

DE L'ESTRÈS A LA RESILIÈNCIA: DUES VIES D'ADAPTACIÓ A LA INSTITUCIÓ EDUCATIVA

Jaume Forn i Rambla

Psicopedagog EAP B-27, Montmeló

RESUMEN

El estrés en la profesión docente es un riesgo común en todas las tareas realizadas con personas. Comporta contacto con el dolor y el sufrimiento, por lo que crea malestar en el funcionamiento rutinario del ejercicio profesional. La presión del trabajo, las resistencias de los usuarios y la incompreensión social provocan un agotamiento que puede generar esta enfermedad.

Hay que promover acciones formativas que mejoren la comunicación entre los profesores, los alumnos y sus familias, facilitando la cultura de la mediación en los conflictos.

La resiliencia permite un ajuste saludable a la realidad, por muy hostil que ésta sea. Con todos los recursos de crecimiento personal que nos permite, la resiliencia incide en una mejora destacada para superar los inconvenientes del estrés y renacer en la confianza y seguridad personal que cada profesor necesita para ejercer libremente su actividad.

ABSTRACT

The stress in the teaching profession is a risk which is common in all tasks performed by people. It involves contact with pain and suffering, so it creates discomfort in the routine of professional practice. Work pressure, the resistance of users and social misunderstanding cause a depletion that generates disease.

We must promote training initiatives to improve communication among teachers, students and their families, providing a culture of conflict mediation.

Resilience allows a healthy adjustment to reality, however hostile it may be. With all the resources that allow personal growth, resilience influences meaningful improvement to overcome the drawbacks of stress and be reborn into a trust and personal security that every teacher needs to perform their own professional activities freely.

En les últimes dècades s'ha tendit a parlar molt de l'estrès, per donar justificació a tot procés personal o professional que pugui comportar atabalament o bé suposi exigir l'arribada als límits màxims d'esforç i tensió individual. *Stress*, en anglès, significa tensió o força constrictiva. Es refereix a una tensió corporal o mental excessiva, provocada per un factor físic o psíquic capaç de generar una malaltia o trastorn.

Es pot definir com un estat de tensió excessiva de l'**organisme**, que es veu obligat a reaccionar davant d'una situació d'amenaça per alguna acció traumàtica, tòxica, infecciosa o psicològica.

La paraula anglesa prové de la metal·lúrgia. Es produeix amb la fatiga dels materials i suposa un tipus de fractura, a causa del seu ús, que no es veu venir òpticament i que va modificant l'objecte fins que es trenca inesperadament, sense cap motiu aparent.

Hi ha diferents tipus d'estrès, que es poden classificar segons els graus d'intensitat i afectació a l'individu que el pateix:

- *Hipoestrès* (molt lleu i de poca incidència)
- *Hiperestrès* (superior als límits previsibles i suportables)
- *Diestrès* (estrès negatiu, en el qual les demandes són molt grans per al nostre organisme)
- *Euestrès* (positiu, que ens pot estimular a millorar-nos i a superar-nos).
- *Estrès agut* (curt en el temps, però de molta intensitat, com un xoc emocional)
- *Estrès crònic* (estrès lleu que dura molt de temps)

L'estrès pot contribuir a trastorns generals o específics del **cos i la ment**. Fa que el cervell es posi en guàrdia i, en conseqüència, prepara el cos per a l'acció defensiva. El sistema nerviós es desperta i les hormones s'alliberen per activar els sentits, accelerar el pols, aprofundir la respiració i tensar els músculs.

Aquesta manera de respondre, de lluitar o fugir, ens ajuda a defensar-nos contra les **amenaces**. Segueix unes pautes biològiques però no tothom reacciona de manera similar ni tots els entorns on potencialment es puguin originar les amenaces són equiparables.

L'ESTRÈS A LA DOCÈNCIA

L'estrès és un **risc** en la professió docent i en totes les professions. El fet de treballar amb i per les persones ja és un **factor generador d'estrès**, perquè la percepció de la responsabilitat sobre els usuaris amb qui s'actua és molt gran.

Hi ha professions que comporten un important risc de patir estrès. Sobretot l'atenció hospitalària i el personal docent. Totes comporten contacte amb el dolor, el patiment, la impotència i la desgràcia del proïsme.

El professor topa amb el seu ideal docent, d'expectativa, implicació personal, amb la realitat, que l'exposa a la frustració i la sensació de fracàs. Aquesta exposició podria fer arribar la persona docent als extrems del malestar, al sentir-se cremat (síndrome de *burn out*).

El docent projecta sobre els seus alumnes els seus coneixe-

ments, la seva forma de ser, la seva filosofia de la vida, valors i actituds. L'estrès el porta a repercutir negativament aquest projecció i a ser afectat directament en la seva qualitat d'ensenyament.

Com que el seu treball no és exclusivament impartir classes (hi ha molta feina de preparació, planificació, avaluació, correcció, atendre tutories, coordinacions amb l'equip...), va augmentant la sensació de pressió que rep, incrementada per les exigències externes del sistema.

L'orgull professional del treball ben fet es va apagant amb les escasses expectatives de promoció i l'escàs reconeixement social. Hi ha molt poc *feed back* que permeti a l'ensenyant comprovar el grau de satisfacció i agraiement dels usuaris.

Això porta a un gran esgotament físic i emocional, irritabilitat, despersonalització, tristesa, desmotivació i ansietat. Ni un mateix és capaç de reconèixer els seus propis èxits i pot magnificar els seus errors com a fonts implacables d'amenaça.

El fracàs professional i la insatisfacció amb el treball porten al docent a una actitud hipercrítica amb el seu entorn laboral, sense ànims ni propostes de millora o evolució.

El suport psicològic ajuda a abordar tècniques de control emocional i treballar la motivació i l'auto-concepte, millorant la sensació de vàlua i reduint la indefensió. L'aspecte cognitiu és clau, car el pensament actua com un filtre que precedeix les respostes emocionals i fisiològiques de l'estrès.

Hi ha estratègies de tipus físic: relaxació, respiració, exercici, descans. N'hi ha de formatives (estratègies de cara a prendre decisions, resoldre problemes o gestionar el temps). Això pot optimitzar l'ús del temps i detectar les prioritats.

Hi ha estratègies de tipus físic: relaxació, respiració, exercici, descans. N'hi ha de formatives (estratègies de cara a prendre decisions, resoldre problemes o gestionar el temps). Això pot optimitzar l'ús del temps i detectar les prioritats.

Cal transformar els pensaments negatius, obsessius, i reestructurar certes idees irracionals. Si trobem un enfocament positiu i constructiu davant de la vida, estarem prevenint l'aparició de l'estrès o millorant el seu tractament. En conseqüència, també se'n beneficiarà la qualitat de vida i l'activitat professional.

Factors facilitadors de l'estrès

La docència és una activitat clau per al desenvolupament humà, fonament de la creació de les idees, generadora de llibertat, progrés i benestar social. Aquesta hauria de ser la raó principal de qui l'exerceix.

L'augment de la pressió sobre l'activitat docent i la necessitat d'adaptar-se a les necessitats dels alumnes té un fort impacte en la salut dels docents. Pot produir trastorns físics i psíquics.

L'estrès és un factor resultant d'aquesta pressió que afecta a la salut i la qualitat de vida dels docents i a les institucions educatives. Això porta al deteriorament físic i psíquic dels ensenyants que repercuteix directament en les organitzacions educatives.

Tota activitat humana comporta un cert nivell d'estrès, que forma part de la vida. I és intens i perllongat. Quan se supera aquest nivell el cos s'esgota i emmalalteix. En canvi, un nivell moderat d'estrès en l'activitat docent ajuda a configurar unes bones condicions de rendiment.

De les múltiples i diverses demandes que rep el docent en sorgeix una gran dificultat per assumir-les i un cert impediment per saber-ne delegar en altres l'elaboració d'una resposta adequada. Un punt de partida de la situació ve donat per la incapacitat per a establir prioritats. El poc temps i la sensació d'urgència i infal·libilitat arribem a un baix nivell de satisfacció d'un sector important de la classe docent.

L'estrès comporta alteracions físiques i psíquiques. Solen ser ansietat, irritabilitat, incapacitat per concentrar-se, per prendre decisions, canvis en el comportament, en l'estat d'ànim, trastorn de son i d'adaptació. En un extrem poden comportar símptomes depressius. Amb l'aparició d'aquests signes la institució educativa se'n ressent i en pateix les conseqüències: baixa el rendiment, la motivació, la comunicació, es deterioren les relacions entre companys i amb les famílies. En definitiva, disminueix la qualitat de la tasca educativa en l'entorn escolar.

La institució educativa ha d'entendre que si les respostes que proporciona no són adequades i les demandes de la societat són excessives, intenses i perllongades en el temps, poden arribar a superar la capacitat de resistència i adaptació dels seus docents i això només descriurà una situació d'estrès, per tant, de patiment generalitzat.

La institució escolar també és responsable dels factors organitzatius que afavoreixen l'estrès i el desgast professional dels docents: l'excés de control, el baix nivell de satisfacció per la tasca realitzada, la manca de promoció laboral, l'excés de treball, l'autoritarisme i les relacions desiguals entre companys del claustre són el perfecte suport per a l'estabilització de l'estrès laboral.

Dins de l'entorn educatiu, s'ha pogut recollir la proporció del 38% dels docents que se sent estressat per la interacció amb els alumnes. Com ja s'ha comentat anteriorment, les amenaces d'agressió o agressions efectives, pressions de les famílies, insults, tensions dins de l'aula en poden ser les causes principals.

És fàcil constatar que, en el fons, vivim en un entorn professional on hi pot haver una gran escassetat de **recursos** materials i humans. El docent es troba sol a l'aula, amb alumnes molt diversos, havent d'oferir una formació adaptada a les característiques de cada alumne, a una important i destacada

diversitat de necessitats i no sempre la formació i convicció del professional docent estan en sintonia amb aquestes condicions. Hi ha algunes dificultats d'aprenentatge que el docent no pot atendre per sí sol i necessita un suport, que no sempre té.

Per a atendre les necessitats específiques de suport a l'alumnat, el docent no sempre ha estat format per atendre a les dificultats d'aprenentatge d'alguns alumnes, ni per crear estratègies psicopedagògiques dins dels treballs quotidians a l'aula.

Això no vol dir que totes les exigències de l'escola inclusiva siguin les causants d'aquest trastorn. Cal que sabem diferenciar l'estrès del que seria un simple atabalament, malestar o la sobrecàrrega de treball. Aquest atabalament, com descriuré més endavant, sol ser l'embrió d'una postura instal·lada en la queixa i la protesta sistematitzada, sense que aquestes siguin respostes ajustades a la realitat que les pot haver provocat.

Un altre factor intervinent el trobarem originat en la presència d'un sector de l'alumnat **desmotivats**. Hi ha un desequilibri entre les expectatives del docent i l'interès d'una gran part de l'alumnat. En molts contextos socioeducatius hi ha una emergent desmotivació per part dels alumnes que no volen continuar la seva formació. Després d'activar nous mecanismes i recursos d'adaptació que no resulten, es produeix un **fort desànim** i insatisfacció en el docent.

Arribats a aquest punt, també hem de fer una sensible diferenciació entre la baixa autoestima i la insatisfacció laboral. No tots els elements procedents de l'entorn ambiental, per molt ingrats que siguin, justifiquen reaccions de baixa confiança en la competència de l'ensenyant, per molt que aquest hagi de lluitar contra un evident procés que el porta a la insatisfacció.

Un sector destacable de l'alumnat, especialment a l'etapa d'Educació Secundària Obligatòria pot presentar problemes d'indisciplina i de manca de respecte envers l'autoritat de l'adult. Els problemes de conducta de l'alumnat converteixen el docent en objectiu de la violència, verbal o física.

La professió educativa ha patit en els darrers anys unes creixents demostracions de manca de **reconeixement social**. Una part de la societat no entén o no reconeix moltes de les tasques del docent. Solen ser desvalorats o desautoritzats, àdhuc per les famílies dels alumnes, fet que s'ha anat destacant en els últims decennis.

Veient la imprescindible necessitat de coordinació entre l'espai escolar i el món familiar, és lamentable com la falta de **col·laboració d'algunes famílies** i la poca coincidència amb els criteris educatius de les institucions on estan escolaritzats els seus fills ens aboquen a situacions en que no hi ha prou comunicació ni efectivitat i, en conseqüència, el treball dels professionals es perd en una acció que resulta ineficaç.

Entre els nombrosos propòsits formatius que s'ofereixen als col·lectius de professionals de l'educació també cal incloure-hi

força propostes d'innovacions educatives inaccessibles. Tot i que el professorat es forma i recicla constantment, sovint són obligats a canvis en la seva rutina per als que no han rebut formació suficient, pràctiques que no han estat descrites prou clarament en aquests processos i, tot plegat, comporta un important procés que provoca desconcert i incertesa.

D'aquest estat general de malestar i descontentament en sol sorgir un clima intoxicat de males relacions entre col·legues. Les divergències i dificultats entre la comunicació de companys d'un mateix centre enceten uns contextos de crisi i contrarietat que són, en definitiva, causants d'aquest clima d'insatisfacció i desconfiança corporatives que tan afecten a la qualitat del treball educatiu.

L'estrès docent és, comptat i debatut, l'excessiva activació psicològica i física que pateix el professorat com a conseqüència de la interacció dels estímuls ambientals (clima de l'aula, relació amb les famílies, relació amb els companys del centre...) i la resposta idiosincràtica de cada individu (segons les seves expectatives, locus de control, auto-conceptes, manera d'enfrontar-se als conflictes...) que pot desencadenar en problemes de salut i laborals (manifestacions culturals, actitudinals, psicològiques i fisiològiques).

Possibles solucions

És fàcil d'entendre que calen mesures que millorin eficaçment la salut laboral dels docents. Tots els representants del seu col·lectiu han manifestat d'una o altra manera aquesta necessitat i s'han reclamat accions determinades en aquesta direcció. No hi ha prevenció i, per part de les instàncies governamentals, només hi ha accions reparadores. Hi ha una Llei de Prevenció de Riscos Laborals que ja té 17 anys però encara no és aplicada en la seva totalitat. S'acostumen a esgrimir arguments relacionats amb els recursos materials i humans per a implantar-la i, un altre cop, les mancances superen els determinis dels gestors polítics per a dur-ho a terme.

En aquesta línia, les centrals sindicals ja fa temps que reclamen una seriosa avaluació de riscos laborals, completa i efectiva. Tot just s'han fet alguns passos en la línia per a realitzar una adequació de les instal·lacions per a l'aplicació dels plans d'emergència. En cap cas hi ha una formació general i específica que desencalli aquest risc per a la salut i l'adequat rendiment del professorat.

S'han recollit moltes propostes preventives que han demostrat tenir un cert grau d'eficàcia per a resoldre una bona part dels malestres que origina l'estrès en les institucions educatives.

Podem ordenar-les segons els diferents factors que les provoquen i les circumstàncies que en poden ser favorables a la seva atenuació:

1. Promoure actuacions per al professorat que pateix la síndrome de *burn out*. Es podria tractar d'activitats de perfeccionament i excel·lència que

siguin aplicables i implantar-les en els equips docents per valorar-ne la seva efectivitat.

2. Millorar els camins de comunicació, sobretot entre els mestres-professors i les famílies. Tota acció que faciliti la implicació i la participació de les famílies en accions conjuntes pot obrir un espai compartit de confiança que, de ben segur, millorarà el rendiment en els esforços de treball educatiu.
3. Actuacions dirigides a l'alumnat, per a disminuir els conflictes en el centre, a través de la mediació i la participació en la gestió dels conflictes. En aquesta línia, l'impuls de la cultura de la mediació és una seriosa oportunitat activa de vinculació de tots els membres de la comunitat educativa per a intensificar els compromisos solidaris en la convivència.
4. Crear grups de treball que promoguin el treball cooperatiu entre professionals a fi d'establir pautes metodològiques i satisfer la necessitat de **compartir**.
5. Proposar cursos de formació sobre l'auto-concepte, l'auto-estima i les habilitats socials i assertives.
6. Impulsar el degut reconeixement del professorat com una autoritat pública davant de la resta de la societat.
7. Tendir a la reducció racional de la *ratio* d'alumnes per classe.
8. Elaborar un pla de millora per a la distribució més eficaç dels recursos humans del centre.
9. Buscar accions més eficaces per a millorar la formació del professorat per atendre la diversitat dels alumnes impulsant l'estabilitat personal d'aquest col·lectiu.

Com veiem, hi ha elements que estan fortament més relacionats amb el caràcter de cada docent i la seva pròpia seguretat com a persona.

En aquest sentit, l'organització de l'equip docent pot tenir efectes negatius en algú individualment, sobretot si ens fixem com la rigidesa estructural pot perjudicar la seguretat i confiança amb què cadascú s'enfronta a les dificultats quotidianes. Una estructura massa compacta i/o opaca no és favorable per al benestar d'alguns membres de la institució.

L'ús de l'autoritat en excés o fent-ne un abús que sembli altament arbitrari pot tenir també efectes negatius.

En conseqüència, hi poden haver persones instal·lades en el descontentament continu, de tal manera que acaben vivint la seva situació laboral o professional en una constant **queixa**. Tot els pot semblar malament i els pot fer l'efecte que tothom els va en contra.

La queixa, tanmateix, pot ser producte de la feblesa personal i prou, si no està causada objectivament per una mala gestió de l'ús de l'autoritat i lideratge dins de la institució educativa.

LA RESILIÈNCIA

Segons escrivia Michael Manciaux, la resiliència "és la capacitat d'una persona o grup per seguir projectant-se en el futur malgrat els esdeveniments desestabilitzadors, de condicions de vida difícils i de traumes greus".

A efectes pràctics, es pot entendre que un procés traumàtic viscut i assumit (elaborat) permet iniciar en la persona resiliència recursos latents i insospitats. Per tant, estem parlant d'un **ajustament saludable a l'adversitat**.

En aquest sentit, s'han estudiat persones que, davant de fets vitals negatius, semblaven activar característiques personals que les protegien. Per això, la reacció resiliència suposa tenir un gran sentit del compromís amb un mateix i l'entorn. Les persones resilientes estan **obertes als canvis de la vida** i tendeixen a interpretar les experiències estressants i doloroses com una part de l'existència. Es pot dir que la resiliència és un constructe multi-factorial, que comporta una dosi de compromís, capacitat de control i repte personal.

Com és la resiliència?

Del verb llatí *resalire*, significa idees com tornar a saltar, saltar amunt o sortir endavant.

Resilio vol dir rebotar, tornar enrere, tornar d'un salt, ressorgir.

S'ha adoptat aquest conjunt semàntic a una concepció tècnica que també prové de la metal·lúrgia: tot plegat es refereix a la capacitat dels metalls de resistir un impacte i recuperar la seva estructura original.

En psicologia i sociologia es refereix a la capacitat de la persona per continuar la seva vida, malgrat els condicionaments traumàtics i les vivències conflictives greus que ha pogut experimentar. Mentre que en la física ho podem concretar en la capacitat d'alguns materials de recobrar la seva forma original després de ser sotmesos a una pressió deformadora, sense trencar-se, les ciències socials ens porten a reconèixer la capacitat de l'ésser humà de fer front a les adversitats, superar-les, sortir-ne enriquit i fins i tot transformat.

La resiliència ens habilita per a assolir una aptitud per reaccionar positivament malgrat els traumes i dóna la possibilitat de reconstruir el futur aprofitant les pròpies forces del ser humà. No és només una forma de sobreviure, sinó que és la capacitat d'utilitzar l'experiència traumàtica adversa per projectar un futur sa i positiu.

Les persones resilients, sotmeses a la pressió de situacions hostils, en surten renovades, enriquides i enfortides.

La resiliència té diversos factors o pilars:

1. Introspecció: plantejar-se preguntes difícils i elaborar respostes honestes.
2. Independència: capacitat de mantenir distància física i emocional dels problemes, sense aïllar-se'n.
3. Interacció: capacitat d'establir llaços íntims i satisfactoris.
4. Iniciativa: capacitat de fer-se càrrec dels problemes i d'enfrontar-los.
5. Creativitat: crear ordre i objectius en mig del caos.
6. Sentit de l'humor: saber allunyar-se de la tensió, relativitzar-la i positivitzar-la.
7. Consciència moral: comprendre els valors generats.
8. Auto-estima: és la base d'altres factors, la confiança en un mateix. És la conseqüència constructiva.

Amb totes aquestes consideracions, trobem que hi ha una manera concreta de ser persones resilients en qualsevol àmbit:

- Establint relacions de persona a persona: descobrir els aspectes positius, confiar, posar-se al seu lloc i saber escoltar.
- Adoptant actituds de respecte, solidaritat i comprensió.
- Tenint en compte que les necessitats, dificultats i expectatives de cada persona són diferents.
- Transmetent valors i normes constructives.

En conseqüència, podem entendre que la resiliència es pot convertir en una nova epistemologia del desenvolupament humà. Ja hem vist com ve configurada per una sèrie de factors promotors que han d'anar forçosament aliats amb les actituds humanes que els possibilitin.

Té una indiscutible vinculació a un factor de creixement personal. Podem veure, per tant, com la resiliència és la capacitat d'una persona o un grup per superar grans dificultats i **créixer** a través o en presència d'aquestes dificultats de manera positiva. Pot ser una capacitat latent o visible i es va construint en un procés d'interacció amb l'entorn.

En aquesta línia podem entendre com pot servir per aglutinar 3 factors essencials : la resistència, la construcció (o reconstrucció) de vida i la sublimació. És per la combinació d'aquest factors que la reacció resilient permet el pas d'una realitat difícil a una de molt bona.

A nivell professional, es pot construir i dur a terme la intervenció si es tenen en compte els recursos de la persona (inicialment víctima) i del seu entorn.

En adults, però sobretot entre els infants, és important donar facilitats per a que se sentin acceptats i recolzats per la seva família o grup de referència, particularment en situacions difícils i que puguin aprendre dels propis errors. És l'única manera que cada persona aprengui a construir la seva pròpia auto-estima, que és la base de la seguretat i confiança en un mateix.

Propostes de millora

Dins del nostre context professional, està força acceptat que fer classe és una tasca complicada, però fer-ho als que no ho volen, ho és molt més.

- Val la pena que contempen els conflictes com una ocasió de créixer i formar-nos. Les tasques escolars sempre provocaran resistències en els alumnes amb escassos interessos acadèmics. Com sempre, la col·lisió d'interessos entre els objectius formatius de la institució educativa i els alumnes acaba provocant conflictes.



Cal, per tant, que el professor es formi en l'adquisició d'estratègies per a enfrontar les diferents situacions conflictives que es trobarà. En conflicte en si és una magnífica oportunitat per resoldre d'una manera creativa i formativa un problema a través d'un esforç comú entre professor i alumne. El conflicte és una bona oportunitat per a resoldre de forma creativa i formativa un problema mitjançant l'esforç conjunt del professor i els alumnes. Aconseguir una solució satisfactòria genera efectes gratificants per a les dues parts.

- Cal usar l'educació socio-emocional per a evitar i resoldre els conflictes i saber-los aprofitar per a educar socio-emocionalment. Els conflictes van lligats a l'absència de competències socio-emocionals. La major part d'actituds inadequades corresponen a manques de respecte i auto-control, agressivitat, desmotivació i absència de límits. Totes aquestes carències es poden solucionar amb accions que no només han de perseguir la resolució dels conflictes, sinó l'enfortiment dels hàbits sans de convivència, transferibles a la vida extra-escolar.
- S'ha de crear un bon clima de convivència a classe. Es tracta del context social on tenen sentit totes les actuacions d'alumnes i professors. En un clima de treball i convivència pacífic, els elements perturbadors tenen menys probabilitat d'èxit i qui vol treballar o ser resolutiu ho té més fàcil.
- Les variables del clima de classe són molt canviants i inter-relacionades. No totes són de caire educatiu. Com a mínim, cal intervenir en 3 àrees:
 1. **Control:** de l'acció de l'adult vers l'auto-control de l'alumne (establiment de límits, advertiments quan se salten els límits, compromisos per a evitar sancions i les pròpies sancions quan l'alumne no aplica les opcions donades).
 2. **Relacions inter-personals:** són les pròpies de qualsevol situació de classe (interaccions que comporten respecte recíproc i assertiu, i empatia, com a habilitat de posar-se en el lloc de l'altre, comprenent-ne els sentiments).
 3. **Rendiment:** com objectiu principal on es dirigeix el procés educatiu, intentant extreure el màxim de cadascú, no igual per a tothom. Si no tots són bons estudiants, si que es pot intentar que siguin bones persones. El professor té aquestes eines per a treballar aquesta àrea:
 - Inducció d'expectatives: aconseguir que tots els alumnes

percebin que tenen alguna cosa per guanyar amb els aprenentatges oferts.

- Motivació: Aconseguir que ho vulguin fer. A més motivació, menys necessitat de control.
- Atenció: aconseguir captar la seva atenció i interès gestionant els corrents atencionals i la millora contínua dels nivells d'atenció aconseguits.
- Atenció a la diversitat: adaptar-se a les característiques de cada alumne, per obrar en conseqüència plantejant allò que és assequible per a cada alumne/a.

- La major part de les situacions perturbadores que es donen al centre educatiu solen ser de poca gravetat i alta freqüència. Comptant que són rutines que van lligades a l'avorriment, la desmotivació i la manca d'èxits escolars, sempre s'acaba amb conductes disruptives i perturbadores, encara que no violentes ni atemptatòries de la integritat. Reduint aquest tipus de conductes, es redueix una bona part de la conflictivitat i baixa la probabilitat que es produeixin conductes més greus.
- Cal actuar per principis; no cal esperar que sorgeixin els conflictes i establir estratègies de solució, sinó que cal comptar amb uns principis sòlids per a assegurar-ne l'efectivitat. Aquests principis contenen alguns factors que cal tenir fermament en compte com a estratègies constructives en el nostre treball:
 - o Economia: cal utilitzar processos simples, evitar la burocratització i estalviar temps.
 - o Eficàcia: si el procés evita o resol problemes.
 - o Planificació: podem planificar les actuacions amb anticipació i això ens permetrà visualitzar els problemes i decidir les intervencions oportunes.
 - o Implementació dels processos: cal pensar en com introduir les accions.
 1. Ser conegudes i enteses per tothom, amb bona difusió
 2. Ser acceptades per tothom, com un compromís d'aplicació coordinada.
 3. Ser valorades i revisades per ajustar-ne possibles errors.
- Cal una certa unificació de criteris: posar-se d'acord

i comprometre's col·lectivament en la decisió i l'aplicació dels procediments. És important simplificar les normes i les mesures per aplicar. Sobretot potenciant la vinculació dels equips docents i la seva coordinació.

- Cal simplificar els problemes i evitar estats d'irritació excessiva, acusacions i tensió estèril. Seria bo despullar el problema de tots els elements afegits que el puguin confondre. És a dir, cal enfrontar-s'hi de manera relaxada i despersonalitzada. Com que molts problemes sorgeixen d'un xoc de rols (imposició d'una tasca) i cal evitar-ne una excessiva personalització.
- Adoptar una perspectiva pro-activa, que permeti resoldre conflictes similars en un futur, aprofitant el que hem après dels conflictes del present. Aquí serà convenient diferenciar entre la perspectiva pro-activa de la reactiva, sempre més estèril i ineficaç.
- Usar les mesures disciplinàries i punitives com a últim recurs. És només necessari usar-les quan han fallat les intervencions amb intencionalitat motivadora, quan les instruccions no han estat ben enteses, no s'han aplicat i quan la intervenció del professor no pot evitar mals majors.

Hem vist, doncs, com l'esforç de promoure actuacions per al professorat poden tenir efectes de perfeccionament i, al seu torn, poden ser implantades en equip per a poder valorar-ne la seva efectivitat.

En tots els casos, l'estratègia de millorar els camins de comunicació, particularment entre els professorat i les famílies té efectes molt positius a l'hora d'implementar una decidida cultura de la mediació.

El fet de crear grups de treball promou el treball cooperatiu entre professionals, fet que pot generar pautes metodològiques i facilita, sense cap dubte, la possibilitat de compartir.

Sempre, la proposta de cursos formatius que ajudin a enfortir l'autoconcepte, l'autoestima i les habilitats socials i assertives

poden ser les fonts de millora i enfortiment que incitin al creixement personal i professional. A la institució educativa es pot traduir en una distribució més eficaç dels recursos humans del centre.

A la pràctica, això optimitza l'ús del temps i permet la selecció de les oportunitats prioritats.

El suport psicològic ajuda a abordar tècniques de control emocional i treballar la motivació, millorant la sensació de vàlua, reduint la indefensió. Aquí, l'aspecte cognitiu també és clau, ja que el pensament actua com un filtre que precedeix les respostes emocionals i fisiològiques que produiria l'estrès.

Cal transformar els pensaments negatius, obsessius, i reestructurar certes idees irracionals. Si trobem un enfocament positiu i constructiu davant de la vida, estarem prevenint l'aparició de l'estrès o millorant el seu tractament. En conseqüència, també se'n beneficiarà la qualitat de vida i l'activitat professional dels docents.

La docència és una activitat clau per al desenvolupament humà, fonament de la creació d'idees, generadora de llibertat, progrés i benestar social.

És aquesta la raó principal que hauria de regir a aquells qui l'exerceixen.

Referències Bibliogràfiques:

- Bargués, A. (2010). *Paraules al voltant del món*. © Albert Bargués. Imgesa. Sant Adrià del Besòs, Barcelona.
- Bovet, JM. (2011) *¿Què és la Resiliència?* Ciutat Nova. www.ciutatnova.org
- Frankl, V. (2005) *L'home en busca de sentit*. Edicions 62. Barcelona.
- Grané, J.; Fuerte, A. (2007) *La Resiliència*. UOC. Barcelona.
- Hernández, G. (2009) *L'ofici de viure bé*. Ed. Columna. Barcelona.
- Manciaux, M. (2003) *La resiliencia: resistir y rehacerse*. Gedisa Editorial. Madrid.
- Rodríguez Zafra, MC. (2010) *¿Estrés docente? Causas que lo generan y posibles soluciones*. Monográfico 207. 2010. www.educaweb.com

Correspondència amb l'autor: Jaume Forn i Rambla. Psicopedagog EAP B-27, Montmeló. E-mail: jforn@xtec.cat

