

VIDA I CONFLICTE



Fina Dantí Vilalta
Dibuixos: Liliana Fortuny

Agraïments:

Mercè Monjo

Susanna Dols

*Juan Gutiérrez i Mireia Uranga de Gernika Gogoratuz
i al grup de mediadors de l'IES Lliçà*

ÍNDEX

ÍNDEX.....	3
PRELIMINAR.....	5
OBJECTIUS.....	6
CONTINGUTS	6
METODOLOGIA.....	6
AVALUACIÓ.....	7
UNITAT 1.....	8
CONEIXEMENT DEL GRUP.....	8
PRESENTACIÓ PER PARELLES.....	8
TARGETA DE PRESENTACIÓ.....	8
COM ES DIUEN ELS TEUS VEÏNS?.....	9
CADENA DE NOMS.....	9
EL FORMULARI O QUI ÉS..... EN EL GRUP.....	9
FRASES INCOMPLETES.....	10
INICIALS DE QUALITAT.....	11
MÍMICA.....	11
ELECCIÓ FORÇOSA.....	11
AUTORETRAT.....	12
UNITAT 2.....	13
LA COMUNICACIÓ.....	13
LA COMUNICACIÓ HUMANA.....	13
COMUNICACIÓ ENTRE JOVES I GRANS.....	14
MÉS SOBRE COMUNICACIÓ.....	16
DIBUIX PER PARELLES.....	17
EL MISSATGE DEL ROSTRE.....	18
CERCLE, FERRADURA, VENTALL.....	19
Cercle.....	20
Ferradura.....	20
Ventall.....	20
EL RUMOR.....	21
DICTAT DE DIBUIXOS.....	22
INVENTA LA NOTÍCIA/INVENTA LA HISTÒRIA.....	23
UNITAT 3.....	24
LA PRESA DE DECISIONS EN GRUP I EL DEBAT.....	24
L'HERÈNCIA.....	24
FRASES INACABADES.....	25
QUÈ S'HA D'ESTUDIAR?.....	26
EL DEBAT.....	28
L'ESCOLA ABANS I ARA.....	28
UNITAT 4.....	31
EL CONFLICTE.....	31
EL MIRALL.....	31
EL VENTALL.....	31
DEFINICIÓ?.....	33
REFRANYS.....	35
EL CICLE DEL CONFLICTE.....	37
EXPLICA'M.....	38
EL MAPA DEL CONFLICTE.....	38
UNITAT 5.....	40
PERCEPCIÓ. OPCIONS I ALTERNATIVES.....	40

LA PERCEPCIÓ.....	40
ELS 9 PUNTS.....	41
DONA VELLA-DONA JOVE.....	42
ALTRES DIBUIXOS.....	43
CREACIÓ D'UN DIBUIX QUE TINGUI DUES LECTURES.....	43
A LES SABATES DE L'ALTRE.....	43
UNA VEGADA HI HAVIA UN LLOP.....	44
UNITAT 6.....	47
LA MEDIACIÓ.....	47
EL DIVUITÈ CAMELL.....	47
D'EXCURSIÓ AL ZOOLÒGIC.....	47
QUÈ ÉS LA MEDIACIÓ?.....	48
ALTRES FORMES DE GESTIÓ POSITIVA DE CONFLICTES.....	49
SOBRE EL MEDIADOR.....	49
EL PROCÉS DE MEDIACIÓ.....	50
HABILITATS COMUNICATIVES EN MEDIACIÓ.....	52
L'ESCOLTA ACTIVA.....	52
NARRACIÓ EN PRIMERA PERSONA.....	52
EL VENTALL O LA PLUJA D'IDEES.....	52
L'EMPATIA.....	53
ASSERTIVITAT.....	53
SIMULACIONS O ROLE PLAY.....	54
EL RETARD D'EN SANTI.....	54
EL CAS DE LA SÒNIA.....	55
AVALUACIÓ.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	59
NOTES.....	60

VIDA I CONFLICTE

PRELIMINAR

El material que teniu a les mans està pensat per a alumnes d'Educació Secundària. Les diferents unitats, obertes i variades, permeten una adequació tant per als nois i noies de primer cicle com pels de segon, així com pels de batxillerat o cicles formatius. Aquestes unitats estan relacionades, i molt, i segueixen una linealitat; tanmateix es poden usar de manera independent.

Aquests materials han estat experimentats amb alumnes de 4rt d'ESO durant el curs 99-00 i també actualment, durant el primer trimestre del 00-01. **Vida i conflicte** és el títol d'un crèdit variable.

La temàtica del crèdit és adequada per al crèdit de tutoria.

Qui pot impartir-lo? L'àrea més propera és la de psicopedagogia, encara que pot impartir-lo qualsevol professor o professora a qui li interessi el tema i en tingui una formació. La primera vegada que es portà a l'aula l'impartí una professora de matemàtiques; la segona, una de llengua. És un crèdit d'educació en el conflicte, d'habilitats comunicatives i socials que pot incloure's, si es vol, en l'educació de valors. Uns valors que el professorat pot transmetre en la seva vida quotidiana al treball, exercint com a professor de qualsevol matèria però també pot introduir-los com a matèria específica, en les seves classes o bé en d'altres de més clarament encaminades a educar en la gestió de conflictes. Seria el cas d'aquest crèdit.

La valoració que es féu del crèdit entre alumnes i professora durant el curs 99-00 va permetre esmenar-lo, afegir-hi o treure-hi activitats segons el criteri de les persones que van treballar-lo.

Les diferents unitats (1. **Coneixement del grup**, 2. **La comunicació humana**, 3. **La presa de decisions en grup i el debat**, 4. **El conflicte**, 5. **Percepció i opcions** i 6. **La mediació**) contenen moltes activitats i jocs de dinàmica de grups recollits de l'experiència de diferents cursos, de la mateixa pràctica educativa o de lectures variades dels clàssics sobre dinàmica de grups i comunicació. Hi ha algunes adaptacions de jocs o exercicis que provenen directament de l'obra *Dinámica de grupos en formación de formadores* de M^aJosé Pérez de Villar i Carmen Torres Medina (Herder) i de la *Caja de herramientas. IV curso de capacitación para el entrenamiento en tratamiento de conflictos* (1999), del grup Gernika Gogoratuz. Ambdues obres són presents a la bibliografia.

Els dibuixos han estat creats especialment per aquest crèdit per Liliana Fortuny ©

Elaborar aquest crèdit i impartir classes amb joves sobre comunicació i conflicte ha estat gratificant i positiu, per mi com a professora i pel grup d'alumnes que es van sentir veritables protagonistes.

OBJECTIUS

- Viure els diferents comportament dins d'un grup, l'acceptació dels altres, el respecte i alhora la capacitat de mantenir les pròpies opinions, interessos,...
- Valorar l'autoestima .
- Procurar que hi hagi un creixement personal a partir de les relacions amb el grup i de la pròpia experiència personal.
- Valorar la convivència, la cooperació, el treball conjunt i la capacitat de compartir.
- Prendre decisions de grup, per consens.
- Estudiar les característiques de la comunicació humana i els seus efectes sobre la conducta de les persones.
- Comprendre el conflicte i estudiar-lo.
- Estudiar la percepció humana o les diferents maneres de veure la realitat. Veure opcions i alternatives davant d'un conflicte o d'un tema.
- Conèixer la mediació i d'altres maneres de treballar els conflictes.
- Manejar habilitats comunicatives com l'escolta activa, l'empatia, les simulacions, etc.

CONTINGUTS

(de conceptes, procediments, valors i actituds)

- El coneixement i cohesió del grup. La dinàmica de grups. El coneixement d'un mateix i dels altres. L'autoestima.
- La comunicació humana: definició, elements, possibilitats diverses en la interpretació dels missatges, axiomes de la comunicació.
- La presa de decisions en grup. El consens. El debat.
- El conflicte. Elements del conflicte per a la seva comprensió. Possibles definicions. Conflicte i vida. Diferents maneres d'afrontar-lo. El cicle del conflicte. El mapa del conflicte.
- La percepció. Opcions i alternatives davant d'un conflicte, d'un tema, d'un cas concret. Capacitat de posar-se en el lloc d'un altre.
- La mediació. Definició. Característiques i elements. altres formes de gestió positiva de conflictes. Procés de mediació. Habilitats comunicatives més freqüents en mediació: escolta activa, preguntes obertes, el ventall o pluja d'idees, l'empatia, l'assertivitat, les simulacions.

METODOLOGIA

- La motivació a partir del fet viscut, de la vivència personal dels casos que van sorgint entre les persones que integren el grup.
- El dinamisme i la participació.
- El convenciment que les persones del grup són els veritables protagonistes.
- L'ús de la dinàmica de grups i de les tècniques pròpies de la gestió positiva de conflictes.
- Abans de donar un contingut nou, partir de la pràctica o de la pròpia experiència.
- El joc.
- La dramatització.
- L'expressió oral i escrita.

- El treball individual, per parelles i de grup.
- L'ús de l'assemblea de classe.
- La participació i col·laboració de tots en les activitats a l'aula i fora de l'aula (recerques, deures,...)

AVALUACIÓ

- Contínua: un cop acabada cada una de les activitats hi ha una valoració.
- Aquesta valoració es pot fer oral, escrita, individual o en grup.
- En tot moment saben el per què de l'activitat, l'objectiu. Això facilita la seva avaluació.
- Autoavaluació. Avaluació en grup. Avaluació del professor. La nota final és el conjunt de diferents models de valoració.
- Es valoren actituds, participació,... a part del treball i de l'elaboració d'un dossier.
- Avaluació final: un debat i la resposta a un qüestionari.

UNITAT 1

CONEIXEMENT DEL GRUP

Les tres primeres sessions del crèdit es dediquen bàsicament a la coneixença i cohesió del grup. Al centre, el grup, pot ser que es conegui molt o que només s'hagi vist alguna vegada o hagi coincidit en algunes classes. La **dinàmica de grups** serà una de les metodologies d'aquest crèdit i s'anirà practicant en totes les sessions. La primera unitat però està formada per **jocs de dinàmica de grups** per al coneixement de totes les persones i la cohesió del grup.

Són sessions de presentació de les persones on també es destacarà el per què d'un crèdit d'aquestes característiques en el sentit que es dona un valor a les relacions i que és força interdisciplinari. A partir d'unes pràctiques de grup coneixeran els objectius del crèdit, els continguts, la metodologia i la manera d'avaluar. Objectius, continguts, metodologia i avaluació.

PRESENTACIÓ PER PARELLES

Objectius: conèixer les diferents persones del grup. Perdre la vergonya: per començar, no parlen directament d'ells mateixos sinó que presenten a l'altre. Això facilita l'expressió tractant-se d'una de les primeres sessions. Veure les expectatives del crèdit, què n'esperen. Confeccionar el programa de temes que es treballaran.

Instruccions: s'asseuen per parelles, triant una parella que no es conegui gaire, si és possible. En primer lloc, un fa l'entrevista a l'altre i després al revés. Es tracte de preguntar-se sobre el nom amb el qual volen que se'ls anomeni, quins elements del seu caràcter són els que més els identifiquen, quines perspectives de futur tenen i què esperen d'aquest crèdit.

Un cop les parelles han tingut temps d'entrevistar-se, el grup s'asseu en rotllana i l'un presenta l'altre davant del grup.

És bo poder-se dir el nom que a un li agrada però de vegades hi ha algú que és anomenat amb algun motiu desagradable. Llavors cal anar alerta. Aquesta activitat pot fer-se amb d'altres preguntes, segons el grau de confiança i coneixença del grup. Va bé, però, pausar la conversa per parelles.

Com que una de les preguntes és "què s'espera del crèdit", es pot acabar l'activitat explicant els objectius, continguts, metodologia i criteris d'avaluació de les diferents unitats del crèdit.

Valoració: com s'han sentit quan l'altre els presentava?

TARGETA DE PRESENTACIÓ

Objectiu: conèixer les diferents persones del grup.

Instruccions: aquest és individual i es pot fer abans o després de l'anterior.

Cada alumne té un foli, que un cop ple el col·locarà damunt la seva taula en aquesta posició [^].

Només utilitzant una quarteta, cal escriure a l'extrem esquerra el **nom** amb el qual volen que se'ls anomeni; a l'extrem superior dret, tres **adjectius** que els defineixin; a l'extrem inferior esquerre, **un lloc** on els agradaria viatjar i a l'extrem inferior dret, **un espai de TV** que els agradi especialment. Exemple:

SUSANNA	IRÒNICA AMABLE SERVICIAL
EGIPTE	PARTITS DE FUTBOL
MARROC	INFORMATIUS

Cadascú col·loca la cartolina sobre la seva taula de manera que tothom la vegi bé i es pot fer un recorregut de visita per conèixer com s'ha presentat cadascú.

COM ES DIUEN ELS TEUS VEÏNS?

Objectiu: aprendre els noms de les persones del grup. Memoritzar. Aconseguir que es vagin trobant a gust entre ells.

Instruccions: tots asseguts en rotllana i un al mig, dret (pot posar-s'hi la professora per començar).

El del mig pregunta a un de la rotllana: **com se diuen els teus veïns?** S'ha de dir el nom amb el qual volen ser anomenats; si no contesta correctament, és ell qui ocupa el lloc del mig. Si contesta correctament, se li pregunta: **vols nous veïns?** Si contesta que sí, tots canvien de lloc (aquesta part, si són molt moguts, no cal fer-la) i el del mig aprofita per asseure's on pugui, continua al mig el que queda sense lloc; si contesta que no, el del mig pregunta: **qui vol canviar de veïns?** I el que vol canviar de veïns ha de dir dos noms i llavors el del mig mira d'asseure's en un dels llocs que han d'ocupar els nous veïns;

Aquest és una mica mogut però és divertit i va bé per aprendre els noms de tots.

CADENA DE NOMS

Objectiu: repassar els noms de les persones del grup. Agilitzar la memòria.

Instruccions: altra vegada, asseguts en rotllana. La professora diu el seu nom i el de la seva esquerra ha de repetir el nom de la professora i el seu i així tots els altres... (els últims ho tenen més difícil!) També és un joc per agilitzar la memòria i segur que el coneixen.

EL FORMULARI O QUI ÉS..... EN EL GRUP

Objectiu: parlar entre ells. Relacionar-se tots, sense discriminació.

Instruccions: cada alumne, inclosa la professora, ha d'aconseguir d'omplir el formulari amb els noms de la gent del grup. **Cap nom pot fer-se servir més d'una vegada.**

Valoració: després, asseguts en cercle es parla sobre quin ítem ha estat més difícil de contestar? Què s'ha après? Què ha sorprès?

Segons el grup, es poden inventar nous ítems. Va bé que entre les preguntes menys compromeses, com el color del cabell, per exemple, n'hi hagi de més personals com "a qui t'agradaria conèixer més?", per exemple.

1. Una persona del grup que no hagi sortit mai d'Espanya.....
2. Una persona del grup que ha viatjat per Europa.....
3. Una persona del grup que té el mateix nombre de germans que jo.....
4. Una persona del grup que no hagi canviat mai de casa.....
5. Una persona del grup a qui li agradin més les matemàtiques que la llengua.....
6. Una persona del grup a qui li agradi el mateix esport que a mi.....
7. Una persona del grup que només veure-la ja m'ha agradat.....
8. Una persona del grup que m'agradaria conèixer més.....
9. Una persona del grup que fa els anys la mateixa estació (primavera, estiu, hivern, tardor) que jo.....
10. Una persona del grup que té el mateix color de cabell que jo.....
11. Una persona del grup que vol fer batxillerat.....
12. Una persona del grup que, quan acabi 4rt d'ESO vulgui anar a treballar.....
13. Una persona del grup que té el mateix color d'ulls que jo.....
14. Una persona del grup que és més alta que jo.....
15. Una persona del grup a qui li agrada, més que cap altre, el color vermell.....

FRASES INCOMPLETES

Objectiu: conèixer-se, ara ja d'una manera més profunda.

Instruccions: la professora comença una de les frases següents i els alumnes l'han de completar. Es pot anar adreçant a persones en concret, pel seu nom, o començar per un i seguir la volta i pot anar variant el començament de les frases, al seu aire, però de manera que hi participin tots. Una altra possibilitat és que tots tinguin escrits els començaments de frases i que ho facin entre ells, és a dir, que el que acaba la frase en comença una altra.

Valoració: val la pena, en aquest cas especialment, de fixar-se com s'han sentit a l'hora de continuar segons quines frases. Segons el nivell de confiança que s'hagi creat les frases poden resultar més o menys personals.

1. M'agrada.....
2. Algunes vegades desitjo.....
3. Quan trec males notes.....
4. No puc.....
5. La majoria de les persones que conec.....
6. Necessito saber.....

7. Quan entro en un grup nou.....
8. Lamento.....
9. El meu objectiu.....
10. Tinc por.....
11. Estic orgullós.....
12. Una cosa bona que ha passat fa poc és.....

INICIALS DE QUALITAT

Objectiu: jugar amb els mots, alhora que es van definint i caracteritzant.

Instruccions: Aquest és més senzill que l'anterior i permet relaxar-se si hi hagués una mica de tensió. El grup s'asseu en cercle i cadascú es presenta dient el seu nom i el primer cognom. Llavors han de dir un nom o un adjectiu començat per la mateixa inicial del nom i cognom. Exemple: Salvador **M**anuvers: s**i**barita i m**i**steriós.

En el cas que algú tingui dificultat per trobar els propis adjectius, els altres poden col·laborar-hi.

MÍMICA

Objectiu: mostrar-se tal com un és i valorar l'autoestima.

Instruccions: La professora anima els alumnes a expressar amb mímica una qualitat personal, talent, interès, afecció, etc. I que el grup descobreixi el que vol expressar cadascú. Aquest no pot ser mai el primer..., normalment la vergonya i timidesa d'expressar-se davant el grup dramatitzant pot dificultar l'exercici. En tot cas, va bé que el comenci el formador i també és bo començar amb afeccions abans que amb sentiments o qualitats personals.

ELECCIÓ FORÇOSA

Objectiu: treballar el valor de les pròpies decisions. Cohesionar el grup.

Instruccions: es col·loquen els seients a la paret i es deixa un espai al mig. La professora formula una pregunta sobre alguna cosa que exigeixi fer una elecció entre dues alternatives i, segons l'elecció s'han de col·locar a un costat o a l'altre. Després entre ells, parlen del perquè de la seva elecció. Ningú no es pot quedar al mig.

Les preguntes poden ser com algunes de les següents (tenint en compte que el que es pretén és cohesionar el grup i que es coneguin més. També és útil per trencar possibles inhibicions o barreres entre les persones del grup):

- Platja o muntanya?
- Ets tímid o extravertit?
- Ets líder o seguidor?
- T'agrada el futbol o passes de futbol?
- Què prefereixes TV o ordinador?
- Prefereixes estar rodejat de gent o sol?
- Estudiar o treballar després de l'ESO?

...

AUTORETRAT

Objectiu: Ser acceptat pels altres, tal com som.

Instruccions: cadascú escriu el seu autoretrat destacant els trets físics i de caràcter que sobresurten o que un valora. Es tracta d'escriure una descripció d'unes 10 o 15 línies, sense allargar-nos perquè hi hagi temps d'acabar la pràctica en una sessió. No cal signar el text. El professor el recull i els llegeix en veu alta davant del grup. Els altres han d'endevinar de qui es tracta. Es pot incloure, entremig, l'autoretrat del professor.

Pot servir com a model el fragment de Josep Pla on destaca la descripció de l'aspecte físic però també se'n desprenen trets de caràcter o de personalitat, manera de ser... El text de Josep Pla pot ajudar a ser creatius i originals per l'ús del llenguatge, per exemple quan descriu els seus ulls diu metafòricament que són “una incisió d'escletxa de guardiola” o que són uns ulls “sense educació”.

Alçada: 1 metre 74... El meu crani tendeix notòriament a la braquicefàlia. Sóc un cap curt i afegiré que sóc un cap gros. El meu cap està abundantment poblat de cabells... Tinc un front normal, dret i vertical al pla de la terra... D'aquest front, tot baixant, se'n desprèn un nas que en altres temps fou molt correcte... Sota les celles poblades i les pestanyes desproveïdes de llargada,... els ulls petits, tancats dins d'una incisió d'escletxa de guardiola, tenen una certa vivacitat... Són uns ulls sense educació i sense hipocresia, que em traeixen, sembla, a cada moment. Aquest defecte dels meus ulls és característic de les meves faccions, extremament mòbils. Tinc la cara notòriament plana i els pòmuls amples i sortits. Això féu dir a alguns amics de Barcelona... que jo semblo un rus del Mediterrani... Tinc la boca grossa, els llavis notòriament molsuts i una dentadura excel·lent. Les orelles, normals i molt separades del crani. Maxil·lar fort —encara que sense cap exageració de voluntarisme hipotètic... No he portat mai, fins ara, barba o bigoti... No he portat mai cabellera... Algunes senyoretes diuen que tinc les mans ben fetes... Calço un 38-39. Tinc un peu petit i bonic i, malgrat tenir un cap tan gros, la meva cama és més aviat fina... En realitat, tinc el cap gros, l'estómac petit, la boca vulgar i el cor divers.

Josep Pla, *El quadern gris* (fragments)

Valoració: després de cada lectura del seu autoretrat, es parla i s'opina sobre l'aportació de cadascú, tant a nivell d'expressió com de contingut del text.

UNITAT 2

LA COMUNICACIÓ

LA COMUNICACIÓ HUMANA

Objectiu: estudiar els elements de la comunicació humana. Adonar-se del seu valor relacional.

Instruccions: el crèdit conté alguns moments, pocs d'exposició del professor. Aquest n'és un. És bo que aquests moments no s'allarguin massa i que hi hagi interacció professor-alumne mentre s'explica. El tema ho permet perquè en tot moment es poden posar exemples del que s'explica.

Aquest tema els engloba tots, però ens ha semblat convenient d'introduir el tema de la comunicació de manera general per tal de valorar la importància de la comunicació humana i les activitats d'aquesta unitat, com a tècniques comunicatives, ja aniran adreçades a fomentar les habilitats comunicatives més properes a la mediació o a d'altres tècniques de gestió de conflictes.

Es pot començar la unitat amb una classe més teòrica sobre comunicació i combinar la teoria amb algun dels jocs que es proposen.

La **comunicació** és un dels fets fonamentals de l'existència humana. A través de la comunicació les persones intercanvien, de manera interactiva, idees, sentiments, emocions, béns,... És per tant, un fenomen social. Les persones intercanviem idees, coneixements, sentiments, propòsits,...a través de diferents mitjans.

És important distingir entre **comunicació i informació**. Quan parlem d'informació ens referim només al conjunt de dades, fets, esdeveniments percebuts, recollits, registrats o acumulats independentment que hagin de ser comunicats o utilitzats. Pel contrari, la comunicació es refereix al mateix fet de la transmissió d'aquesta informació.

Per tant, la **informació** és el **missatge** i la **comunicació** és el **procés** de transmissió.

La comunicació és **dinàmica**, es troba sempre en moviment i els seus components s'interaccionen, és a dir, cada un d'ells influeix en els altres.

Una possible definició de comunicació humana és la següent: La comunicació humana és un procés que es caracteritza per incloure dos o més **emissors-receptors**, entre els quals circulen **missatges** per diferents **canals** al mateix temps; aquests missatges s'**influeixen mútuament** i es donen en un context d'**espai** i de **temps**.

Els elements de la comunicació humana, per tant, són: emissor, receptor, codi, missatge, canal i situació o context social.

EMISSOR: persona o grup de persones que produeixen un missatge

RECEPTOR: Persona o grup que rep el missatge.

Emissor i receptor intercanvien constantment els seus papers.

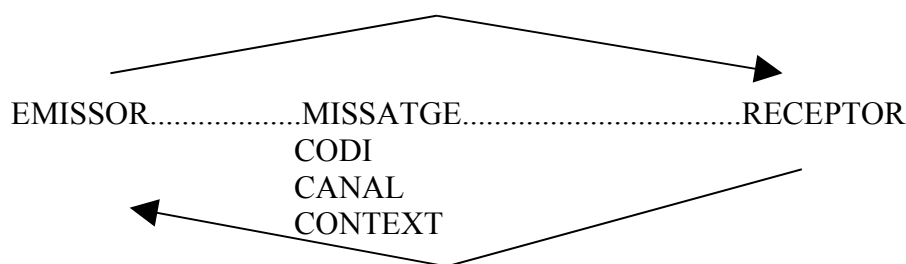
CODI: és el sistema de signes que es combinen a partir de regles conegudes tant per l'emissor com pel receptor. (el llenguatge, per exemple. Ells poden posar exemples d'altres codis)

MISSATGE: idea, concepte, sentiment que l'emissor envia al receptor a través d'un CANAL. Els canals que utilitzem per comunicar-nos són els següents:

* **Canal verbal:** les paraules, el llenguatge, el que s'anomena component digital de la comunicació. És el canal privilegiat de les persones humanes i el que ha permès que aquestes evolucionessin respecte als animals. És el que conté més matisos i més informació. Té un caràcter **dennotatiu**, una paraula "vol dir", "es refereix a", i un altre de **connotatiu**, quan una mateixa paraula dita en un context diferent determina una cosa o una altra. Aquests dos aspectes són molt importants en les tècniques de mediació.

* **Canal para-verbal** o no verbal, és a dir, el gest, el to, el volum, el ritme, el moviment,... És el que s'anomena component analògic de la comunicació i és una font d'informació molt vàlida per a les relacions perquè no sempre diem el que pensem ni diem el que sentim, en canvi podem "dir" més espontàniament o inconscient amb el to o amb la rigidesa d'un gest, per exemple.

SITUACIÓ O CONTEXT: circumstàncies que permeten interpretar correctament el missatge i que permeten el procés comunicatiu (exemples: una reunió, un dinar familiar, un programa de ràdio on la gent truca i participa, etc. també està bé que els exemples els posin ells, qualsevol situació comunicativa és un context). el context dóna pautes de com hem d'entendre el que es diu. Una mateixa afirmació en un context o en un altre, com per exemple "Mans enlaire" dit en una classe d'educació física o en un robatori. Canviar expressions de context és un dels recursos propis dels acudits.

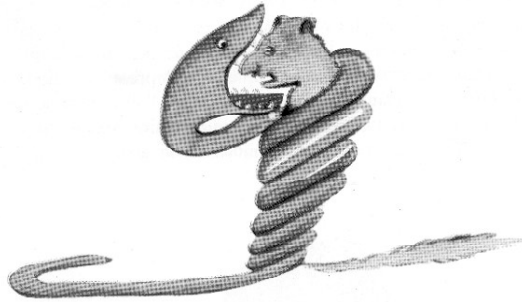


COMUNICACIÓ ENTRE JOVES I GRANS

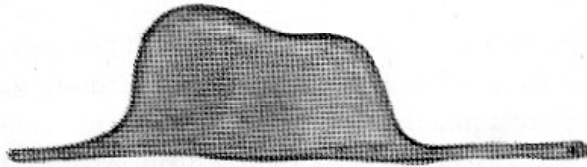
Objectiu: adonar-se de la importància de la comunicació humana en les relacions, en com pot influir en el comportament, caràcter de les persones.

Instruccions: llegir i analitzar el contingut d'aquest fragment del *Petit príncep*. L'anàlisi pot portar a parlar entre tots sobre la comunicació entre joves i grans. Quins problemes sorgeixen? Exemples concrets que s'hagin trobat a la família, amb els professors,...

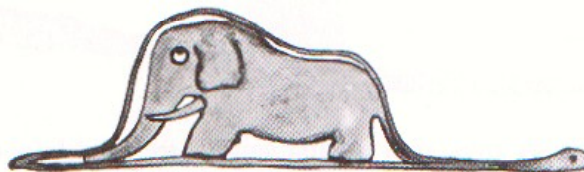
Quan tenia sis anys, una vegada vaig veure un dibuix magnífic en un llibre sobre la selva verge que es deia Històries viscudes. Representava una boa empassant-se una fera. Aquí teniu la còpia del dibuix.



El llibre deia: «Les boes s'empassen la presa tota sencera, sense mastegar. Després no es poden moure i dormen durant els sis mesos de la digestió.» Hi vaig rumiar molt, aleshores, en les aventures de la selva i, per la meva banda, amb un llapis de color, vaig fer el meu primer dibuix. El meu dibuix número 1 era així.



Vaig ensenyar la meva obra mestra a les persones grans i els vaig preguntar si el dibuix els feia por. Em van respondre: «¿Per què hauria de fer por un barret?» El meu dibuix no representava un barret. Representava una boa que digeriria un elefant. Aleshores vaig dibuixar l'interior de la boa, perquè les persones grans ho poguessin entendre. Sempre necessiten explicacions. El meu dibuix número 2 era així:



Les persones grans em van aconsellar que deixés estar els dibuixos de boes obertes i tancades i que més valia que m'interessés per la geografia, la història, el càlcul i la gramàtica. Així va ser que vaig abandonar a l'edat de sis anys una magnífica carrera de pintor. M'havia desanimat el fracàs del dibuix número 1 i del dibuix número 2. Les persones grans no entenen mai res, totes soles, i per

als nens és molt pesat haver-los de donar sempre explicacions i més explicacions.

Per això vaig haver d'escollir un altre ofici i vaig aprendre a pilotar avions. He volat una mica per tot el món. I la geografia, és veritat, m'ha servit molt. Sabia distingir, al primer cop d'ull, la Xina d'Arizona. És molt útil, si t'has perdut durant la nit.

D'aquesta manera, al llarg de la meua vida, he tingut una pila de contactes amb una pila de gent seriosa. He viscut molt entre les persones grans. Les he vistes de molt a prop. Això no ha fet millorar gaire la meua opinió.

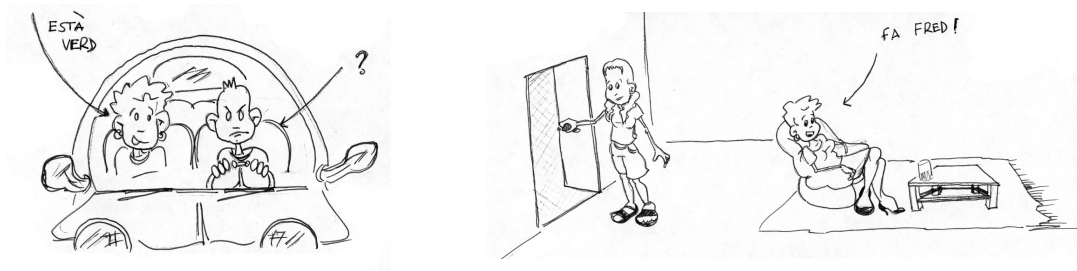
Quan en trobava una que em semblava una mica lúcida, hi feia l'experiment del número 1, que sempre he conservat. Volia saber si era realment comprensiva. Però sempre em responia: «És un barret.» Aleshores ja no li parlava ni de boes, ni de selves verges, ni d'estrelles. Em posava al seu nivell. Li parlava de bridge, de golf, de política i de corbates. I la persona gran estava ben contenta d'haver conegut un home tan assenyat.

Antoine de Saint Exupéry, *El petit príncep*

MÉS SOBRE COMUNICACIÓ

La comunicació és el tema central del procés de mediació i també en d'altres mètodes de gestió positiva de conflictes. Qualsevol moment d'un conflicte es produeix en un moment comunicacional i en un context determinat i la conducció del conflicte, així com el moment de l'acord, també són actes comunicatius.

Les paraules volen dir moltes coses, depèn del moment que es diguin, del to que s'utilitzi, del gestos, ... hi donarem una interpretació o una altra. En un acte comunicatiu com ho pot ser una classe, tothom ha escoltat el mateix però les interpretacions i impressions de cada un poden ser molt diferents. Fixem-nos amb aquests exemples:



En cada una d'aquestes situacions, què entén el receptor quan li diuen “està verd”? o “fa fred”?

Estem vivint a l'era de les comunicacions, ens podem comunicar fàcilment amb persones de tot el món i la informació que rebem a través dels mitjans de comunicació és tan enorme que som incapaços de digerir-la. I, tanmateix, la gent es queixa de “falta de comunicació”.

A la pràctica, la comunicació humana conté uns axiomes bàsics:

AXIOMA 1: No és possible no comunicar-se. Quan ens trobem en presència d'un altre sempre ens comuniquem, sempre hi ha un missatge, encara que l'altre no accepti la comunicació.

* AXIOMA 2: Tota comunicació té un aspecte de contingut i un altre de relacional.

* AXIOMA 3: La naturalesa d'una relació depèn de la puntuació de les seqüències de comunicació entre els comunicants. La comunicació té un caràcter circular, és la interacció-intercanvi de missatges entre comunicants dins d'un context temporal.

* AXIOMA 4: Els éssers humans es comuniquen tant digitalment com analògica, és a dir amb el llenguatge i amb el gest. Ambdós elements s'entrecreuen en la comunicació i al mateix temps s'ofereixen missatges dels dos tipus, dins d'un mateix context. De vegades, aquests dos tipus de missatges no coincideixen, per exemple quan veiem una persona que fa mala cara i li preguntem "com estàs" i ens contesta "molt bé". Es tracta d'un **doblet missatge**.

* AXIOMA 5: Tots els intercanvis comunicacionals són simètrics o complementaris, segons estiguin basats en la igualtat o en la diferència. Una interacció simètrica seria, per exemple, quan un crida i l'altre també; una de complementària, quan un crida i l'altre calla.¹



Tots aquests axiomes estan relacionats amb les relacions de comunicació i en transmeten la seva complexitat. Hi ha, encara, d'altres elements de la comunicació humana, en aquest context de relació, que no s'han esmentat, com **la comunicació paradoxal**, quan diem el contrari del que realment volem dir i, finalment, una consideració molt útil en gestió de conflictes: les persones parlem diferent quan estem soles que quan hi ha algú que ens observa..

En qualsevol moment de l'exposició es pot preguntar l'alumne sobre els aspectes de la comunicació, és un tema molt conegut per ells i va bé partir del que ells diuen o saben. Per parelles poden inventar una situació comunicativa i aplicar-hi tots els elements de la comunicació que s'han explicat

DIBUIX PER PARELLES

Objectius: entrenar la capacitat de compenetració

Afavorir la relaxació

Sensibilitzar el comportament dominant-submís

Observació de la comunicació no verbal.

Instruccions: En grups de 2.

Asseguts en una taula, l'un de cara a l'altre

Un full i un llapis

Sense parlar, agafen els dos junts el llapis i dibuixen en comú una casa, un arbre i un gos.

Signen el dibuix junts, sense parlar

Els dos qualifiquen amb una nota el dibuix, sense posar-se prèviament d'acord, i l'escriuen a peu de pàgina.

Hi ha una variant que es pot fer abans o després: s'asseuen de costat i cada un ha de pensar un dibuix i intentar dibuixar-lo pel mateix procediment: tots dos alhora han de realitzar el dibuix que pensat. Les parelles comentaran els dibuixos que han fet a través del projector.

Anàlisi: facilitat o dificultat de fer un dibuix en comú

Hi ha hagut tibantor?

Ha conduït un o s'ha fet ara un ara l'altre, o res d'això?

EL MISSATGE DEL ROSTRE²

Objectiu: comprovar com la imatge física de l'interlocutor condiciona les comunicacions interpersonals.

Veure com ens comuniquem a través de les expressions.

Veure com moltes de les nostres expressions tenen sentit d'acord amb la situació i experiències particulars de les persones.

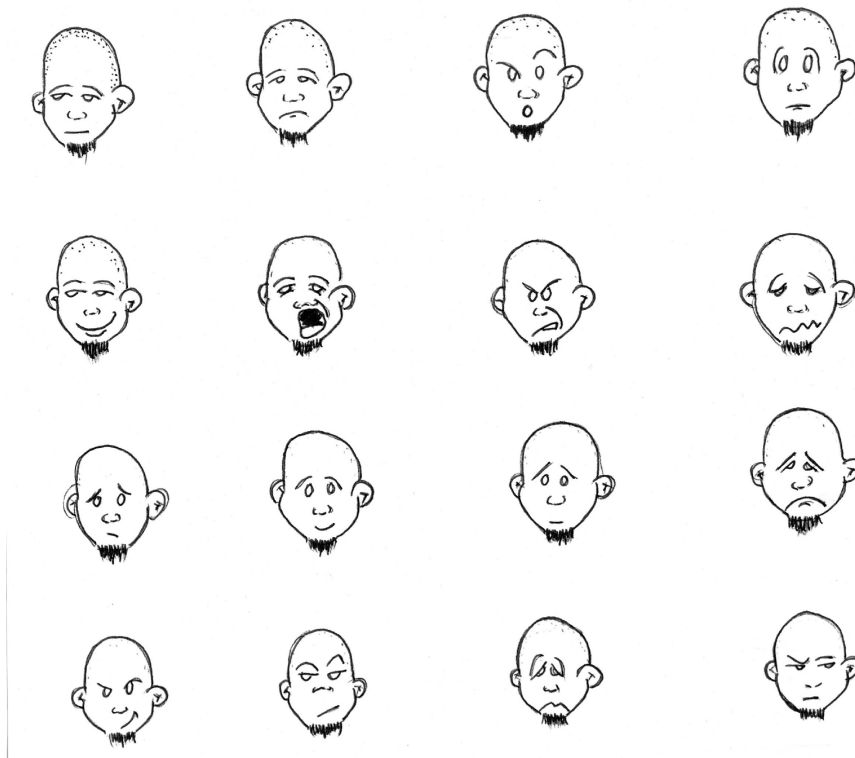
Instruccions: grups de 3 o 4

Cada grup qualifica els rostres (més avall, en un full per ells) aplicant alguna característica a les seves expressions.

Cada grup decideix quina actitud s'hauria de prendre per establir una comunicació amb cada un dels rostres representats.

Cada participant, de manera individual, tria el rostre que més se li assembla.

Discussió entre tots.



Trets de caràcter que es poden donar o no:

- Extravertit-introvertit
- Retret-expansiu
- Intel·ligent-babau
- Alegre-trist
- Simpàtic-antipàtic
- Bo-dolent
- Enèrgic-tou
- Dominant-submís
- Franc-reservat
- Confiat-desconfiat
- Orgullós-senzill
- Segur-insegur
- Egoista-generós
- Atent-distret
- Moral-immoral
- Sociable-insociable

Anàlisi: la comunicació la realitzem a través del nostre cos, en aquest cas la cara.

Les expressions poden ser interpretades de diferent manera i aquesta interpretació que cada un fa es relaciona amb la seva vida personal.

Les comunicacions interpersonals estan molt condicionades per la manera com un percep la imatge del seu interlocutor

Els trets facials ens indiquen l'estat d'ànim del nostre interlocutor, així com el caràcter

Preguntes possibles:

Per què davant d'un mateix rostre els grups han tingut diferents percepcions i els han aplicat diferents trets?

Per què ens comportem amb l'interlocutor en funció de les percepcions que tenim d'ell a partir del seu rostre?

CERCLE, FERRADURA, VENTALL

Objectiu: demostrar els efectes d'un model de comunicació sobre una manera de treballar i sobre les relacions socioemotives dels membres.

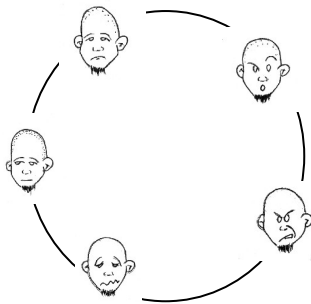
Instruccions: tres grups de 5

Cada un dels membres del grup disposarà de 5 targetes amb 5 símbols i només un serà comú a les 5 targetes. Hi haurà varies rondes.

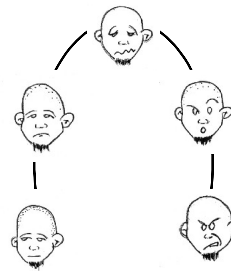
La feina consisteix a endevinar quin és el símbol comú a cada ronda.

- No es pot dir ni una paraula
- El grup es pot comunicar per escrit, amb papers preparats prèviament.
- S'assigna a cada grup un sistema diferent de comunicació: cercle, cadena, estrella
- Es poden situar al voltant d'una taula conforme a l'esquema que marquen els dibuixos.

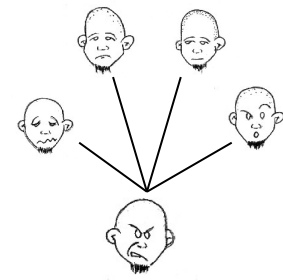
- Quan el grup ha reconegut el símbol comú, aixeca la mà i se li donen les fitxes de la ronda següent.
- Seria bo controlar el temps de cada grup.



Cercle



Ferradura



Ventall

+	O	◆	♥	▽
▽	*	◆	♥	+
*	+	O	◆	♥
O	♥	+	*	▽
▽	*	O	◆	♥

Anàlisi:

- Quin model de comunicació acaba primer?
- Quines maneres d'organització col·lectiva s'han donat?
- Quin ha estat el grau de satisfacció dels membres de cada subgrup?

- Quina ha estat la posició del cap?
- Quines estratègies ha utilitzat cada grup?

Aquests models de comunicació en grups han estat estudiats i donen el següent esquema:

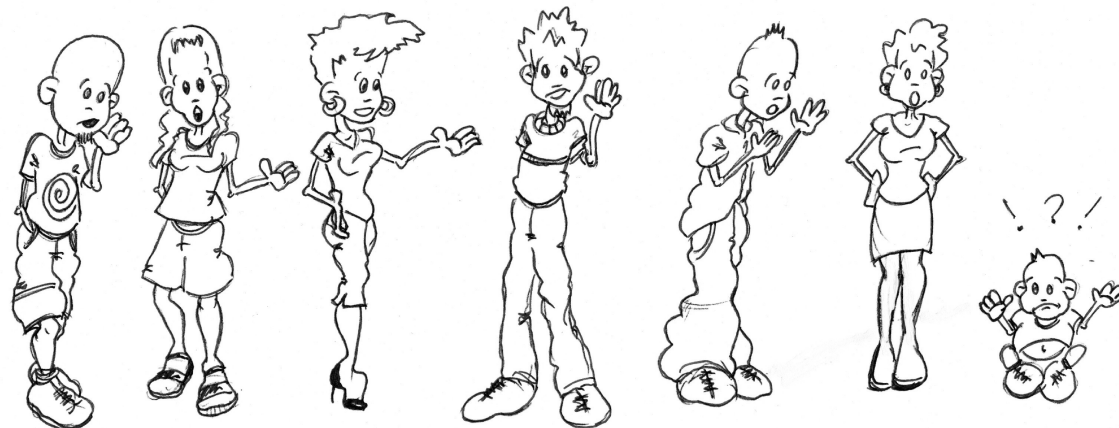
MODELS DE CONSTEL·LACIÓ³

	CERCLE	CADENA	ESTRELLA
RAPIDESA	Escassa	Gran	Gran
EXACTITUD	Escassa	Gran	Gran
ORGANITZACIÓ	Inestable	Lenta, estable	Ràpida, estable
PAPER DEL CAP	Indefinit	Clar	Molt clar
SATISFACCIÓ	Molt gran	Escassa	Molt escassa

Aquests models de col·locació per comunicar-se, crec que poden anar bé per parlar de quina seria la millor manera de fer un treball en grup per a qualsevol matèria o quina seria la millor col·locació per parlar de resoldre un problema. Si més no es pot veure que

El cercle permet més comunicació entre tots, i per tant, més satisfacció i en canvi l'estrella o la cadena dificulta més la participació del grup. De vegades, però, que hi hagi un cap pot anar la mar de bé. Pot donar per parlar-ne i que ells s'imaginin situacions reals amb un model o un altre. La col·locació habitual d'una classe, amb quin model s'assemblaria més?

EL RUMOR



Objectius: comprovar i demostrar com es pot distorsionar la comunicació quan es tracta d'un rumor que passa d'una persona a una altra.

Agilitzar la memòria

Instruccions:

- 4 o 5 voluntaris surten fora de la classe
- Es lliura una història o notícia als que queden a la classe i es llegeix en veu alta.
- Entra el primer voluntari i se li **explica** la història (NO LLEGIDA). Aquest l'ha de transmetre al segon voluntari i així successivament.
- No està permès fer preguntes
- Al final es compara la informació de l'últim amb la història inicial.

En un diari va aparèixer la notícia següent:

L'angoixa de Moussambani

Un guineà competeix cinc mesos després d'aprendre a nedar.

Del balcó de la Vila Olímpica hi penja una frase misteriosa: Eric the swimmer (Èric el nedador). Es refereix al protagonista d'una carrera singular en la primera sèrie dels 100 metres. El nedador de Guinea Equatorial es quedà sol després de les desqualificacions per sortides falses dels altres nedadors. El que va passar després va fer aixecar de la cadira a les 18.000 persones del públic.

Moussambani es llançà a l'aigua i va començar a bracejar com un aprenent, les cames verticals, el cap a dreta i esquerra, la braçada com aquell que va a la deriva...

Alguns encarregats de seguretat, preocupats, ja estaven disposats a tirar-se a l'aigua per salvar el naufrag...

Fins ahir, mai no havia nedat 100 metres. I només feia cinc mesos que havia començat a nedar.

Se li valorà el seu esforç com a exemple de superació de la vella tradició olímpica.

El guineà comentà: «La gent pot pensar el que vulgui, però la repercussió del que he fet servirà perquè molts organismes s'adonin de les necessitats del meu país.

(Adaptació d'una notícia a *El país* del 20 de setembre de 2000)

Anàlisi: Discutir com ens ha arribat la comunicació i com depèn de l'interès i de la interpretació que se li dona.

Les distorsions poden ser degudes a deficiències en:

EMISSOR: volum de veu, intenció, rapidesa, defectes de vocalització,...

MISSATGE: codis ambigus, incomplets, estructura desordenada, ...

CANAL: soroll ambiental, excessiva distància interpersonal, ...

RECEPTOR: absència d'atenció, defectes d'audició, intolerància (només es descodifica el que interessa....), subjectivitat, percepció.....

DICTAT DE DIBUIXOS

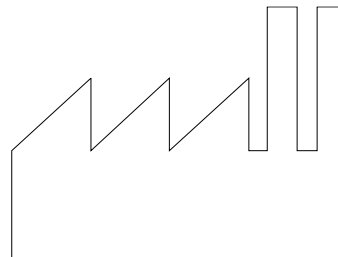
Objectius: comprovar els elements de la comunicació. Comprovar com el missatge es pot distorsionar. Veure la diferència entre el missatge que envia l'emissor i com el rep el receptor.

Instruccions: es pot fer com la clínica del rumor (uns surten i el primer que ha vist el dibuix l'explica i van entrant els següents i al final es compara l'explicació de l'últim amb el dibuix). Però funciona millor amb el DICTAT.

Surten els alumnes voluntaris per dictar un dibuix. No poden dir què és, només dictar les formes, les línies,... Després es compara el dibuix amb el resultat del dictat de cada un.

Va bé amb dibuixos de figures geomètriques, com ara aquest:

Anàlisi: S'analitzen les diferències i es comenta com ha anat l'exercici en relació a una bona comunicació; què diu l'emissor i com ho entén el receptor.

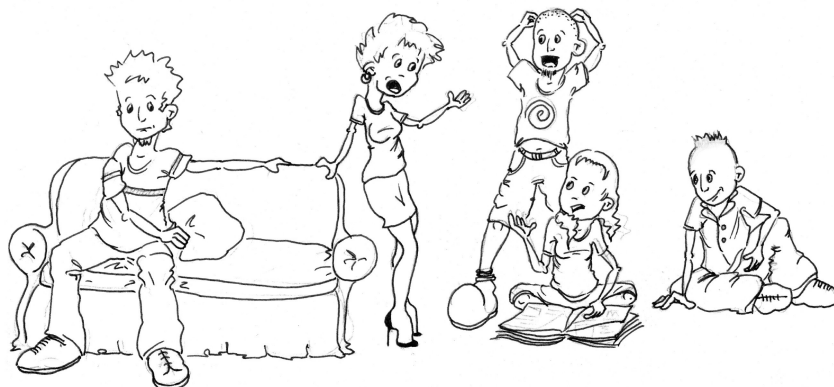


INVENTA LA NOTÍCIA/INVENTA LA HISTÒRIA

Objectiu: veure com el receptor d'una imatge, des del jo, llegeix o interpreta un dibuix o una fotografia de manera diferent a un altre.

Instruccions: es tracta d'un exercici individual, primer, després ja podran veure com ho veuen els altres. Es passa una fotografia o un dibuix com el de l'exemple i que cadascú inventi la història que se'n podria derivar. Després, es llegeixen les narracions de tots els del grup. Una possibilitat és de fer-lo amb la fotografia d'una notícia d'actualitat i finalment es pot llegir la notícia tal com va sortir a la premsa.

Anàlisi: es valoren les diferències en el punt de vista de cada receptor de la imatge. Es podrà veure que interpretem a partir de nosaltres mateixos, de les nostres perspectives, inquietuds, coneixements,..., és a dir, que la "realitat" o "veritat" de les coses, depèn del punt de vista o punt de partida de cadascú, de la seva situació en aquell moment, etc.



UNITAT 3

LA PRESA DE DECISIONS EN GRUP I EL DEBAT

Massa sovint el conflicte es dona entre un grup i una persona o bé entre grups. Es viu també la dificultat d'escoltar-se, de deixar parlar, d'entendre's, en definitiva. En aquests moments del curs encara no s'ha estudiat el conflicte però el grup ja es coneix i han fet molta pràctica de dinàmica de grups i de comunicació. Es per això que proposem una pràctica de prendre acords per consens i una altra de debat de grup. Els temes triats, si bé no són de conflictes viscuts als grups, sí que responen a interessos i motivacions pròpies dels joves en edat escolar. Es tracta de reflexionar sobre la pròpia escola i de parlar-ne de diferents maneres. Les tècniques que s'usaran podran servir després per tractar conflictes que el mateix grup va generant. Abans, però presentem dos exercicis més senzills, el de l'herència i el de les frases inacabades on es mostra la dificultat de prendre decisions conjuntes en un grup.

L'HERÈNCIA

Objectius: experimentar la dificultat de prendre acords en grup

Prendre consciència dels processos que intervenen en la presa de decisions.

Aprendre a prendre decisions per consens.

Instruccions: Es reparteix el document sobre l'herència on hi ha els hereus i els animals. Durant 5 minuts cada participant, individualment, distribueix l'herència.

A continuació es procedeix a una votació. Un cop feta aquesta votació s'inicia la discussió a través de la qual s'intentarà d'arribar al consens. Els participants hauran d'exposar les raons que els han portat a prendre la decisió individual i avaluaran la llista que ha sortit per votació.

El consens és un dels mètodes més eficaços però també el més lent, el que requereix més temps. És el mateix que arribar a un acord per unanimitat. Tots els membres del grup han de tenir ocasió d'exercir una influència sobre la decisió. Es tracta que tots els membres del grup, encara que la decisió no sigui la seva ni la recolzada per la majoria, vegin clara la decisió i li donin suport.

Acaba de morir una dona gran que vivia en una casa de la urbanització de ca l'Etapé. Formava part d'una associació de la Protectora d'Animals i era una apassionada dels animals de totes les espècies. A casa seva tenia com un petit parc zoològic amb una sèrie d'animals que tractava amb molt d'afecte.

En la seva herència deixa la llista de persones o associacions sense especificar a qui vol confiar els diferents animals.

Els animals:

Sis peixos exòtics

Un gos danès.

Una tortuga

Un gat siamès (mascle)
Dues parelles de ratolins blancs
Un gos de caça
Un canari
Una parella d'hàsters
Una parella de monos
Un lloro
Una serp boa de 3,10 m

Els hereus

Una comunitat d'avis (homes i dones). Casal d'avis
Un grup de joves (d'un esplai)
Una dona gran de 72 anys
Una família (pare, mare i 4 fills d'entre 3 i 8 anys)
Dos treballadors (emigrants magrabís)
Una mecanògrafa soltera de 29 anys
Un pagès de 45 anys
A l'IES Lliçà
El capellà del poble
Una nena de 10 anys que va amb cadira de rodes
Dues noies (veïnes de la cas de ca l'Etapé on vivia la dona gran)

Es tracta d'atorgar a cada hereu l'animal més adequat a les seves necessitats i a les de l'animal. Per això cal confeccionar tres llistes:

Una llista individual
Una llista de tot el grup decidida per votació.
Una llista de tot el grup decidida per consens

Anàlisi

Diàleg del grup sobre els diferents passos que s'han seguit en l'exercici. Reflexió sobre:
Eficàcia dels diferents mètodes de presa de decisions.
Quines han estat les opinions de més pes? Líders?
Hi ha hagut dificultats per al consens? Com us n'heu sortit?⁴

FRASES INACABADES

Objectiu: Buscar la mitja frase de manera consensuada amb la parella.
Intercanviar punts de vista sobre un valor.
Sensibilitzar-se de la importància de prendre acords.

Instruccions: es reparteix mitja frase i han de trobar la parella. Un cop l'han trobada han de parlar del sentit que té la seva frase i l'han de debatre (idees que els suggereixi, opinions contràries,...) Entre tots dos han d'arribar a acords per després explicar el seu debat al grup.

Quan expliquin el seu debat de parella al grup, de moment, el professor fa de moderador.

Aquí van algunes frases ja preparades per retallar:

Per dialogar pregunteu primer,	després... escolteu. Antonio Machado
L'home és	un llop per a l'home. Hobbs
Els homes i les dones no som iguals.	Ni falta que fa. Consuelo Prieto
Un pessimista	és un optimista ben informat. A. Mingote
La masturbació	és el sexe amb algú que estimes. W. Allen
Si no començo per estimar-me,	com et puc entregar la meva abraçada? Fabiol
El plaer no comunicat	no és plaer. Fernando de Rojas
Tot coneixement	comença pels sentits. Leonardo da Vinci
Els nostres somnis,	la nostra única vida real. Federico Fellini
Gran dèspota és l'amor;	ho vol ser tot o res. Stendhal

Valoració: Us ha costat trobar la parella?
I arribar a acords mínims?

Us ha costat més arribar a acords amb la parella o convèncer el grup de les vostres idees?

QUÈ S'HA D'ESTUDIAR?

Objectiu: veure qui és l'emissor en un relat (en aquest cas és un fragment de novel·la), el seu punt de vista i el dels altres personatges (que en aquest cas tots volen opinar sobre l'educació d'un noi).

Veure quins són els interessos dels alumnes, en aquest cas sobre el que és important per aprendre. Intentar arribar a acords comuns per consens, després que cada grup hagi aportat les seves opinions.

Instruccions:

1. Llegeix el text següent i fes una llista de les coses que la família Durrell considera importants per aprendre.

A penes ens havíem instal·lat a la vil·la de color maduixa que la mare va pensar que jo vivia com un salvatge i que em calia alguna mena d'educació. Però, ¿on la trobaria, en una illa grega remota? Com era normal quan es plantejava un problema, la família en pes es va llençar amb entusiasme a la tasca de resoldre'l. Cada membre tenia les seves idees pròpies sobre allò que era millor

per a mi, i cada un argumentava amb tanta passió que normalment qualsevol discussió sobre el meu futur acabava en un aldarull.

–Té molt de temps per aprendre –va dir en Leslie-; al capdavall, sap llegir, oi? El puc ensenyar a disparar i, si comprem una barca, el podria ensenyar a navegar.

–Però, maco, això en realitat no li fóra massa útil després –va dir la mare, que va afegir discretament-: si no que entrés a la marina mercant i tal.

–Em penso que és essencial que aprengui a ballar –va dir la Margo-, o, si no, creixerà i es convertirà en un d'aquests horribles trinxeraires vergonyosos.

–Sí, maca; però aquesta mena de coses ja vindran després. Hauria de rebre alguna mena de base en coses com les matemàtiques i el francès... i té una ortografia espantosa.

–Literatura –va dir amb convicció en Larry-; això és el que necessita, una bona base sòlida de literatura. La resta en resultarà d'una manera natural. L'he estat animant a llegir alguns bons llibres. [...]

–Sí, maco, però barallar-se no resol el problema. El que necessitem és algú que pugui ensenyar en Gerry i que estimuli els seus interessos.

–Aparentment només té un interès –va dir amb ressentiment en Larry-, i és aquest horrible afany d'omplir coses amb bestioles. No crec que se li hagi d'estimular, això. La vida ja és prou carregada de perills... Just aquest matí anava a encendre una cigarreta i del paquet n'ha sortit un maleït i gros abellot.

Gerald Durrell *La meva família i altres animals*, 1956

2. Respon les preguntes següents:

- Qui explica la història?
- On viu la família Durrell?
- Quants personatges participen en la conversa? Qui són?
- Quins interessos té el protagonista?
- Com t'imagines el protagonista? (edat, caràcter,...)
- Amb quin dels personatges estàs més d'acord? Per què?

3. Imagina't que tens un germanet petit d'entre 8 i 10 anys i que et demanen que facis una llista de les coses que hauria d'aprendre (assignatures, coneixements habilitats,...) o d'estudiar per fer-se adult. Què diries? Quines coses et semblen importants? Aquest exercici, primer per parelles, després en grups de 4 i finalment en assemblea. Es tracta d'arribar a acords comuns tot el grup.

Anàlisi: Estaria bé aplicar els elements de la comunicació a aquest diàleg: Emissor-receptor, codi, context... I que es vegi com tothom parla a partir dels seus interessos... Valorar com ha anat l'assemblea de classe i si s'han pres acords comuns.

EL DEBAT L'ESCOLA ABANS I ARA



En l'obra dels grans escriptors moltes vegades hi trobem explicada la seva experiència a l'escola, com van viure la infantesa, l'adolescència o la joventut, amb els seus neguits, les seves pors, les seves aventures. Aquest és el cas de James Joyce, un escriptor que va néixer a Dublín el 1882 i que va escriure *Retrat de l'artista adolescent*, una de les seves obres mestres, juntament amb l'*Ulisses*. També és el cas de Roald Dalh, escriptor que va néixer el 1916 al País de Gal·les i autor d'obres com *Matilde*, *Les bruixes* o *El nen*. Els dos fragments que llegireu a continuació pertanyen a *Retrat de l'artista adolescent* i a *El nen*; els seus autors relaten vivències dels seus anys d'escola; algunes són divertides, d'altres són tristes o desagradables. Tots dos, però, ho expliquen de manera autobiogràfica, com si es tractés d'un diari íntim.

Objectius: Aprendre a parlar en públic amb un ordre i argumentant el que es vol dir.

Saber escoltar i participar donant opinions.

Preparar un debat.

Respectar les opinions dels altres i saber mantenir les pròpies.

Practicar el posar-se en el lloc de l'altre a partir d'unes lectures que expliquen experiències d'altre temps.

Instruccions:

1. Lectura dels dos fragments literaris:

—Dobson... Dobson... *Que em pots deixar un tremp?*

Hi hagué una explosió sobtada a la tarima. El capità Hardcastle havia saltat com una molla, m'assenyalava i cridava:

—*Estàs enraonant! T'he vist enraonant! No provis de negar-ho! T'he vist ben bé, enraonant per sota la mà!*

Vaig continuar assegut, gelat de terror.

Tots els nois, sense excepció, van parar de treballar i van alçar els ulls del pupitre.

La cara del capità Hardcastle havia passat del vermell al porpra fosc i parpellejava violentament:

—*Negues que estaves parlant? —va cridar.*

—No, senyor, p... p... però...
 —Negues que has volgut fer trampa? ¿Negues que demanaves a Dobson que t'ajudés a fer els deures?
 —N... no, senyor, això no. No feia trampa.
 —I és clar que feies trampa! De què si no, pregunto, podies parlar amb Dobson? No li devies pas preguntar per la seva salut, o sí?
 S'ho val de recordar al lector, una vegada més, l'edat que jo tenia aleshores. No era un noi de catorze anys, creguts com són. Ni de dotze anys, ni tan sols de deu. Tenia nou anys i mig, i a aquesta edat s'està mal equipat per frenar un home de cabell roig encès i de caràcter violent. Tot el que es pot fer és quequejar, i poca cosa més.
 —Jo... Se m'ha despuntat el tremp, senyor —vaig murmurar—. Jo preguntava a Dobson si me'n podia deixar un, senyor.
 —Dius mentida! —va cridar el capità Hardcastle, amb veu triomfant—. Sempre he sabut que eres un mentider! I també un trampós!
 —Tot el que jo volia era un tremp, senyor.
 —Si jo fos de tu, callaria! —tronà la veu de la tarima estant—. Només et servirà per empitjorar-ho! Et poso una barra!

Roald Dahl, *El nen*.

La porta va obrir-se sense soroll i es tornà a tancar. Un ràpid xiuxiueig recorregué la classe: era el prefecte d'estudis. Hi hagué un moment de silenci absolut i, després, hom sentí el cop sec d'una palmeta a l'últim pupitre. El cor de Stephen, saltà, estamordit.
 —¿Hi ha cap xicot, aquí, que necessiti una pallissa, Pare Arnall? —cridà el prefecte d'estudis—. ¿Hi ha en aquesta classe algun dròpol que necessiti uns bons assots?
 Avançà fins al mig de la classe i veié Fleming agenollat.
 —Oh, oh, —cridà—. Qui és aquest xicot? Per què està de genolls? Com se diu, vostè?
 —Fleming, senyor.
 —Oh, oh, Fleming! Naturalment, un dròpol. Ho puc llegir als seus ulls. ¿I per què està de genolls, Pare Arnall?
 —Ha fet malament l'exercici de llatí —digué el Pare Arnall— i no ha sabut cap de les preguntes de gramàtica.
 —I és clar que sí! —cridà el prefecte d'estudis—, és clar que sí! És un dròpol de naixença! Ho porta escrit a la cara.
 Donà un altre cop de palmeta al pupitre i cridà:
 —Aixequi's, Fleming! Aixequi's, xicot!
 Fleming va posar-se dempeus, a poc a poc.
 —Pari la mà! —cridà el prefecte d'estudis.
 Fleming parà la mà. La palmeta hi va caure al damunt amb un fort espetec: un, dos, tres, quatre, cinc i sis.
 —L'altra mà!
 I la palmeta es va batre de nou, en sis ràpids espetecs.
 —Agenolli's! —cridà el prefecte d'estudis.
 Fleming s'agenollà fregant-se les mans a sota les axelles, amb el rostre desfigurat pel dolor; però Stephen sabia que Fleming tenia les mans molt dures, perquè sempre se les estava fregant amb resina. Però potser sí que li feien molt

de mal, perquè el soroll de la palmeta era terrible. El cor de Stephen batejava fort i s'agitava.

James Joyce, *Retrat de l'artista adolescent*.

2. Preguntes de comprensió:

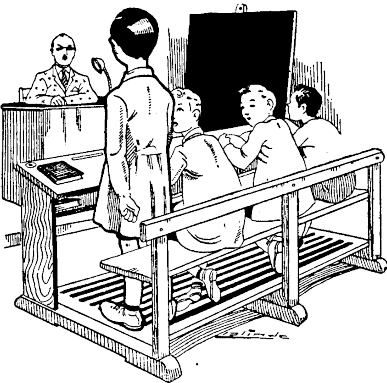
El nen

Quina edat té el protagonista? Com el tracte el capità Hardcastle? Recull totes les expressions que facin referència al seu estat emocional.

Retrat de l'artista adolescent

Enumera els personatges que intervenen en aquest text i digues qui és cadascú. Qui ha castigat Fleming i per què? Qui sofreix les conseqüències del mal tracte del prefecte d'estudis?

3. Observa aquest dibuix⁵ i llegeix les instruccions.



III. -A l'escola

- 1.-Arribaré puntual a l'escola.
- 2.-Saludaré el mestre.
- 3.-Tractaré bé els llibres i els quaderns.
- 4.-Sempre tindrè la taula neta i endreçada, i no tiraré papers a terra.
- 5.-Escollaré amb atenció les explicacions.
- 6.-Quan em preguntin, em posaré dret.

4. Per acabar de preparar aquest debat i poder conèixer millor com era l'escola abans, pregunta a persones més grans si tenen algun record de quan anaven a l'escola.
5. Parleu, primer de dos en dos, després en grups de quatre (o de sis) i finalment tot el grup sobre les semblances i diferències, avantatges i inconvenients de l'escola abans i ara. Del grup de quatre n'ha de sortir un portaveu que serà el que exposarà les opinions de tots al grup sencer. Aquest haurà de comptar amb un moderador i amb un secretari.

Anàlisi: Fixar-se en la capacitat de col·locar-se en el lloc dels altres, en aquest cas, d'entendre com vivien l'escola aquests escriptors o les persones amb qui han parlat. S'han escoltat activament les aportacions de tots?

UNITAT 4 EL CONFLICTE

EL MIRALL

Objectiu: Explicar-se un conflicte viscut, personal. Practicar l'escolta activa i el missatge en 1ª persona. Observar el elements de la comunicació verbal i no verbal.

Instruccions: Per parelles l'un explica un conflicte a l'altre i al revés. El que escolta pot fer preguntes obertes, pot parafrasejar, per ajudar a la comprensió del què s'explica. El que explica ho ha de fer en primera persona.

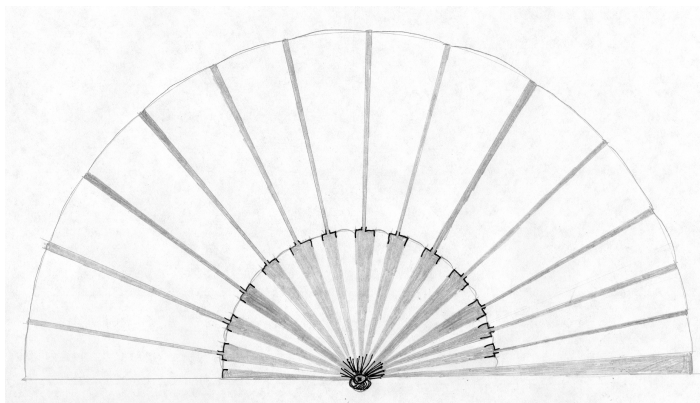
Les parelles s'ajunten lliurement però procurant de no fer-ho amb l'amic o l'amiga perquè això dificultaria la pràctica de l'escolta activa.

El conflicte pot ser més o menys personal, però va bé que sigui viscut, que la persona hi hagi participat com a part implicada.

Cal evitar de donar solucions o d'opinar,... només cal preguntar per aclarir o per conèixer més.

Valoració: Avaluar com ha anat l'escolta activa i l'exposició en primera persona. Com s'han sentit?

EL VENTALL



Objectius: Anar cap a una definició de conflicte. Veure que hi ha expressions o paraules que no tenen una única definició. Analitzar el elements d'un conflicte.

Instruccions: Es tracta de repartir el ventall i omplir-ne cada una de les seves làmines amb una paraula o expressió que relacionin amb "conflicte". És una pluja d'idees i, com se sol fer en aquests casos, és preferible de no donar massa instruccions i que cadascú hi posi lliurement el que li suggereixi "conflicte". Sense por de dir "bestieses" perquè de vegades, una paraula que pot semblar fora de lloc és la més aclaridora o la que aporta continguts més interessants.

Es pot recollir i a la sessió següent valorar-ho o fer la valoració a la pissarra amb diferents agrupaments dels mots que sorgeixin.

Valoració: El “ventall” de possibilitats que ofereix la paraula és molt divers i ric. Depèn dels grups, de l’edat, ... però aquest ventall l’han fet grups molt diferents i una possibilitat d’agrupació en apartats és la següent: SINÒNIMS, CAUSES, MANERES D’AFRONTAR-LO, CONSEQÜÈNCIES I ALTRES

Vegem-ne un exemple:

RECULL DELS MOTS DEL VENTALL SOBRE EL CONFLICTE:

1	2	3
DESAVINENÇA	MALENTÈS (4)	BARALLA (6)
PROBLEMA (7)	INCOMUNICACIÓ (2)	DISCUSSIÓ (6)
EMBOLIC	RACISME	INSULTS
DESACORD (2)	BROMES MAL GUST	FER LA GUITZA
INCOMPATIBILITAT	INCOMPREENSIÓ (2)	CALLAR
XOC	RIVALITAT (2)	AGUANTAR
OBSTACLE	AMISTAT (2)	ENFRONTAMENT (2)
LLUITA	RAÓ	POCA CONVIVÈNCIA
	AUTORITAT	SOLUCIÓ
	DESCONFIANÇA (2)	MEDIACIÓ
5	DIFERÈNCIES (socials,	RESPECTE
GENT	culturals, d’opinió) (2)	CREATIVITAT
ACCIÓ	DESIGUALTAT (2)	
RELACIÓ		4
PARAULA		INCOMODITAT (2)
		INTOLERÀNCIA (2)
		INCAPACITAT
		MALESTAR
		CULPA
		SENTIMENTS
		EFFECTES
		PÈRDUA
		INSEGURETAT

Aquests agrupaments permeten que les persones que han elaborat els mots s’hi sentissin més identificades i puguin opinar sobre el sentit que té col·locar una paraula en un bloc o en un altre. Aquesta pràctica permet començar a aprofundir en el conflicte.

1. SINÒNIMS
2. CAUSES
3. MANERES D’AFRONTAR-LO
4. CONSEQÜÈNCIES
5. ALTRES

Aquesta és una possibilitat, però n’hi pot haver moltes d’altres. En aquest cas, el bloc 5 (altres) va tenir molt d’interès perquè incloïa paraules que feien referència als elements bàsics d’una possible definició de conflicte.

DEFINICIÓ?

Objectiu: Explicació de la persona que condueix les sessions dels elements propis del conflicte. Donar algunes claus per a la seva comprensió.

Instruccions: És tracta de donar una explicació més teòrica, ja que amb els exercicis anteriors s'havien aprofitat al conflicte des de la seva pràctica o vivència. Si bé és una classe d'explicació on no participen tan activament, es pot establir un diàleg continuat amb els alumnes i buscar exemples del que es diu que siguin de l'actualitat social o política.

Més que una definició, interessa l'anàlisi dels diferents elements del conflicte. És la comprensió del conflicte que permetrà el pas següent, les opcions o alternatives per a la seva transformació.

Segons el diccionari, un conflicte és un xoc, una contesa hostil, un estat d'oposició; una contesa prolongada (discordança de tendències, d'interessos....) i se sol distingir de "problema" que, també segons el diccionari, seria una qüestió, una dificultat a aclarir, a resoldre. Un exemple: resoldre un problema.

Una possible definició de conflicte, en el camp de la mediació, és la següent:

Un conflicte és un procés interaccional que neix, creix, es desenvolupa i, de vegades, pot transformar-se, desaparèixer o dissoldre's i d'altres pot quedar estacionari.

Que es dona entre dues o més parts. Aquestes parts poden ser individus o grups (la interacció pot ser entre dues persones, entre dos grups, entre un grup i una persona, etc.).

Hi predominen les relacions antagòniques.

Les persones que hi intervenen ho fan com a éssers totals amb les seves accions, els seus pensaments, afectes, discursos, sentiments,...

Algunes vegades, però no necessàriament, poden ser processos conflictius agressius.

El conflicte pot ser conduït per les mateixes parts o per un tercer.

El conflicte és un procés complex; per això en qualsevol definició queden elements per comentar o per aprofundir.⁶

Una altra manera d'acostar-nos-hi és a partir de la teoria de les 5 p, elaborada per Juan Gutiérrez de Gernika Gogoratuz. Les cinc p són: passat, procés, persones, percepció i propòsits. Algunes reflexions a partir d'aquests cinc elements:

El conflicte forma part de la vida de les persones.

Cada conflicte és diferent però hi ha unes claus per comprendre'l, unes claus que relacionen vida amb conflicte i que es poden aplicar tant a conflictes internacionals com a conflictes interpersonals

La primera paraula clau és persones. El conflicte es dona en un context de relació. El que fa humana la vida és que transcorre en companyia d'humans, amb els quals fem projectes, parlem, pactem, mentim, ens respectem o en traïm. És a dir, que som en relació als altres i aquests altres els podem veure com a un obstacle, segons la idea de Hobbs, que diu que l'home és un llop per l'home o bé els podem veure com un element de cooperació, segons la frase d'Aristòtil que l'home és un animal de polis, és a dir un animal de cooperació.

Les persones que es troben implicades en el conflicte ho fan com a éssers totals, amb els seus sentiments, emocions; amb les seves pors, temors, desitjos,... I aquests aspectes són el punt de partida per a treballar el conflicte i intentar transformar-lo. Es aquí on es troba la possibilitat de canvi que pot portar a una reconciliació.

Una altra clau en relació als elements d'un conflicte és el passat o la història. Les persones o grups que entren en conflicte tenen un passat. Segurament no és bo de recrear-se amb aquest passat però ajuda a comprendre el conflicte i les seves causes. El què ha passat ens ajuda a aprofundir en el conflicte. ¿Com es pot explicar l'odi que senten els Txexens cap als russos, per posar un exemple força actual, sense conèixer la història amb les seves deportacions i repressions?

Aquestes persones, en el seu camí es proposen un objectius a seguir, unes coses a realitzar. De vegades els propòsits d'uns i altres, xoquen. Ja tenim el conflicte!

Un vol aconseguir una plaça de professor a la universitat i l'altre també, dos nois s'enamoren de la mateixa noia, un vol separar-se de la parella i l'altre no,....

La manera de percebre la realitat, o d'imaginar-la, és diferent en unes persones i en unes altres. Tornant a l'exemple anterior, un jove soldat rus pot tenir una percepció de l'enemic com a algú mafiós, ingovernable, delinqüent,...que li pot haver arribat del seu entorn social, de la seva cultura, etc. En canvi, el guerriller que defensa Grozni veu l'enemic com a un imperialista, usurpador,.... Sense anar tan lluny, la percepció que tenim d'un mateix objecte, o d'un espai,... pot ser diferent entre persones.

Els processos comunicatius, per la interacció entre emissor i receptor, estan també molt relacionats amb el conflicte i amb la manera de gestionar-lo. quan un explica el seu problema és molt important com l'explica, en quin context, com combina el llenguatge verbal amb el no verbal,... ¿Quantes vegades, en ser preguntats com ens trobem, no hem respost amb un "molt bé gràcies" quan la processó va per dintre?

Un conflicte, finalment, és dinàmic. Vida i conflicte són processos que es donen en un temps, més llarg o més curt. Això no vol dir que el conflicte no pugui solucionar-se; sinó que la persona, en el seu procés vital pot superar un obstacle, una crisi i en la seva ruta de vida, amb els seus desitjos a complir pot ensopegar amb un altre conflicte. Un conflicte també pot restar latent un temps i sorgir en un moment determinat,... En el conflicte basc, per exemple, es veu molt bé que el conflicte és dinàmic, que té unes etapes, uns moments més propers a la reconciliació en el procés de pau i uns altres de més a prop de l'enfrontament violent.

REFRANYS

Objectiu: Veure les cinc maneres d'afrontar els conflictes.

Instruccions: Es dona el primer full, "Refrans: tipus de resposta a una situació" per veure de quina manera el refrans populars (diuen que la llengua parlada és molt sàvia) reflecteixen la seva manera de ser o el seu estil davant d'una situació conflictiva.

Valoració: Repartit el segon full, la millor puntuació es correspondrà a la seva forma predominant d'abordar el conflicte

- A. COMPETIR
- B. ACOMODAR-SE
- C. EVITAR
- D. BUSCAR COMPROMISOS
- E. COOPERAR

REFRANYS: TIPUS DE RESPOSTA A UNA SITUACIÓ⁷

	AVALUACIÓ					
1. Ballar al so que toquen (Dónde va Vicente?...)	1	2	3	4	5	0
2. A qui no vol cols, dos plats (Al que no quiere taza....)	1	2	3	4	5	0
3. Mentre es guanya alguna cosa, no es perd res	1	2	3	4	5	0
4. Més val traça que força	1	2	3	4	5	0
5. Si tanques la porta a temps, t'estalviaràs molts sentiments	1	2	3	4	5	0
6. No es pot dir blat si no és al sac i ben lligat (más vale pájaro....)	1	2	3	4	5	0
7. Si no vols pols, no vagis a l'era	1	2	3	4	5	0
8. Ser de bon acontentar	1	2	3	4	5	0
9. Portar l'aigua al ser molí	1	2	3	4	5	0
10. Més val boig conegut que savi per conèixer	1	2	3	4	5	0
11. Hi veuen més quatre ulls que dos	1	2	3	4	5	0
12. No es pot matar tot el que és gras	1	2	3	4	5	0
13. Qui la fa la paga	1	2	3	4	5	0
14. Més val poc que res	1	2	3	4	5	0
15. Hi ha molts camins que van a Roma	1	2	3	4	5	0
16. Qui és amo, governa	1	2	3	4	5	0
17. En boca tancada la mosca no hi fa entrada	1	2	3	4	5	0
18. Fugir del perill no és de valents, però és de prudents	1	2	3	4	5	0
19. Una mà renta l'altra i les dues la cara	1	2	3	4	5	0
20. Totes les masses piquen	1	2	3	4	5	0

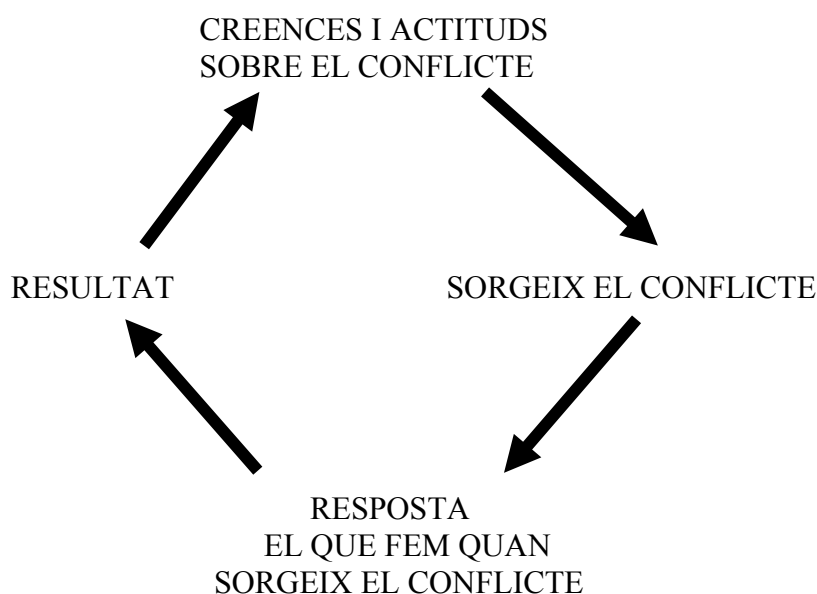
- 1.—No és gens indicatiu de la meua manera de respondre, quasi mai no respondria així.
- 2.—No és massa indicatiu de la meua manera de respondre, no respondria així massa sovint.
- 3.—És una mica indicatiu de la meua manera de respondre. Algunes vegades respondria així, però d'altres no.
- 4.—És bastant indicatiu de la meua manera de respondre, sovint respondria així.
- 5.—És molt indicatiu de la meua manera de respondre, quasi sempre respondria així.
- 0.— No entenc què significa.

LA NOSTRA TENDÈNCIA DE COMPORTAMENT EN UN CONFLICTE

Tens a continuació cinc categories (A, B, C, D, E) i els números corresponents a cada refrany. Suma cada categoria per separat i divideix la suma segons el nombre de respostes (Alerta! Si has triat el zero en alguna de les teves respostes cal que divideixis la suma entre 3,...).

Categoria	Tendències de Comportament	Nº de refrany	Avaluació Mitjana
A	COMPETIR	2	___
	Utilitzar poder,	9	___ (guanyar-perdre)
	tenir més en	13	___
	compte els	16	___
	propis interessos...	SUMA A:	___: ___ = ___
B	ACOMODAR-SE	5	___
		8	___
	Cedir, adaptar-se, donar-se per vençut	10	___
		18	___ (perdre-guanyar)
		SUMA B:	___: ___ = ___
C	EVITAR	1	___
	Allunyar-se	7	___
	No fer cas	12	___
		17	___ (perdre-perdre)
		SUMA C:	___: ___ = ___
D	BUSCAR	3	___
	COMPROMI-SOS	6	___
		14	___
	Transigir (fer concessions per l'acord), punt mig, negociar	20	___ guanyar-perdre perdre-guanyar
		SUMA D:	___: ___ = ___
E	COOPERAR	4	___
	Col·laborar	11	___
	Interessat per un mateix i pels altres	15	___
		19	___ guanyar-guanyar
	Alternatives vàlides a les parts	SUMA E:	___: ___ = ___

EL CICLE DEL CONFLICTE



Objectiu: Adonar-se de les possibilitats que tenen les persones de trencar el cicle negatiu del conflicte.

Instruccions: En aquests cas també és el professor que explica el cicle del conflicte. La interacció amb els alumnes és molt possible perquè el tema permet de trobar exemples de l'actualitat o bé d'aplicar-ho a casos personals.

Valoració: Ets sentit identificat amb aquest esquema? Seria bo d'aplicar-hi algun cas concret que aportï alguna persona del grup.

Els esquemes permeten pensar, relacionar, ... El conflicte, de vegades, segueix un cicle, difícil de trencar o d'obrir. Tothom té una idea prefixada sobre el conflicte. Aquesta idea ens ve per cultura, per les persones amb qui ens relacionem, per l'educació que hem rebut, per la influència dels mitjans de comunicació,... és a dir, pels diferents models que puguem haver tingut. Això fa que sovint es tingui una idea molt negativa dels altres, com deia Hobbs, que l'home és un llop per l'home. Per exemple, hom pot observar actituds de persones que es recreen davant d'una baralla, l'estimulen, i ningú no intervé per separar les parts. En un altre sentit, també ens trobem sovint que davant d'un conflicte la reacció és d'evitar-lo, de fer veure que no ens passa a nosaltres o de treure-li importància i fer com si no passés res. La llengua parlada és molt rica en aquests sentit: tal faràs, tal trobaràs, qui la fa la paga, fer estrelles de l'arbre caigut, perdre bous i esquesques, amagar el cap sota l'ala, etc. En el moment que sorgeix el conflicte, per exemple, una situació de rebuig o d'aïllament, la persona que es troba així desplaçada té la creença que no ha d'expressar el conflicte o que no passa res, la seva resposta serà d'abandonar o d'evitar, callar i guardar-se dins seu el que li passa. El resultat possiblement serà la frustració, el dolor, els seus sentiments estaran ferits,... I això reforçarà la idea que tenia del conflicte, així, el cercle es tancarà.

Molt sovint el conflicte s'associa a hostilitats, violència, dolor, por, relacions amargues,...

Si hi ha voluntat, consciència, coneixement del conflicte i obertura per veure les alternatives, aquest cercle es pot transformar. Amb això consisteix la Resolució de Conflictes, també anomenada Gestió o Transformació de conflictes. La mediació, com veurem, és una de les accions que permet gestionar el procés d'un conflicte.

EXPLICA'M....

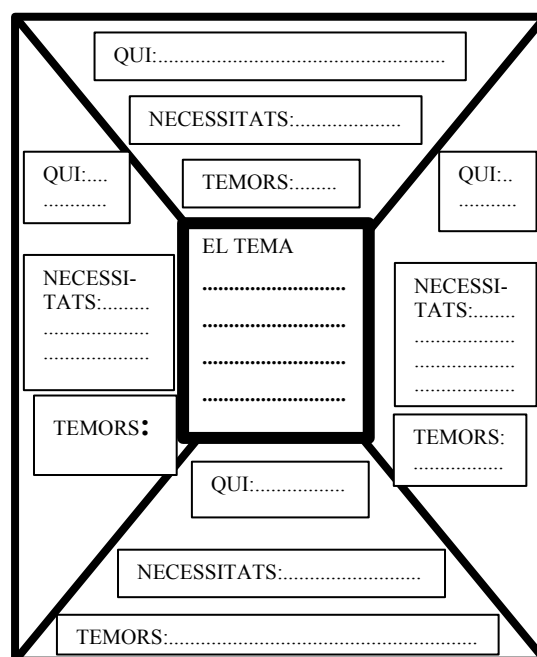
Objectiu: Explicar-se un conflicte tal com el viuen i senten. Analitzar-lo i comprendre'l. Fer servir les habilitats comunicatives per crear bon clima: empatia, assertivitat, preguntes obertes, valoracions positives, reformulacions, escolta activa,...

Instruccions: Les parelles que ja van fer l'exercici del mirall s'han d'ajuntar amb una altra parella. En grups de quatre, cadascú explica el seu conflicte. Cal triar un dels quatre casos explicats que serà el que l'explicarà al grup sencer. No es tracta encara de buscar solucions, sinó de comprendre'l.

Ja en assemblea o tot el grup, van sortint voluntàriament les persones que han decidit explicar el seu conflicte davant del grup sencer. Els qui escolten, com abans en el grups de quatre, apliquen les seves habilitats d'escolta activa, assertivitat, etc. No és aconsellable d'interrompre massa; va millor fer les preguntes obertes, els aclariments, al final.

Valoració: d'entre els casos exposats davant del grup, se'n poden triar alguns i analitzar-los conjuntament (persones implicades, temes, causes, necessitats, propòsits, pors, percepcions, ...)

EL MAPA DEL CONFLICTE



Objectiu: Clarificar, entendre millor el conflicte. Estructurar la conversa. Propiciar la participació de tots. Veure el propi punt de vista i el dels altres. Generar treball en grup.

Instruccions: El mapa es pot omplir a partir d'un dels conflictes explicats. Cadascú l'omple el mapa. això ja representa aclarir bé de què va el conflicte (tema) i quines són les parts implicades. Els ítems de necessitats i temors o pors són importants en el moment de comprensió del conflicte. Més endavant podria entrar-hi també l'ítem de les opcions o alternatives. En les sessions de mediació, per exemple, el mapa pot ser útil al mediador per aclarir temes o per fixar prioritats.

Valoració: Ha ajudat, el mapa, a la comprensió del cas? Per què?



UNITAT 5

PERCEPCIÓ. OPCIONS I ALTERNATIVES

Com hem vist, la percepció de la realitat té molt a veure amb el conflicte. També hi té molt a veure la capacitat de les persones de posar-se en el lloc de l'altre i de crear noves opcions o alternatives davant d'un problema.

LA PERCEPCIÓ

La realitat ens proporciona una informació, ens dona unes dades; però nosaltres tenim el nostre concepte de realitat. Entre aquestes dades i la nostra concepció de realitat hi ha uns filtres fruit dels nostres hàbits, actituds, estructures, motivacions, imaginació, etc.

La percepció és la manera com cadascú veu la realitat. La percepció és un procés.

Percebem la realitat, el que existeix i també el que imaginem. I barregem les dues coses.

Sobre una realitat activa hi dibuixem el que nosaltres volem o on ens agradaria arribar.

Rebem gran quantitat d'estímuls a través dels sentits (olor, so, fam, temperatura ambient, set, dolor,...)

Fem una selecció d'aquests estímuls d'acord amb l'atenció que volem posar a una cosa o a una altra.

Per exemple, estem llegint un llibre o mirant una pel·lícula i rebem uns estímuls (soroll, llum,...), segons com continuarem amb la lectura o veient la pel·lícula perquè és on tenim posada l'atenció. Podria ser, però que un d'aquests estímuls ens cridés més l'atenció i deixéssim en segon pla la lectura o la pel·lícula.

Ara bé, no n'hi ha prou amb l'aprehensió de la realitat a través de sentits o de l'atenció, l'hem de percebre. Hem de donar significat allò que ens arriba, que percebem.

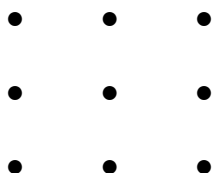
L'observació de la copa de Rub, o d'altres figures reversibles, és un bon exemple: si ens concentrem amb la part blanca, veurem una copa; si ho fem en la part negra, veurem unes cares. Estímuls visuals i atenció són els mateixos, però els hem organitzat (conceptualitzat) amb la percepció:



ELS 9 PUNTS

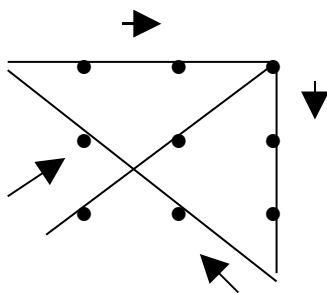
Objectiu: Experimentar la dificultat de trencar una figura aparent. Buscar alternatives, innovar.

Instruccions: Es tracta d'unir 9 punts amb només quatre línies rectes sense interrupció. Cada un dels punts només pot ser tocat una vegada i no es pot tornar a passar per sobre de la mateixa línia. Es planteja individualment, en uns 15 minuts.



Valoració: per què la solució és tan difícil?

És un problema psicològic conegut: demostra que els hàbits que tenim a l'hora de pensar o imaginar (aquí pensem en la figura del quadrat) ens poden impedir la recerca de solucions per camins nous.

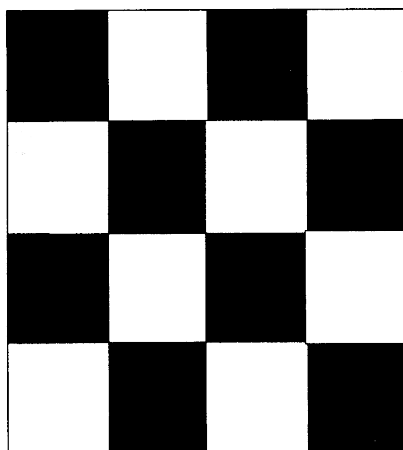


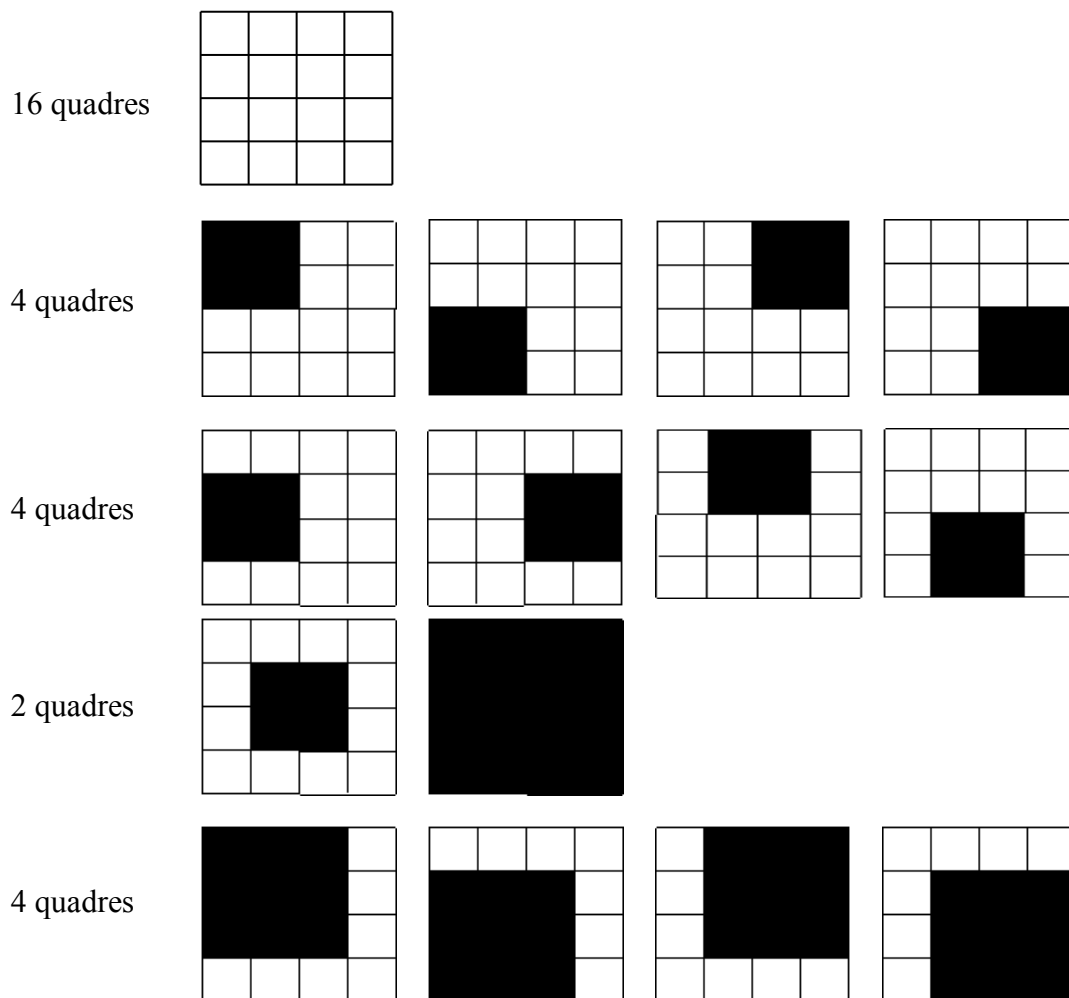
EL QUADRAT⁸

Objectiu: Experimentar com la percepció està influïda per les experiències anteriors o per models coneguts.

Experimentar com percebem sempre una figura que sobresurt d'un fons.

Instruccions: els alumnes, amb el material, han de comptar de manera individual quants quadres són visibles en la figura.





Valoració: són visibles 30 quadres. Les dificultats per veure els 30 quadres és perquè costa deslligar-se del model conegut i formar un quadre de 4 o 9 caselles del tauler d'escacs. Sempre és una relació de figura i fons.

DONA VELLA-DONA JOVE

Objectiu: Prendre consciència que el comportament depèn de la pròpia percepció i que les percepcions varien molt.

Instruccions: Es presenta la imatge i es demana que els alumnes contestin per escrit aquestes preguntes: Us sembla una dona guapa? Quina edat creieu que té?

Valoració: s'analitza la percepció de cada un dels alumnes.

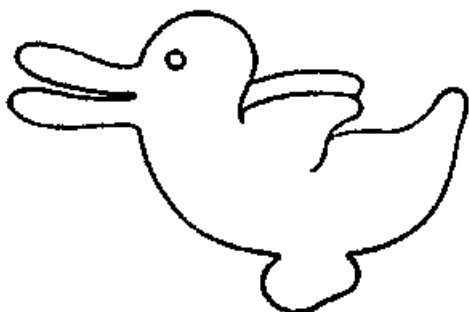
Es fa transparent la doble estimulació de la imatge reversible?

Es produeixen malentesos?



ALTRES DIBUIXOS

El mateix exercici es pot fer amb d'altres dibuixos:



CREACIÓ D'UN DIBUIX QUE TINGUI DUES LECTURES

Objectiu: estimular la creativitat.

Instruccions: es tracta d'una proposta difícil; el poden fer de dos en dos, però cal tenir, primer, la idea!

Valoració: es pot parlar de la dificultat d'aconseguir crear un dibuix així. I, si n'ha sortit algun, es pot exposar o publicar.



Gira la pàgina un quart de volta en el sentit de les agulles del rellotge i...oh, sorpresa!, l'ànec es converteix en conill.

A LES SABATES DE L'ALTRE

Objectiu: posar-se en el lloc de l'altre.

Instruccions: A partir d'aquestes les idees que vénen a continuació, es pot començar a practicar el tema de posar-se en el lloc d'un altre. Es tracta de dramatitzar situacions senzilles i de procurar que surtin a representar-les, sense obligar ningú a fer-ho. Són accions molt senzilles però crec que en totes hauran de posar-se a la pell d'un personatge i crear algun petit diàleg. Les mateixes persones del grup poden inventar situacions d'aquest estil. Aquest tipus d'exercici va bé abans de fer rols més complicats amb conflictes. A més, s'hi diverteixen. Caldrà deixar uns moments perquè ho preparin i després ho representen pel grup.

L'ascensor

Es troben en un ascensor una dona embarassada, un pintor que va amb els pots i pinzells, un nen de 7 anys i un cobrador de la llum (o els personatges que tu vulguis. Problema: l'ascensor es queda aturat. Es tracta que improvisin el què dirien els diferents personatges davant de la inesperada situació.

No admeten targetes

Dues amigues van a pagar la factura d'un dinar i ho fan amb la targeta de crèdit. Com que el seu aspecte no és d'allò més recomanable als ulls de la mestressa del restaurant, aquesta els diu que no pot cobrar amb targeta, que vagin a treure diners,....

Accident

La frenada sobtada d'un cotxe provoca que la moto que va darrera topi violentament amb el cotxe. El motorista va a parar per terra sense lesions massa greus, algun cop i prou, per sort. Però el conductor del cotxe surt enfurismat i....

Al super

Un noi d'uns 18 anys va per agafar un paquet de pasta fresca de la nevera del supermercat. En aquell mateix moment, una senyora opta per agafar el mateix paquet. Per desgràcia és l'últim que queda....

Pressupost per a reformes de cuina

Una família (pare, mare i filla) han decidit reformar la cuina. Han demanat pressupost en una empresa que, d'acord amb el que volien fer els costa 800.000 ptes. Consulten a una altra empresa, CIRVAL. Un treballador d'aquesta, hàbil a saber convèncer els clients, els ho fa només per 80.000. Els fa entendre, tot i els "reparos" que hi posa la família, que amb un deu per cent del que els havien pressupostat quedaran més que satisfets (evidentment no els fa el que els volien però els convenç i a sobre queden contents!)

Valoració: Han intervingut totes les persones del grup? Quines sensacions i sentiments ha provocat l'exercici? Us ha costat posar-vos en el lloc d'un altre?

UNA VEGADA HI HAVIA UN LLOP...

Objectiu: adonar-se que les coses no sempre són com semblen. Posar-se al lloc de l'altre.

Instruccions: lectura de l'adaptació del conte de la caputxeta vermella. El comentari de text pot centrar-se en: anàlisi de les característiques dels personatges, elements de la comunicació (hi ha assertivitat? hi ha empatia?...). Aquesta idea de transformar un conte popular pot fer-se amb qualsevol altre conte, Els tres porquets, La bella dorment, etc., seguint James Fin Garner al seu llibre *Contes per a nens i nenes políticament correctes*, o bé creant, els mateixos alumnes, una adaptació.

Valoració: després d'aquesta lectura o d'altres que es puguin fer, i després d'haver adaptat un conte popular, es pot intentar d'explicar situacions viscudes on hom s'han col·locat en el lloc de l'altre i valorar com han anat, si ha servit per millorar la situació o el conflicte.

UNA VEGADA HI HAVIA UN LLOP...

El bosc era a casa meva. Hi vivia, el cuidava,... Intentava mantenir-lo net i respectava el curs de les plantes i els arbres...

Un dia xafogós, mentre recollia escombraries i andròmines, vaig sentir passos al meu darrera. Amagat darrera un arbre vaig veure una nena que s'acostava pel senderol, amb un cistell al braç. Vaig sospitar d'aquesta noieta perquè anava vestida de manera extravagant. Tota vermella, amb una caputxa que li cobria el cap, com si no volgués ser reconeguda. Naturalment, la vaig aturar per comprovar qui era, d'on venia, on anava i tot això. Em cantà i ballà una cançó.... que si anava a casa de la seva àvia a portar-li el menjar... Semblava honesta, però voltava pel meu bosc i semblava sospitosa amb aquella estranya caputxa. Així que vaig decidir ensenyar-li els perills que hi havia al bosc i que no es podia voltar fent cabrioles d'aquella manera sense donar-se a conèixer i disfressada de manera tan extravagant.

Vaig deixar que seguís el seu camí, però em vaig avançar per arribar abans a casa la seva àvia. Quan vaig veure aquella agradable velleta li vaig explicar el meu problema i va estar d'acord que la seva néta necessitava aprendre una lliçó. Va accedir a amagar-se fins que jo la cridés. De fet, es va amagar sota el llit.

Em vaig vestir com la seva àvia i em vaig ficar al llit. Quan va arribar la nena, la vaig cridar perquè entrés a l'habitació. Se'm va acostar i em va dir alguna cosa desagradable sobre les meves orelles. Com que abans ja m'havien insultat amb motiu de les meves orelles, li vaig contestar que les meves grans orelles m'ajudaven a sentir-hi millor. En realitat, aquesta nena em queia bé i volia que posés més atenció al que li deia. Però va fer un altre comentari insultant respecte als meus ulls, com dient que em sortien de les òrbites. Imagina't que vaig començar a pensar que aquesta nena que semblava tan agradable, en el fons era una busca-raons. Amb tot i això, com que tinc el costum de parar l'altra galta, li vaig dir que els meus ulls m'ajudaven a veure-hi millor.

Amb el següent insult ja em va caure als peus i a més em va ferir en l'ànima. Tinc el problema de tenir les dents enormes, i la noieta, és clar, es va posar amb les meves dents. Sé que m'havia d'haver controlat, però, d'una revolada, vaig saltar del llit cridant que eren per menjar-me-la millor.

Siguem seriosos, mai cap llop no es menjaria una nena, això ho sap tothom, però aquella criatura era boja, va començar a córrer cridant per la casa, mentre jo l'empaitava per tranquil·litzar-la. Em vaig treure la disfressa, però va ser pitjor, la situació fou insostenible. De cop i volta es va obrir la porta i va aparèixer un enorme llenyataire amb una destrat esmolada. Només mirar-lo em vaig adonar que m'havia ficat en un bon embolic. Com que hi havia la finestra oberta, vaig escampar la boira.

M'agradaria dir que tot va acabar aquí. Ara bé, el personatge de l'àvia mai no va explicar la meva versió de la història. De seguida, en un tres i no res, va córrer la brama que jo era un tipus desagradable. A partir d'aleshores tothom

em va començar a evitar. No n'he sabut res més d'aquella nena amb la caputxeta vermella, però mai més no he viscut feliç.⁹

UNITAT 6 LA MEDIACIÓ

EL DIVUITÈ CAMELL

Objectiu: deduir una possible definició de mediació a partir d'aquesta breu història.

Instruccions: explicació de la història del divuitè camell. Primer es planteja el problema perquè tothom es rumiï una possible solució. Després s'acaba d'explicar.

Valoració: quina és la funció de la “dona sàvia”? Què ensenya aquesta història?

Diuen que un xec del desert va morir i va deixar els seus disset camells als seus tres fills. Va voler que quedés ben clar, al testament, que s'havien de repartir els camells de la manera següent: la meitat dels camells per al seu fill gran; una tercera part dels camells per al seu fill mitjà i una novena part, per al seu fill petit.

Els tres fills es van reunir, van fer comptes i no trobaven la manera de satisfer els desitjos del seu pare. Per això van decidir de demanar ajuda a la Dona Sàvia.

La Dona Sàvia va arribar amb el seu camell, es féu càrrec de la situació i de la preocupació dels tres germans. Llavors els va dir que podien afegir el seu camell a l'herència, que els el deixava perquè poguessin fer el repartiment. D'aquesta manera, amb divuit camells, el fill gran va poder quedar-se'n la meitat (9), el fill mitjà una tercera part (6) i el fill petit una novena part (3). La Dona Sàvia va pujar dalt del seu camell i se'n va anar cap al poble del costat on també sol·licitaven la seva ajuda. I els tres fills van poder realitzar el que volia el seu pare, ja fos just o no. L'obediència al pare formava part de la seva cultura.

D'EXCURSIÓ AL ZOOLÒGIC

Objectiu: mostrar com, de vegades, és molt eficaç la intervenció d'un tercer. Definir què és la mediació.

Instruccions: explicació de l'exemple o petita història, dels cecs i l'elefant.

Valoració: quines característiques té el guia? Quina és la seva funció?

Un bon dia, un grup d'amics cecs, que pertanyien a una mateixa organització, es van trobar per anar al parc zoològic. Feien excursions tot sovint i tenien un esperit inquiet i dinàmic. Aquell dia volien saber com era un elefant. Volien satisfer la seva curiositat, tocant l'elefant amb les pròpies mans, olorant-lo,... i així fer-se'n la pròpia idea.

Un dels encarregats del parc els va fer de guia i els va acostar molt a prop d'un elefant de tarannà pacífic. Una dona del grup, la més atrevida, s'hi acostà de seguida, palpà la panxa de l'elefant i digué “Valga'm déu, té el tacte d'una paret de pedra, de tan dur com és”. El més jovenet del grup, va tocar-ne un dels ulls i exclamà, “però si és fi com un cotxe!” Un bon home, situat darrere l'animal, li

estirà la cua i, en veure que tenia fils, s'imaginà que l'elefant era com una corda. I així anaren passant tots prop del pobre elefant, que va quedar ben masegat.

A partir d'aquí va començar una conversa apassionada entre tot el grup. Per a uns l'elefant era una columna (el que havia tocat una pota), per a d'altres era com una serp (referint-se a la trompa), ... La conversa anava pujant de to de manera que ja no defensaven la seva opinió escoltant les dels altres, sinó que tothom cridava i discutia tan apassionadament que el guia va tenir por que no prenguessin mal i va decidir intervenir.

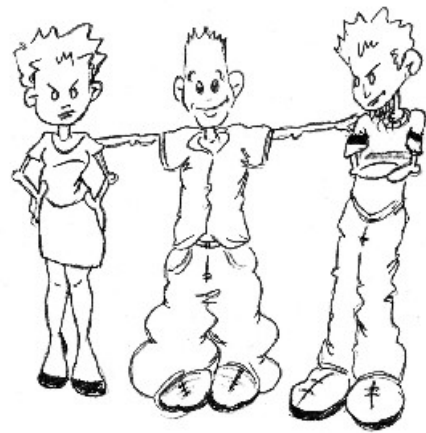
Molt assenyadament, el guia va posar ordre en aquell desori i els va tranquil·litzar a tots dient-los que tots ells tenien raó i tots ells estaven equivocats.

QUÈ ÉS LA MEDIACIÓ?

La mediació és un procés o una acció que realitzen unes parts implicades en un conflicte, que poden ser dues o més, i una tercera persona.

Ens referirem a la mediació de conflictes, malgrat que existeixi també la mediació sense conflicte. És a dir, que pot intervenir un mediador per facilitar que unes parts es comuniquin i no necessàriament aquestes parts han d'estar en conflicte.

Quan les persones es troben amb un conflicte, normalment, tenen els seus recursos per superar les seves diferències o per intentar solucionar els seus problemes. Cadascú opta per la manera que li és més assequible, còmoda i satisfactòria. De vegades, però, sols no ens n'acabem de sortir i demanem l'ajuda d'un tercer. Aquest tercer pot ser un mediador.



La mediació es realitza quan una de les parts implicades ho sol·licita. Té, per tant, un caràcter totalment voluntari. Una acció d'aquestes característiques ha de comportar que les persones implicades la realitzin de manera lliure. Si no fos així, caldria buscar altres maneres de gestionar el conflicte.

La mediació és comunicació i diàleg.

La mediació permet que les parts implicades en un conflicte puguin canviar la seva relació d'una manera més favorable.

La mediació facilita que les parts en conflicte siguin les vertaderes protagonistes de tot el procés i les úniques amb capacitat de prendre decisions i d'arribar a acords.

Les sessions de mediació són confidencials.

El mediador ha de ser acceptat per les parts. Aquestes hi han de poder confiar.

El mediador ha de ser neutral o imparcial. Ha de procurar equilibrar les parts en conflicte. Ha de procurar que siguin les parts en conflicte les que prenguin les seves decisions.

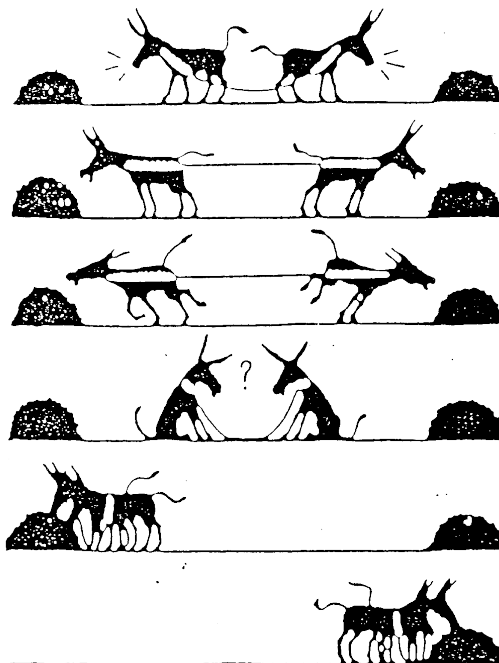
La funció del mediador és de facilitar la comunicació. El mediador ha de tenir unes eines, unes habilitats que facilitin aquesta comunicació.

La mediació millora les relacions i la convivència entre persones.

Els conflictes no sempre es resolen, però, amb la mediació o amb d'altres mètodes de gestió positiva, poden transformar-se.

ALTRES FORMES DE GESTIÓ POSITIVA DE CONFLICTES

Objectiu: Veure que la mediació és un mètode de gestió de conflictes, però que n'hi ha molts d'altres. Conèixer d'altres sistemes positius de gestió de conflictes. Aplicar-los a processos conflictius coneguts o viscuts per les persones del grup.



Instruccions: Aquest dibuix es va publicar l'any 1937 per un moviment americà en contra de la guerra. Escriu quin sentit té per tu i pensa un cas paral·lel en què un problema s'hagi resolt així. Explica, als companys de grup, el cas que hagi trobat. Quina diferència hi ha entre negociació i mediació?

Valoració: les qüestions anteriors poden servir per fixar més la mediació i s'hi podrien afegir d'altres formes de gestió de conflictes com l'arbitratge, la conciliació, el judici,... Valoració, amb casos concrets trets de les notícies actuals (premsa, radio, televisió) de quin seria el mètode més adequat per a cada conflicte.

SOBRE EL MEDIADOR

A continuació exposem algunes de les pautes valorades pel grup de mediadors (professors i alumnes) que porta a terme el programa en un centre de secundària:

Ha d'ajudar a les parts a comunicar-se i a buscar la transformació del conflicte.

Ha de ser acceptat per les parts.

Ha de garantir la confidencialitat i generar confiança.

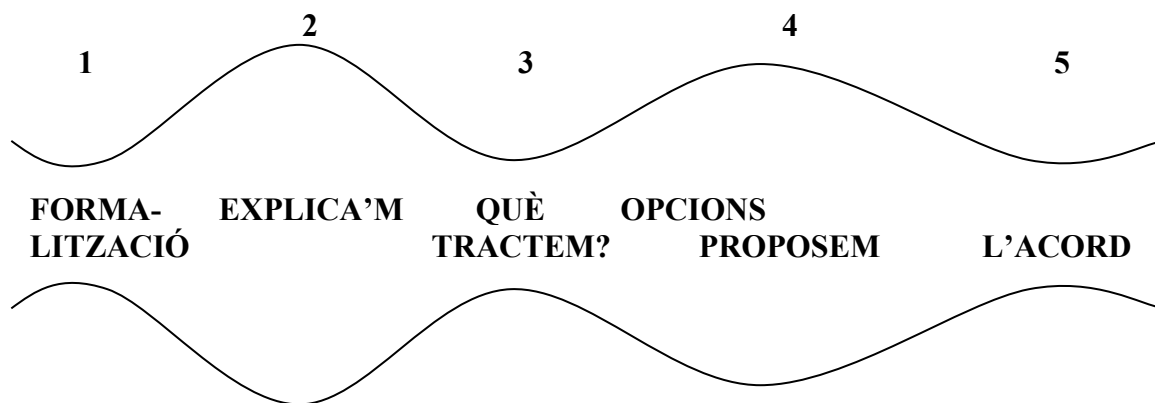
Pot escollir-lo la mateixa persona que sol·licita la mediació.

Escolta sense jutjar, no proposa solucions; es compromet i participa dinàmicament en les sessions.

Pot actuar sol o en comediació. Si el cas és entre alumne i professor, és aconsellable que mediïn un professor i un alumne. Dependrà del cas saber qui fa de mediador, del conflicte i de les parts implicades.

Ha de conduir les sessions i valorar si cal de fer entrevistes individuals abans d'ajuntar les parts.

EL PROCÉS DE MEDIACIÓ¹⁰



La mediació pot realitzar-se d'una manera informal i de manera formal. Ens fixarem amb aquesta última, encara que, a la pràctica sigui molt difícil de seguir uns passos o uns nivells, el procés és més aviat un anar i venir. En un primer moment de la trobada de les parts, per exemple, és molt freqüent que es vulgui parlar d'acord i no és massa aconsellable, sense haver parlat de què passa exactament.

El procés és transformador, té uns nivells, unes parts, es pot comparar amb la respiració, agafem aire, eixamplen els pulmons i expirem... però també es pot comparar amb un tren i els vagons. Perquè pots anar d'un vagó a l'altre, endavant i endarrera.

Si ens hi fixem, l'esquema del procés mostra dos moments en què s'agafa aire, s'eixamplen els pulmons. Són els moments d'explicar-se obertament i sense traves i de buscar opcions o alternatives.

1. Formalització

Aquesta part també és anomenada premediació. És una part importantíssima. Es donen alguns casos en què les parts implicades, després d'aquesta etapa, negocien pel seu compte i ja no continuen el procés.

Aquesta etapa és anterior a la trobada de totes les parts implicades i comporta:

Valorar si la mediació és apropiada pel cas.

Decidir quina és la persona indicada per mediar.

Sospesar si hi ha d'haver una o més sessions individuals.

Fixar un temps i espai per reunir-se (un espai lliure de poder)

Aclarir quines són les parts implicades.

Saber, si es tracta de mediar entre un grup i un individu, qui representarà el grup....

Explicar quin és el procediment de la mediació (funcions del mediador, voluntarietat, confidencialitat,...)

2. Explica'm

Cada part exposa la seva versió i visió dels fets. Expressa el que sent, el que pensa, mostra emocions més que raonaments. Va bé no interrompre massa sovint l'exposició de cadascú. El mediador fa preguntes obertes o circulars, parafraseja, aplica l'escolta activa, es fixa amb el llenguatge verbal i no verbal, treballa amb empatia,...No valora, ni aconsella, (evita de fer un interrogatori) És millor "podries parlar una mica més d'això" o bé "què penses que hi ha més darrera tot això" que no pas "per què.....?"

3. Què tractem?

En aquesta tercera fase va bé que el mediador tingui el mapa del conflicte o bé apunts sobre la situació. Els apunts poden prendre's davant mateix de les persones que parlen i elles hi poden afegir o treure conceptes o fer-hi els comentaris que considerin oportuns. El mediador ha de posar ordre, centrar el problema o problemes, clarificar i ordenar els temes. Distingir temes d'interès comú i de les parts en concret. Millor començar amb temes més senzills i comuns, però tenir clar quins són els temes més importants. S'ha de procurar que les parts es posin al lloc de l'altre i compreguin la situació, tant el seu problema com el de l'altre.

4. Proposem. Opcions.

Tractar cada tema i buscar vies de solució. La pluja d'idees és el recurs més útil: s'ajunten tot tipus d'idees orientades a trobar una solució, les parts expliquen més. Espontaneïtat, creativitat. Subratllar els punts d'acord. Parafrasejar, afavorir el diàleg, emfatitzar comentaris positius, respectar silencis i estar atent al què s'ha dit abans i després.

5. Acord

Avaluar propostes, pros i contres....

Dificultats pràctiques...

L'acord ha de ser realista (factible)

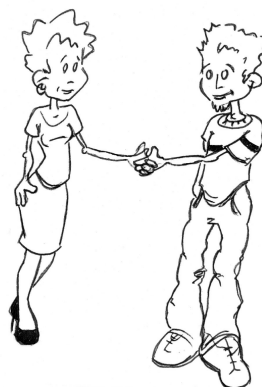
Específic (concret, dates.....)

Obert al futur

Equilibrat (cada part s'ha de comprometre a alguna cosa)

Ha de permetre millorar la relació

Ha de ser flexible



Cal escriure l'acord i concretar-lo: què, com, quan, on, ... i una còpia a cada un i una altra per a l'arxiu del servei de mediació.

HABILITATS COMUNICATIVES EN MEDIACIÓ

Les tècniques que presentem a continuació són molt útils per al mediador però, algunes d'elles ja han sortit en diferents moments de l'anàlisi del conflicte i són prou conegudes de tothom. Un petit esquema amb els trets més característics de cadascuna pot servir per recordar-les:

L'ESCOLTA ACTIVA

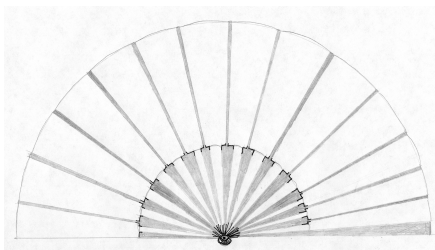
Hi ha un proverbi xinès i sioux que diu que “només entens a algú quan camines amb les seves sabates”. En l'escolta activa és primordial l'actitud positiva de posar-se en el lloc de l'altre. Algunes accions de l'escolta activa són:

- Mostrar interès mirant a qui parla, demostrant que se'l comprèn, amb un moviment de cap, per exemple.. Si s'opta pel llenguatge verbal, millor utilitzar frases neutres i evitar de dir expressions que desaprovin o aprovin el que s'està dient. No desplaçar l'atenció cap a un mateix o cap a d'altres temes.
- Clarificar per obtenir la informació necessària per comprendre millor el que està dient la persona. Per això van bé les PREGUNTES OBERTES que són les que pretenen de provocar una resposta més completa i no es poden respondre amb un sí o amb un no. Per exemple, “I després, què va passar” o bé “Em pots parlar una mica més de...” i les referides a sentiments, “com et vas sentir quan...?”
- Parafrasejar o repetir amb les paraules pròpies alguna idea o pensament important d'alguna de les parts. Serveix per comprovar que s'ha entès bé i de la mateixa manera que ho volia fer entendre l'emissor. Exemple, “el que m'estàs dient és que....”.
- Resumir o sintetitzar la informació destacant-ne allò més essencial. el mediador pot resumir en algun moment de la sessió, és una oportunitat per corregir o afegir alguna cosa.

NARRACIÓ EN PRIMERA PERSONA

Narrar en primera persona o usar el missatge en “jo”. Especialment en la primera etapa d'explicar-se cal que les persones s'expressin en primera persona, que expressin la seva opinió, sentiments, ... sense ferir els sentiments de l'altre ni posar-lo a la defensiva. LES NARRATIVES d'uns i altres són elements bàsics en la mediació. L'anàlisi d'aquestes històries i de la seva evolució, al final porta a la construcció d'una història alternativa.

EL VENTALL O LA PLUJA D'IDEES



Consisteix a dir qualsevol paraula o expressió que vingui al cap, sense pensar. Deixar anar el pensament i que surti de manera lliure, sense traves. En el moment de fer la pràctica cal evitar de jutjar o analitzar les idees. Totes són acceptables, sense crítiques. De vegades la més desassenyada és la més vàlida o la que obre més camins. Paraules poc habituals o estranyes sovint ofereixen noves possibilitats.

L'EMPATIA

L'empatia és la creació d'un clima favorable a la comunicació. De vegades es causa una reacció negativa, contrària a la bona entesa. Per exemple, algú intenta explicar un problema i l'altre li respon dient "això no és res,... si sabessis el que em va passar a mi..." La sensació que rep el que intentava explicar-se és que se l'ignora profundament. Un pot estar molt enfadat i en aquell moment algú li diu "és una estupidesa sentir-se així". És fàcil tallar la comunicació. Hi ha expressions "assassines" de la comunicació. Heus aquí més exemples:

amenaces	O arribes a l'hora o et quedes sense feina...tu mateix
ordres	No em preguntis per què, fes-ho perquè ho dic jo
crítiques	Sempre t'estàs queixant...
noms denigradors	Només un estúpid podria dir el que acabes de dir
cal que	Hauries d'acceptar les coses tal com són
interrogatoris	Què estàs fent?
"elogis"	Escris molt bé. Em pots fer l'informe...
diagnòstics	Ets molt possessiva
consells	Ignora'ls
ús de la "lògica"	No hi ha cap motiu per enfadar-se
refusar de parlar	No veig on és el problema
canviar de tema	Interessant! Ahir vaig veure una pel·lícula...
treure-li importància	Això no és res comparat amb el que em va passar a mi
tranquil·litzar negant	No et posis nerviós... ¹¹

Pel contrari, estimularem l'empatia si practiquem escolta activa, l'assertivitat,... si aconseguim que l'altre se senti comprès.

ASSERTIVITAT

És la capacitat d'expressar el propi punt de vista sense provocar una actitud defensiva de l'altra persona. El teu fill posa mala cara quan li recordes que li toca rentar els plats. Com reacciona? Cada moment ens enfrontem a situacions que demanen una resposta assertiva. Davant d'un problema és fàcil que reaccionem explotant violentament, cridant, discutint, queixant-nos, insultant, venjant-nos, ... Podem fugir o combatre'l. Hi ha una "recepta" per respondre positivament, una recepta amb tres ingredients:

L'acció: *quan m'aixeques la veu*

La teva resposta: *em sento humiliada*

Els resultats que voldries obtenir: *el que voldria és sentir-me bé quan discuteixo algun tema amb tu.*

Aquestes habilitats són útils en tota relació comunicativa i quan es tracta un conflicte; aplicar-les a les sessions de mediació resulta especialment gratificant. Hi ha un llibre molt recomanable que les explica amb més detall i que us aconsello de llegir: *Tu ganas, yo gano* D'Helena Cornelius i Shoshana Faire.

SIMULACIONS O ROLE PLAY

Objectius: aplicar les tècniques comunicatives abans enumerades. Dramatitzar casos versemblants. Practicar la mediació de conflictes en el marc escolar.

Instruccions: es reparteixen els rols de cada personatge. Cal un temps de preparació per a fer-se càrrec del personatge. Es pot fer amb un mediador o amb comediació; també hi ha un full per al paper del mediador. Presentem dos casos, El retard d'en Santi i El cas de la Sònia, però el procediment pot servir per practicar casos que aportin el propi grup i que siguin més del seu interès. Hi pot haver un grup d'observadors en cada representació.

Valoració: l'avaluació d'aquestes simulacions es pot fer a molts nivells: l'autoavaluació de cada persona a partir del seu rol (habilitats comunicatives, com s'ha sentit, etc.); els observadors poden avaluar la interpretació de cada personatge i les habilitats comunicatives, etc.

EL RETARD D'EN SANTI

Santi, el professor

Sóc molt conscient que els dimarts i dijous arribo una mica tard a l'aula de 4rt X. El més de setembre, quan s'estava fent l'horari, ja vaig comunicar al cap d'estudis el meu problema i no em va respectar el que li vaig demanar. Aquests dos dies em toco a mi portar el meu fill de dos anys a l'escola i no obren fins a les vuit; visc al poble del costat de l'Institut i em trobo amb les embussades típiques d'aquesta hora, que és quan molta gent comença a treballar.

Em sento aclaparat, no sé com sortir-me'n; a més amb aquests alumnes de 4rt X no m'hi trobo massa bé. Sé que no els motivo prou i noto que no m'acaben d'entendre; no m'és fàcil la comunicació amb ells.

Per acabar-ho d'adobar, la Marta i alguns altres professors em fan mala cara i no em dirigeixen la paraula.

Tinc els meus dubtes de continuar amb aquesta feina. M'agrada més la investigació i ara que preparo la ponència per al Congrés noto que la recerca i l'estudi se'm donen molt bé. És clar que també m'agrada l'ensenyament i el contacte amb els joves,... no sé pas...

Marta, la professora de guàrdia

No hi ha dret! Dues guàrdies que tinc a la setmana i va i em toquen dimarts i dijous a primera hora quan falta el Santi! I aquests nois de 4rt X estan molt esverats. Si té un horari que el compleixi com tothom, o no? És que hi ha professionals de dues categories? Davant de la feina tots som iguals i hem de ser professionals...

A més, si pogués tenir alguna estona més lliure podria encarregar les fotocòpies o acabar-me de preparar les classes o... simplement prendre'm el cafè tranquil·la,... A principi de curs, amb en Santi teníem bona relació, fins i tot

anàvem a esmorzar junts algun dia,... però en el moment que li vaig dir que fes el favor d'arribar a l'hora, se'm va treure de sobre dient que no em fiqués on no em demanaven,... Fa dies que no ens parlem...

Ja he plantejat el problema a la directora, a veure si fa alguna cosa, que ja comença a ser hora,...

Guillem, el delegat de 4rt X

M'agrada ser delegat, a més el meu grup em va votar majoritàriament. La meua classe, però és un desgavell quan no hi ha el professor. En Santi arriba molt tard els dimarts i els dijous a primera hora i si es trenca alguna cosa ens la carregarem tots. En Santi sembla molt estricte i també em fa por la primera avaluació perquè em sembla que ens demanarà més del que haurem fet. El dia que vaig intentar parlar amb ell em va dir que no era el moment, que era hora de fer classe. Em vaig sentir com si els delegats no pintéssim res.

No el veig mala persona el Santi i em sembla que en sap molt de la seva matèria, però ens avorrim molt.

Tinc un altre problema i és que els companys de classe no em fan ni cas i un dia que vaig intentar parlar del tema de les classes del Santi, uns quants, els més xerraires i despistats, em va dir que millor que arribés tard, ... La tutora diu que això ho hem de parlar amb ell,...

Raquel, la directora

Més clar no li podia dir al Santi, que el seu retard està creant mal ambient a l'institut! Sembla que no ho vulgui entendre,... a més ja sap que l'horari a aquestes alçades no es pot canviar.

Per postres, l'altre dia em va venir a veure un pare que té el seu fill a 4rt X i volia saber què passava amb aquests professors,... La Marta, que li ha de fer les guàrdies, s'enfila per les parets,... i d'altres professors també se m'han queixat de l'enrenou que hi ha a 4rt X,...

En Santi és un bon professor i a més molt bona persona. M'he adonat que no va gaire per la sala de professors i que alguns li giren l'esquena,...

És possible que si en parlem tots els implicats, puguem veure-hi noves perspectives i altres vies de solució,... M'agradaria que en Santi acceptés de parlar-ne tots junts i que veiés la voluntat que hi ha per part meua de trobar-hi una solució viable.

De moment, descarto de comunicar-ho a inspecció, però si aquesta trobada de mediació no dóna resultats em veuré obligada a fer-ho

EL CAS DE LA SÒNIA

Sònia

Em dic Sònia i faig primer d'ESO a l'Institut. Sempre m'han dit que era massa tímida, què hi farem! De vegades, quan me'n diuen alguna, no sóc capaç de

respondre i tot m'ho guardo a dintre,... després, a casa, ho explico a la meva mare i sempre m'aconsella i m'ajuda, però quan em trobo davant d'alguns de la meva classe sempre callo i avui ja no he pogut més i m'he posat a plorar davant de tothom..... He passat molt vergonya. En Daniel i el Carles, de la meva classe s'han començat a posar amb mi, que si sóc una empollona, una antipàtica,.... i no sé quantes coses més. I per acabar-ho d'adobar s'han endut la meva bossa i l'han guixada amb retolador (hi ha escrit que era una figa-flor) i tota la classe rient...

Daniel

Em dic Daniel i sóc el delegat de 1X. Quan feia sisè també vaig ser delegat. La meva classe no està malament, hi ha amics de l'escola que anava abans, però l'Institut és molt diferent,... Et trobes amb gent molt diferent, que no coneixes de res i amb molts profes... La Sònia, de la meva classe és la més estudiosa de tots, treu molt bones notes i no es fa amb ningú, sembla que es consideri millor que els altres,... i sovint et respon amb alguna cosa com que la deixis tranquil·la, però té uns ulls preciosos,.... Avui en Carles i jo ja no ens hem pogut aguantar més quan, després de la classe de mates (és que ella ho entén tot a la primera, la molt sàvia), ha depreciat en Carles, que és el meu amic, se n'ha rigut d'ell perquè no sabia fer un problema que ella considerava molt fàcil i com que ens hem posat amb ella no us podeu imaginar com s'ha posat, segur que li dirà a la tutora....

Carles

Em dic Carles i faig primer d'ESO. Això d'estudiar no està fet per mi i mira que encara em queden anys! Amb les mates sí que no puc,... ja m'anaven malament a sisè, sempre les suspenc,... i el que suportó menys és que se'n riguin de mi per una cosa que em costa i a més ja l'he deixada córrer perquè no hi ha manera,... suposo que si vaig aprovant les altres, em podré treure el graduat, perquè sense graduat, malament i a casa meva, bronca al canto! Avui la figa-flor de la Sònia ha somrigut amb aquells aires de suficiència que té perquè jo no sabia fer un problema,... per aquí no hi passo..... i m'he enfurismat, què s'ha cregut la molt empollona! No parla amb ningú perquè es considera superior..... i a sobre se'n riu de mi! No m'he pogut controlar i.... l'he feta plorar..... Ja veig a venir la bronca que m'espera.....perquè ella anirà a plorar amb la tutora i, com sempre, me la carregaré jo....

Equip mediador (o mediador)¹²

L'equip mediador ajuda a les parts a comunicar-se i a buscar una transformació del conflicte.

Abans de començar la sessió, l'equip ha de tenir en compte:

- Si convé tenir una sessió prèvia amb cada part o ja es poden reunir juntes.
- Com es coordinarà el treball amb l'altre mediador (parlaran tots dos indistintament o un a cada sessió, qui prendrà notes,...)

Principis a tenir en compte durant el procés:

- Els mediadors escolten atentament totes les parts, amb actitud de comprendre i amb empatia. Fan preguntes obertes i pregunten fent referència a sentiments. Parafrasegen, és a dir, tornen a cada part amb les seves pròpies paraules els punts que perceben com a més importants del conflicte.

- L'equip mediador no jutja. No valoren el que diuen les parts.
- L'equip mediador no proposa solucions, deixa que cada part faci les seves propostes i peticions i intenta buscar punts de trobada que millorin les relacions i que facin compatibles els diferents interessos i necessitats.
- L'equip mediador intenta una millora de la relació. Ressalta comentaris positius, valora tots els gestos de cooperació que fan les parts o que estan disposades a fer. Ajuda a humanitzar la percepció mútua.
- L'equip mediar explora els interessos i necessitats.
- L'equip mediador apunta cap a la realitat. De vegades el conflicte produeix ceguesa i allunya del sentit de la realitat. El mediador ha d'intentar que les parts aconseguixin transformar la situació. Els recorda que tinguin present la seva MAAN (Millor Alternativa a un Acord Negociable)

Abans de començar és important aclarir a les parts les característiques del procés i respondre qualsevol dubte. Segons Richard Cohen (1993), aquests són els aspectes a destacar abans de començar la sessió:

- Judicis: els mediadors no faran judicis.
- Acords: s'intentarà que les parts construeixin acords, però la falta d'acord no es considera un fracàs del procés.
- Confidencialitat: el que diguin les persones durant el procés mai no es compartirà amb d'altres persones.
- Notes: tant els mediadors com les parts poden prendre notes. Al final però, es destruiran i només es guardaran els acords o les decisions adoptades.
- Interrupcions: demanarem que no s'interrompi a l'altra part perquè tothom tindrà temps de parlar.
- Insults/violència: les expressions desqualificadores dificulten la trobada i la comunicació. Convidarem a tothom a no depreciar ni desqualificar l'altra part.
- Aspectes pràctics: aclarir límits de temps, si hi haurà pauses,... o qualsevol cosa que preocupi o inquieti.

AVALUACIÓ

L'avaluació d'aquest crèdit és contínua. Després de cada activitat o joc o exercici hi ha una valoració. Aquesta valoració pot fer-se individualment, en grup; la pot fer el professor o uns alumnes poden valorar els altres.

D'aquesta manera, en tot moment del treball, se sap per què es fa l'activitat i quina utilitat té. Es veu què s'ha après i les seves possibles aplicacions.

La continuïtat de l'avaluació també permet triar quin són els exercicis que van millor, descartar els que no funcionen. És així com s'ha arribat a aquestes propostes, després d'experimentar-les amb els alumnes.

L'enregistrament de les sessions és una eina molt útil per a la valoració del treball del professor i també per a les diferents persones del grup.

La nota final sorgí de l'autoavaluació de l'alumne i de la valoració del professor. La coincidència va ser total, no va caldre negociar!

En l'última sessió del crèdit, es passà un qüestionari que contenia una valoració de les tres millors activitats i temes i de les tres pitjors. Per altra banda es preguntava sobre les actituds de la professora i del grup d'alumnes, la motivació pel treball, etc. Aquesta última sessió culminà una assemblea del grup on els alumnes destacaren les activitats que més els havien agradat. Van valorar especialment la seva participació activa al crèdit, en el qual, deien, s'havien sentit vertaders protagonistes. El mateix títol "Vida i conflicte" el va suggerir una alumna del grup en aquesta última sessió.

Les activitats més valorades van ser: les dramatitzacions o role play, el dibuix per parelles, el tema de percepció, el posar-se en lloc de l'altre, etc. Van valorar el bon ambient de grup que havia permès conèixer-se i valorar-se millor. Destacaren també que estaven molt centrats amb la feina i que el grup havia evolucionat durant les 30 h del crèdit. La visió de la professora, que ja la coneixen d'una altra matèria, havia canviat favorablement.

Cal dir que es va recollir també tot el que no havia acabat de funcionar, a nivell d'activitats, i s'ha esmenat o canviat ara que es torna a realitzar el crèdit.

BIBLIOGRAFIA

- CARROLL, L. (1865): *Alicia al país de les meravelles*. Barcelona. Empúries. 1996
- CORNELIUS, H.; FAIRE, S. (1989): *Tú ganas/Yo gano*. Madrid. Gaia Ediciones, 1998.
- CRARY, E. (1984): *Négocier, ça s'apprend tôt!* Namur. Université de Paix. 1997.
- DALH, R. (1984): *El nen*. Barcelona. empúries. L'Odissea, 11. 1986
- DE BONO, E. (1986): *Seis sombreros para pensar*. Barcelona. Granica, 1999.
- DÍEZ DE ULZURRUN, A.–MASEGOSA, A.: *La dinàmica de grups en l'acció tutorial*. Barcelona. Graó. 1996.
- DURRELL, G. (1956): *La meva família i altres animals*. Barcelona. Empúries. 1995.
- FINN GARNER, J.: *Contes per a nens i nenes políticament correctes*. Barcelona.. Quaderns Crema.1999
- GERNIKA GOGORATUZ.: *Caja de herramientas. IV curso de capacitación para el entrenamiento en tratamiento de conflictos*. Centro de Investigación por la Paz. 1999.
- HUXLEY, A.: *Un món feliç*. Barcelona. Columna Proa Jove. 1998.
- JOYCE, J. (1916): *Retrat de l'artista adolescent*. Barcelona. Ed. 62.LMOLU, 79. 1993.
- MARTÍNEZ, J.M.: *Enseño a pensar*. Madrid. Bruño. 1995.
- PALLARÉS, M.: *Técnicas de grupo para educadores*. Madrid. Publicaciones ICCE. 1988.
- PÉREZ DE VILLAR, M.J.; TORRES, C.: *Dinámica de grupos en formación de formadores: casos prácticos*. Barcelona. Herder. 1999.
- PLA, J. : *El quadern gris*. Barcelona. Destino. OC 1. 1966.
- SAINT-EXUPÉRY, A. DE. (1946): *El petit Príncep*. Barcelona. Empúries/Emecé. 1998.
- SAVATER, F. : *Ética para Amador*. Barcelona. Ariel. 1991
- SEGURA, M. I ALTRES: «Programa de competència social. Habilitats cognitives, Valors morals, Habilitats socials». *Materials de formació*. Generalitat de Catalunya.
- SUARES, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Paidós. 1997.
- TORREGO, J.C. I ALTRES: *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid. Narcea. 2000.
- VILLA, J. : *La animación de grupos*. Madrid. Editorial Escuela Española. 1998.
- WATZLAWICH, P. I ALTRES (1967): *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona. Herder. 1997.

NOTES

- ¹ Wartzlawich, *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona. Herder.
- ² Adaptació de Pérez de Villar i Torres Medina, *Dinámica de grupos en formación de formadres*. Herder
- ³ Idem de l'anterior
- ⁴ Adaptat de Pérez de Villar i Torres Medina, *Dinámica de grupos...*
- ⁵ Dibuix del llibre *Cronoscopi* de Cassany i altres. Teide
- ⁶ Marinés Suares, *Mediación i conducción de disputas*. Paidós
- ⁷ Adaptació de la *Caja de herramientas...* Gernika Gogoratuz
- ⁸ De Pérez de Villar i Torres Medina, *Dinámica de grupos....*
- ⁹ Traduït i adaptat per Fina Dantí
- ¹⁰ Esquema molt semblant a com me'l va explicar Mireia Uranga de Gernika Gogoratuz
- ¹¹ A partir de Cornelius i Faire, *Tu ganas, yo gano*.
- ¹² Traduït de *Caja de herramientas...* de Gernika Gogoratuz