

- La denúncia dels fets davant la Inspecció de Treball.
- La sol·licitud de canvi de la qualificació de la contingència de malaltia comuna, si l'afectat està de baixa laboral, a la d'accident de treball, per al cas personal inclòs en el Règim General de la Seguretat Social, o accident en acte de servei; en el cas dels funcionaris inclosos al Règim Especial dels Funcionaris Civils de l'Estat.

Aquestes dues accions seran determinants, de cara als possibles processos judicials posteriors, per establir la vinculació entre aquesta situació del treballador i l'àmbit laboral en què s'està realitzant.

1- L'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social en els casos d'assetjament moral. Llei 42/1997, de 14 de novembre, Ordenadora la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

Davant denuncia a la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS), aquesta pot procedir a valorar si hi ha una conducta contrària a la dignitat del treballador per part de l'empresari, o si de la conducta d'assetjament es deriva un risc per a la salut del treballador ocasionat pel setge a què el sotmeten altres companys a l'empresa.

En els dos casos, l'empresari podria ser objecte de sanció administrativa:

- Al primer dels casos per portar a terme la conducta activa.
- I en el segon, per no complir l'obligació general de prevenir els riscos laborals a l'empresa d'acord amb l'art. 14 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.

Si d'aquestes actuacions se'n desprèn que l'empresari ha comès alguna de les infraccions tipificades a la Llei 5/2000, de 4 d'agost, sobre Infraccions i Sancions a l'Ordre Social (LISOS), la Inspecció aixecarà Acta d'Infracció, podent ser sancionat d'acord amb aquesta llei, com veurem més tard.

L'actuació de la Inspecció de Treball quan es tracta de funcionaris públics s'ha posat en entredit pel Ministeri de Treball mantenint el criteri que els inspectors s'haurien d'abstenir d'investigar les denúncies interposades per funcionaris que hagin patit fustigació psicològica, havent de sol·licitar als interessats la respectiva indemnització de danys i perjudicis en via administrativa, corresponent intervenir aquests casos a la Inspecció de Serveis de l'Administració corresponent.

2- Qualificació de la contingència causant de la baixa com a accident de treball.

En cas que el treballador que pateix assetjament moral estigui de baixa per malaltia comuna, haurà d'instar el canvi en la qualificació de la incapacitat temporal, amb la fi que passi a considerar-se derivada d'accident de treball o accident en acte de servei, segons el règim de la Seguretat Social en què estigui inclòs.

La determinació de la contingència causant constitueix un aspecte fonamental en matèria de prestacions de la Seguretat Social, per les conseqüències que d'ella se'n deriven sobre l'abast, contingut i règim de gestió de la protecció dispensada, a més pot servir com a prova de la relació existent entre la possible seqüela de l'assetjament i l'activitat laboral.

La forma de sol·licitar el canvi de la qualificació de la incapacitat temporal, variarà depenent del règim de la Seguretat Social en què està inclosa la persona assetjada.

a) Si està inclosa en el Règim General de la Seguretat Social:

Ha de sol·licitar el canvi de qualificació de malaltia comuna a accident de treball, que ve definit com: "tota lesió corporal que el treballador pateixi arran o per conseqüència de la feina que executi per compte d'altri".

El procediment per aconseguir el canvi de la qualificació de la contingència comença:

1. Sol·licitud davant la Direcció Provincial de l'Institut Nacional de la Seguretat Social:
 - Aquesta sol·licitud donarà origen a un expedient de determinació de contingències.
 - El paper de la Inspecció de Treball en aquests supòsits pot ser el d'assessorar a l'INSS o més en concret al denominat "Equip de Valoració d'Incapacitats (EVI)".
2. Si la resolució que emet la Direcció Provincial de l'INSS determinant la naturalesa de la contingència causant no li dona la raó al treballador, o no resol en termini, entenent-se silenci administratiu negatiu: aquest haurà de formular reclamació prèvia en el termini de 30 dies davant la mateixa Direcció Provincial, d'acord amb el que està establert en el paràgraf segon de l'article 71.2 del Text Refós de la Llei de Procediment Laboral (RD Legislatiu 2/1995, de 7 d'abril).

3. En el supòsit que l'INSS no contestés la reclamació prèvia plantejada en el termini d'un mes, o ho fes negativament, es podria interposar la corresponent acció davant la jurisdicció social.

b) Si està inclòs en el Règim Especial dels Funcionaris Civils de l'Estat:

En aquest règim estan compresos els funcionaris inclosos en l'àmbit d'aplicació de la Llei sobre Seguretat Social dels Funcionaris Civils de l'Estat, text refós aprovat per Reial Decret Legislatiu 4/2000, de 23 de juny.

En aquest cas l'entitat gestora és MUFACE. El reial decret 375/2003, de 28 de març, aprova el Reglament General del Mutualisme Administratiu, l'art. 59 del qual defineix l'accident en acte de servei com aquell que es produeix amb ocasió o com a conseqüència de les activitats pròpies de la prestació del servei a l'Administració.

L'art. 61.2 del cos legal esmentat estableix que el procediment per al reconeixement d'aquests drets s'instrumentarà a partir d'un expedient:

- Dirigit a esbrinar la relació de causalitat entre aquestes i el servei o tasca exercits pel mutualista.
- Que s'iniciarà a sol·licitud de l'interessat o d'ofici per l'òrgan competent.
- La resolució de l'òrgan de personal posarà fi a la via administrativa i contra la mateixa hi cabrà interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan o directament el recurs contenciós-administratiu.



Per als funcionaris de MUFACE la norma a aplicar és l'Ordre APU/3554/2005 7 de novembre, per la qual es regula el procediment per al reconeixement dels drets derivats de malaltia professional i d'accident en acte de servei en l'àmbit del mutualisme administratiu gestionat per MUFACE. En l'apartat 4 de l'art. 3 s'hi diu la manera d'iniciar un expedient de la investigació de causes:

- Es realitza un escrit dirigit a l'Òrgan de Personal corresponent.
- S'acompanyarà de tots els documents en el nostre poder.
- S'acompanyarà de totes les proves que es posseeixin.
- S'envia una còpia de l'escrit al Centre on es té el destí.
- Si és un accident en acte de servei, l'Òrgan de Personal, omplirà el comunicat d'accident d'acord al formulari que s'aprova com Annex a aquesta Ordre.
- Si és malaltia professional l'Òrgan de personal, reunirà i completarà la documentació que serveixi de base a la proposta de resolució.

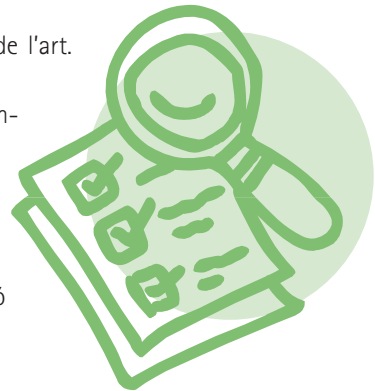
- En tots dos casos, l'Òrgan de personal, iniciarà un expedient de descoberta de causes i elaborarà una resolució que la comunicarà al mutualista i al Servei Provincial de MUFACE d'adscripció del mutualista.
- Terminis per resoldre: dos mesos des de la recepció de l'acord d'iniciació si és d'ofici o des de la recepció de la sol·licitud al registre competent per a la seva tramitació.

III. ACTUACIONS EN L' ÀMBIT JUDICIAL

Les persones assetjades tenen la possibilitat d'anar a la via judicial a través de les següents accions legals:

1- Accions que s'exerciten en la jurisdicció laboral.

- a) Sol·licitud de la rescissió de la relació laboral en aplicació de l'art. 50.1. C) de l'ET.
- b) Demanda de reconeixement de drets i de quantitat, amb indemnització per danys morals i psíquics.
- c) Tutela dels drets fonamentals.
- d) Reclamació de la indemnització dels danys i perjudicis.
- e) Demanda per acomiadament del treballador assetjat.
- f) Demanda per denegació de petició de canvi en la qualificació de la contingència de malaltia comuna a accident de treball.
- g) Responsabilitat disciplinària dels treballadors "agressors".



2- Accions que s'exerciten en la jurisdicció contenciós-administrativa.

- a) Sancions administratives a l'Ordre Social.
- b) Procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració Pública.
- c) Procediment per a la protecció dels drets fonamentals de la persona.
- d) Sol·licitud de consideració de la baixa laboral com Accident en acte de servei.
- e) Responsabilitat disciplinària dels funcionaris:

3- Accions que s'exerciten en la jurisdicció penal.

- a) Delicte de lesions.
- b) Amenaces.
- c) Coaccions.
- d) Delictes contra la integritat moral.
- e) Calúmnies.
- f) Injúries.
- g) Delictes contra els drets dels treballadors.
- h) Falta d'amenaces, coaccions, injúries o vexacions injustes que no constitueixin delicte.

4- Accions que s'exerciten en la jurisdicció civil.

1. Accions que s'exerciten en la jurisdicció laboral

La jurisdicció social és aquella destinada al coneixement i aplicació del Dret en l'ordre social. Així, l'ordre social fa referència al conjunt normatiu destinat a la regulació de les relacions humanes emmarcades en els àmbits del Dret laboral i de la Seguretat Social, parcel·les jurídiques totes dues la divisió de les quals s'efectua amb l'objectiu de facilitar la feina jurisdiccional dels jutges i tribunals.

A) Sol·licitud de la rescissió de la relació laboral en aplicació de l'art. 50.1. c) de l'ET.

Es tractaria, doncs, d'una extinció del contracte per voluntat del treballador, considerant l'assetjament moral com un incompliment greu del contracte per part de l'empresari, recollit en l'art. 4.2 del mateix text legal, bé per no mitigar el dany aquest, o bé per produir-lo ell mateix, afectant la seva dignitat personal. A aquest article es poden acollir qualsevol treballador, amb independència de la naturalesa, pública o privada, del seu contractant.

Aquest mateix article, 50.1 c, indica que el treballador tindrà dret a la indemnització prevista per a l'acomiadament improcedent: quaranta-cinc dies de salari, per any de servei, prorratejant-se per mesos els períodes de temps inferiors a un any fins a un màxim de quaranta-dues mensualitats. El termini per interposar l'acció és d'un any.

En principi la doctrina jurisprudencial es manifesta negativament respecte a la possibilitat de demanar la indemnització de danys i perjudicis, a més de la corresponent a l'acomiadament improcedent.

Quan s'exercita l'acció a la qual ens estem referint s'ha de tenir en compte que:

Com a regla general, és necessari continuar treballant fins que no hi hagi sentència ferma (fins que no es resolgui l'últim dels recursos que es puguin arribar a presentar per les dues parts). Si no, es considera que el treballador abandona el lloc de treball i, en conseqüència, perd qualsevol dret a reclamar l'extinció del contracte.

- En el supòsit que la situació d'assetjament sigui insuportable, una vegada s'hagi presentat la demanda, es podrà sol·licitar al jutge que admeti com a mesura cautelar la suspensió de l'obligació d'anar a treballar fins que es dicti sentència.
- La negativa a complir les ordres de l'empresari (el que es coneix com "dret de resistència del treballador") només s'admet quan aquestes ordres siguin

B) Demanda de reconeixement de drets i de quantitat, amb indemnització per danys morals i psíquics.

La demanda té per objecte la denúncia, per part de l'assetjat, d'una conducta, dels seus superiors, tendent a un assetjament psicològic, orientat a un buit d'atribucions i funcions professionals inherents a la seva categoria i l'aïllament progressiu del treballador, originant un notable deteriorament de la seva salut des del punt de vista psíquic.

Hi ha sentències en què es condemna el demandat a reintegrar de forma immediata al demandant en les seves funcions originàries, dotant-lo de l'espai físic i mitjans materials i humans necessaris i cessant en els comportaments denunciats, així com a la indemnització l'actor per danys morals.

C) Tutela dels drets fonamentals.

Els treballadors que es regeixen per la legislació laboral poden acudir al procediment de tramitació preferent i sumària dels arts. 175 i següents de la Llei de Procediment Laboral, per a reclamar el cessament i la reparació de les conductes constitutives d'assetjament moral, d'acord amb la màxima protecció constitucional dels arts. 14, 15.1, 18,1 de la Constitució espanyola. Tutela judicial en què es produirà la intervenció del Ministeri Fiscal i hi haurà una inversió de la càrrega de la prova, que consisteix en el fet que una vegada s'aporten indicis de la persecució moral correspondrà a l'empresari provar que la seva conducta va ser correcta (inversió de la càrrega probatòria).

La pretensió culminarà amb una Sentència, que imposarà a l'agressor una doble obligació: cessar amb les conductes assetjadores i reposar, a la víctima, les condicions anteriors a l'assetjament. Aquesta via permet la sol·licitud d'indemnització per danys i perjudicis. El termini per exercitar l'acció és un any.

D) Reclamació de la indemnització dels danys i perjudicis.

Si aquesta acció no es va acumular a les anteriors se substanciarà a través del procediment declaratiu ordinari regulat en els arts. 80 a 101 de la Llei de Procediment Laboral. El termini per l'exercici de l'acció és igualment d'un any.

E) Demanda per acomiadament del treballador assetjat.

Si el treballador assetjat resulta acomiadat, pot sol·licitar la nul·litat radical de l'acomiadament, amb al·legació de lesió de drets fonamentals en tractar-se d'una situació derivada de l'assetjament moral a què està sotmès, sol·licitant la corresponent indemnització per danys.

F) Demanda per denegació petició de canvi en la qualificació de la contingència de malaltia comuna a accident de treball.

Si l'INSS denega la petició de canvi en la qualificació de la contingència de malaltia comuna a accident de treball, i igualment desestima la reclamació prèvia, procediment que hem descrit en l'apartat actuacions no judicials, haurà d'interposar-se la corresponent demanda davant la Jurisdicció Social.

G) Responsabilitat disciplinària dels treballadors "assetjadors".

L'Estatut dels treballadors, en el seu article 54.2.g, recull l'assetjament laboral com causa justa d'acomiadament només quan el mateix obeeix a raons discriminatòries, és a dir per raó de l'origen ètnic o racial, religió, conviccions, discapacitat, edat o relació sexual de l'assetjat. Si l'assetjament no té algun contingut discriminatori resulta necessari remetre's a les faltes i sancions que contempli el Conveni Col·lectiu aplicable.

En el cas d'empleats públics, l'art. 14 h) de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (Llei 7/2007-EBEP) reconeix el dret d'aquests "al respecte de la seva intimitat, orientació sexual, pròpia imatge i dignitat en el treball, especialment davant de l'assetjament sexual i per raó de sexe, moral i laboral". El règim disciplinari contingut en el títol VII de l'EBEP s'aplica tant al personal funcionari com el personal laboral al servei de les Administracions Públiques.

Tenint en compte l'art. 95.2 de l'EBEP es considera falta molt greu l'assetjament laboral, amb la qual cosa podria fins i tot arribar a imposar-se la sanció d'acomiadament disciplinari del personal laboral que comportaria la inhabilitació per ser titular d'un nou contracte de treball amb funcions similars a les que desenvolupaven.

Quan els tribunals declarin l'acomiadament, acordat com a conseqüència de la incoació d'un expedient disciplinari per assetjament moral improcedent, s'haurà de readmetre el personal laboral fix en tot cas, sense que es pugui aquí optar per la indemnització com estableix l'Estatut dels Treballadors per al cas de l'acomiadament disciplinari.

Davant la jurisdicció social podran assistir els treballadors als que se'ls hagi imposat una sanció disciplinària per assetjament moral, inclosos els que tinguin la condició de treballadors públics sotmesos a la legislació laboral.



2. Accions que s'exerciten en la jurisdicció contenciosa administrativa

Contra els actes expressos, actes presumptes, o inactivitat de l'Administració que vulnerin drets o interessos legítims dels interessats, una vegada esgotats els recursos procedents a la via administrativa, es pot deduir demanda judicial contra l'Administració a través del recurs contenciós-administratiu.

Per tant passem a descriure alguna sèrie de procediments administratius contra amb els resultats dels quals es pot recórrer en aquesta via.

A) Sancions administratives a l'Ordre Social.

Si de les actuacions practicades se'n desprèn que l'empresari ha comès alguna de les infraccions tipificades a la Llei 5/2000, de 4 d'agost, sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social (LISOS), aquest pot ser sancionat per l'Administració.

L'assetjament moral, LISOS, no està tipificat com a tal, però els actes d'assetjament es poden entendre inclosos en els següents tipus:

- Es qualifiquen com infraccions molt greus els actes de l'empresari que fossin contraris al respecte de la intimitat i consideració deguda de la dignitat dels treballadors (art. 8.11 del LISOS), i l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat i orientació sexual, quan es produeixin dins de l'àmbit que arriben les facultats de direcció empresarial, qualsevol que sigui el subjecte actiu, sempre que, conegut per l'empresari, aquest no hagués adoptat les mesures necessàries per impedir-ho (8.13 bis del LISOS).
- Si l'empresari adscriu deliberadament als treballadors a llocs de treball incompatibles amb les seves característiques personals o amb les seves condicions psicofísiques, o a tasques perilloses o nocives per a la seva salut, sense tenir en consideració la seva capacitat professional en matèria de seguretat i salut en el treball podria ser d'aplicació l'art. 13.4 de la Llei i constituïria falta molt greu. Aquest precepte en els supòsits d'assetjament moral podria reconduir-se a la prohibició d'adscriure al subjecte assetjat a aquells llocs que exigeixin una relació o tracte directe amb l'assetjador i de la necessitat de reubicar-lo en un altre lloc on la seva salut no fos perjudicada o posada en perill per aquesta causa.

Les infraccions molt greus poden ser sancionades amb multes que van des dels 6.251 euros a 187.515 euros.

Davant de les sancions imposades en aplicació de la LISOS s'ha acudir a la via contenciosa Administrativa.

Per una altra part l'Administració no es pot auto sancionar a si mateixa. Per tant, Inspecció de Treball es limita a advertir o requerir a l'organisme responsable que adopti les mesures

necessàries per al compliment de la normativa d'ordre social, podent l'Administració finalment decidir sobre la qüestió, però contra la resolució que finalment s'adopti es pot presentar recurs contenciós administratiu.

B) Procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració Pública.

Els arts. 139 a 144 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú regulen la responsabilitat patrimonial de l'Administració, així, "els particulars tindran dret a ser indemnitzats per les Administracions Públiques corresponents, de tota lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics". L'Administració és responsable de mantenir un entorn laboral lliure d'assetjament moral i d'evitar que es produeixin conductes de persecució, per tant, haurà de reparar o indemnitzar els danys causats a l'assetjat.

El dret a reclamar prescriu a l'any de produït el fet o l'acte que motiva la indemnització. En els casos de danys de caràcter físic o psíquic, el termini començarà a computar-se des de la curació o la determinació de l'abast de les seqüeles.

El Reial Decret 429/1993, de 26 de març del 1993, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial estableix dos procediments l'ordinari i l'abreujat per al suposat que "siguin inequívocues la relació de causalitat entre la lesió i el funcionament del servei públic, la valoració del dany i el càlcul de la quantia de la indemnització".

La resolució administrativa que recaigui en els procediments posa fi a la via administrativa. Si no es dicta resolució expressa s'entén desestimada la sol·licitud d'indemnització. Contra la desestimació, ja sigui presumpta o expressa, es pot interposar recurs contenciós-administratiu.

En el cas que finalment l'Administració hagi d'abonar la indemnització corresponent podrà exigir de les seves autoritats i demés personal al seu servei que haguessin estat responsables de l'assetjament el corresponent rescabament, exercitant la denominada acció de tornada que regula l'art. 21 del citat Reial Decret.

C) Procediment per a la protecció dels drets fonamentals de la persona.

Està regulat als arts. 114 a 121 de la Llei 29/1998, reguladora de la jurisdicció contenciós-administrativa i és equivalent al qual hem vist en la jurisdicció social, només que aquest l'interposaran els que ostentin la condició de funcionaris. Els drets fonamentals estan previstos en els arts. 14 a 30 de la Constitució espanyola, l'assetjament moral vulneraria l'art. 14 (dret de no discriminació), dret a la integritat moral (art. 15) i dret a la intimitat i a l'honor (art. 18).

En aquest procediment serà possible sol·licitar l'anul·lació de l'acte administratiu que s'impugna, l'adopció de mesures que facin cessar la conducta denunciada i, en el seu cas, la indemnització de danys i perjudicis derivats de la pressió laboral tendenciosa patida, inclosos danys morals.

La tramitació d'aquests recursos tindrà caràcter preferent i sumari. El termini per interposar aquest recurs serà de 10 dies, que es computaran, segons els casos, des de l'endemà al de notificació de l'acte.

D) Accident en acte de servei.

Si en l'expedient de la investigació de causes la resolució de l'òrgan de personal no considera que es tracti d'un accident en acte de servei, i donat que la seva resolució esgota la via administrativa, contra la mateixa hi cabrà interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan o directament el recurs contenciós-administratiu.

E) Responsabilitat disciplinària dels funcionaris.

L'EBEP, com hem vist, estableix un règim disciplinari que en el cas dels funcionaris públics serà desenvolupat per les Lleis de Funció Pública de les Comunitats Autònomes. Al ser considerat l'assetjament laboral falta molt greu pot arribar a comportar la separació de servei o la revocació del nomenament si es tracta de funcionaris interins. Recordem que aquesta sanció no només suposa la pèrdua de la condició de funcionari sinó que impedeix tornar a ingressar a la funció pública.

Mentre que no es desenvolupi, l'EBEP segueix sent d'aplicació, en el que sigui compatible amb el mateix, el Reial Decret 33/1986, de 10 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de Règim Disciplinari dels Funcionaris de l'Administració General de l'Estat, que regula el procediment a seguir per tramitar l'expedient disciplinari, la resolució que hi posi fi es podrà recórrer en aquesta via contenciosa. S'ha de fer esment que l'art. 7 del Reial Decret tipifica com a falta greu la tolerància dels superiors respecte de la comissió de faltes molt greus o greus dels seus subordinats, i per això als superiors jeràrquics que haguessin tolerat l'assetjament moral dels seus subordinats a altres companys podria exigir-se'ls responsabilitat igualment.

L'EBEP estableix que les Administracions Públiques corregiran disciplinàriament les infraccions del personal al seu servei comeses en l'exercici de les seves funcions i càrrecs, sense perjudici de la responsabilitat patrimonial o penal que pogués derivar-se d'aquestes infraccions. Quan de la instrucció d'un procediment disciplinari resulti l'existència d'indicis fundats de criminalitat, es suspendrà la tramitació posant-ho en coneixement del Ministeri Fiscal. Els fets declarats provats per resolucions judicials fermes vinculen a l'Administració.

Davant de les resolucions adoptades per l'Administració en aquesta matèria, és possible un recurs contenciós-administratiu.

3. Accions que s'exerciten en la jurisdicció penal

Tenen com a funció investigar, identificar i sancionar, en cas que així sigui requerit, les conductes que constitueixin delictes i faltes segons el Codi Penal. Es tracten d'accions o omissions contràries a Dret, culpables i punibles.

No existeix en el nostre Codi Penal un tipus específic que condemni l'assetjament moral, els possibles delictes en què es pot incardinar una conducta d'assetjament moral són els següents:

- Art. 147. Delicte de lesions.
- Art. 171. Amenaces.
- Art. 172. Coaccions.
- Art. 173. Delictes contra la integritat moral.
- Art. 205: Calúmnies.
- Art. 208. Injúries.
- Art. 311 a 318. Delictes contra els treballadors, penalitzen conductes en què amb abús o engany es suprimeixen o restringeixen els drets que els treballadors tenen reconeguts en les disposicions legals.
- Art. 620.2. Falta d'amenaques, coaccions, injúries o vexacions injustes.

Segons els art. 316 i 318, es podria reclamar, en la persona de l'administrador o representant legal de l'empresa, un delicte contra els drets dels treballadors, amb motiu d'una presumpta responsabilitat penal de l'empresa per assetjament moral.

L'acció penal es pot iniciar a través d'una denúncia, que pot interposar qualsevol ciutadà, així com per querella de la víctima i també es poden interposar actuacions penals quan la sentència que dicta la jurisdicció social, en els casos de sol·licitud de rescissió del contracte de treball per incompliment de l'empresari o de cessament de la conducta d'assetjament en demanda de vulneració de drets fonamentals, traslladi testimoni de les actuacions al Ministeri Fiscal, a l'entendre que hi ha indicis racionals de criminalitat.

Existeix en el cas de l'assetjament moral un excepcional règim probatori que permet utilitzar en determinades condicions com a única prova de càrrec la declaració de la víctima del delicte. Finalment, dir que es pot optar per exercir l'acció de responsabilitat civil juntament amb la penal o reservar-la per interposar-la en via civil.



4. Accions que s'exerciten en la jurisdicció civil

En l'ordenament jurídic espanyol, qui pateix un dany en la seva persona o als seus béns té dret a una reparació en els casos en què aquest dany pugui ser imputable a una tercera persona.

Si la responsabilitat de la fustigació és realitzada per un company diferent de l'empresari, al no existir relació contractual entre ells, l'agredit pot reclamar el seu agressor en via civil. Responsabilitat extra contractual contra l'assetjador i l'empresari que serà responsable civil de la conducta del seu treballador en base a la "vigilància in elegindo", "in vigilando". Articles 1902, 1903 i següents del Codi Civil.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ BÀSIC PER A CASOS D'ASSETJAMENT ESCOLAR

Algunes Administracions Públiques han elaborat diversos protocols d'actuació per a diferents situacions de violència a les aules. Aquests protocols d'actuació són vinculants per aquests centres, i assenyalen la via administrativa a seguir en el tractament d'aquests casos. Per aquesta raó, els centres educatius de titularitat pública de les CC.AA. que tinguin elaborats protocols d'actuació per a aquest tipus de situacions, han de seguir els passos indicats.

No obstant davant decisió administrativa, en cas de no estar d'acord amb la resolució

final, cal interposar recurs contenciós administratiu, essent possible, a més, recórrer a les diferents vies judicials anteriorment exposades.

Els centres privats o concertats, al no ser de titularitat pública, no estan obligats al seguiment d'aquests procediments, encara que des de l'administració se'ls recomana la implantació d'aquests protocols, en el cas que existeixin. A més, a través de la negociació col·lectiva, poden introduir aquest tipus d'actuacions.

D'aquesta manera, davant: la no existència d'un protocol d'actuació que reguli els passos a fer en cas d'assetjament, la possibilitat de no estar d'acord amb la resolució proposada al protocol d'actuació de les CC.AA. que sí que el posseeixen, la pertinença a un col·legi de titularitat privada que no estigui obligat al seguiment de cap protocol, o davant la possibilitat de recórrer a la justícia ordinària en casos d'assetjament que no són resolts via administrativa, recomanem els passos següents a realitzar:

a) En centres privats.

Quan un treballador/a tingui indicis que s'està produint assetjament moral a la feina contra la seva persona:

Mesures primàries o de caràcter inicial

- Mantenir la calma en la mesura que pugui.
- Procedir de forma sistemàtica i escrita a recopilar dades.
- Informar a l'empresa d'aquesta incidència:
 - Des del primer moment.
 - Mitjançant testimonis o escrits registrats.
 - A través de la representació sindical o delegat de prevenció, si n'hi hagués.
- Haurem d'establir contacte amb el servei de prevenció o delegat, si n'hi hagues, comunicant els fets que s'estan produint de manera puntual i concreta. Aquesta actuació podrà donar fi a la situació inicial o serà una fase prèvia a una posterior denúncia.

En alguns casos amb aquestes mesures inicials la situació inicial podrà remetre. En el cas que continuï la situació caldrà estudiar les possibilitats d'actuacions judicials que, en tot cas, hauran d'anar contra l'empresa i l'assetjador.

Mesures secundàries o d'actuació

- Si com a conseqüència de l'assetjament laboral es produís alguna baixa per incapacitat temporal, s'explicarà als facultatius la possible relació causal amb la situació que s'està produint a l'empresa, sol·licitant el canvi de la qualificació de la contingència de malaltia comuna a la d'accident en acte de servei, aspecte detallat en l'apartat actuacions no judicials prèvies, dins l'epígraf defensa legal davant de l'assetjament laboral o mobbing.
- Per a aquestes últimes etapes es recomana anar als serveis jurídics del Sindicat.
- Valoració de la necessitat de prendre accions legals posteriors.
 - Contra l'agressor.
 - Contra l'Administració per no prendre les mesures necessàries.

b) A centres públics.

Quan un treballador/a tingui indicis que s'està produint assetjament moral a la feina contra la seva persona:

Mesures primàries o de caràcter inicial

- Mantenir la calma en la mesura que pugui.
- Procedir de forma sistemàtica i escrita a recopilar dades.
- Informar la Direcció del col·legi, en primera estada i a la Inspecció Educativa, després:
 - Des del primer moment.
 - Mitjançant testimonis o escrits registrats.
- Haurem d'establir contacte amb el Comitè de Seguretat i Salut, que com a caràcter general ha d'existir en cada delegació provincial, comunicant els fets que s'estan produint de manera puntual i concreta.

Mesures secundàries o d'actuació

- Si com a conseqüència de l'assetjament laboral es produís alguna baixa per incapacitat temporal, s'explicarà als facultatius la possible relació causal amb la situació que s'està produint a l'empresa, sol·licitant el canvi de la qualificació de la contingència de malaltia comuna a la d'accident en acte de servei, aspecte detallat en l'apartat actuacions no judicials prèvies, dins l'epígraf defensa legal davant de l'assetjament laboral o mobbing.
- Per a aquestes últimes etapes es recomana anar als serveis jurídics del Sindicat.
- Valoració de la necessitat de prendre accions legals posteriors.
 - Contra l'agressor.
 - Contra l'Administració per no prendre les mesures necessàries.

Les mesures o accions legals a prendre són explicades amb profunditat en l'apartat Defensa legal davant de l'assetjament laboral o mobbing.



CONSIDERACIONS LEGALS BULLYING O ASSETJAMENT ESCOLAR

Davant de l'assetjament escolar s'actua des de dos àmbits diferents: l'àmbit administratiu, la disciplina interna del centre, i una altra la via judicial: mesures imposades en aplicació de la Llei Orgànica de Responsabilitat Penal dels Menors i la possible responsabilitat civil derivada dels fets.

A) ACTUACIONS EN L'ÀMBIT ADMINISTRATIU

A1. Protocols d'actuació.

La lluita contra l'assetjament escolar ha portat a algunes administracions a aprovar Protocols d'Actuació que s'aplicaran quan es detectin conductes susceptibles de ser considerades "bullying":

A - CASTELLA-LA MANXA. Resolució de 20 de gener del 2006, de la Conselleria d'Educació i Ciència, per la qual s'acorda donar publicitat al protocol d'actuació davant de situacions de maltractament entre iguals als centres docents públics no universitaris de Castella-La Manxa.

El Protocol parteix que qualsevol membre de la comunitat educativa (alumnat, professorat, famílies, personal no docent) té l'obligació de posar en coneixement de l'equip directiu qualsevol situació de maltractament entre iguals. Es constituirà un grup de treball i s'adoptaran mesures cautelars, donant compte a la Inspecció d'Educació, informant també a les famílies o tutors legals dels alumnes implicats. Amb la informació que el grup de treball reculli, la Direcció del Centre elaborarà un pla d'actuació, del qual informará al Consell Escolar, i que contindrà mesures dirigides a la persona objecte del maltractament, als agressors, als companys observadors, a les famílies i als professionals.

La Direcció del centre és la competent per a l'adopció de les mesures i es responsabilitzarà d'informar la Inspecció d'Educació, aquesta proposarà al Delegat Provincial de la Conselleria d'Educació i Ciència el trasllat dels fets a la Fiscalia de Menors quan la gravetat dels mateixos ho requereixi.

B - ANDALUSIA. Resolució de 26 de setembre del 2007, de la Direcció General de Participació i Solidaritat en l'Educació, per la qual s'acorda donar publicitat als protocols d'actuació que han de seguir els centres educatius davant supòsits d'assetjament escolar, agressió cap al Professorat o el Personal d'Administració i Serveis, o maltractament infantil.

La regulació que estableix per als casos d'assetjament escolar és similar a la vista en el cas de Castella-La Manxa.

A2. Responsabilitat disciplinària dels alumnes agressors.

S'ha de tenir en compte que en matèria educativa s'han produït en els últims anys importants transferències de competències a les comunitats autònomes, i per això ens podem trobar amb diferències en matèria de règim disciplinari dels alumnes.

Així, les diferents Administracions Educatives han dictat normes sobre la convivència als centres, els drets i deures dels alumnes i els procediments de correcció dels comportaments que es considerin inadequats, regles que seran d'aplicació als centres educatius sostinguts amb fons públics, és a dir, els centres públics i els centres privats concertats. A més d'aquestes normatives s'haurà de tenir en compte també el que al respecte estableixin els reglaments interns dels centres. En aquest sentit, s'ha de destacar que als centres privats no concertats no se'ls aplica aquesta legislació i tindran autonomia per establir les seves normes de convivència i per determinar l'òrgan al que corresponguin les facultats disciplinàries d'acord amb el que es disposa en l'article 25 de la Llei Orgànica reguladora del dret a l'educació i les normes que la desenvolupen.

En l'àmbit del Ministeri d'Educació i Ciència, el Reial Decret 732/1995, sobre Drets i Deures dels alumnes i les normes de convivència als centres (BOE 2/6/1995) és la norma de referència. Aquest Reial Decret és d'aplicació a Ceuta i Melilla i en aquelles Comunitats Autònomes que no disposin de normativa pròpia, al ser la legislació de l'Estat supletòria.

Segons la norma estatal les normes de convivència del centre, recollides en el Reglament de règim interior, podran concretar els deures dels alumnes i establiran les correccions que corresponguin per les conductes contràries a les citades normes. Si bé hi ha una sèrie de conductes que el mateix Reial Decret considera greument perjudicials per a la convivència al centre: les agressions greus físiques o morals contra els altres membres de la comunitat educativa, els actes d'indisciplina, injúria o ofenses greus contra els membres de la comunitat educativa, les actuacions perjudicials per a la salut i la integritat personal dels membres de la comunitat educativa del centre, o la incitació a les mateixes, etc. Aquestes conductes poden ser corregides amb les següents mesures:

- Realització de tasques en horari no lectiu que contribueixin a la millora i desenvolupament de les activitats del centre o, si escau, dirigides a reparar el dany causat a les instal·lacions o al material del centre o a les pertinences d'altres membres de la comunitat educativa.
- Suspensió del dret a participar en les activitats extraescolars o complementàries del centre.
- Canvi de grup.
- Suspensió del dret d'assistència a determinades classes.
- Suspensió del dret d'assistència al centre.
- Canvi de centre.

El Consell Escolar imposarà les correccions enumerades anteriorment prèvia instrucció d'un expedient que es portarà a terme normalment per un professor del centre (designat pel Direc-

tor, la Comissió de Convivència,...). La resolució del procediment es podrà recórrer en alçada, normalment davant el Director Provincial.

En l'àmbit estatal, les conductes greument perjudicials per a la convivència al centre prescriuran en el termini de quatre mesos, comptats a partir de la data de la seva comissió. Les correccions imposades com a conseqüència d'aquestes conductes prescriuran a la finalització del curs escolar.

Normativa reguladora de la responsabilitat disciplinària:

Andalusia: Decret 85/1999, de 6 d'abril, pel qual es regulen els drets i deures de l'alumnat i les corresponents normes de convivència als Centres docents públics i privats concertats no universitaris.

Modificat parcialment pel DECRET 19/2007, de 23 de gener, pel que s'adopten mesures per a la promoció de la Cultura de Pau i la Millora de la Convivència als Centres Educatius sostinguts amb fons públics.

Aragó: R.D. 732/1995

Astúries: Decret 249/2007, de 26 de setembre, pel qual es regulen els drets i deures de l'alumnat i normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics del Principat d'Astúries.

Les Balears: R.D. 732/1995, desenvolupat per a les Balears per la Circular sobre procediment per la tramitació d'expedient disciplinari.

Canàries: Decret 292/1995, de 3 d'octubre, pel qual es regulen els drets i deures de l'alumnat dels centres docents no universitaris a la Comunitat Autònoma de Canàries. Modificat pel DECRET 81/2001, de 19 de març.

Desplegat per : ORDRE d'11 de juny del 2001, per la qual es regula el procediment conciliat per a la resolució de conflictes de convivència.

Cantàbria: R.D. 732/1995, a més hi ha un protocol d'actuació en cas d'assetjament, així com un contracte de col·laboració per a tots els membres de la comunitat educativa.

Castella -La Manxa: Decret d'8 de gener del 2008 de la Convivència Escolar a Castella-La Manxa. Resolució de 20 de gener del 2006, de la Conselleria d'Educació i Ciència, per la qual s'acorda donar publicitat al protocol d'actuació davant casos de maltractament entre iguals als centres públics no universitaris de Castella -la Manxa.

Castella i Lleó: Ordre EDU/52/2005, de 26 de gener, relativa al foment de la convivència als centres docents de Castella i Lleó. Resolució de 31 de gener del 2005, de la Direcció General de Planificació i Ordenació Educativa, per la qual es desenvolupen determinats aspectes de l'Ordre EDU/52/20005.

DECRET 51/2007, de 17 de maig, pel qual es regulen els drets i deures dels alumnes i la participació i els compromisos de les famílies en el procés educatiu, i s'estableixen les normes de convivència i disciplina en els Centres Educatius de Castella i Lleó.

Catalunya: Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència als centres educatius no universitaris de Catalunya.

Extremadura: Decret 50/2007, de 20 de març, pel qual s'estableixen els drets i deures de l'alumnat i normes de convivència als centres docents sostinguts amb fons públics de la Comunitat Autònoma d' Extremadura.

Madrid: Decret 15/2007, de 19 d'abril, pel qual s'estableix el marc regulador de la convivència als centres docents de la Comunitat de Madrid.

Múrcia: Decret 115/2005, de 21 d'octubre, pel qual s'estableixen les normes de convivència als centres docents sostinguts amb fons públics que imparteixen ensenyances escolars.

Resolució de 4 d'abril del 2006, de la Direcció General d'Ordenació Acadèmica, per la qual es dicten instruccions en relació amb situacions d'assetjament escolar als centres docents sostinguts amb fons públics que imparteixen ensenyances escolars.

Navarra: Resolució 632/2005, de 5 de juliol, de l'Il·lustríssim Senyor Director General d'Ensenyances Escolars i Professionals, per la qual s'estableix el Pla per a la Millora de la Convivència als centres educatius de la Comunitat Foral de Navarra.

Decret Foral 417/1992, de 14 de desembre en què s'estableix els drets i deures dels alumnes de Centres de nivells no universitaris. Modificat per DECRET FORAL 191/1997, de 14 de juliol.

País Basc: Decret 160/1994, de 19 d'abril, sobre drets i deures dels alumnes dels centres docents no universitaris de la Comunitat Autònoma del País Basc.

Protocol d'actuació en cas d'assetjament o maltractament.

País Valencià: Ordre de 31 de març del 2006, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual es regula el pla de convivència dels centres docents.

Decret 39/2008, de 4 d'abril, del Consell, sobre la convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics i sobre els drets i deures de l'alumnat, pares, mares, tutors o tutores, professorat i personal d'administració i serveis.

B) ACTUACIONS EN L'ÀMBIT JUDICIAL

B1. Responsabilitat penal del menor.

Normes que regulen la responsabilitat penal dels menors:

- Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, de Responsabilitat penal dels Menors.
- Reglament de Responsabilitat penal dels Menors, Reial Decret 1774/2004, de 30 de juliol.

Jutjats competents: Jutjats de Menors.

En aquest apartat farem una exegesi de la Instrucció núm. 10/2005, de 6 d'octubre, de la Fiscalia General de l'Estat, que estableix una sèrie de directrius que ha de seguir el Ministeri Fiscal a l'hora d'exigir responsabilitat penal en els casos d'assetjament escolar:

1- Subsidiarietat de la intervenció de la jurisdicció de menors.

La Fiscalia General de l'Estat considera que la comunitat escolar és en principi, i excepte els casos de major entitat, la més capacitada per resoldre aquests conflictes, tenint en compte a més que molts dels agressors no hauran arribat als catorze anys, conditio sine qua non per a la intervenció del sistema de justícia juvenil.

En aquest sentit, estableix que mentre les manifestacions més greus d'assetjament justifiquen de sobres la intervenció de la jurisdicció de menors, les derivacions de pressió soterrat (exclusió social, posar sobrenoms, parlar malament d'un company, amagar-li coses) tenen el seu camp de resolució generalment més adequat dins del mateix àmbit educatiu escolar i familiar.

No obstant, adverteix que fins i tot les denúncies que facin referència a fets en principi lleus (faltes d'amenaces, coaccions o vexacions injustes) si es cometen amb la nota d'habitualitat o reiteració en el temps, han de donar lloc com a regla general a la incoació d'un expedient de menors.

Per altra banda, una de les vies per posar fi a les situacions d'assetjament és aconseguir que els implicats parlin sobre què està passant, a través de la mediació, és a dir, la solució extrajudicial de conflictes.

2- Actuació a seguir segons l'edat de l'infractor:

- Si l'infractor és menor de 14 anys (fora de l'àmbit d'intervenció de la jurisdicció de menors), no es procedirà sense més a l'arxiu, sinó que es remetrà còpia de la denúncia i documentació complementària al centre.
- Si es tracta d'un més gran de 14 anys s'ha de comunicar igualment a la direcció del centre, ja que aquesta té mecanismes per evitar que la situació es mantingui durant la tramitació de l'expedient de menors. Les mesures protectores que els centres po-

den adoptar són variades i, en general, més eficaces que les que poden adoptar-se des de la jurisdicció de menors (increment de vigilància, reorganització d'horaris del professorat per atendre les necessitats dels alumnes afectats, intervenció de mediadors, canvi de grup, etc.). L'art. 7 del Reial Decret 732/1995, de 5 de maig pel qual s'estableixen els drets i deures dels Alumnes i les normes de convivència als Centres disposa que els òrgans de govern del centre, així com la Comissió de convivència, adoptaran les mesures preventives necessàries per garantir els drets dels alumnes i per impedir la comissió de fets contraris a les normes de convivència del centre.

3- Tipificació de l'assetjament escolar:

L'assetjament escolar és un concepte metajurídic, és a dir, no té una definició legal en el nostre dret, tractant-se d'una elaboració doctrinal i jurisprudencial i, per tant no es troba tipificat com a tal. Les actuacions enquadrades sota el concepte d'"assetjament escolar" poden tenir diverses significacions jurídic penals, des de la mera falta a la comissió d'un delictes greu, s'haurà d'estar en cada supòsit als fets que es poden estimar indiciàriament acreditats. Possibles tipificacions:

I. Falta de vexació injusta de l'art. 620 del Codi Penal. Els actes de violència psíquica d'escassa gravetat, en la seva consideració aïllada es podrien enquadrar en aquest article.

II. Delictes contra la integritat moral. L'art. 173.1 del Codi Penal castiga al que infligís a una altra persona un tracte degradant, menyscabant greument la seva integritat moral. Regirà el termini d'un any de prescripció, si bé en les infraccions que exigeixin habitualitat, els terminis es computaran des que va cessar la conducta. Aquest article permet el càstig tant d'aquelles conductes aïllades que per la seva naturalesa tenen entitat suficient per produir un descrèdit greu de la integritat moral de la víctima, com d'aquelles altres que, si bé aïlladament considerades no superarien el llindar exigít per aquest delictes, en tant que reiterades o sistemàtiques, realitzades habitualment i considerades en el seu conjunt, acaben produint aquest menyscabte greu a la integritat moral.

III. Concurs de delictes. Si a més de l'atemptat a la integritat moral penat en l'art. 173.1, es produís lesió o dany a la vida, integritat física, salut, llibertat sexual o béns de la víctima o d'un tercer, en el Dret Penal de Menors no s'aplica l'agreuament de la conseqüència jurídica sinó que regeix el principi d'absorció.

IV. Inducció al suïcidi. L'article 143.1 del Codi Penal castiga que indueixi suïcidi d'un altre i es podria aplicar en els supòsits greus d'assetjament escolar que desemboquin en el suïcidi dels menors assetjats. Un resultat de mort per suïcidi causalment connectat amb els actes contra la integritat moral, però no imputable a títol de dol, podrà en el seu cas ser castigat com homicidi imprudent.

4- Prova:

Es considera especialment interessant el testimoni dels amics del menor i dels companys de classe així com el dels propis progenitors o representants del mateix.

Podrà ser un indicatiu de l'assetjament el fet que el menor hagi patit modificacions de caràcter, bruscs descensos en el rendiment escolar, abandonament d'aficions, depressió, o negativa a assistir al centre escolar. És recomanable l'examen pericial de la víctima a efectes de la seva avaluació psicològica.

Tampoc es pot oblidar que cada vegada resulta més freqüent que els assetjadors utilitzin les noves tecnologies: correu electrònic, missatges SMS, per amenaçar o vexar.

Si els fets no tenen significació penal es remetrà testimoni a la direcció del centre per a que adopti les iniciatives que estimi oportunes, sense perjudici, en el seu cas, de la reobertura de les Diligències davant nous fets amb significació jurídica penal. Si no hi ha reiteració i atesa la lleugeresa de la conducta denunciada els fets no són susceptibles de qualificar-se més que d'una simple falta hi cabrà acordar el desistiment.

5- Mesures que es poden imposar segons la Fiscalia General de l'Estat:

I. Llibertat vigilada: dins d'aquesta és especialment recomanable la imposició de regles de conducta, com imposar al menor infractor la tasca d'ajudar durant un determinat període de temps a companys de classe estrangers en les seves obligacions escolars, escriure redaccions reflexives en què es col·loquin al lloc de les víctimes, evitar relacions amb grups problemàtics o auxiliar companys incorporats recentment al centre docent.

II. Prestacions en benefici de la comunitat: hauran de buscar-se horaris que no interfereixin en l'activitat formativa, fonamentalment els caps de setmana, dies festius o períodes de vacances.

III. Realització de tasques socioeducatives: assistir a un taller ocupacional, a una aula d'educació compensatòria o a un curs de preparació per a l'ocupació, participar a activitats estructurades d'animació sociocultural, assistir a tallers d'aprenentatge per a la competència social, etc. Igualment hauran de buscar-se horaris que no interfereixin a l'activitat escolar.

IV. Permanències de caps de setmana al mateix domicili del menor.

6- Non bis in idem, compatibilitat entre la sanció administrativa i penal:

L'art. 60 del Reial Decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica reguladora de la responsabilitat penal dels menors estableix que aquells fets que poguessin ser constitutius d'infracció penal podran ser també sancionats disciplinàriament quan el fonament d'aquesta sanció, que ha de ser diferent del de la penal, sigui la seguretat i el bon ordre del centre.

El fet que la conducta hagués estat ja sancionada disciplinàriament en l'àmbit escolar no impedeix que en la jurisdicció de menors es pugui imposar una mesura. El Tribunal Constitucional considera correcta la solució en aquests casos de deduir la sanció administrativa de la pena imposada en execució de sentència.

B2. Responsabilitat penal del docent.

Es pot considerar que un professor, un tutor o eventualment un director d'escola poden ser també responsables d'un delicte contra la integritat moral per omissió, a causa de la seva posició defensiva per garants, al tenir una obligació legal d'actuar en casos d'assetjament moral contra un nen.

B3. Responsabilitat civil.

a- Responsables civils.

L'art. 61 de la Llei Orgànica de Responsabilitat Penal dels Menors estableix la responsabilitat solidària dels menors i dels seus pares, tutors, acollidors guardadors legals o de fet, però no ha exclòs la possibilitat que també puguin ser responsables civils altres persones físiques o jurídiques. El mateix text legal es refereix a l'aplicació de l'art. 145 de la Llei 30/1992, preveient una eventual responsabilitat civil de les Administracions Públiques i igualment la responsabilitat civil de les asseguradores que haguessin assumit el risc de les responsabilitats pecuniàries derivades dels actes dels menors.

A més, tenint en compte l'art. 1903.5 del Codi Civil pot demandar-se com a responsables civils als titulars de centres docents d'ensenyament pels danys i perjudicis derivats de delictes i faltes comesos pels menors d'edat, durant els períodes de temps en què els mateixos es trobin sota el control o vigilància del professorat del centre, desenvolupant activitats escolars o extraescolars i complementàries.

b- Exercici de l'acció civil en la jurisdicció penal.

El criteri del Ministeri Fiscal és que els centres docents també poden ser demandats amb aquest caràcter, sense necessitat d'anar a la jurisdicció civil, en la peça separada de la jurisdicció de menors, podent fonamentar-se la petició en la figura del guardador l'art. 61.3 de la Llei Orgànica de Responsabilitat Penal dels Menors, en què es pot incloure també al centre docent, per ser qui en aquells moments està exercint funcions de guarda. Igualment podria fonamentar-se en l'art. 120 del Codi Penal, que preveu una responsabilitat de les persones jurídiques en els casos de delictes o faltes comesos en els establiments dels que siguin titulars.

c- Prescripció de l'acció quan s'opta per la jurisdicció civil.

En la mesura que no hagi acabat la possibilitat d'exercitar l'acció en la peça corresponent de la jurisdicció penal o s'hagi reservat l'acció civil per exercitar-la davant l'ordre jurisdiccional civil conforme als preceptes del Codi Civil i de la Llei d'Enjudiciament Civil no comença a comptar el temps de prescripció de l'acció civil derivada de l'art. 1903 del Codi Civil, és a dir, el termini de l'any.

Un cop es declara la responsabilitat penal d'un menor, si es produeix la reserva d'accions, és possible l'exercici d'una acció "ex delictè" que prescriu als 15 anys.

ALTRES FORMES DE VIOLÈNCIA A LES AULES

Al marge del mobbing i del bullying, hi ha una altra sèrie de conductes que es poden enquadrar dins del concepte de violència a les aules:

A- Agressions per part d'alumnes a professors o personal d'administració i serveis.

- **Via administrativa:** A Andalusia la Resolució de 26 de setembre del 2007, de la Direcció General de Participació i Solidaritat en l'Educació, estableix protocols d'actuació en el cas d'agressió cap al Professorat o el Personal d'Administració i Serveis que ens pot servir com a exemple de com actuar dins del centre educatiu.

El procediment s'inicia quan el professor o PAS posa els fets en coneixement del Director o Equip Directiu, i aquests en donen compte a l'Inspector d'Educació. L'Inspector de referència del centre s'ocuparà d'oferir-li assistència jurídica (en el cas de tenir-la concertada), assistència psicològica i recollirà la informació necessària per al seu trasllat a la persona titular de la Delegació Provincial d'Educació. La direcció del centre, per la seva part, s'encarregarà de recollir la informació necessària relativa al fet i informarà a les famílies de l'alumnat implicat.

Com acció preventiva, després de mediar una agressió i a petició del personal el Delegat Provincial o autoritat competent en cada cas podrà determinar la seva adscripció temporal a un altre centre de treball.

Igual que en el bullying els fets podran donar lloc a la responsabilitat disciplinària del menor agressor.

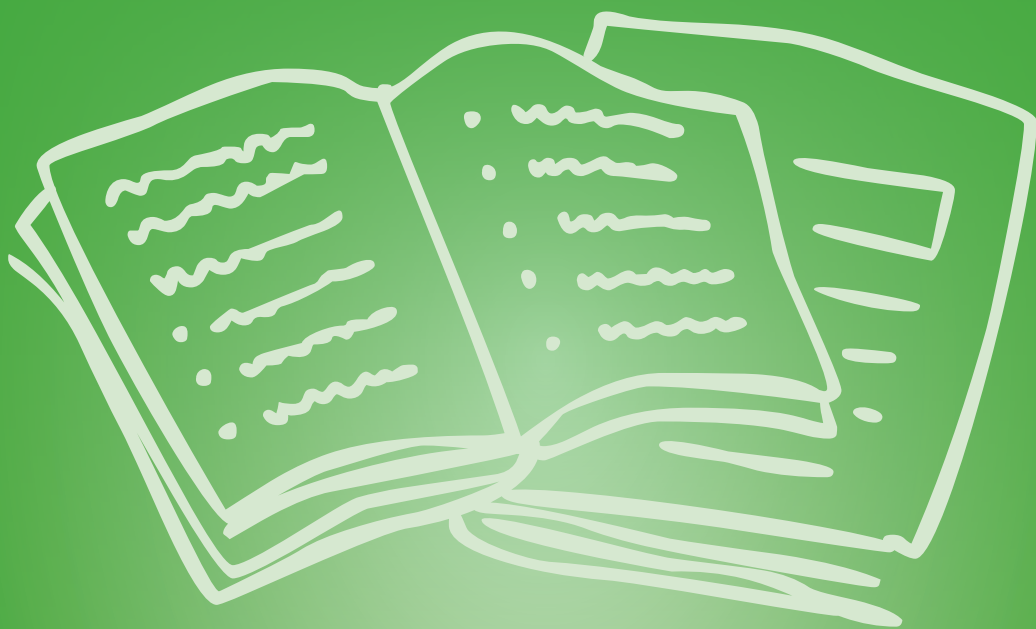
- **Via judicial:** es poden exercitar dos tipus d'accions. L'acció penal, si es tracta d'una conducta tipificada al Codi Penal, denunciant els fets davant el Jutjat, Policia Local, Nacional, la Guàrdia Civil, etc. (s'ha de tenir en compte que el termini de prescripció de les faltes és molt breu: 6 mesos) i l'acció civil en el cas que s'hagin produït danys i perjudicis que es pot exercitar conjuntament amb la penal o bé separatament davant la jurisdicció civil.

B- Maltractament infantil:

Es tracta d'accions, omissions o tractes negligents per part de pares, mares, cuidadors o institucions. Com en el cas anterior es podrà exigir responsabilitat penal i civil per aquests fets. En el cas que l'agressor sigui un professor o personal d'administració i serveis, s'obrirà a aquests professionals un expedient disciplinari, segons l'Estatut Bàsic del Treballador Públic. Si es tracta de funcionaris, a més, s'aplicarà el reial decret 33/86, de 10 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de Règim Disciplinari dels Funcionaris de l'Administració de l'Estat, si es tracta de personal laboral caldrà estar al que estableixi la legislació laboral i el conveni col·lectiu.



Bibliografía



LA DISRUPCIÓN Y LOS CONFLICTOS EN EL AULA IES Alarnes – Getafe

http://www.educacionenvalores.org/IMG/doc/c_al_dis.doc

LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL CURRÍCULO MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirecció General de Informació i Publicacions

INDISCIPLINA Y VIOLENCIA ESCOLAR: GÉNESIS Y ALTERNATIVAS.

Pedro Ayerbe Echeberria Profesor de la UPV/EHU

EDUCACIÓN PARA LA CONVIVENCIA Y PARA LA PAZ

Educación Secundaria Obligatoria

José Luis Zurbano Díaz de Cerio

XII Encuentros de Consejos Escolares de las Comunidades Autónomas y del Estado Santiago de Compostela, 2001

Convivencia y conflictividad en las aulas. Análisis conceptual.

Pedro M^a Uruñuela Nájera.

Enrique José Carbonell i col, en el seu llibre "el acoso laboral, antes llamado mobbing"

"La Convivencia en los Centros Educativos", del Departament d' Educació, Cultura i Esport del Govern d'Aragó

Edita: Comisión Ejecutiva Federal de FETE-UGT
Secretaría de Salud Laboral

Depósito legal: M-xxxxxx