

# MEDIACIÓ ESCOLAR

M. Carme Boqué i Torremorell

La inquietud creixent pel deteriorament de la convivència en els centres educatius no deixa ningú indiferent. Docents, alumnat, famílies i autoritats educatives constaten que els objectius d'ensenyament i aprenentatge no poden limitar-se als continguts merament acadèmics. Educar consisteix, bàsicament, en formar persones capaces de viure i conviure en les nostres societats plurals enriquint-se mútuament.

La mediació contribueix a regular la convivència en el centre desenvolupant actituds i habilitats relacionals positives, prevenint la violència, intervenint constructivament enfront dels conflictes i propiciant la reparació responsable i la reconciliació entre persones que passen molt de temps juntes. De retruc, la millora en el clima del centre incideix positivament en la resta d'activitats educatives.

## Què cal saber sobre la mediació escolar?

- La mediació escolar té per objectiu educar la convivència.
- Es basa en el diàleg, la cooperació i la responsabilitat de cada persona en el manteniment d'un clima pacífic.
- Accepta les diferències, no intenta canviar a les persones, ni les seves idees. Tan sols contribueix a evitar enfrontaments inútils i a crear consens.
- Parteix del fet que quan es produeix un conflicte no es tracta de "jo" o "tu", sinó de "jo" i "tu", és a dir, "nosaltres".
- Es dirigeix al conjunt de la comunitat educativa: alumnat, professorat, famílies i personal de serveis i d'administració.
- Tothom que s'hagi format pot fer de mediador/a.
- La mediació no s'aplica quan el conflicte requereix intervenció terapèutica o legal.
- Els processos de mediació resulten especialment efectius a l'hora de regular els conflictes que es produeixen entre persones que mantenen una relació quotidiana.
- Quan en un conflicte, la decisió final comporta que una persona "guanyi" i l'altra "perdi" no es pot dir mai que s'ha "solucionat" el conflicte.
- La mediació suposa una aportació a la cultura del diàleg, el consens i la pau en contrast a la cultura dominant del litigi, la controvèrsia i la guerra.

## Què aporta la mediació als alumnes?

- La mediació contribueix a la formació integral dels alumnes.
- Ajuda a crear grup i caliu humà en un context d'aula on tothom és acceptat.
- Afavoreix la construcció d'actituds, valors i normes de manera efectiva i pràctica: no es tracta de dir què és correcte o no, ja que les activitats són participatives i s'utilitzen com a base per a la reflexió i acció.
- S'aprèn a defensar les pròpies idees (assertivitat), a posar-se en el lloc dels altres (empatia), a tenir en compte els respectius interessos (col·laborar), a escoltar per comprendre (escolta activa), a pensar (reflexivament, creativament i críticament) a implicar-se en la millora del propi entorn (participació activa), a comprendre, expressar i regular els sentiments (educació emocional), a defensar els drets de les persones (justícia social), ...
- Les nenes i els nens desenvolupen habilitats per fer front per si mateixos als conflictes que, de manera natural, viuran al llarg de la seva vida.

## Com s'implementa la mediació a l'escola?

- Hi ha tres tipus d'actuacions possibles: activitats de tutoria, servei de mediació i projecte col·lectiu.
- Les activitats de tutoria són tasques molt senzilles que acostumen a tenir una fase lúdica, una de reflexió i una d'aplicació a noves situacions. El/la mestre/a accepta totes les opinions i evita donar solucions.
- El servei de mediació és una instància de regulació de conflictes que no substitueix les normes de convivència de l'escola. Actua educativament i preventivament ja que es fonamenta en la responsabilització i reparació, més que no en la sanció.
- El servei de mediació pot oferir-se a tots els membres de la comunitat o tan sols a l'alumnat. En el darrer dels casos, són el mateixos alumnes els que fan de mediadors/es.
- El projecte col·lectiu és un treball cooperatiu que realitzen els/les alumnes d'un grup de cara a millorar algun aspecte del seu entorn immediat.

## Quin és el rol del mediador/a?

- En els centres on existeix un servei de mediació les persones que es troben en una situació conflictiva poden optar per demanar la intervenció del mediador.
- El mediador reuneix les persones en conflicte i els explica que treballaran per canviar la situació. La participació és sempre voluntària i allò que es diu és confidencial.
- El mediador no jutja, ni dóna consells, ni pren decisions: no té poder.
- Hi ha tres normes: parlar sense interrompre, evitar les desqualificacions i cooperar en la recerca d'una via de sortida.
- Els protagonistes del conflicte decideixen per ells mateixos allò que més els satisfà, el poder de decisió és a les seves mans.
- Un cop comença la trobada, el mediador escolta a cada persona per separat i mira de posar-se en el seu lloc per tal d'entendre com veu la situació, com la fa sentir i què li suposa.
- A continuació treballa per elaborar una definició conjunta del conflicte que reculli les preocupacions de cada part.
- Després convida a formular el màxim d'idees creatives i suggeriments per canviar la situació. Els protagonistes del conflicte n'escolliran les dues o tres més interessants i les exploraran, cooperant en la busca d'una via satisfactòria pels dos.
- Finalment, es pren una decisió de comú acord, el futur compliment de la qual depèn de que, durant la trobada, s'hagin transformat les actituds negatives d'una persona envers l'altra en reconeixement i revalorització mútues.
- És usual i recomanable el treball en comediació (2 mediadors), això permet que quan el conflicte és entre dos alumnes els mediadors siguin, també, alumnes; en canvi, entre docent i alumne els mediadors serien un/a docent i un/a alumne.

## **ENTRADA: convidar i explicar**

- ✓ Convidar a mediar el conflicte
- ✓ Explicar què és i com funciona la mediació

M

## **INICI: benvinguda i normes**

- ✓ Donar la benvinguda a les persones i presentar-se com a mediador/a
- ✓ Explicar que els mediadors/es no prenen partit, no jutgen, ni aconsellen
- ✓ Explicar les normes bàsiques:

E

1. Parlar i escoltar per torns
2. Parlar sense ofendre
3. Cooperar per canviar la situació

- ✓ Preguntar a cada persona: “Estàs d’acord amb aquestes normes?”

## **EXPLORACIÓ DEL CONFLICTE: el passat**

D

- ✓ Dir: “Si us plau, explica’ns què ha passat i com t’has sentit”
- ✓ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular
- ✓ Preguntar: “Vols afegir-hi res més?”

## **DEFINICIÓ D’INTERESSOS: el present**

- ✓ Centrar-se en els interessos.
- ✓ Preguntar: “Què vols? Per què?”
- ✓ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular
- ✓ Preguntar: “Què passaria si no hi ha acord? Què pensaries si et trobessis en el lloc de l’altra persona?”
- ✓ Dir: “Els teus interessos són ... correcte?”

I

## **CREACIÓ D’ALTERNATIVES: el futur**

- ✓ Crear opcions
- ✓ Explicar el funcionament de la “pluja d’idees” :

A

1. Dir qualsevol idea que se t’ocorri
2. No jutjar ni discutir idees
3. Aportar el major nombre d’idees possible
4. Intentar pensar en idees originals

- ✓ Dir: “Si us plau, penseu en idees que us podrien convenir als dos. Alguna idea més?”
- ✓ Reduir, seleccionar les opcions més interessants o mirar-ne de combinar-les
- ✓ Avaluar les opcions.
- ✓ Preguntar: “És justa aquesta opció? Podríeu complir-la? Creieu que funcionarà?”

C

## **FINALITZACIÓ: pactes i compromisos**

- ✓ Demanar a les persones que facin un pla d’acció: Qui farà què, quan, on i com?
- ✓ Demanar a cadascú que resumeixi el pla
- ✓ Preguntar: “Està el problema arreglat?”
- ✓ Fer una encaixada de mans amb cada persona
- ✓ Preguntar: “Voleu fer-vos una encaixada?”

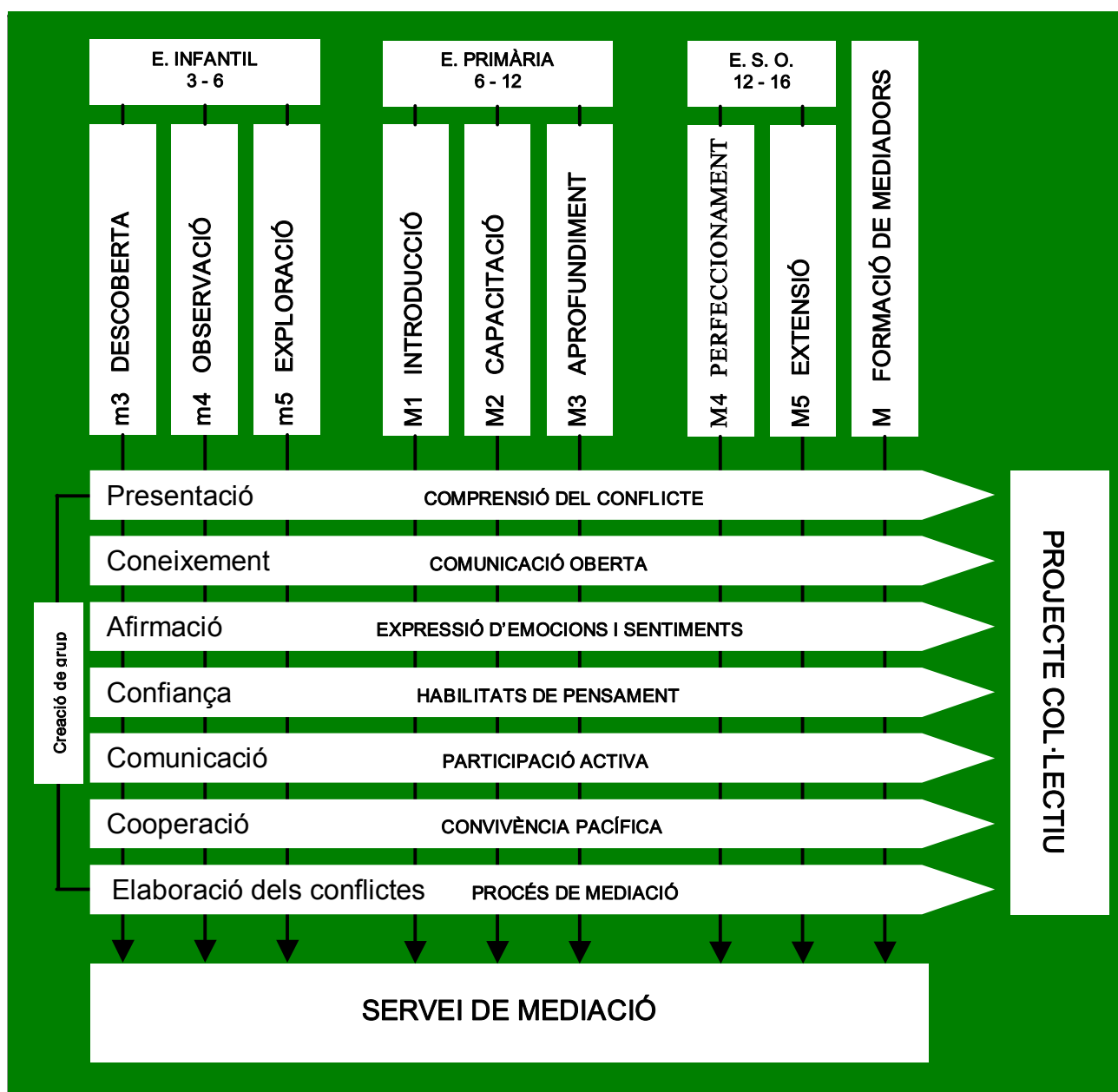
I

## **SORTIDA: resultats i modificacions**

- ✓ Avaluar els resultats
- ✓ Modificar els acords, si cal.

Ó

## PROGRAMA DE MEDIACIÓ ESCOLAR



Boqué, M. C. (2002). *Guia de mediació escolar. Programa compresiu d'activitats. Educació primària i secundària obligatòria*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.

\* Els mòduls corresponents a l'educació infantil (m3: DESCOBERTA; m4: OBSERVACIÓ; m5: EXPLORACIÓ) es presenten a l'obra:

Boqué, MC.; Corominas, Y.; Escoll, M. i Espert, M. (2005). *Fem les paus. Mediació 3-6 anys. Proposta de gestió constructiva, creativa, cooperativa i crítica dels conflictes*. CEAC-Planeta.

## Primers passos en mediació...

### ***EDUCACIÓ INFANTIL***

#### ***Professorat:***

- aplicació del procés de mediació en la gestió dels conflictes de l'aula
- titelles: representació de conflictes quotidians i solucions possibles

#### ***Alumnat:***

- racons: espai d'arreglar problemes, porta de la pau...
- cadires: boca /orella

### ***EDUCACIÓ PRIMÀRIA***

#### ***Professorat:***

- aplicació del procés de mediació en la gestió dels conflictes de l'aula
- tutoria: programa de mediació 6 – 12
- mediador: pràctica de la mediació amb alumnes de d'altres tutories

#### ***Alumnat:***

- càrrecs: alumne mediador
- cadires: 3 cadires per fer mediació
- pati: alumnes de 3r. cicle com a mediadors

### ***EDUCACIÓ SECUNDÀRIA***

#### ***Professorat:***

- aplicació del procés de mediació en la gestió dels conflictes de l'aula
- tutoria: programa de mediació 12 – 16
- mediador: pràctica de la mediació amb alumnes de d'altres tutories
- suport: recomanar i utilitzar mediació en situació de conflicte
- assessorament: PME del Departament d'Ensenyament
- servei de mediació: implicació com a coordinador o mediador

#### ***Alumnat:***

- mediació entre companys: formació en mediació i exercici de la mediació
- servei de mediació: implicació com a coordinador o mediador de l'equip de mediació del centre integrat per pares, mares, persones d'administració i serveis, professors/es i alumnes

## BIBLIOGRAFIA

- Alzate y Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.  
Obra que realitza aportacions interessants des del camp de la psicologia. Compta amb un capítol final dedicat a l'escola i amb una bibliografia extensa.
- AMANI (1995). *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura, Dirección General de Juventud.  
Guia elaborada pel col·lectiu AMANI per afavorir la convivència entre persones de diferents tradicions culturals. Activitats pensades per treballar l'educació intercultural en el temps lliure.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de la mediación escolar. Programa comprensivo d'activitats, etapes primària i secundària*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat (para la versión en castellano: Octaedro).  
L'obra realitza una introducció teòrica a la mediació escolar i, seguidament, presenta un programa de mediació basat en la creació de grup, el desenvolupament de diferents blocs temàtics, la formació d'un equip de mediació i la realització d'un projecte col·lectiu. Inclou activitats per treballar amb alumnes des dels 6 als 16 anys d'edat (tutoria, crèdit variable, eixos transversals...).
- Boqué, M.C. (2005). *Temps de mediación*. Barcelona: CEAC-Planeta.  
Taller de 30 hores per formar equips de mediació a l'àmbit educatiu, especialment indicat per a l'etapa secundària. Conté orientacions per a la persona formadora, dossier de treball per als alumnes, material fotocopiabla, manual del mediador, 10 situacions de mediació comentades per fer role-playing i presentació de la mediació en Flash.
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.  
Estudi del procés de mediació tan a nivell teòric com pràctic: orígens i història, revisió del concepte de mediació, models, descripció del procés i cultura de mediació. A causa de la seva versatilitat, es considera la mediació com una estratègia valuosa per a les nostres societats canviants i farcides de conflictes.
- Boqué, M.C. (2005). *Temps de Mediación*. Planeta-CEAC.  
Taller pràctic de 30 hores per crear i mantenir equips de mediació escolar: orientacions per a la persona formadora, dossier per als alumnes, CD amb presentació de la mediació en Power Point i material fotocopiabla.
- Boqué, M.C.; Corominas, Y.; Escoll, M.; Espert, M. (2005). *Fem les paus. Mediación 3 – 6. Proposta de gestió constructiva, creativa, cooperativa i crítica dels conflictes*. Planeta-CEAC (en premsa).  
Aquesta proposta pedagògica s'avança a la *Guia de mediación escolar* i en la mateixa línia planteja nombroses activitats pràctiques per tal de crear relacions positives entre els nens i nenes de l'escola i de facilitar vies positives a l'hora de fer front als conflictes.
- Brandoni, F. (comp.) (1999). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós.  
Diversos autors/es contribueixen a oferir una visió de la mediación escolar atenent a pràctiques existents, programes avaluats i grau de desenvolupament. Consta de tres parts: 1) Presentació dels programes de resolució de conflictes a l'escola (experiències nord-americanes); 2) Distintes perspectives sobre els conflictes escolars i tipus d'intervenció; 3) Implementació i avaluació de programes de mediación escolar. Resulta interessant la bibliografia facilitada per cada autor/a.

- Casamayor, G. (coord.). (1998). ***Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria***. Barcelona: Graó.  
Col·laboracions de diversos autors que aborden temàtiques de mediació, diversitat, autoestima, normes de convivència, comunicació i participació al centre, tipologia de conflictes, etc. Conté un article sobre el primer programa de mediació escolar implementat al País Basc.
- Cascón, P. i Beristáin, C. M. (1986). ***La alternativa del juego I. Juegos y dinámicas en educación para la paz***. Madrid: La Catarata.  
Recull de recursos didàctics basats en el joc cooperatiu per tal de construir grup amb els membres d'una classe, per exemple.
- Community Boards i Alzate, R. (2000). ***Resolución del conflicto. Programa para bachillerato y ed. Secundaria (Tomos I y II)***. Bilbao: Mensajero.  
Es tracta d'una adaptació dels programes experimentats des del 1982 als EEUU. Aquests programes tenen com a objectiu primordial contribuir a l'establiment d'una cultura de pau als centres educatius. Els continguts giren al voltant del conflicte, emocions, comunicació, cultura, mediació i implementació de programes.
- Cornelius, H. i Faire, S. (1996). ***Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente ... y disfrutar con las soluciones***. Madrid: Gaia Ediciones.  
Text de difusió, escrit amb l'estil de les obres d'autoajuda, optimista i de fàcil lectura. Una atractiva introducció al tema.
- Crary, E. (1994). ***Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional***. Barcelona: Integral.  
Manual pràctic sobre com afrontar els conflictes amb infants a partir dels tres anys. Aporta consells i material de treball (jocs d'avaluació) per dur a la pràctica. Adreçat fonamentalment a pares i mares.
- Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. (2003). ***La convivencia en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques***. Barcelona: Generalitat de Catalunya.  
Document que vertebrava la convivència als centres al voltant de tres eixos principals: formació, prevenció i intervenció. Recull experiències pràctiques en cadascun d'aquests àmbits i s'acompanya d'un CD-Rom amb materials per a la formació en competència social i d'un DVD amb tres experiències de mediació a l'ensenyament secundari. Es pot consultar a la web [www.gencat.ense](http://www.gencat.ense).
- Díaz, B. i Liatard-Dulac, B. (1998). ***Contre violence et mal-être. La médiation par les élèves***. París: Nathan.  
Les autores descriuen els programes de mediació entre companys que han experimentat des del 1993 a la perifèria de París. Encoratgen a utilitzar aquest tipus de programes i expliquen com implantar-los i avaluar els resultats.
- Diez, F. i Tapia, G. (1999). ***Herramientas para trabajar en mediación***. Buenos Aires: Paidós.  
Des de la pràctica com a mediadors a l'Argentina, els autors analitzen els elements més significatius del procés de mediació: comunicació, confiança, percepció, narratives, legitimació, reenquadrament, l'estil del mediador, etc. Com a bases teòriques, reconeixen les influències del model de Harvard (William Ury), del model transformatiu (Robert Bush i Joseph Folger) i del model circular-narratiu (Sara Cobb).
- Faber, A. i Mazlish, E. (1997). ***Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen***. Barcelona: Medici.  
Obra adreçada a pares i mares que proposa estratègies per ajudar els fills/es a afrontar sentiments, col·laborar, desenvolupar l'autonomia, millorar l'autoestima, etc. Ofereix consells pràctics i alternatives al càstig com a recurs en front del conflicte.
- Fernández, I. (1999). ***Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad***. Madrid: Narcea.



Obra dividida en dues parts ben diferenciades: (a) anàlisi de les causes psicològiques i socials de la violència i (b) agressió i àmbits d'actuació per abordar aquesta temàtica.

Girard, K. i Koch, S. J. (1997). ***Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores***. Buenos Aires: Granica.

Es tracta d'una obra per treballar i introduir el tema en grups d'educadors, ja que facilita programes, exercicis i recursos.

Horowitz, S. R. (1998). ***Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente***. Buenos Aires: Aique.

En el llibre es desenvolupa el programa "Mediación en la Escuela" que comparteix propostes teòriques amb l'enfocament de Harvard i de CREnet. L'autora presenta nocions fonamentals i exercicis pràctics per aplicar al centre educatiu des d'una posició transformadora.

Johnson, D.W. i Johnson, R.T. (1999). ***Cómo reducir la violencia en las escuelas***. Buenos Aires: Paidós.

Obra pràctica i informativa sobre actuacions educatives en la prevenció de la violència i la solució pacífica dels conflictes, entre les què destaca la mediació i el treball cooperatiu.

Judson, S. (ed.) (2000). ***Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la noviolencia***. Madrid: Catarata.

El manual mostra el resultat del treball sobre educació per a la pau realitzat en diverses escoles de Filadelfia. Incideix de forma especial en l'autoestima, autoconcepte, el fet de compartir... i ofereix algunes indicacions a les famílies. Al final presenta una selecció de literatura infantil i de jocs cooperatius.

Romero, C. (1999). ***Mediación escolar. (Quadern d'estudi núm. 2)***. Barcelona: ICESB.

Breu síntesi informativa sobre la mediació escolar, els elements que la conformen i les aportacions que realitza

Torrego, J. C. (coord.) (2000). ***Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para formación de mediadores***. Madrid: Narcea

Proposta de mediació escolar que aborda els principals temes que cal plantejar-se a l'hora d'introduir la mediació als centres. Proposa algunes activitats i aporta materials per a la formació de mediadors.

Université de Paix (2000). ***Graines de médiateurs. Médiateurs en herbe***. Bruxelles: Memor.

Introducció a la mediació escolar i proposta d'activitats pràctiques. Adreçat a l'educació primària.