

# **LA MEDIACIÓ: UNA EINA PER A LA CONVIVÈNCIA**

**NEUS FERRER BARBANY**

***IES PAU CLARIS DE BARCELONA***

**CURS: 2003 – 2004**

**La realització d'aquest treball i del material elaborat, ha estat possible gràcies a una llicència d'estudis concedida pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm,: 3926 de 16.7.2003)**

## **Agraïments:**

- ◆ **Als companys i companyes de l'IES Pau Claris de Barcelona, en especial a l'equip directiu del centre per la seva col·laboració.**
- ◆ **Als companys i companyes del Centre de Recursos de Ciutat Vella.**
- ◆ **A la coordinadora del projecte KM, inspectora Sonsoles Ortega**
- ◆ **A Dolors Martos del Fons de Documentació del programa de Compensatòria**
- ◆ **A Mario Pérez professor d'Estudis d'informació i Documentació de la UOC**
- ◆ **Als responsables de les diferents àrees del projecte P.I.C.A**
- ◆ **A la meva assessora: M Carme Boqué per les seves orientacions i ajuda.**
- ◆ **Al Sr Pere Led. Responsable del projecte sobre Convivència en els Centres Escolars del Departament d'Educació**
- ◆ **A l'equip de formadors i formadores en mediació del Departament d'Educació**
- ◆ **Als alumnes mediadors de l'IES Pau Claris per les seves aportacions**
- ◆ **A la Núria, Iolanda, Lourdes i Clàudia per les seves aportacions**
- ◆ **Al Victor i els meus fills: Victor i Àlex per la seva comprensió i ajuda**

	<b>Pàg</b>
<b>Índex</b>	<b>3</b>
<b>A- INTRODUCCIÓ</b>	<b>8</b>
<b>1. Antecedents</b>	<b>12</b>
<b>2. Trets bàsics de la mediació</b>	<b>15</b>
2.1 Què és la mediació escolar?	15
2.2 Què és vol aconseguir amb la mediació?	16
<b>3. Objectius de l'estudi</b>	<b>18</b>
<b>4. Hipòtesi inicial del treball</b>	<b>18</b>
<b>5. Marc on s'ha desenvolupat la llicència</b>	<b>20</b>
5.1 Presentació del centre i característiques de l'alumnat	20
5.2 Treball sobre la convivència	21
5.3 On és el conflicte? Qui té el conflicte?	22
5.4 Com s'enfronten els nostres alumnes al conflicte	23
5.5 Com s'enfronta el centre al conflicte	24
<b>6. Marc teòric</b>	<b>24</b>
6.1 Introducció	24
6.2 Definició de conflicte	26
6.3 Comprensió del conflicte	29
6.4 Tipus de conflicte	30
6.5 Estils de comportament davant els conflictes	32
6.6 Com s'han d'analitzar els conflictes?	33
6.7 L'esfera del conflicte	36
6.8 El conflicte i la mediació	38
6.9 Concepte de mediació	40
6.10 El procés de mediació	42
6.11 Els passos per mediar un conflicte	43
6.12 Rol de la persona medidora	45

6.13	Habilitats de comunicació	46
6.14	Educació emocional	51
6.15	La mediació en l'àmbit educatiu	56
6.16	Els servei de mediació	58
6.17	Els alumnes mediadors	60
6.18	Els contextos de la mediació	60
6.19	La mediació escolar a Catalunya	61
<b>B- TREBALL DUT A TERME</b>		<b>64</b>
7.	<b>Disseny del pla de treball</b>	<b>68</b>
7.1	Objectius i blocs de treball	68
7.2	Marc referencial en que es fonamenta l'estudi o la recerca	70
8.	<b>Metodologia emprada</b>	<b>73</b>
8.1	BLOC I (Estudi dels conflictes que és produeixen i les possibilitats de mediar-los)	73
8.2	BLOC II (Elaborar materials per a la formació d'alumnes mediadors)	74
8.3	BLOC III (Extensió de la mediació en l'entorn de l'alumnat)	74
9.	<b>Descripció dels recursos utilitzats</b>	<b>76</b>
<b>C. RESULTATS OBTINGUTS</b>		<b>77</b>
10.	<b>Desenvolupament dels objectius i dels resultats obtinguts</b>	<b>78</b>
10.1	<b>Primer Bloc: Recopilar i fer un estudi de les diferents conflictes que es poden mediar</b>	<b>78</b>
10.1.1	Recull de les situacions mediades	81
10.1.2	Relació de les situacions mediades	81
10.1.3	Observació i reflexió en l'entorn dels conflictes estudiats	82
10.1.4	Recomanacions segons la nostra experiència	84
10.1.5	Possibilitat de formar comissions de convivència	86
10.1.6	Com s'ha de introduir la mediació en el RRI dels centres?	88

10.1.7 Característiques que ha de tenir un bon reglament per a la regulació de la convivència	90
10.1.8 Exemples de reglaments de règim interior dels centres on figura la mediació	93
<b>10.2 Segon Bloc : elaborar materials per a la formació d'alumnes Mediadors</b>	<b>96</b>
10.2.1 Material recopilat i elaborat de diferents activitats per a la formació d'alumnes mediadors	96
10.2.2 Programació del curs de formació d'alumnes mediadors	99
10.2.3 Relació de continguts de la programació del curs, les activitats, blocs teòrics i orientacions metodològiques del CD-ROM	106
10.2.4 Estudiar diferents possibilitats de formació d'alumnes mediadors	108
10.2.5 Recull de capacitats, objectius i programació del PAT del centre on s'ha fet l'experiència	109
10.2.6 Acció tutorial i convivència	115
10.2.7 La tutoria com a espai d'educació on treballem estratègies per establir una bona convivència	118
10.2.8 Objectius per elaborar els materials del PAT en l'entorn de la mediació	120
10.2.9 Apuntar diferents possibilitats de treballar activitats de mediació a Primària	122
10.2.10 Material elaborat per poder treballar activitats encaminades cap a la mediació en el PAT de primària ,cicle superior	122
10.2.11 Relació d'activitats elaborades del PAT de Primària (Cicle superior)	125
10.2.12 Relació d'activitats elaborades pel PAT de Secundària	126
10.2.13 Estudiar la possibilitat de formació en mediació dels delegats	125
10.2.14 Orientacions per endegar el servei de mediació al centre	128
<b>10.3 Tercer Bloc: extensió de la mediació a l'entorn</b>	<b>133</b>
10.3.1 Pla integral del Casc Antic (PICA)	133
10.3.2 Què és la fundació ADSIS	135
10.3.3 L'espai jove del Casc Antic	138

10.3.4 Agrupament escolta. Apel·les Mestre 71	139
10.3.5 Centre cívic convent de Sant Agustí	140
10.3.6 Com participen els nostres alumnes en aquestes organitzacions?	145
10.3.7 Fonaments teòrics del Projecte Gestió del coneixement KM	146
10.3.8 Projecte Gestió del coneixement	149
<b>D- ESTUDIS REALITZATS</b>	<b>154</b>
<b>E- CONCLUSIONS</b>	<b>153</b>
<b>F- BIBLIOGRAFIA</b>	<b>164</b>

## **A-INTRODUCCIÓ**



## A. INTRODUCCIÓ

Actualment, les inquietuds i les angoixes que es viuen en molts centres educatius apareixen quan han d'afrontar la dificultat de gestionar els conflictes que la mateixa vida del centre genera.

Sempre es tendeix a veure el conflicte de manera negativa i com un impediment per poder treballar en un clima tranquil i relaxat.

Entendre el conflicte des d'una perspectiva constructiva i alhora generadora de noves vies de convivència en els instituts d'estudis secundaris (IES) és un motiu prou engrescador per fer un treball de recerca que promogui incloure la mediació com una nova eina per prevenir i resoldre conflictes. Aquesta hauria de substituir la confrontació actual, la qual considera la via disciplinària, amb la imposició de sancions, com l'únic camí.

Excloure les persones que s'anomenen «conflictives», que, moltes vegades, són les que neguitegen el dia a dia dels centres escolars, és només una solució a curt termini, atès que aquests nois i aquestes noies tornen a l'institut un cop han acomplert la sanció imposada, de manera que el problema només s'atura uns quants dies. El noi o la noia torna amb poques expectatives de millora, ja que res no ha canviat en el seu interior, i moltes vegades només es queda amb l'aspecte superficial del que ha significat per a ell o ella el càstig i amb la sensació que se l'ha tractat de manera injusta. A més a més, no se li ofereix l'oportunitat de poder parlar del que l'ha estat afectant durant uns dies ni tampoc de les relacions amb les persones que l'envolten. Adonar-se dels conflictes d'un mateix i analitzar-los és una oportunitat extraordinària per aprendre a canviar les pròpies actituds i per millorar-les. Generar alternatives, veure punts de vista diferents, els pot facilitar noves estratègies per continuar convivint amb els seus companys. Però, si no s'actua des de dins de l'institut per canviar la situació, i es deixa que tot continuï de la mateixa manera, el que s'aconsegueix és augmentar el problema, el qual es manté latent; d'aquesta manera, solament cal un petit malentès o un petit enfrontament perquè torni a aflorar la violència i el malestar entre les persones que viuen el conflicte, el qual no ha estat resolt per la via del diàleg.

Cal tenir present la funció reparadora i constructora dels vincles trencats entre les persones en conflicte. La mediació permet treballar de manera positiva tots els

impediments que s'interposen en la vida d'aquests nois i d'aquestes noies, els ajuda a superar el problema.

Cal tenir molt clars els objectius que es volen aconseguir en els IES; i un dels primers objectius desitjables és poder treballar amb una certa tranquil·litat, perquè això repercuteixi en tot el procés d'ensenyament i d'aprenentatge.

Treballar aspectes com ara la democràcia, el respecte, el pensament crític, la col·laboració, la bona comunicació, les relacions interpersonals, ha de ser el puntal per a aconseguir els objectius proposats.

Cal confiar en les persones i, sobretot, en els nois i les noies dels instituts. Si se'ls fa veure que són capaços de resoldre els seus propis conflictes, se'ls ajuda a créixer com a persones, de manera que alumnes, professors i pares es beneficien dels avantatges de la mediació.

Els alumnes que participen en les trobades de mediació, siguin mediadors o part del conflicte, surten enfortits i maduren per ells mateixos, i els docents se'n beneficien, ja que s'alliberen d'unes feines que moltes vegades prenen temps a la tasca docent, la qual, ara per ara, és la que dona més satisfacció personal. A llarg termini, la mediació beneficia tothom, perquè s'aconsegueix un millor clima a l'aula i al centre.

Obrir noves perspectives per la via del diàleg, el consens i la pau no solament ajuda les persones que creuen fermament que educar vol dir cercar altres alternatives davant els conflictes, sinó que s'arriba a aconseguir consolidar una cultura de centre on tothom se sent inclòs.

La nostra mirada ha d'anar una mica més enllà i ha d'investigar si la formació en mediació pot modificar la conducta dels alumnes conflictius en l'entorn on es mouen fora del medi escolar: els espais que els ofereix el seu propi barri per a convidaure, per a fer esport i per a relacionar-se amb altres joves com ells i elles. Conèixer l'entorn dels alumnes i la seva incidència en la vida fora de l'àmbit escolar pot ajudar a comprendre una mica més les repercussions que aquestes vivències tenen en las relacions personals dins i fora del centre.

Quan els docents parlem de problemes que «vénen de fora», els quals cada dia ens estan envaint i afectant més, moltes vegades el que fem és lluitar en contra de

l'entorn del noi i de la noia amb un desconeixement profund del que realment està passant en les vides d'aquests joves, i que repercuteix directament en la seva conducta en els IES.

Conèixer l'entorn més immediat d'aquests nois i d'aquestes noies, en el qual passen moltes hores al dia quan surten de l'institut, aporta una informació molt útil a l'hora d'orientar-los i d'aconsellar-los quan ells ho demanen o quan els educadors veuen la necessitat d'ajudar-los quan se senten sols o mal acompanyats. Les característiques individuals de cada alumne poden guiar l'educador per proporcionar-li la informació específica del lloc que li pot anar millor en funció de les seves necessitats i de la seva manera de ser. La persona s'ha de treballar globalment, amb totes les seves necessitats i les seves expectatives. Cal oferir-li un gran ventall de possibilitats perquè pugui arribar allà on s'ha proposat, respectant sempre les diferències individuals i la seva personalitat. És clar que lluitar sols per transmetre uns valors i uns aprenentatges a uns nois i unes noies els interessos i les prioritats dels quals estan molt lluny del que nosaltres volem ensenyar és, de vegades, molt decebedor. Actualment, el desànim de molts professionals, en el marc de la docència, està motivat per la sensació que la realitat en què viuen els adolescents els supera i que no poden preveure el que pot arribar a passar en relació amb el procés de l'educació que aquests joves han rebut de les famílies i de la societat. Estan sols, també, perquè, en segons quins entorns i en segons quines situacions, el recolzament familiar és quasi inexistent.

En el context escolar on s'ha fet la recerca, Ciutat Vella, la situació encara presenta uns agreujants afegits, a causa de la concentració de població immigrada de procedències molt diverses que viuen en el barri: la situació en què es troben aquests alumnes és, moltes vegades, d'extrema precarietat social, econòmica i familiar. Treballar el conflicte, des de diferents punts de vista, ens ha d'apropar a la realitat de les seves vivències.

Confio que la meua llicència d'estudis pugui ajudar molts professionals que creuen en l'educació integral: no solament s'han de transmetre coneixements, sinó, també, uns valors i una formació que serveixin els alumnes en la vida adulta que els espera i que els ajudi a poder viure i a relacionar-se millor.

És, per tant, un repte, per a tots, aconseguir, dins la societat multicultural actual, integrar les aportacions de tantes cultures i de tantes maneres de pensar diferents.

En aquest sentit, és important recordar la cita de J. Delors «Aprendre a ser i a viure junts són dos pilars bàsics de l'educació».<sup>1</sup>

## 1 Antecedents

En la meva formació com a mestra de primària i pedagoga i en la meva experiència de més de trenta anys en els centres escolars, he prioritzat, des de sempre, el treball que fomenta la millora en les relacions entre les persones. Durant els anys que vaig treballar a primària, vaig exercir com a tutora i com a responsable de molts grups de nens i de nenes, tant a l'escola unitària, com en centres de més d'una línia, amb vivències molt properes als conflictes que es generen en la vida diària en els centres.

El meu pas a secundària, l'any 1994, com a psicopedagoga del centre, em va possibilitar exercir, encara més de prop, el meu objectiu de treballar les relacions interpersonals i les eines que es poden utilitzar per a fer possible una bona convivència entre tots els membres de la comunitat educativa. Contribuir en l'harmonia i en el bon clima del centre i de l'aula ha estat el meu objectiu principal. La meva experiència i la meva participació en l'acollida dels nous alumnes al centre m'ha donat pistes per observar, dia a dia, com se senten els alumnes que arriben per primera vegada a Catalunya. Segons el meu parer, un dels aspectes que cal treballar amb més intensitat és que els alumnes immigrants se sentin acceptats per la societat d'acollida, ja que això els encoratja, i els facilita l'adaptació en la nova societat i les relacions amb la resta de persones.

Un altre aspecte important de la meva tasca han estat les nombroses aportacions i col·laboracions en les activitats dels programes d'acció tutorial (PAT), en què també he treballat per afavorir la bona convivència dels alumnes en l'entorn escolar. Aquestes activitats consideren com a eix principal el treball sobre la solidaritat i la col·laboració, la tolerància i el respecte, l'intercanvi i la interacció, l'autoestima i la pròpia identitat.

---

<sup>1</sup> DELORS, Jaques (coord.) (1996): *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*, Madrid: Santillana; UNESCO.

El moment de l'acollida en el centre es fa de manera molt acurada, pel tipus d'alumnat que arriba durant tot el curs, ja que hi ha un índex molt alt de matrícula viva.

L'etapa escolar i personal d'aquests adolescents en l'institut és, sens dubte, un moment molt important de les seves vides. És el moment en què han d'aprendre a decidir sobre el seu futur, en què se'ls exigeix un alt grau de responsabilitat i de maduresa, la qual, molts d'ells, estan adquirint a través de la seva pròpia experiència, a través de models que la societat els presenta, els quals moltes vegades, no es corresponen amb el seu moment evolutiu ni amb les expectatives a què el noi o la noia aspira.

Se'ls ha d'ajudar a comprendre que, moltes vegades, s'aprèn dels problemes que, de manera natural, envolten la seva existència. Aprendre dels propis errors i viure'ls com un petit avenç fa possible que s'enforteixin i que s'assegurin les maneres particulars de comprendre i de resoldre els conflictes del dia a dia. És una etapa prou important en la vida dels adolescents que es va configurant al llarg de la seva vida escolar i que influeix en la formació de la seva personalitat.

Si els ajudem a autogestionar-se els seus propis conflictes, estem ajudant a formar persones adultes i futurs ciutadans.

#### *La resolució del conflicte per part dels alumnes*

Bona part d'aquests alumnes només veuen una sola manera de resoldre els seus conflictes amb l'ús de la força, i responen amb actes en què la violència verbal, física i psicològica hi són presents; això els comporta un augment de l'agressivitat en si mateixos i amb els altres i pot arribar a generar odi, malestar, revenges, etc.

Un altre grup de joves responen de forma passiva, opten per la fugida, no afronten els problemes, se n'amaguen; i això els produeix una sensació de frustració i, també, de malestar i d'insatisfacció. Aquesta sensació moltes vegades els genera una deixadesa que pot desembocar en una manca de motivació pels estudis i els resta interès per relacionar-se amb els companys que conviuen dia a dia en els seus centres. La seva passivitat arriba a manifestar-se de tal manera que, davant els actes violents que contempen, es mostren permissius i no aturen aquest tipus de conflictes. Aquesta és una de les pitjors maneres d'actuar per resoldre els conflictes.

Respondre assertivament i constructivament davant les situacions de conflicte és un altra via, moltes vegades desaprofitada pels adolescents. Els models que imperen en la societat actual i que transmeten tots els mitjans de comunicació, el cinema, etc., representen uns valors totalment oposats a la via pacífica i al conreu de la pau. Molts d'aquests nois i d'aquestes noies no tenen cap model positiu a prop seu i se'ls fa difícil acceptar una altra manera de resoldre els seus problemes.

La formació en mediació els obre el camí per afrontar els conflictes per la via del diàleg, per poder donar respostes assertives, i els ajuda a utilitzar un llenguatge positiu, el sentit comú, a generar alternatives a través del pensament creatiu davant les diferents situacions que la vida els planteja. Obtenen eines amb les quals poden arribar a acords a través del consens entre les parts confrontades. «La conducta assertiva és aquella que implica l'expressió directa dels propis sentiments, necessitats, drets i opinions sense amenaçar ni castigar els altres ni els seus drets». (M. Segura *et. al* 1998).<sup>2</sup> No s'ha d'oblidar que la vida i les relacions interpersonals comporten dificultats i conflictes.

Cal conèixer, d'altra banda, la seva realitat familiar i social i quin tipus de relació estableixen amb el seu entorn.

Fa dos cursos que he començat a treballar la competència emocional amb aquests alumnes, perquè valoro molt positivament aquest aspecte i perquè crec que, per ensenyar continguts, el primer que cal fer és crear un bon clima afectiu i de relació entre tots. Els conflictes estan directament lligats a les emocions.

Crec que aquests alumnes, quan arriben dels seus països d'origen, tenen un bloqueig emocional important que, en un primer moment, no els permet poder expressar el que senten, pensen i saben, i, moltes vegades, quan s'explora el seu nivell de competència, es fa una valoració que, moltes vegades, no reflecteix ni de bon tros tot el que l'alumne realment sap.

El coneixement de si mateixos i l'acceptació de la pròpia identitat els pot crear un benestar personal que els pot posar en disposició d'apropar-se a la resta i els facilita la integració en l'entorn que els ha tocat viure —tant diferent d'on han nascut i han

---

<sup>2</sup> Segura, M; Arcas, M; Expósito, J. R. (1998): *Programa de competència social. Habilitats cognitives, valors morals, habilitats socials*. Departament d'Educació, Generalitat de Catalunya.

viscut molts d'ells fins l'adolescència. És una etapa que ja és difícil per a tots els nostres alumnes, i una mica més complicada per a aquests nois i aquestes noies que acaben d'arribar. Per tant, en molts casos, no es tracta de fracàs escolar, sinó d'analfabetisme emocional. (Goleman 1996).<sup>3</sup>

Un altre aspecte que he treballat ha estat l'educació en valors. Educar en valors vol dir establir una bona relació amb els alumnes: cal parlar de les coses que els preocupen, han d'aprendre a dialogar, a conèixer-se, a posar-se en el lloc dels altres, a raonar moralment, a resoldre conflictes, a adonar-se de les emocions pròpies i de les dels altres, a desenvolupar la solidaritat, a veure amb un sentit crític la realitat personal i social que els envolta, a saber escoltar i a saber comunicar les idees amb claredat.

Per últim, la meva experiència com a formadora de formadors en competència social i mediació, m'ha animat a poder aportar, des de la meva experiència, diferents maneres de treballar la mediació en els centres escolars i a fer un estudi més seriós del que comporta optar per la mediació.

## **2 Trets bàsics de la mediació**

### **2.1 Què és la mediació escolar?**

La mediació com a procés educatiu vol dir educar en el conflicte, comprendre'l i posar en pràctica totes les habilitats comunicatives i totes les estratègies adequades per gestionar els conflictes. La mediació escolar proporciona, als professionals de l'educació, una eina que permet ajudar les persones a decidir sobre elles mateixes. Un projecte de mediació escolar treballa els valors de la tolerància, la participació, la col·laboració; fomenta la responsabilitat, el treball cooperatiu i l'autonomia personal. La finalitat és crear nous canals de comunicació, obrir nous espais de diàleg, preveure els conflictes abans que esclati la violència. I, també, desenvolupar les habilitats socials necessàries per conviure, com, ara l'empatia, l'assertivitat, saber escoltar, comprendre i expressar les emocions i els sentiments i saber adonar-se dels sentiments i de les emocions dels altres. Obre camí cap a la comunicació en tots els àmbits (socials i culturals): és una via imprescindible en les societats interculturals.

---

<sup>3</sup> Goleman, D. (1996): *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

La mediació marca un camí cap a la col·laboració en la convivència pacífica. Treballa per millorar l'entorn educatiu dels centres envers la diversitat i implica tota la comunitat educativa (trobareu la definició de la mediació en l'apartat 6.8 d'aquest estudi).

## **2.2 Què es vol aconseguir amb la mediació?**

Amb la mediació, es pretén:

- Promoure, entre els alumnes, el coneixement de les persones que els envolten, amb la finalitat de millorar-ne les relacions interpersonals.
- Oferir als alumnes la possibilitat de gaudir dels avantatges de la mediació.
- Afavorir el respecte i l'enriquiment personal a partir de la diversitat de valors culturals que els ofereix l'entorn social i cultural en què es troben.
- Interactuar i intercanviar, a partir de la valoració positiva de la diferència, per poder arribar a una convivència compartida.
- Fomentar la reflexió cap al coneixement dels altres atenent a la diversitat cultural, ètnica, lingüística i social.
- Aconseguir que els nois i les noies puguin prendre les seves pròpies decisions. Això vol dir treballar-ne la maduresa, la responsabilitat i l'autonomia.
- Entendre la mediació com una mesura preventiva abans que esclati el conflicte.

Quan es parla d'una intervenció seriosa en els centres educatius s'aposta per la formació en mediació dels nostres alumnes i de tota la comunitat educativa. S'està parlant d'un tipus de formació que va d'acord amb els objectius plantejats en aquest projecte. Introduir aquesta formació en mediació en els centres escolars vol dir partir d'uns requisits necessaris perquè la comunitat educativa a la qual es vol arribar sigui receptiva i participativa en el programa que es vol iniciar. S'ha de sensibilitzar tota la comunitat educativa: professorat, alumnat, famílies, PAS, AMPES, Consell Escolar, monitors de menjadors, etc., i totes les persones que tenen incidència en l'educació de l'alumnat del centre. Cal informar, amb tota claredat, la comunitat educativa sobre la mediació i la possibilitat que el centre incorpori aquesta via en el seu projecte de Reglament de Règim Interior (RRI) com una altra manera pacífica de solucionar els conflictes a través del consens i del diàleg.



És necessari presentar els avantatges de la mediació pel que fa a la prevenció dels conflictes en el centre i pel que fa a la formació dels alumnes com a persones. Veure tot el que representa, per a l'equip directiu i per a tota la comunitat educativa, treballar per la transformació dels conflictes per la via pacífica i no solament mitjançant l'aplicació estricta del decret de drets i deures i el Reglament del Règim Interior del centre. Cal acceptar el compromís de tots i de totes de col·laborar i participar activament en la seva implantació.

Som conscients que, perquè aquesta cultura de centre sigui acceptada per una majoria, cal treballar-hi durant temps i no és un camí fàcil. La formació en mediació s'ha de contemplar en l'àmbit de màxima participació de tots els membres representants de la comunitat educativa.

Una vegada iniciat el servei de mediació, es constata, també, que una de les dificultats més grans que es presenten a l'hora de mediar, és la de veure, en la pràctica del dia a dia i segons els centres, quin tipus de conflictes es poden resoldre per la via de la mediació. És per això que plantejo el segon gran objectiu del meu treball: el de recollir, classificar i veure tota la casuística que això comporta. Aquestes decisions no s'han de prendre aïllades sinó per consens de tot el claustre i amb l'aprovació del Consell Escolar. Pot ser d'una gran ajuda recopilar tot el conjunt de situacions clares de conflictes que s'han resolt a través de la mediació, per aquells centres on la mediació ha estat un punt de partida per poder viure i conviure en pau.

Quan s'aprofundeix en els conflictes, es veu que els problemes escolars que sorgeixen en la vida d'una manera natural i quotidiana no estan en compartiments aïllats sinó que estan relacionats amb les vivències que els nois i les noies experimenten en les relacions amb les persones del seu entorn familiar, d'oci, d'amistats fora de l'institut, de treball, etc.

No es pot controlar tot, però sí que valdria la pena comprovar si la formació en mediació que volem transmetre té ressò en altres institucions del barri o en l'entorn, i comprovar si hi ha alguna organització, de la qual no en tinguem coneixement, que treballi en aquest sentit.

### **3 Objectius de l'estudi**

A continuació, s'exposen els tres grans objectius que s'han volgut aconseguir, els quals es relacionen amb tres grans blocs de treball en la nostra recerca.

a) Recopilar i fer un estudi de les diverses varietats de conflictes que es poden mediar i donar pautes orientatives en aquest sentit en el centres escolars on ja han iniciat el servei de mediació o estan en vies de formació en mediació.

b) Integrar la mediació en la vida dels centres escolars com una via pacífica de resolució de conflictes i prioritzar la formació dels alumnes mediadors.

c) Comprovar com aquesta formació en mediació dels alumnes pot incidir en els espais pròxims al seu entorn.

### **4 Hipòtesi inicial del treball**

El plantejament d'aquesta llicència ha estat la de reflexionar i la de treballar envers la manera de col·laborar en l'educació per a la convivència pacífica, des d'una vessant pràctica i directa, partint, des d'un principi, de criteris realistes i de situacions conflictives viscudes diàriament en els nostres instituts.

El compromís d'un plantejament com aquest ha d'anar acompanyat d'una reflexió profunda del sistema educatiu i del marc curricular en què estan inserits els valors que podríem anomenar de la convivència.

És fàcil caure, una vegada més, en el recurs fàcil d'incloure tota una llarga llista de valors al voltant de les actituds que poden quedar simplement escrites en un projecte educatiu de centre, sense que això es vegi traduït en la vida del centre. Crec que cal donar un pas més i anar una mica més enllà per poder incloure aquests valors en el que podríem anomenar cultura de centre.

Partint de la tasca de cada dia i de la meva experiència com a docent i psicopedagoga d'un centre de secundària a Ciutat Vella, em vaig plantejar quines eren les necessitats actuals en els instituts en matèria de convivència.

Per altra banda, vaig valorar els recursos amb què comptava per poder tirar endavant l'experiència. Gràcies a la llicència d'estudis i a la meva participació en el

Programa Mediació Escolar del Departament d'Educació com a col·laboradora i formadora en els centres de secundària, vaig tenir una visió molt àmplia i global, a l'hora de detectar necessitats en aquest sentit, i vaig poder comprovar que, moltes vegades, aquestes necessitats són comunes en molts dels nostres centres.

Els objectius principals del meu treball han estat els següents: a) reflexionar sobre molts dels aspectes que, a través de la meva experiència com a docent, he anat acumulant i tractar de contrastar-los amb la dinàmica que els mateixos centres generen en matèria de convivència; i b) formular unes hipòtesis que poguessin facilitar eines útils, com pot ser la de la mediació escolar com a via pacífica de resolució de conflictes.

La meva hipòtesi parteix d'un gran interrogant: *És possible que, mitjançant la mediació, puguem millorar la convivència en el centres?*

Els elements amb els quals s'ha treballat són els següents:

- Un institut en què s'ha treballat, des de fa anys, per a millorar les relacions entre els membres de la comunitat educativa.
- Un treball de tutories adreçat a formar alumnes en els valors de la convivència.
- Un equip directiu i un claustre que, durant el curs escolar 2001-2002, es van formar en mediació, assessorats pel programa de mediació del Departament d'Educació, el qual ofereix la possibilitat de formació conjunta a tota la comunitat educativa. (En aquest cas, es van formar disset professors i cinc alumnes, i no va ser possible fer participar als pares.)
- Un servei de mediació que funciona des de fa dos cursos escolars. Actualment, hi participen dos professors i tres alumnes. La resta de professors actuen esporàdicament.

Després d'un procés d'avaluació per part de l'equip directiu i d'una valoració per part dels equips docents, es van detectar unes necessitats de dinamització i de continuïtat de l'experiència en el camp de la mediació. Totes aquestes experiències positives em van ajudar a reflexionar i a veure que calia fer un pas més per a la convivència. Necessitava reflexionar pel que fa a:

- Com contribueix la mediació en la formació de les persones i en el seu entorn?

- L'àmbit de la mediació abraça només les relacions entre les persones que convivim en el centre o s'amplia en l'entorn de l'alumne?
- Què cal fer per donar continuïtat al servei de mediació?
- Com s'ha de continuar formant alumnes mediadors?
- Cal formar els delegats i les delegades de classe?
- Com es reflecteix tot això en el Reglament de Règim Intern dels centres?
- Quin procés ha de seguir la mediació per a formar part de la vida plena del centre i arribar a fer cultura de centre?
- Quins conflictes poden ser mediatos?

## **5 Marc on s'ha desenvolupat la llicència**

### **5.1 Presentació del centre i característiques de l'alumnat**

El centre en què s'ha desenvolupat la llicència és un centre de secundària que està ubicat al passeig Lluís Companys de Barcelona. La seva població escolar pertany al districte de Ciutat Vella. L'institut és de creació recent: es va inaugurar el curs 1995-1996, amb uns 260 alumnes matriculats i un alt percentatge de matrícula viva. Disposa de dues línies d'ESO i una de batxillerat (modalitats: científica, tecnològica i humanística).

Els objectius del Programa Educatiu del Centre (PEC) són els següents:

- Atendre la diversitat de l'alumnat. Aquest és un dels principals reptes, ja que hi ha una població molt diversa —amb un 80% d'alumnes estrangers i més de 30 nacionalitats diferents.
- Garantir el principi d'equitat i l'aprenentatge per a tot l'alumnat, procurant que cada alumne/a vagi al grup que respongui millor a les seves necessitats i a les seves expectatives.

Cal tenir present que fer una bona acollida dels alumnes nous que arriben en el centre és un dels principals objectius de l'Institut. El constant degoteig d'alumnat que es va matriculant durant tot el curs escolar rep una atenció específica i acurada, amb la intervenció de diferents professionals, els quals atenen individualment les famílies i els seus fills. Aquesta acollida no acaba en la simple rebuda i posterior integració de l'alumnat a primer curs, sinó que es fa un acompanyament dels alumnes fins que acaba l'escolaritat.

Les dificultats específiques que presenta aquest alumnat fa que les mesures que es prenen, en tot moment, tinguin un caire especial que fomenta la igualtat d'oportunitats per a tots els alumnes de l'IES, siguin del nostre país o d'un altre.

Els tallers de llengües tenen una rellevància especial, perquè s'hi tenen en compte els diferents nivells de coneixement de les diferents llengües del nostre país i el nivell de competència de cada alumne en aquest camp.

S'han de treballar diferents metodologies per poder atendre nivells diferents d'escolarització: hi ha un alt percentatge d'alumnes que arriben al centre amb molt poca escolarització des dels seus països d'origen. Igualar els diferents ritmes de treball i els diferents hàbits és una tasca molt difícil. Per això, s'ha prioritzat el treball de tutories, i s'ha ofert, als alumnes de primer, tres hores de tutoria a la setmana.

La formació integral de les persones és un dels altres objectius prioritaris. Inclou tant els aspectes relacionats amb el rigor intel·lectual, en els continguts científics, tècnics, humanístics i artístics, com l'educació en valors morals, ètics i democràtics.

## **5.2 Treballs sobre la convivència**

Des dels seus inicis, treballar per a la millora de la convivència ha estat un dels principals objectius del centre. Aquestes activitats ocupen un ventall ampli d'actuacions, tant en el PAT, en les festes que se celebren en el centre, com, també, amb projectes diversos interdepartamentals. Els resultats d'aquestes activitats es poden trobar en els treballs, els projectes i els programes següents, els quals han inclòs tot l'alumnat (des de primer d'ESO fins al batxillerat):

- *Què fem a l'Institut per a la convivència? Conèixer i respectar per conviure.* Treball guanyador en la primera convocatòria de Premis a la Convivència Escolar (curs 1997-1998).
- *«Viure és conviure», l'Arc de Triomf: El nostre arc és testimoni de la nostra imaginació per canviar per un moment i en un petit espai, el nostre món (2002).*
- *«Imaginació per a la pau»: l'art per a millorar la convivència (2003).*

- «*Els nostres rostres delirants*», *mirar les cares dels demés ens ajuda a conviure* (2004). Aquest projecte va consistir en l'elaboració d'un curtmetratge, en el qual van participar els alumnes de segon de Batxillerat dins la programació de la matèria de Visual i Plàstica, i es va presentar en la Quarta mostra sonora i visual, que organitzava el Centre Cívic del Convent de Sant Agustí del Districte de Ciutat Vella, en l'Espai Jove.
- Projecte L'agenda 21. «Reciclem, reutilitzem i cultivem» (2003-2004); «Sumem els canvis (2002 -2003)». «L'entorn més proper: jardí o abocador?» (2001-2002). En aquest projecte, s'han posat en pràctica diverses activitats en determinats cursos d'ESO.
- Programa sobre valors de la convivència «A Mida», coordinat per J. Maria Puig i en el qual han col·laborat diferents professors de l'IES, juntament amb el GREM (Grup de recerca d'educació moral, de la Universitat de Barcelona) i la Fundació Bofill. Aquest programa es va dur a terme durant dos cursos en sis instituts de la ciutat de Barcelona, entre els quals hi havia el centre en què he fet la recerca. L'experiència es va aplicar en el Pla d'Acció Tutorial de l'ESO, i totes les activitats programades es van contrastar i avaluar per tot l'equip tutorial de l'ESO.

La participació activa de tot l'alumnat i una gran part del professorat en aquests projectes repercuteix en la implicació activa en la vida del centre.

### **5.3 On és el conflicte? Qui té el conflicte?**

El conflicte apareix sempre entre les persones que conviuen. La convivència implica, sovint, situacions difícils. Si se sap com gestionar-les constructivament, el canvi és molt positiu i enforteix les relacions entre les persones. En el nostre centre, els conflictes són molt diversos i presenten unes característiques diferents a d'altres centres de Catalunya. La diversitat cultural que ens envolta fa que ens trobem amb una riquesa cultural molt interessant i diversa, però, alhora, comporta un conjunt d'enfrontaments causats per motius culturals i ideològics, els quals són difícils de prevenir per la nostra cultura, ja que parteix d'uns valors diferents als d'altres cultures. La convivència entre tantes cultures ha de servir per obrir més canals de comunicació que permetin relacionar-nos més bé. El fet d'estar oberts a altres realitats en la vida diària ens ensenya a comprendre altres situacions que, potser,

per nosaltres, no tindrien la importància i la rellevància que representen per a moltes altres cultures. El conflicte apareix, de vegades, d'una manera sobtada i sorprenent per part nostre doncs les diferències amb altres cultures ens fa descobrir diferents punts de vista i diferents maneres de pensar i de sentir.

#### **5.4 Com s'enfronten els nostres alumnes al conflicte?**

La millor manera de saber com són els nostres alumnes i com s'enfronten al conflicte és escoltar els seus sentiments i les dificultats amb què es troben quan s'han de relacionar amb alumnes d'altres cultures:

- Em dic Manel i sóc català. El fet de viure entre tants companys diferents, de vegades, em fa confondre i no encerto la resposta, avui però he après que...
- Em dic Nadia i sóc del Marroc. La meva dificultat per relacionar-me és la intolerància que hi ha amb la meva cultura.
- Em dic Chao Pin i sóc de la Xina. La comunicació per a mi és diferent aquí, a Catalunya. Em costa establir «filling» amb la gent. El sentit de l'honor és diferent aquí. Em confonc. Totes les vostres cares són iguals.
- Em dic Anadirca i sóc de la República Dominicana. M'he de reprimir tot el dia. Sou molt seriosos... No encerto el que dic. Els meus sentiments, els expresso amb paraules; els meus gestos parlen i, de vegades, em traïxen.
- Em dic Aixa i sóc de la Índia. La mirada de les persones no m'enganya mai, però amb costa entendre que...
- Em dic Raül i sóc colombià. Darrera la meva manera cordial de ser s'amaga una altre concepte de relacionar-me.
- Em dic Nelia i sóc filipina. La meva família m'ha ensenyat uns valors que són difícils d'aplicar aquí.
- Em dic Fernando José i sóc equatorià. L'autocontrol és essencial per poder conviure en pau. Haig d'aprendre a resoldre els conflictes a través del diàleg.
- Em dic Paolo i sóc del Brasil. M'agrada escoltar als altres però ells no m'escolten a mi.
- Em dic Javier i sóc del Perú. Enyoro el meu país. La distància de la meva família m'allunya dels que tinc més a prop.
- Etc.

A Ciutat Vella, hi ha una gran multiculturalitat i, per tant, esclaten problemes de tipologies molt diferents. En el servei de mediació del centre, arriben persones enfrontades de totes les nacionalitats, però sempre presenten un factor comú: el conflicte. Els conflictes els veiem reflectits en totes les cultures del món. Cal tenir en compte, en aquest sentit, que els adolescents són adolescents a tot arreu.

Els tipus de conflictes que apareixen en el centre són diversos i poden estar motivats per motius diversos: la discrepància d'opinions, les baralles, els malentesos, la gelosia, els rumors, els enganys, l'exclusió, la diversitat de cultures. Els conflictes poden afectar l'individu o el grup, i poden venir del centre o de fora del centre (més endavant, s'exposarà una classificació més exhaustiva de la diversitat de conflictes).

## **5.5 Com s'enfronta el centre al conflicte?**

Durant el curs passat, hi va haver 12 expedients escolars i 76 mesures cautelars, 35 de les quals no eren reincidents. Durant aquest curs, no hi ha hagut cap expedient, tot i que s'han expulsat alumnes del centre i s'han aplicat altres mesures aplicant el RRI. Dos expedients es van aturar perquè l'alumne afectat s'havia compromès a arreglar el conflicte per la via de la mediació.

En finalitzar el curs, s'ha analitzat per grups-classe l'evolució de la conflictivitat i s'ha comprovat que, en els grups on s'han realitzat més mediacions, l'índex de conflictivitat i d'aplicació del RRI ha baixat de manera espectacular.

Des del curs passat, han posat en funcionament una comissió per avaluar i gestionar els conflictes que es generen en el centre la CoMARCA (veg. el § 10.1.5).

## **6 Marc teòric**

### **6.1 Introducció**

Treballar el conflicte ens ha portat a fer un estudi seriós del que, en realitat, entenem per conflicte i la perspectiva del conflicte des del punt de vista de la mediació. El fet de treballar en un entorn escolar a Ciutat Vella, en què l'índex d'immigració és molt elevat (un 80% de l'alumnat), ha fet que aprofundíssim en el tema de la influència de la diversitat cultural en els conflictes. En fer el recull de les situacions mediades, ens



hem adonat que la percepció del conflicte, també s'ha d'estudiar des del punt de vista cultural: els conflictes i les seves conseqüències varien en funció del context en què s'originen.

El concepte de conflicte és molt ampli i ha estat tractat per diferents autors des de perspectives diferents.

L'expressió «resolució de conflictes» gairebé s'ha convertit en un rètol que figura en totes les institucions escolars i que inclou tot allò que trasbalsa i que produeix trastorns i angoixes en el desenvolupament de la vida escolar. No hi ha solucions màgiques, i cal tenir ben present que la paraula «resolució de conflictes» no és la panacea que elimina tots els problemes i restableix la calma per a poder fer la nostra tasca en un clima de tranquil·litat, sinó que la resolució de conflictes s'ha d'entendre com una eina de prevenció de nous problemes que poden aparèixer si la situació que en un principi ha originat el conflicte no està ben resolta per les dues parts implicades.

Tota situació de conflicte ha d'anar acompanyada d'un procés en què les parts implicades puguin aprendre dels seus errors i puguin traslladar la manera de resoldre constructivament els conflictes a altres situacions problemàtiques que la mateixa vida comporta d'una manera natural. «El conflicte no és únicament inevitable, sinó que, a més a més, és necessari per millorar la vida col·lectiva» (Martin & Puig 2002).<sup>4</sup>

En aquest procés, es desenvolupen capacitats i habilitats de cooperació, de col·laboració, de comunicació, d'expressió de sentiments i capacitats personals que predisposen a facilitar un acord mutu.

El conflicte és un procés dinàmic i forma part de la vida dels centres. Tenir l'oportunitat de poder resoldre el conflicte de manera constructiva pot afavorir i canviar situacions deteriorades per l'enrarament de les relacions entre persones de la comunitat educativa en noves oportunitats per poder conviure i millorar el clima que s'havia malmès.

---

<sup>4</sup> Martin, X.; Puig, J.M, (2002): «Resolución de conflictos y mediación en los centros docentes». A: LED, P. (coord.): *Temáticos. Escuela Española*. núm. 4, pàg. 4-6. Madrid.

La resolució de conflictes entès com una oportunitat de canvi i de creixement personal pot afavorir les tasques d'ensenyament i d'aprenentatge, les quals, en realitat, són la principal aspiració de tots els docents.

Per tant, la manera de resoldre els conflictes ens permet comprovar que la clau de la seva resolució està en com s'enfronten aquestes situacions: en aquest sentit, les persones implicades s'han d'adonar, primer, que hi ha un conflicte; després, n'han de prendre consciència; i, finalment, han de mostrar interès per resoldre'l de manera positiva: passant de les posicions inicials a les necessitats i els interessos de les dues persones, això és, col·laborar i participar activament per poder arribar a una acord favorable per a les dues parts. Els conflictes en el procés de mediació es treballen des d'aquesta òptica.

## 6.2 Definició de conflicte

La paraula *conflicte* prové del llatí CONFLICTUS (derivat de CONFLIGĒRE), que significa 'xocar'. Des de sempre, la paraula *conflicte* va associada a enfrontaments:

En el *Diccionario de la lengua española*, de la Real Academia de la Lengua Española, és possible trobar diferents accepcions de la paraula *conflicte*. En una primera accepció, es defineix com a 'bate, lucha, pelea'; en una segona, de 'conflicte armat'; en una tercera, d'apuro, situación desgraciada'. En una quarta, de 'problema, discusión, cuestión'. Aquesta última seria la més adequada per entendre la paraula *conflicte* dins el context escolar.

La *Gran Enciclopèdia Catalana*<sup>5</sup> defineix el conflicte com a 'situació donada per una discordança entre les tendències i els interessos o les imposicions externes. Hom en distingeix tres tipus. Apetència - apetència, aversió- aversió i apetència – aversió. En el darrer cas, el mateix objecte té, alhora, dues pulsions de sentit contrari. Hi ha un conjunt de mecanismes psicològics per a resoldre conflictes: *sublimació*, *repressió*, *desplaçament*, que, quan fallen, es produeix una neurosi. A causa de l'aprenentatge, l'educació i les influències socials, objectes que, en principi, crearien situacions pulsionals esdevenen moltes vegades situacions avorribles i que creen aversió. La resolució de conflictes passa per una substitució del principi de plaer pel de realitat, és el que fa madurar la personalitat.

---

<sup>5</sup> Gran Enciclopèdia Catalana (1973): volum 5. P.P 477. Barcelona: Editorial Enciclopèdia Catalana, S.A.

Això aporta la idea que, en la resolució de conflictes, hi ha d'haver un criteri de realitat molt fort. Les persones que aporten solucions realistes són persones madures intel·lectualment.

R. Alzate (1999)<sup>6</sup> afirma que, molt sovint, la paraula conflicte va associada a violència, a lluites extremes. D'altra banda, l'autor matisa que, en educació, els problemes estan normalment lligats a malentesos, discussions entre companys. Alzate ens situa el conflicte en el context escolar. Ens fa reflexionar sobre el concepte de violència que no necessàriament ha d'anar lligat al conflicte.

Segons Juan Carlos Torrego (2001),<sup>7</sup> «Els conflictes són situacions en les quals dues o més persones entren en oposició o desacord perquè les seves posicions, interessos, necessitats, desitjos i valors són incompatibles o percebuts com incompatibles». Cal considerar, en aquest sentit, el paper important que tenen les emocions i els sentiments dins el conflicte, i, també, tenir en compte que les relacions existents entre les persones en conflicte poden quedar afectades segons l'acord a què s'arribi, ja que poden enfortir-se o deteriorar-se.

Una de les definicions més utilitzada en mediació és la que proposen Hocker i Wimot, (1985):<sup>8</sup> «El conflicte és la interacció entre persones interdependents que perceben incompatibilitats d'objectius i interferència mútua en l'assoliment d'aquests objectius.» Aquesta definició ens ajuda a veure la importància que tenen els objectius que cadascú vol aconseguir i que poden donar lloc a unes posicions rígides davant el conflicte, si no hi ha l'acord de compartir-los.

L'autor exposa en el seu estudi, els elements que intervenen en un conflicte i distingeix entre l'element substantiu (fet puntual, que fa incidència en què ha passat en aquella situació), element subjectiu (la percepció de cada persona del conflicte des del seu punt de vista) i element interactiu (les dificultats de relació que és presenta a cada persona, en la situació de conflicte). Aquesta interdependència que s'estableix amb aquest tres elements situa en primer lloc a les persones que se

---

<sup>6</sup> R. Alzate Sáez de Heredia (1999): *Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Educación Secundària*. Volum I. Community Boards. ICE de la Universidad de Deusto. Ed. Mensajero.

<sup>7</sup> Torrego, J.Carlos( coord.);*Mediación de conflictos en instituciones educativas.Manual para la formación de mediadores*. Ed. Narcea.

<sup>8</sup> Hocker, J.L. I Wimot. W.W. ( 1985). *Interpersonal conflict*. IA:Wm. C. Brown

senten vinculades per una situació que els afecta i els interessa. No són enemics, sinó possibles companys o companyes.

Segons Entelman (2002),<sup>9</sup> el conflicte és un procés dinàmic, que està subjecte a l'alteració permanent de tots els seus elements. A mesura que es va desenvolupant, canvien les percepcions i les actituds dels actors, els quals modifiquen les seves conductes, prenen noves decisions estratègiques sobre l'ús dels recursos que integren el seu poder i, moltes vegades, arriben a ampliar, reduir, separar o fer funcionar els seus objectius. Aquest autor destaca el dinamisme que presenten els conflictes i assenyala que aquesta mateixa dinàmica fa que hi hagi un progrés de maduració en el procés de resolució del conflictes, el qual permet ampliar, reduir, separar o fer funcionar els seus objectius.

Fisas (2002)<sup>10</sup> defineix el conflicte com un procés interactiu que es dona en un context determinat. L'autor distingeix entre conflictes amb violència i conflictes sense violència; el conflicte és, segons l'autor, una construcció social, una creació humana (diferenciada de la violència), que pot ser positiva o negativa segons com s'afronti i com sigui el final; el conflicte pot ser reconduït, transformat o superat.

En les accepcions dels diccionaris i en els treballs de diferents autors, és possible trobar diferents definicions de conflicte: totes tenen uns trets comuns que cal tenir en compte. Conèixer la dinàmica del conflicte, des del punt de partida fins al desenllaç, és un element imprescindible a l'hora de resoldre un conflicte. Tots els autors coincideixen que cal tenir presents tot un conjunt de factors que apareixen en un conflicte, com són les emocions, les percepcions, les posicions, els interessos, les necessitats i el poder.

Boqué (2002)<sup>11</sup> defineix els conflictes com a «processos dinàmics que presenten trets comuns en qualsevol context (familiar, laboral, internacional, etc.)»

---

<sup>9</sup> R.F.Entelman, Raul Calvo (Cord) 2002. *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona. Ed. Gedisa

<sup>10</sup> Vicenç Fisas. *Cultura de paz i gestión de conflictos*. Barcelona ( 2002). Ed. Icaria

<sup>11</sup> Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar* . Barcelona: Associació de Mestres de Rosa

Diferents autors distingeixen un seguit de moments en el desenvolupament del conflicte:

- **Inici:** un motiu de desacord que es tradueix en antagonisme cap a l'altra persona o grup fins que es confon a l'altre amb el problema.
- **Escalada:** es produeixen amenaces i coaccions, i no es parla amb l'altre sinó contra l'altre, de manera que augmenta la desconfiança, la relació s'endureix, els problemes proliferen i altres persones s'involucren en el conflicte; finalment, neix un sentiment d'impotència i de descontrol de la situació.
- **Estancament:** un cop assolit el punt màxim d'intensitat, les persones afectades s'adonen que no tenen prou recursos per «vèncer» la situació i que no la superaran sense la cooperació de l'altra part; no obstant això, costa molt de fer el primer pas i és possible que el període d'estancament s'allargui.
- **Desescalada:** les persones en conflicte són plenament conscients que es troben en la mateixa situació i que han de restablir la comunicació, plantejar els seus objectius i cooperar perquè tothom aconsegueixi allò que realment necessita.
- **Transformació:** els conflictes s'arreglen de manera constructiva, i es produeixen canvis en la situació i en les relacions entre les persones, obrint pas a contextos renovats.

### 6.3 Comprensió del conflicte

La comunicació oberta que s'estableix en el procés de mediació té com objectiu primordial comprendre el conflicte. És important establir una interrelació fluida entre les dues parts per veure els punts de vista diferents del conflicte. Es pot parlar de la mediació individualment amb cada persona perquè ens expliqui què li està passant o bé ho podem fer a la sala de mediació conjuntament. El mediador pot exposar, davant dels subjectes afectats, les normes que cal tenir presents durant la sessió. La primera és el respecte, dir-se sempre pel seu nom, parlar per torns, deixar ben clar que tot el que es dirà a la sala de mediació és confidencial. En un principi, els mediadors han d'establir confiança perquè els protagonistes puguin parlar amb tranquil·litat i transparència del que, en aquell moment, els preocupa de la seva relació amb l'altra persona. Aquests requisits poden facilitar molt la comunicació entre les parts per poder comprendre el punt de vista de la persona amb qui es té el conflicte. Quan cadascú s'explica, per separat i davant els altres, s'afegeix, al llenguatge verbal, tot el que s'entén per llenguatge no verbal: gestos, mirades, entonació, silencis, etc. Cal treballar el conflicte a través d'una bona comunicació, la

qual afavoreix que mediadors i mediats arribin a comprendre'l per poder arribar a un acord favorable per a les dues parts.

No hi ha conflicte si no hi ha emocions pel mig. Les emocions no es poden ofegar: moltes vegades, fins i tot, cal acostumar-se a viure el conflicte amb el disgust que s'ha donat a l'altra persona. De vegades, no s'obté el perdó, però cal potenciar el que se sent i, així, hi ha més comprensió.

Les tècniques en comunicació són essencials per poder centrar i descobrir els interessos i les necessitats de cada persona: saber el que ha passat en realitat, saber com s'han sentit en aquella situació i poder fer una feina conjunta permet definir el conflicte amb claredat. El mediador ha de poder discriminar les posicions, els interessos i les necessitats de cadascú. També ha d'establir criteris per a la presa de decisions, que han de ser acceptades per les dues bandes. S'han de buscar els interessos i els valors comuns per tal que els protagonistes elaborin unes respostes justes, ètiques i eficaces per a les dues parts implicades.

Per poder establir una bona comunicació, el mediador ha d'escoltar de manera activa, ha d'aclarir el conflicte fent preguntes obertes, ha de precisar les idees i els sentiments dels subjectes mediats, ha de parafrasejar el que diuen —fent de mirall i repetint les idees principals—, ha de resumir el que diuen, per tal que vegin que els estan entenent. La funció del mediador és comprendre el punt de vista de qui parla, mostrant empatia i assertivitat.

#### **6.4 Tipus de conflictes**

Els conflictes són situacions naturals de la vida. Cal tenir clar que un conflicte ve després d'un altre i que mai s'està en una situació de no tenir conflictes. Això no ha de provocar angoixes. És bo que hi hagi diferències entre les persones. Tal com afirma Folger, «si sabem valorar les diferències amb bona voluntat i curiositat, no deixarem de tenir la nostra pròpia identitat. Som així perquè no som d'una altra manera. Saber reconèixer la diferència ens proporcionarà confiança en nosaltres mateixos per acceptar la diferència».<sup>12</sup> El que cal fer és desescalar el conflicte.

---

<sup>12</sup> Folger, J. Diàleg del Forum de les Cultures 2004. Els conflictes en la vida quotidiana. *Más allá de los modelos*. Barcelona.

No s'ha d'oblidar que el conflicte està lligat a les relacions entre les persones i que les pot afectar de maneres diferents i en contextos diferents. Els conflictes es poden classificar en funció de si ens afecten a nosaltres mateixos o en funció de si afecten les altres persones:

**Intrapersonals:** Són els conflictes que ens afecten a nosaltres mateixos. Conèixer el nostre interior i saber com som realment ens pot ajudar a expressar sentiments, frustracions, ràbia, impotència, etc. L'autoconeixement ens pot donar la mesura de la nostra autoestima. Un grau baix d'autoestima pot afectar la manera d'afrontar els conflictes. Cal treballar la intel·ligència intrapersonal (Gardner 1995),<sup>13</sup> que és la capacitat d'entendre's a un mateix i de controlar-se. Aprendre a reconèixer el que veritablement ens preocupa en cada moment significa un alt grau de maduresa. Cal que interioritzem tot el que ens passa i que siguem capaços de manejar les pròpies emocions; també hem de saber expressar el que sentim de manera assertiva; tot plegat ens pot ajudar a afrontar millor els propis conflictes.

**Interpersonals:** Són conflictes que afecten la relació entre les persones. La intel·ligència interpersonal és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre i saber tractar-lo. Tant la intel·ligència intrapersonal com la intel·ligència interpersonal es treballen en el programa de competència social (Segura 2003).<sup>14</sup> L'objectiu d'aquest programa és millorar les relacions interpersonals i, consegüentment, prevenir les conductes antisocials que sovint apareixen en els centres docents. Els adolescents, com totes les persones, necessiten unes pautes i unes estratègies per poder relacionar-se assertivament en el seu entorn acadèmic i personal. Aquest programa ajuda els alumnes i totes les persones a relacionar-se de forma positiva, encara que l'entorn no sigui favorable. Parteix d'un enfocament cognitiu, que ha demostrat ser més eficaç que l'enfocament conductista tradicional. Treballa els cinc pensaments de Spivak i Shure: *causal, conseqüencial, alternatiu, perspectiva* i els *mitjans-fi*. Es pot aplicar a tutories, matèries del currículum, i en general a la vida del centre i l'entorn de l'alumne. És una eina que ajuda els docents a transmetre una sèrie de valors i de pautes de conducta de manera sistemàtica i d'aplicació immediata. El programa treballa: a) les habilitats cognitives; b) el creixement moral; i c) les habilitats socials.

---

<sup>13</sup> Gardner, H. *Inteligencias múltiples*. Barcelona, Paidós, 1995

<sup>14</sup> Segura, M.; Arcas, M. (2003). *Emociones y sentimientos: ¿Cómo educarlos?* Madrid: Narcea, SA.

**Intragrupals:** Són els conflictes en què intervenen grups dins d'un mateix col·lectiu.

**Intergrupals:** Són conflictes que poden sorgir entre grups diferents.

## 6.5 Estils de comportaments davant els conflictes

Segons Ruble i Thomas (1976),<sup>15</sup> davant d'un conflicte, els individus es poden preocupar pels seus objectius (assertivitat) i/o pels objectius d'un altre (cooperació). La combinació d'aquestes coordenades defineix cinc estils d'afrontar els conflictes diferents: a) competir; b) col·laborar; c) compromís; d) acomodar; e) eludir.

**Competir:** Es dona quan algú només es preocupa pels seus interessos i sempre mira de guanyar el màxim per a ell. Creu que s'ha solucionat el problema quan ha aconseguit allò que volia. («Jo guanyo/ tu perds»)

**Col·laborar:** Es dona quan els dos subjectes busquen la manera de dur a terme els seus objectius. Creuen que s'ha solucionat el problema quan tots dos han aconseguit allò que volien. («Jo guanyo / tu guanyes»)

**Compromís:** Es dona quan algú mira de repartir els guanys i les pèrdues entre els subjectes implicats, de manera que ambdues parts aconsegueixen els seus objectius. Creuen que s'ha solucionat el problema quan ningú no hi guanya ni hi perd del tot. («mig-guanyar / mig-perdre»).

**Acomodar:** Es dona quan algú es preocupa solament dels objectius de l'altre. Creu que s'ha solucionat el problema quan l'altre està content i té el que vol. («Jo perdo/ tu guanyes»).

**Eludir:** Es dona quan algú fa veure que no passa res, que no hi ha cap problema per solucionar; no el preocupen ni els seus objectius ni els de l'altre. Creu que s'ha solucionat el problema perquè ignora el problema. («Jo perdo/ tu perds»)

---

<sup>15</sup> Ruble, T.L. i Thomas, K.W. (1976) "Support for a two bidimensional model of conflict behavior". *Organizational Behavior and human Performance.*,16, 143-155.



Torrego (2001),<sup>16</sup> proposa els diferents criteris per analitzar diversos estils de transformació dels conflictes:

- **Resolució**: el problema es resol d'una manera superficial, de manera que desapareix momentàniament, es tracta de manera supèrflua i no s'ha produït cap mena de canvi en les persones.
- **Practicitat**: ve marcat pel temps que dura la resolució del problema. Aquesta manera de resoldre els conflictes no assegura la resolució definitiva del conflicte sinó que atura momentàniament l'enfrontament entre les parts en conflicte. En el moment de resoldre'l sembla útil l'estratègia emprada, però tard o d'hora apareixerà de nou el mateix conflicte i s'haurà de tornar a tractar.
- **Component ètic**: mesura en que la solució del conflicte, beneficia als implicats, afavorint el seu creixement personal. Es a dir, el grau d'humanització que trobem en un conflicte el veiem reflectit en la manera que ajuda a les persones enfrontades a créixer interiorment com a persones després d'arribar a uns acords satisfactoris per a les dues parts.

Si a l'hora d'afrontar els conflictes, s'adopten els estils de *compromís* i de *col·laboració*, s'obté una actitud bàsica imprescindible per millorar la convivència en els centres educatius.

## 6.6 Com s'han d'analitzar els conflictes?

En una situació de conflicte, es pot respondre de maneres diferents. Les més freqüents són:

- **La inhibició**: es fuig de la situació i es deixa passar el conflicte; es pensa que no hi ha solució, que no hi ha res a fer, de manera que la situació de conflicte s'agreuja i no s'actua per aturar-la.
- **La violència**: és una resposta destructiva, que amplifica el problema, genera malestar i crea més diferències entre els individus; no serveix per solucionar el conflicte; la violència demostra una incapacitat per imaginar una relació; la violència engendra més violència.
- **L'actitud positiva**: es mostra una participació activa; hi ha interès per col·laborar i per arreglar la situació; la mediació ajuda a construir positivament

---

<sup>16</sup> Torrego, J. Carlos (coord.): *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Editorial Narcea.

els lligams amb l'altra persona; ens considerem capaços, com a persones, de canviar una situació. Hem de col·laborar i mostrar assertivitat.

A l'hora d'analitzar un conflicte cal tenir en compte tres elements: la persona, el problema i el procés (Lederach. J.P 1996)<sup>17</sup>

a) Pel que fa a les *persones en conflicte*, cal analitzar les seves percepcions, les seves emocions, les relacions que hi ha entre els protagonistes, i es veurà la influència de cadascun d'ells en el conflicte, així com el grau d'assertivitat i de cooperació que demostrin davant el conflicte. La interacció entre dues persones no només els afecta a ells directament, sinó que també afecta les persones del seu entorn. Un conflicte resolt per la via de la mediació produeix canvis en les persones. La mediació propicia una visió de futur en les relacions entre els protagonistes del conflicte. Són elles, cadascuna de les parts, les que han de ser capaces d'imaginar com volen que sigui aquesta relació a partir d'aleshores. Construir lligams nous que enforteixin la comunicació i que reforcin la seva interrelació que havia estat en perill és un dels principals objectius de la mediació. El mediador ha de ser capaç de propiciar els elements necessaris perquè es produeixi aquest canvi durant el procés, i ha d'estar atent als interessos comuns viscuts en la relació anterior, els quals es poden treballar com un anclatge, el qual assegurarà el futur de la seva nova relació que els dos estableixin des d'aleshores.

b) Pel que fa al *procés del conflicte* (origen, escalada, estancament, desescalada), s'observa quin és el grau de comunicació que hi ha entre les persones durant el procés. Cal veure quins elements clarificadors aporten. Cal conèixer el grau d'inclusió: si és equitatiu i just per ambdues parts. Cal analitzar l'origen del conflicte, el qual, moltes vegades, és un fet puntual que ha desencadenat tot un seguit de tensions, malentesos, que han portat a una escalada de violència; però, en realitat, hi ha altres factors més enllà del conflicte que s'han d'analitzar per parts, confegint una agenda que cal anar treballant punt per punt. Cal consensuar, amb els protagonistes, aquells aspectes més importants que han donat lloc al conflicte. El mediador ha de saber treballar en un espai i en un temps adequats per no pressionar les parts i ocasionar l'abandó de la mediació per part dels protagonistes. És important la reflexió en el moment de l'estancament i aprofitar tots aquells

---

<sup>17</sup> Lederach, J. P. (1996). "Mediación". (Doc. Núm.8). Gernika: Centro de Investigación por la Paz Gogoratuz

elements que ens han proporcionat els dos actors del conflicte i que ens ajudaran a desencallar i transformar el conflicte en l'etapa de la desescalada.

La davallada de la tensió s'ha de treballar des dels sentiments i les emocions que expressin les dues parts, proporcionant les ocasions d'entesa i reconeixement mutu per revaloritzar a les persones que estan patint i es mostren angoixades per la situació que estan vivint.

El mediador ha de poder fer veure a les dues persones enfrontades, els compromisos acceptats per ambdues parts amb la corresponsabilitat que això comporta per poder arribar a uns acords satisfactoris per les dues parts.

c) Pel que fa al *problema*, cal analitzar els punts de divergència que presenten les persones en conflicte, veure aquells interessos i valors comuns que es manifesten en la situació. Conèixer quins criteris estableixen per a la presa de decisions. Si es poden separar les persones del procés i del problema, es podran comprendre millor les seves intencions, els seus interessos i les necessitats de cadascú i, així, ens podrem concentrar només en les diferents posicions dels protagonistes. De vegades, la part més difícil és com es pot canviar i millorar el procés, aportant aspectes positius del conflicte.

Els conflictes són molt complexos; per comprendre'ls, cal saber fer preguntes obertes que aportin dades per poder posar-nos en la pell de les persones en conflicte. El mediador ha de vetllar perquè la narració del conflicte sigui prou clarificadora per les dues parts, per poder organitzar unes seqüències clares de com va anar el procés que els ha dut a patir el conflicte que volen treballar a la sala de mediació. Els mediadors han de poder resumir el conflicte parlant des d'aquest moment de nosaltres en comptes de tu i de jo, respectant els interessos i les necessitats de les dues parts.

## 6.7 L'esfera del conflicte. Principals causes dels conflictes. Com intervé el conflicte en les relacions entre les persones

Segons Moore (1995),<sup>18</sup> quan s'ha d'afrontar un conflicte, cal tenir presents els elements següents, els quals poden originar el conflicte:

**Les dades del conflicte** (la manca d'informació, la informació errònia, els diferents punts de vista del que és més important, les diferents interpretacions de les dades, els diferents procediments a l'hora d'avaluar, etc.)

- **Els interessos de les persones en conflicte** (el caràcter competitiu —de vegades real i de vegades percebut—, els diferents interessos dels continguts, dels procediments, i els interessos psicològics)
- **Les dificultats de les relacions** (el control en l'expressió de les emocions, les percepcions errònies i els estereotips, la mala comunicació, la qual pot conduir a males interpretacions i a comportaments negatius i repetitius).
- **Els conflictes de valors** (provocats per diferents maneres de viure i entendre la vida).
- **Conflictes estructurals** (provocats per la desigualtat de poders i d'autoritat: factors geogràfics, físics o ambientals que no ajuden a la cooperació; la desigualtat del control dels recursos).

En la nostra intervenció en el conflicte, cal tenir presents alguns aspectes que poden interferir en la solució satisfactòria del problema. Cal treballar per:

- **Millorar la informació** percebent tota la informació oculta que no ens volen revelar les parts implicades; però que intuïm la seva existència.
- **Saber interpretar** tot allò que ens diuen
- **Saber diferenciar** de les parts oposades, allò què és important per a resoldre satisfactòriament el problema.
- **Aclarir** les percepcions i promoure'n de noves i de positives.
- **Millorar els canals de comunicació** de les parts afectades.
- **Afavorir actituds positives** que possibilitin la col·laboració per canviar la situació.

---

<sup>18</sup> Moore, C.W, 1995. *El proceso de mediación. Metodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica

- **Crear** esferes d'influència en què prevalgui un conjunt de valors comuns de les dues parts.
- **Cercar una fita** superior en què les parts en conflicte puguin compartir els mateixos valors.
- **Treballar les emocions i els sentiments**, per poder expressar-nos i comprendre millor els altres.
- **Vetllar** perquè no es creï una desigualtat de poder i d'autoritat.
- **Definir** clarament els rols de cadascú, i ser capaços d'arribar el reconeixement mutu.
- **Modificar les relacions** físiques i ambientals de les parts.
- **Concentrar l'atenció** en els interessos i necessitats i no en les posicions de cadascú
- **Cercar criteris** i objectius comuns a l'hora de treballar el conflicte.
- **Elaborar solucions** integradores i realistes que considerin les necessitats de les dues parts.
- **Cercar maneres d'ampliar les alternatives** i els recursos de cada persona per poder resoldre el conflicte satisfactòriament per les dues parts implicades.

Aprendre a treballar els conflictes i a resoldre'ls guanyant les dues parts, implica aprendre estratègies noves que ens ajudaran a superar d'altres dificultats futures aprenent a generalitzar maneres de fer que ens han ajudat i ens poden ajudar en un futur. És important que l'adolescent s'adoni que aprendre aquestes estratègies li serviran per a la vida. Les relacions entre les persones estan plenes de dificultats que, en molts moments, es consideren insuperables i de difícil solució. Només amb la voluntat i l'esperit de col·laborar es pot arribar a un final feliç i enriquidor per a tots. La bona convivència és un repte que molts volen aconseguir.

La formació en mediació pot donar una visió nova de com enfocar les relacions que, en un moment determinat, ens neguitegen i que, molt sovint, veiem trontollar i que ens interessa conservar i millorar en un futur.

## **6.8 El conflicte i la mediació**

### **Quines oportunitats brinda el conflicte?**

Molts autors parlen del conflicte com un repte, una oportunitat de creixement i de maduresa. La persona ha de veure el que pot fer o el que ha de fer davant un conflicte. No només cal contemplar-lo, sinó que cal comptar, també, amb les persones que estan al voltant del conflicte. La persona que treballa en mediació crea una manera de pensar dins l'entorn del conflicte, el qual no es pot considerar un fet aïllat. Cal treballar la naturalesa del conflicte. Els conflictes emocionals, per exemple, tenen una part heretada d'abans d'anar a mediació. Hi ha uns efectes posteriors en l'individu; es crea una interacció entre les parts.

La mediació té un paper important en la gestió dels conflictes, ja que acostava les dues parts enfrontades i enforteix els lligams trencats de manera positiva.

La mediació aporta una mirada al futur i ajuda les persones que tenen les relacions deteriorades a poder imaginar la relació, des d'una perspectiva àmplia i amb uns elements nous que els ajudaran a continuar convivint. Ells tenen, a les seves mans, la possibilitat de dissenyar la relació tal com ells la volen planificar des d'ara en endavant.

Quan es parla de mediació escolar, la varietat de conflictes és molt àmplia i, en tots els casos, es parteix d'uns conflictes que, moltes vegades, no només afecten els individus sinó la convivència de tota la comunitat. És, per tant, una via de reconciliació que, moltes vegades, enforteix i millora les relacions que s'havien trencat. En el nostre entorn, és molt important, perquè les persones que han viscut un conflicte han de continuar convivint molts anys escolar junts, i això és tot un repte.

La mediació afavoreix i dóna una oportunitat a aquells alumnes que han estat complint una sanció que els ha apartat durant uns dies de la vida escolar i han de tornar a l'institut. Segurament, si després de complir-la no passen pel servei de mediació, reincidirán en un futur.

No s'han d'oblidar els principis de la mediació que permeten treballar el conflicte:

- La presa de decisions personals —lliure i sense pressions de ningú.
- La construcció d'un futur al voltant de la relació entre les persones.
- La gestió de conflictes oberta i responsable, que ajudi a reconstruir, millorar i consolidar les relacions.
- La fomentació de la corresponsabilitat («si jo responc de mi, puc esperar dels altres»).

La superació personal davant el fracàs d'una relació deteriorada, la intercomprensió entre les persones implicades en el conflicte, l'ampliació de perspectives diferents, la creació de noves expectatives d'una nova relació que torna a començar de manera diferent, el treball sobre les emocions que generen qualsevol trasbals en una relació, són elements indispensables per construir plegats la relació que hem dissenyat i que volem aconseguir per poder continuar convivint junts.

Tal com s'apuntava abans, optar per la via de la mediació comporta acceptar el fet de poder canviar una situació que dificulta la relació amb la persona amb qui es té el conflicte i aconseguir superar un grau de dificultat personal que, d'alguna manera, bloquejava la convivència, adquirint un grau d'intercomprensió que afavoreix el restabliment de l'intercanvi comunicatiu que s'havia trencat.

La mediació permet una visió més àmplia del problema, obre noves perspectives, noves expectatives, de manera que es millora la relació i s'assegura una relació més profunda i de compromís per a les dues parts.

Quin sentit té la mediació?

Un dels principals sentits que té el procés de mediació és poder aconseguir el reconeixement mutu, fruit d'una lluita per recobrar la nostra identitat, que comporta, com apuntava Hegel, a treballar en l'amor, en el dret de les persones, a comptar amb l'estimació de les persones del nostre entorn, el reconeixement afectiu, jurídic i social. La mediació pot aportar tot això. És important no perdre la nostra identitat, la qual ens donarà seguretat per afrontar el repte de la transformació del conflicte i la qual enfortirà les relacions interpersonals.

Aplicar el procés de mediació en l'etapa evolutiva de l'adolescència ajuda els adolescents a enriquir-se com a persones, a conèixer millor les relacions establertes en el seu entorn, a escoltar amb interès per comprendre i, en definitiva, a relacionar-se millor.

## 6.9 Concepte de mediació

La mediació és una eina de diàleg i de trobada interpersonal que pot contribuir a la millora de les relacions i a cercar respostes als conflictes de mutu acord. (Torrego 2001).<sup>19</sup> Des de l'òptica de la mediació:

- S'entén el conflicte de manera positiva, no com a sinònim de violència i com a acte negatiu, sinó com un fet consubstancial a les persones i a la vida de cada dia.
- S'afavoreix l'ús del diàleg, com a alternativa a altres respostes menys constructives davant el conflicte, com ara les agressions i la violència, la fugida o la submissió.
- Es potencien les relacions interpersonals en el context de l'aprenentatge cooperatiu, de manera que queda palès, que el poder aconseguir els propis interessos, comporta que també els altres puguin aconseguir allò que volien.
- Es desenvolupen habilitats d'autoregulació i d'autocontrol, per afavorir la presa de decisions, de manera més autònoma i ajustada a l'entorn social on viuen, i es contribueix a una millor integració i al desenvolupament de la seva autoestima.
- Es practica la participació democràtica, a través de procediments per a potenciar l'expressió de les seves opinions, sentiments, desitjos i necessitats, tant pròpies com alienes, i com poden contribuir a la millora de situacions injustes i desagradables.
- Es desenvolupen actituds d'obertura, comprensió i empatia, que impliquen un compromís cap a l'altra persona, manifestant una atenció envers les coses que els expliquen, les seves necessitats, els seus desitjos, intentant posar-se en el seu lloc per tractar de comprendre'ls.
- S'impulsa el protagonisme de les parts implicades en la resolució de conflictes, quan som capaços d'identificar les seves necessitats i interessos enfront de l'altre i de col·laborar conjuntament en cercar solucions satisfactòries per a les dues parts.

---

<sup>19</sup> Torrego, J.Carlos( coord.); *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Ed. Narcea.



Segons Boqué (2002),<sup>20</sup> la mediació és:

- Un intent de treballar amb l'altre i no contra l'altre, buscant una via pacífica i equitativa d'afrontar els conflictes en un entorn de creixement, d'acceptació, d'aprenentatge i de respecte mutu.
- Un procés de comunicació a tres bandes, en el qual la persona mediadora crea les condicions per tal que els protagonistes del conflicte puguin compartir inquietuds i limitacions amb l'ànim de posar-se d'acord.
- Un espai de trobada voluntària i confidencial en què els protagonistes prenen les pròpies decisions per consens i sense ser coaccionats per cap mena de poder.

Six (1997)<sup>21</sup> apunta, en el seu llibre, un seguit de característiques de la mediació:

- La mediació és, primer de tot, **voluntat**, obrir camins per trobar-se a un mateix; per això, es requereix inventiva i creativitat.
- La mediació és **prevenció** per arribar a aturar els conflictes abans que arribin a un camí sense sortida; la mediació exigeix intel·ligència i claredat.
- La mediació és un **assumpte entre persones** i es necessita art i valentia.
- En la mediació, és necessària la **participació activa**, que faci possible, a través d'un acord, un nova visió de futur.
- La mediació és una **comunicació** a tres bandes (mediador i protagonistes) i implica una dinamisme, amb la participació de totes les persones que hi intervenen.
- La mediació és una **victòria**, en la qual no hi ha perdedors ni guanyadors i en la qual les dues parts accepten perdre-ho tot perquè tots dos hi puguin guanyar.
- La mediació és conduïda a través de tres vies: la intel·ligència, el cor i la raó; el mediador **no té cap poder**; per tant, no pot jutjar, ni decidir tot sol; no té cap autoritat i es presenta desarmat.
- La vertadera autoritat i **el poder de decisió** està en mans dels protagonistes.

---

<sup>20</sup> Boqué, M.C. (2002). *Guia de mediació escolar. Programa compresiu d'activitats, etapes primària i secundària*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat (para la versió en castellano: Octaedro).

<sup>21</sup> Six, J. F. *Dinàmica de la mediació*. Ed. Paidós Mediació, Barcelona, 1997

- La mediació és **independent** de qualsevol ideologia.
- Per la seva independència, la mediació és una associació formada per **mediadors lliures i responsables**, amb un codi deontològic que inclou mediadors i persones que requereixen el servei.
- La mediació és **desinteressada**; no està ni al servei del mediador ni de les persones que van a mediació.
- La mediació és, també, **imparcial**; no pot afavorir cap de les dues parts individualment, sinó que ha de mantenir-se en la distància justa entre les dues persones en conflicte i vetllar amb criteris de **credibilitat i equitat** del desenvolupament del procés.
- En mediació, s'han de cercar les solucions de la manera més **objectiva** possible.
- La mediació és **confidencial**; els que requereixen un mediador tenen dret que aquest guardi només per ell tot allò que se li **ha confiat** i que mai pugui utilitzar la informació que se li ha facilitat.
- La mediació s'inscriu en la vida personal i en el conjunt de la vida social, com un element que pot, amb força i discreció, contribuir a **la millora de les relacions** entre les persones. Anar a mediació no és posar-se en mans d'un altre, sinó que és permetre's a un mateix anar més enllà en les relacions entre les persones.

## 6.10 El procés de mediació

Quan ens trobem davant un conflicte podem afrontar-lo de maneres diferents: de manera violenta, no fent res, anant a cercar una autoritat que ho resolgui amb la imposició d'una sensació quan sigui necessari, o bé a través d'una altra via pacífica i constructiva: **la mediació**. Per poder seguir el camí de la mediació, cal considerar un conjunt de factors que la fan possible:<sup>22</sup>

- La **voluntarietat** per part de les persones enfrontades, les quals participaran en la trobada de mediació lliurement, per poder afrontar el problema des d'una perspectiva de consens i per poder arribar conjuntament a un acord que faciliti la reconciliació i la possibilitat de millorar les seves relacions de futur

---

<sup>22</sup> Basat en los estándares de práctica de mediación. Massachusetts Association of Mediation Programs. Referencia: Massachusetts Law, Chapter 325, 1994

- El **consentiment** de les dues parts de voler accedir al servei; han de ser conscients del que representa el procés per a les dues parts i que accepten uns compromisos si arriben a un acord.
- El **desig de cooperar** per poder canviar la situació.
- El **dret a la imparcialitat i a la neutralitat del procés**, perquè el procés de mediació els serveixi d'una manera justa i equitativa per posar-se d'acord.
- **La confidencialitat** del que s'ha parlat en el procés, tant del que s'ha parlat quan hi ha tots els membres implicats com del que es diu per separat en les sessions de *caucus*. Quan s'acaben les sessions, el mediador o mediadora ha d'acordar amb les parts implicades què és el que es pot dir fora de la mediació o del *caucus* del cas mediat.

### 6.11 Els passos per mediar un conflicte

En el procés de mediació, hi ha diferents passos que el mediador ha de tenir en compte:

- 1) Conscienciació o premediació
- 2) Opció per la mediació
- 3) Exploració de la situació
- 4) Definició conjunta de la situació
- 5) Transformació del conflicte
- 6) Acord
- 7) Seguiment

#### 1) Conscienciació o premediació («*Vols venir a mediació?*»)

Es tracta d'oferir, a les persones afectades, la possibilitat d'anar a mediació per tractar de resoldre allò que els enfronta en aquell moment. Els mediadors han d'explicar, amb claredat, els avantatges que els pot suposar per als interessos de totes dues parts anar per la via de la mediació. Els mediadors han d'inspirar confiança des de el primer moment del procés. Les persones en conflicte han d'acceptar, en primer lloc, que tenen un conflicte i que volen resoldre'l lliurement per la via de la mediació. No s'ha d'oblidar que, davant d'un conflicte, hi poden haver diverses actituds: passivitat, violència, fugida, ús de la força etc.; es tracta de treballar per aconseguir que acceptin lliurement anar a mediació.

## **2) Opció per la mediació («*T'accepto, m'acceptes*»)**

És el moment de l'acollida i és important donar la benvinguda i fer la presentació de les persones que hi intervindran. Els mediadors han d'explicar clarament les normes de la mediació i els protagonistes hi han d'estar d'acord. La trobada, cara a cara, de les persones en conflicte davant d'un mediador facilita poder explicar tot allò que els preocupa en un clima de confiança i de respecte; han de parlar per torns i mostrar un alt grau d'assertivitat i de cooperació per canviar la situació.

## **3) Exploració de la situació («*Què et dic, Què m'has de dir?* »)**

En aquesta fase del procés s'ha de ser assertiu, i cadascuna de les parts ha d'explicar el que ha passat en realitat, d'una manera clara i precisa; s'han de manifestar els sentiments que aquella situació els comporta i s'han de mostrar sincers en tot moment. Es fomenten les actituds d'escolta activa, empatia, reconeixement i valoració mútua. Escoltar activament vol dir: parafrasejar, aclarir, reformular, sintetitzar, etc. A l'hora d'explorar el conflicte, els mediadors han de tenir presents els aspectes següents:

- El grau de comunicació que s'estableix entre els afectats.
- El compromís que adquireixen les dues parts de voler canviar la situació.
- Descobrir quins són els interessos comuns.
- Valorar fins a on estarien disposats a arribar en cas que l'acord no fos possible.
- Identificar criteris justos i equitatius per les dues parts.
- Estar disposats a pensar en solucions alternatives.
- Voler arribar a un acord.

## **4) Definició conjunta de la situació («*Què vols tu?, què vull jo?* »)**

En aquest moment, les parts implicades no han de parlar només dels seus problemes, sinó que el conflicte s'ha de compartir. Han de parlar no només dels seus interessos i de les seves necessitats, sinó també dels interessos i de les necessitats de les dues persones. Es tracta de canviar el «jo» pel «nosaltres». Les actituds que cal tenir en compte són la inclusivitat i la corresponsabilitat.

## **5) Transformació del conflicte («*Tu em proposes, jo et proposo*»)**

És el moment de fer la pluja d'idees; els protagonistes han de fer tantes propostes com se'ls acudeixin, per tal d'intentar solucionar el conflicte. Les diferents propostes han de contemplar aspectes com ara la cooperació, l'obertura, la participació activa dels protagonistes. Els mediadors han de vetllar perquè aquestes propostes siguin realistes, justes, beneficioses per a les dues parts, per poder arribar, així, a un consens just i equitatiu.

## **6) Acord («*Què hem de fer per continuar convivint junts?*»)**

La combinació de les millors propostes que han aportat les dues persones mediades és l'acord final al qual hauran arribat. El sol fet d'haver participat en la trobada de mediació els servirà per poder gaudir dels seus avantatges, els quals els aportaran uns coneixements i unes habilitats que els ajudaran en altres moments de la seva vida. D'aquesta manera, s'aprèn dels conflictes des del punt de vista de la responsabilitat, el compromís, el descobriment de diferents punts de vista, la intercomprensió i, en definitiva, poder veure el conflicte des d'una òptica diferent.

## **7) El seguiment**

Després de l'acord, les persones que han arribat a consensuar les actuacions necessàries per poder canviar la situació i millorar les seves relacions poden quedar per a més endavant per revisar els seus acords i avaluar el seu funcionament. Així, poden assegurar-se que el conflicte està resolt satisfactòriament per part de les dues parts.

### **6.12 Rol de la persona mediadora**

El mediador és la persona que dóna pau i confiança (Horowitz 1998).<sup>23</sup> El mediador ha de comptar amb les característiques següents:

- Ha de ser una persona creïble i de confiança.
- Ha de saber crear un ambient relaxat.
- Ha d'obrir canals de comunicació.

---

<sup>23</sup> Horowitz, S.R. *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique, 1998

- Ha d'ajudar a aclarir la situació.
- Ha d'assegurar-se que les dues parts s'expressin amb claredat i transparència.
- Ha de reduir la tensió existent entre les parts implicades.
- Ha de fomentar el pensament creatiu.
- Ha d'aportar criteris de realitat.
- Ha d'afavorir l'autonomia dels implicats.
- Ha de fomentar la valoració i el reconeixement mutu.
- Ha de dirigir els afectats cap a l'ús cooperatiu del poder.
- Ha de vetllar perquè les parts puguin arribar a un acord just i raonable.
- Ha d'enfortir i millorar les relacions interpersonals.

Com han de ser els mediadors en els nostres instituts? Qualsevol alumne pot ser mediador?

Nosaltres creiem que les condicions per formar-se com a mediadors i mediadores han de seguir les pautes paral·leles als requisits de la trobada de mediació: la voluntarietat, estar disposats a emprendre el camí de la mediació per millorar les relacions entre les persones i aconseguir una millor convivència en el centre; estar disposats a ajudar els demés i, a la vegada, estar oberts per aprendre dels conflictes dels altres; valorar les relacions interpersonals; tenir clar que, a través del conflicte, es pot aprendre i formar-se com a persona; acceptar responsabilitats individuals i cooperar per canviar situacions conflictives; tenir una major implicació en la vida del centre; preocupar-se com a persones i preocupar-se per les persones; estar disposat a treballar en l'equip de mediació del centre per millorar les relacions interpersonals i el clima de centre.

### **6.13 Habilitats de comunicació**

Es parteix de la idea que és impossible no comunicar. Quan diem que no ens entenen, en realitat, a què atribuïm aquest fet? Que no ens sabem explicar. Diem que els altres no tenen la capacitat de comprendre'ns, que som uns incompresos i que mai ens entendran... Són afirmacions que sentim molt sovint; però, potser, mai ens hem parat a pensar si sabem comunicar-nos amb eficàcia. Aprendre habilitats de comunicació ens pot ajudar a relacionar-nos millor amb les altres persones.

En tot acte comunicatiu, hi ha una part molt important del missatge que no és necessàriament verbal. Habitualment, es creu que, en la comunicació, la part més

important del missatge és l'expressió verbal, però s'ha demostrat que hi ha un percentatge molt elevat d'elements orals i visuals que acompanyen l'acte comunicatiu amb molta més força.

El professor Mehrabian, de la universitat d'UCLA, va investigar i avaluar, en el seu llibre *Silent Messages*, la coherència o la incoherència dels diàlegs, i va comprovar que si hi intervenien els elements verbal, oral i visual junts es produïa una comunicació millor. En el seu treball, va analitzar i avaluar aquests elements, i el resultat va ser que, en un missatge, l'aspecte verbal només ocupa un 7%, l'oral (to de veu i entonació), un 33% i el factor visual (contacte visual, mirada, gestos, aspecte personal, etc.), un 55%.

És important l'emoció i l'entusiasme del to de veu quan volem comunicar-nos, així com el gest de la cara i el cos per reflectir la seguretat i convicció del que diem. Les paraules, la veu, la manera d'expressar-nos donen consistència al missatge i aporten una càrrega emocional important que ens pot ajudar a comprendre i a ser compresos amb més facilitat.

A més, hi ha uns elements que contribueixen a facilitar el diàleg i d'altres que el bloquegen. Quan ens comuniquem, hi ha una sèrie d'elements que poden dificultar la comunicació. Sense adonar-nos-en, aquests elements comporten un trencament amb el nostre interlocutor. Hem de ser conscients d'identificar-los per aconseguir establir una millor relació entre la persona que parla i la que escolta. Alguns d'aquest elements distorsionadors són els següents: *posar etiquetes* (quedar-se amb una imatge negativa d'un mateix i dels altres); *culpabilitzar-se* (donar-se la culpa de tot el que passa); *generalitzar* (a partir d'un fet aïllat, fer una regla general); *interpretar el pensament* (creure's les sospites sobre els altres i no preocupar-se de comprovar si realment és així); *raonament emocional* (suposar que les coses són com un mateix les sent); *utilitzar imperatius* (comportar-se seguint unes regles inflexibles i considerar inadequada qualsevol desviació).

La mediació, en canvi, fomenta poder parlar cara a cara amb les persones en conflicte i demostrar interès pel que ens diuen i pel que senten, establint una bona comunicació.

L'assertivitat, l'escolta activa, l'empatia i una comunicació fluïda en què entrin en joc els tres elements necessaris per un bona comunicació —llenguatge verbal, oral i visual— fa possible crear un bon clima per arribar a una entesa entre les parts.

Segons Torrego (2000),<sup>24</sup> els objectius per establir una bona comunicació són:

- Reconèixer el nostre estil de comunicació i analitzar com pot facilitar o dificultar el procés de mediació.
- Conèixer i practicar habilitats de mediació que ajudin a mediar els conflictes.

L'autor parla de les dotze respostes típiques que utilitzen les persones quan volen ajudar un altre perquè li expliqui un problema; moltes vegades, el que s'aconsegueix és crear una barrera comunicativa. Aquestes respostes són:

- **Manar:** dir a l'altre el que ha de fer. Per ex.: Hauries de fer... has de fer...
- **Amençar:** dir a l'altre què pot passar si no fa allò que li estem dient. Per ex.: Millor que fessis això, si no...
- **Sermonejar:** recórrer a una norma externa per dir el que ha de fer. Per ex.: Has de ser responsable...
- **Donar lliçons:** parlar, des de l'experiència, per dir si una cosa és bona o dolenta. Per ex.: A la meva època, això no passava...
- **Aconsellar:** dir a l'altre el que és millor per ell/a. Per ex.: hauries de canviar..., jo de tu faria..., seria millor que t'ho prenguessis d'una altra manera.
- **Consolar/animar:** dir a l'altra persona que el que li passa no té importància. Per ex.: Apa, no hi pensis més!
- **Aprovar:** afirmar que no estem d'acord amb la persona que tenim al davant, donant la raó a l'altra persona. Per ex.: Estic en total desacord amb tu.
- **Desaprovar:** treure la raó a l'altra persona en conflicte. Per ex.: El que està dient és una bajanada.
- **Insultar:** menysprear l'altre pel que diu o ha fet. Per ex.: Només un idiota com tu ho faria...
- **Interpretar:** Dir a l'altre el motiu ocult de la seva actitud. Per ex.: En el fons, sempre has de cridar l'atenció.
- **Interrogar:** Treure informació a l'altre. Per ex.: Quan? Com? Per què?

---

<sup>24</sup> Torrego, J. C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea



- **Ironitzar:** Riure's de tot. Per ex. Apa, deixa-ho tot i vés a demanar almoina...

Una de les estratègies reines que s'utilitzen per establir una bona comunicació és l'escolta activa, la qual serveix per posar-nos en el lloc de l'altra persona, mostrant empatia. L'empatia en mediació és molt necessària per poder passar de les posicions de les persones afectades en el conflicte a les seves necessitat i interessos.

Per demostrar que s'està atent al que està dient l'altra persona, es poden utilitzar recursos no verbals, com ara a) parlar en un to suau; b) demostrar, en tot moment, una expressió facial afable i acollidora; c) establir, en tot moment, el contacte visual; d) tenir una posició corporal receptiva; e) no utilitzar, si és possible, cap de les respostes típiques que s'han mencionat abans; f) respectar els silencis.

Escoltar activament consisteix a animar al nostre interlocutor per tal que s'expressi amb confiança, sense jutjar-lo ni confrontar els seus arguments, només mirant de comprendre'l. Per comprendre'l bé, cal escoltar-lo mostrant interès, concentrar-nos en allò que ens diu, en els pensaments i els sentiments que ens transmet, parant atenció en els elements verbals, orals i visuals. Cal, com s'apuntava abans:

- **Mostrar interès** a través del llenguatge no verbal (somriure, assentir, mantenir el contacte visual, etc.).
- **Clarificar**, precisant idees i sentiments per ampliar la informació. La intenció del mediador és comprendre el punt de vista de qui parla, fent preguntes obertes. Per ex.: Què va passar llavors? Em podries dir més coses sobre...?
- **Parafrasejar**, fent de mirall, per tal que qui parla sàpiga que se l'escolta atentament i que, alhora, senti les seves pròpies paraules, tot animant-lo que continuï parlant. Per ex.: Així el que dius és que, si ho he entès bé...
- **Resumir**, recollint les idees principals, les paraules clau del missatge, demostrant que s'ha entès bé, centrant el tema preguntant sempre si s'ha entès correctament. Per ex.: És així?
- **Reformular**, recollint idees i sentiments i expressant-los de manera més neutral; d'aquesta manera, s'introdueix un petit canvi o un nou punt de vista en la història en un intent d'obrir-la a altres lectures.
- **Fer preguntes circulars**, les qual poden ajudar a acabar d'aclarir la situació.

Establir una bona comunicació és mostrar-se assertiu, amb un diàleg positiu, dient tot allò que es pensa i que se sent sense ofendre les altres persones, utilitzant un llenguatge positiu. Una altra estratègia per millorar la comunicació seria emprà els missatges en primera persona. Consisteix en fer autoafirmacions que facin sentir a l'altre el que jo sento i pateixo en la situació de conflicte.

El seu objectiu és fer que la persona que tenim al davant, canviï la seva actitud quan senti en primera persona com li afecta el conflicte a l'altre. Un dels avantatges de «parlar en primera persona» és que redueix la possibilitat de malentesos, disminueix la tensió emocional i —juntament amb l'escolta activa— redueix l'escalada del conflicte. Un missatge en primera persona implica:

- a) Poder parlar de la situació que en afecta de manera clara i directa, expressant el que pensem i el que sentim davant de l'altra persona.
- b) Ajuda a definir i contextualitzar els sentiments que produeix en nosaltres la situació viscuda.
- c) Podem expressar a l'altra persona el perquè ens afecta d'una manera determinada aquella situació.
- d) Tenim la possibilitat de posar de manifest de forma clara i directa el què necessitem de l'altre per poder canviar en positiu la situació de conflicte que ens està afectant a totes dues persones .

El disc ratllat és un altra tècnica que podem utilitzar. Consisteix en repetir una i altra vegada allò que volem de manera pausada i demostrant seguretat amb allò que volem aconseguir.

L'interrogació negativa s'utilitza quan volem que la nostra pregunta reverteixi en la conversa que sostenim amb l'altra persona sense ànim de crítica i sense posar-nos a la defensiva.

El banc de boira, ajuda a no entrar en un joc de desqualificacions i provocacions per les dues parts i consisteix en escoltar atentament a l'altre, admetent les seves opinions encara que no les compartim. Es tracta de expressar de manera assertiva però deixant ben clar que entenem el que pensa però no ho podem compartir tot.

L'asserció negativa és una estratègia que s'utilitza quan hem de reconèixer que ens hem equivocat però ho diem sense rebaixar-nos.

Perquè aquestes habilitats ajudin a comunicar-nos obertament i amb claredat, cal afavorir actituds de respecte, honestat i sinceritat. Una mala comunicació comporta l'agreujament del conflicte. En el procés de mediació, és imprescindible que quedin paleses unes actituds dialogants i obertes davant de les persones en conflicte, que inspirin des del primer moment la confiança que les persones han de dipositar davant dels mediadors i que s'ha de mantenir durant tot el procés. Cal assegurar que la posició corporal i el to de veu que adopten els mediadors, els doni la credibilitat i la confiança que es respectarà en el principi de confidencialitat de la mediació.

#### **6.14 Educació emocional**

Parlar de conflictes ens obliga a reflexionar i a parlar d'educació emocional. Quan estem enfadats o tenim un problema, estem immersos en un estat emocional determinat. Moltes vegades, tenim un malestar interior difícil de definir però que ens fa sentir malament. Reconèixer el nostre enuig és un primer pas per poder expressar els nostres sentiments. Goleman (1996)<sup>25</sup> parla d'analfabetisme emocional. No sempre és fàcil evocar els sentiments, se'ns fa difícil fins i tot anomenar cada sentiment segons el que sentim. Hi ha factors que ens inhibeixen i arriben a bloquejar els sentiments; l'individu, a més de sentir-se malament, és incapaç d'expressar i de demostrar res cap a l'altra persona.

#### **Com es pot justificar l'educació emocional?**

Segons Bisquerra (2000), l'educació emocional es pot argumentar des de diferents punts de vista,<sup>26</sup> que com educadors ens ajudaran a ampliar la nostra visió en el camp de les emocions i del seu desenvolupament a través dels sentiments en les persones que estem educant.

Assenyalarem diferents àmbits on de manera clara té incidència l'educació emocional:

- **Com a finalitat en l'educació**, que té com a objectiu principal la formació integral de les persones. Hem de tenir present que a més de treballar el

---

<sup>25</sup> Goleman, D. (1996): *Inteligència emocional*. Barcelona: Kairós.

<sup>26</sup> Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis, SA.

desenvolupament cognitiu, no podem oblidar el que complementa i afavoreix les relacions entre les persones que és el desenvolupament harmònic de les emocions.

- **Tot procés educatiu**, es caracteritza per les relacions interpersonals. Hem de tenir present que a l'hora de transmetre uns coneixements no ens hem de quedar amb la idea de ser uns simples transmissors d'aquests coneixements; sinó que hem de comptar amb la persona que tenim al davant i no podem oblidar un apartat molt important que ens distingeix com a éssers humans, és el món dels sentiments i les emocions.

Tota persona, com ens diu (Gadner 1995).<sup>27</sup> té més d'una intel·ligència i les podem potenciar en les persones, ell ens parla de la importància de treballar des d'aquesta perspectiva en el seu llibre sobre la teoria de les intel·ligències múltiples. En el món de les relacions entre les persones, cal destacar, i hem de parlar de la necessitat de relacionar-nos millor. L'autor fa referència a la intel·ligència interpersonal (desenvolupa la capacitat d'autoconeixement de les persones) i la intel·ligència intrapersonal (desenvolupa la capacitat de relacionar-nos amb els demés).

- Un altre aspecte a destacar i que intervé de manera directa en el camp dels sentiments i de les emocions és l'**autoconeixement** d'un mateix.

Conèixer-nos per dins a nosaltres mateixos, ens pot ajudar a fer front els conflictes d'un altre manera. Saber com sóc, com em sento i com puc expressar les emocions, em pot fer sentir segur a l'hora de resoldre un conflicte i a més m'ajudarà a saber llegir la cara dels demés i poder així afrontar millor les situacions difícils que se'm puguin presentar a la vida.

Un altre aspecte és l'**orientació professional**, que prepara a l'individu per les dificultats de relació i de reptes que es trobarà en un futur en la seva vida professional. Haurà d'afrontar en el món laboral una sèrie de noves situacions com poden ser, la d'establir noves relacions personals amb uns lligams que no són el d'una simple amistat com fins ara, sinó que hi haurà una certa jerarquització entre les persones que des d'ara en endavant es trobarà en el món del treball. A més haurà de fer front a pressions, frustracions, fracassos, situacions d'angoixa com el

---

<sup>27</sup> Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós

fet d'estar a l'atur, etc. Totes aquestes vivències li podran afectar la seva autoestima sinó adquireix abans una bona formació en educació emocional.

- En el decurs de la seva vida escolar pot arribar a experimentar algún **fracàs escolar**, que pot provocar estats d'apatia i desmotivació, creant situacions d'angoixa que manifesten a la vegada certs dèficits en la maduresa i l'equilibri emocional. Per tant és del tot imprescindible que rebi des de l món educatiu una sòlida formació en educació emocional.
- En les **relacions socials**, és molt important educar els sentiments i les emocions des de ben petits, Sinó ha estat així, el tenir poques estratègies per fer front a les noves relacions que establim constantment amb altres persones del nostre entorn, poden provocar situacions de conflicte de difícil solució i que moltes vegades desembocaran amb ruptures violentes i difícils de reconduir i que ens provocaran un cert malestar per la dificultat que suposa per nosaltres assumir aquesta nova situació que ens fa sentir malament. Aquestes situacions les podem trobar, entre membres d'una mateixa família, companys de feina, veïns, etc. Tots aquests conflictes afecten directament els sentiments i poden provocar situacions incontrolades si no partim d'una educació emocional.
- Per la pròpia **salut emocional** de cadascú. Cada cop més ens trobem amb situacions de persones que pateixen trastorns emocionals que poden arribar a afectar la seva vida quotidiana i caure en depressions profundes que els afectin en les relacions personals i els dificulti el ritme de vida normal.
- En la **revolució de les tecnologies de la informació i de la comunicació**, ens trobem en un camp immens de noves maneres de relacionar-nos però a la vegada som conscients de la dificultat que se'ls presenta a algunes persones en el fet d'assumir el que representa per a ell o ella el tenir que posar- al dia amb totes aquestes noves tecnologies. Això pot posar en perill les relacions interpersonals, en el moment que és queden afectades per no poder seguir el ritme que aquestes tecnologies. El fet de rebre tantes fonts d'informació també pot provocar una sensació de confusió, desànim i impotència. Un altre aspecte important que volem destacar és el fet que les persones tendim cada vegada més a estar aïllades físicament i emocionalment, quan estem per exemple

immersos en el món d'Internet, amb la televisió, els jocs de les consoles, etc.

- També queda afectat **el rol del professor**, que com hem vist en el paràgraf anterior, veiem que l'adolescent està informat en molts coneixements des de les noves tecnologies que li ofereixen en tot moment allò que ell l'interessa, sense necessitat de consultar al seu professor ni als llibres. A l'alumne se li presenta una nova dificultat, la de saber escollir en un ampli camp del saber. Això comportarà certes angoixes a l'hora de saber discriminar la informació que li arriba. Per tant el professor ha de fer de suport emocional dels seus alumnes per afrontar els nous reptes de la societat. I ell com a professional a de saber adaptar-se al món de les noves tecnologies.

Les habilitats de vida (*life skills*) i les habilitats per afrontar situacions de conflicte (*coping skills*) s'han de considerar recursos que tota persona hauria de dominar per superar les crisis i els conflictes que la vida comporta. En aquest cas, cal treballar l'assertivitat, la relaxació, el canvi d'atribució causal, la reestructuració cognitiva, etc. El fet de donar sentit a la vida ha de ser un factor positiu en les relacions entre les persones. Goleman (1996)<sup>28</sup> l'autor cita set elements necessaris per 'aprendre a ser competents emocionalment:

- **Autoconfiança:** Fa referència al control i al fet de saber com manejar el propi cos. Hem d'aprendre a ser capaços de veure que durant la nostra vida serà més probable obtenir èxits que fracassos en les accions que emprendrem tots sols.
- **Curiositat:** Fa referència al fet de sentir que és positiu i satisfactori buscar i conèixer coses noves. La curiositat i el voler saber més d'una cosa ens amplia la nostra capacitat d'afrontar noves situacions
- **Intencionalitat:** Fa referència al desig i a la capacitat de tenir un impacte i actuar en un determinat sentit de forma persistent. El voler aconseguir un objectiu ens fa créixer com a persones i ens amplia perspectives i maneres de fer.
- **Autocontrol:** Fa referència a l'habilitat de controlar les pròpies emocions de manera apropiada d'acord amb l'edat i la situació de cadascú.

---

<sup>28</sup> Goleman. D. *Inteligencia Emocional*. Barcelona. Kaidos. 1996 (p.p193-194)

- **Relacions:** Fa referència a l'habilitat d'implicar-se amb la resta de persones, sentir-se comprès i comprendre als altres. Afavorint l'empatia, com un element imprescindible en les relacions interpersonals
- **Capacitat de comunicar-se:** Fa referència al desig i a l'habilitat d'intercanviar idees, sentiments i conceptes amb les altres persones. La implicació de les emocions en aquest camp determina el poder comunicar-nos assertivament.
- **Cooperació:** Fa referència a l'habilitat d'equilibrar les necessitats personals amb les dels altres en qualsevol activitat de grup. El desig de cooperar per canviar una situació afavoreix el poder resoldre el conflicte d'una manera favorable

En definitiva, els continguts d'una educació emocional giren al voltant del coneixement de les pròpies emocions i de les dels altres, al fet de tenir cert control emocional, al fet de saber manejar les emocions, al fet de saber utilitzar-les per automotivar-se, i de saber aplicar aquests coneixements, en el treball, en la vida social i en els moments de conflicte en ajudarà a establir millor les relacions interpersonals

Goleman (1996) apunta, també, els components necessaris que cal tenir en compte en qualsevol programa d'educació emocional i que són aplicables en la mediació:

- Establir una bona **dinàmica de grups:** això implica saber iniciar i coordinar els esforços en un grup de persones. Un grup cohesionat facilitarà les relacions interpersonals
- **Negociar solucions:** ser un bon negociador significa saber prevenir conflictes, solucionar conflictes socials, fer de mediador et. Totes aquestes funcions són essencials en les relacions interpersonals.
- **Connexió personal:** Segons Carl Rogers, cal mostrar empatia per facilitar les trobades amb els amics, els familiars, els companys de feina, etc. Per a un mediador, saber establir les connexions necessàries per poder arribar a què les persones en conflicte s'entenguin és una habilitat indispensable en un procés de mediació.
- **Anàlisi social:** Ser capaç de detectar i de tenir una visió dels sentiments, les motivacions i les preocupacions de la resta ens ha de facilitar les relacions interpersonals. El mediador ha de ser capaç d'entendre i posar-se en lloc de les persones enfrontades per poder les ajudar a trobar una solució

Tots aquests components també han d'estar presents en la mediació. Són habilitats que hauria de tenir un bon mediador o mediatra.

Un dels moments importants de la mediació és el moment de **ventilar els sentiments** en el procés de mediació.

Les actituds que prenem davant els conflictes, són un reflex de les nostres creences, valors i expectatives.

Posar-nos en el lloc dels altres afavoreix un intercanvi comunicatiu que ens permet situar-nos, des d'una nova perspectiva, i ens col·loca en situació de transformar positivament el conflicte. Comprendre que el que està passant als altres és una manera d'aprendre a resoldre els nostres propis problemes. Les persones que saben llegir la cara dels altres estan en disposició de posar-se en el lloc de l'altre, veure el que els preocupa i comprendre el que estan sentint i sofrint en una situació determinada. No es pot pretendre sentir pels altres; però sí que es pot entendre la seva situació si alguna vegada s'ha estat en una situació semblant.

En el procés de mediació, és important mostrar empatia, perquè és el moment en què la càrrega d'insatisfacció personal i les teves emocions i sentiments per la situació que estàs vivint, és projectada cap a l'altra persona i des d'aquest moment aquesta càrrega serà compartida per les persones afectades. És com si l'altre accepta i comprèn, d'alguna manera, el que realment està passant i se situa, des d'aquest moment, en una inflexió del procés de mediació que, de ben segur, rebaixarà la tensió entre les persones afectades i els ajudarà a reconèixer conjuntament la situació correcta per entendre's totes dues persones, i conèixer exactament allò que realment ens està afectant en la nostra relació. No hem d'oblidar que les emocions són un fort component de les situacions de conflicte.

### **6.15 La mediació en l'àmbit educatiu**

Quan es parla de mediació en l'àmbit educatiu, no només es fa referència a un servei més de la comunitat educativa, sinó que té un marc d'actuació molt més ampli. L'educació en mediació va més enllà del procés de mediació; és una cultura de centre. Formar les persones és un repte que tenen tots els educadors. Quan es parla de persones i, en el nostre cas, d'adolescents, la nostra tasca és molt més complexa per l'edat i el moment evolutiu en què es troben aquests nois i aquestes



nois. En aquesta edat, la majoria es mouen per interessos i necessitats que se'ls presenten en cada moment. Engrescar aquest nois i aquestes noies per formar-se en mediació és molt atractiu per a ells, ja que els dona resposta a un conjunt de vivències que els toca viure molt de prop i que moltes vegades els causa certs desconcerts.

La mediació, com a procés, contempla des de la formació, la intervenció, la reparació i la reconciliació davant dels problemes que ens trobem en el dia a dia dels centres escolars.

Ofereix a les persones poder optar pel diàleg, la cooperació, la participació activa, per poder canviar constructivament la situació de conflicte.

Rebre una educació en aquest àmbit els permet apropar-se al seu interior i explorar la seva manera de ser. Això els ajuda a conèixer com són ells en realitat i aprenen a descobrir maneres de ser diferents de les altres persones que els ajudaran a relacionar-se millor.

L'afany de l'adolescent, en aquests moments, és poder agradar a la resta de persones i establir uns contactes amb el seu grup d'amics. Moltes vegades, el desconeixement d'un mateix fa que sigui difícil poder apropar-se als altres, sense que hi hagi certs problemes en les seves relacions.

Conèixer estratègies per comunicar-se millor, treballar les emocions i saber-les manejar adequadament, veure el gran nombre de possibilitats de poder afrontar els problemes com una oportunitat de canvi és del tot engrescador per als adolescents.

L'objectiu de la mediació ha de ser garantir un clima que afavoreixi l'aprenentatge.

La creació d'un clima pacífic, acollidor, en què totes les persones se sentin acceptades, segures i motivades per l'estudi, afavoreix la tasca dels docents i facilita l'aprenentatge dels alumnes. D'aquesta manera, en definitiva, s'aconsegueix que la feina que tenen assignada professors i alumnes es pugui desenvolupar amb moltes possibilitats d'èxit.

La mediació no solament arriba a aquests mediadors i mediadores, sinó que, també, en gaudeixen les persones que utilitzen el servei de mediació. Aprendre del conflicte

i dels propis errors, els ajuda a créixer com a persones i els ajuda a sentir-se més segurs en situacions de conflicte.

Aprendre de les propostes de solució dels conflictes d'altres persones que van a mediació, ajuda els propis mediadors a obrir un ventall de possibilitats i d'acords satisfactoris davant de situacions difícils, les quals, moltes vegades, semblen impossibles de resoldre.

Valorar i veure en la pràctica que els principis de voluntarietat, confidencialitat i respecte funcionen per poder canviar situacions que els preocupa, fa que incorporin aquest valors en les seves actuacions dins i fora de l'Institut, i que siguin capaços d'autogestionar-se els seus propis conflictes.

Aprendre que certes actituds ajuden a millorar les relacions és un descobriment fascinant per a molts dels adolescents que treballen en mediació. La mediació es pot trobar a tres nivells: mediació entre alumnes, entre professor- alumne, entre qualsevol persona de la comunitat educativa (veg. Sara Horowitz 1998).<sup>29</sup>

## **6.16 El servei de mediació**

Organització i funcionament del servei de mediació

«La mediació escolar no representa una forma de pacificació de les relacions al si de la institució escolar, sinó que s'ha d'associar a un veritable procés educatiu que permeti afavorir la difusió d'un nou model de regulació dels conflictes, més consensual, que recorri a les nocions de contracte, de confiança, d'equitat».<sup>30</sup> Si un centre decideix posar en funcionament el servei de mediació és per la necessitat de buscar alternatives a la resolució dels conflictes.

El requisit indispensable és creure que aquesta via del diàleg pot ser un camí lliure i voluntari com a alternativa a la solució dels problemes de convivència de la comunitat educativa.

---

<sup>29</sup> Rosezenblum de Horowitz, S. *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Ed. Aique, Buenos Aires, 1998

<sup>30</sup> BONAFÉ-SCHMITT, J-P. (2000). *La Médiation Scolaire par les élèves*. Issy-les-Moulineaux: ESF.

És necessària una formació de les persones que formaran el futur equip de mediació del centre. No s'ha d'oblidar que la formació dels alumnes, els quals tenen una actuació indispensable en el servei. És clar el seu paper imprescindible en els centres escolars. S'ha demostrat que allà on no hi ha alumnes mediadors la mediació fracassa.

El període de formació és un moment privilegiat per crear una cultura comuna dels alumnes, al voltant de la mediació, i afavorir l'emergència d'una identitat de grup a través de la funció de mediació.

Durant el període de formació, s'ha de posar l'accent en un discurs orientat a instaurar un codi moral de participació en el procés de mediació, de legitimar la intervenció dels mediadors com a persones imparcials i, sobretot, l'acceptació dels valors de la mediació, com és l'apropiació de la resolució del conflictes per les parts, les nocions de responsabilitat mútua, d'intercomprensió, etc.

Trobar un espai acollidor i un ambient relaxat és tot un repte per assegurar el bon funcionament del servei. Moltes vegades, trobar aquests espais en els nostres centres resulta difícil, a causa de les seves mancances generalitzades; i, moltes vegades, ens veiem obligats a compartir-los amb altres membres de la comunitat educativa (professorat i AMPAS). Cal incidir, però, en els aspectes pràctics a l'hora de cercar la sala de mediació, ja que, com a mínim, ha de ser un espai petit, acollidor, no molt sorollós, de fàcil accés per als alumnes i amb unes garanties de seguretat per deixar tots els documents que han d'acompanyar la trobada de mediació i que tenen caràcter confidencial. Per tant no es pot deixar tota aquesta documentació en un lloc de lliure accés per a tothom.

Per garantir aquest servei de mediació, cal que hi hagi un coordinador o coordinadors de l'equip de mediació i del seu servei perquè vetllin per la continuïtat i l'organització de les trobades: calendari de les sessions, parelles de mediadors, dates i horaris, etc. (veg. l'apartat de funcions del coordinador) i, en definitiva, per preparar tot el que comporta una sessió de mediació. Després de la sessió, cal recollir el resultat per poder comptabilitzar el conjunt de trobades que s'han dut a terme durant el curs escolar i poder revisar-les durant les trobades periòdiques amb l'equip mediador per avaluar els resultats i millorar les seves intervencions.

## **6.16 Els alumnes mediadors**

Cal partir de la idea que, sense alumnes, la mediació en els centres no fóra possible; els alumnes en són els grans protagonistes. Els alumnes mediadors tenen un paper indispensable en el centre, no només com a mediadors sinó com a difusors i sensibilitzadors del que representa la mediació i el seu servei en el centre, els seus companys.

Aquests alumnes poden oferir una informació directa, clara i precisa de com poden accedir al servei de mediació els seus companys, així com oferir l'ajut necessari en situacions de conflicte i informar sobre quines alternatives tenen per poder sortir de la situació que els fa sentir malament o que els ocasiona malestar, per la imposició d'alguna sanció per part del cap d'estudis del centre. Conscienciant-los i orientant-los cap al servei de mediació abans d'arribar a l'aplicació del RRI en uns casos o bé en d'altres un cop hagin acomplert el càstig, si és que l'han tingut, com una oportunitat de poder tornar a integrar-se a la vida del centre d'una manera més efectiva per poder gaudir d'unes bones relacions amb els seus companys.

El mateix compromís que adquireixen durant la formació, els educa en la responsabilitat i la implicació de contribuir a millorar la bona convivència, participant activament a treballar per a una cultura de la pau al centre.

Les seves actuacions com a mediadors demostraran als companys més reticents la seva efectivitat en la gestió de conflictes.

Com a persones, els veuran créixer envers uns valors de respecte, confidencialitat, que fomenten el diàleg per a la comprensió, que mostren empatia, que saben escoltar, i que, amb el seu ajut, les persones enfrontades poden arribar a un acord, que farà possible poder gaudir d'una nova situació per a poder conviure en pau amb les persones que s'havien enfrontat.

## **6.18 Els contextos de la mediació**

L'àmbit de la mediació no només abraça l'aspecte escolar, sinó que també té un gran abast i està present en diferents contextos de la vida de les persones. Cal fer referència a aquest aspecte per donar amplitud a les perspectives que pot significar la formació en mediació per als nostres alumnes. Es farà esment, solament, dels

diferents àmbits de la nostra vida com a ciutadans en què es pot trobar la mediació: laboral, familiar, penal, comunitària, sanitària, intercultural i empresarial. En aquest sentit, cal destacar la presència i la importància de la mediació fora del centre, en els espais de la vida quotidiana de l'alumnat.

### **6.19 La mediació escolar a Catalunya**

Fent una mica d'història, des de fa diferents cursos, alguns centres ja han tingut diferents experiències en mediació entre alumnes. L'IES Lluís de Recasens, de Molins de Rei, l'IES Lliçà, de Lliçà d'Amunt, i l'IES Miquel Tarradell, del barri del Raval de Barcelona, han treballat en el tema de la mediació i l'han incorporat com una eina més per a la resolució de conflictes, dins del seu RRI del centre.

Des del curs 2001-2002, el Departament d'Educació va posar en marxa el seu programa de formació en mediació que s'ofereix a tots els centres de Secundària. L'augment, en els centres públics, d'instituts que ofereixen el servei de mediació ha crescut considerablement. En aquest moments, són més de 50 els que han rebut la formació i que l'estan aplicant de manera generalitzada.

L'altra vessant a la qual es pot fer referència és a tots aquells els estudis que s'han fet i que s'estan fent a Catalunya sobre mediació escolar, centrant-nos en les experiències en diferents Instituts on existeix ja la mediació integrada en el seu RRI. Ens referim a les experiències dels centres de secundària, IES Lliçà, de Lliçà d'Amunt, l'IES Miquel Tarradell, de Barcelona, i l'IES Lluís de Requesens, de Molins de Rei, on han treballat amb la formació d'alumnes mediadors des de el curs 1997-1998.

Des de el curs 2001-2002, i gràcies a l'impuls del programa del Departament d'Educació, es va iniciar la mediació en nou centres a les delegacions territorials de Barcelona, Girona, Tarragona, Vallès Occidental i Oriental. En el curs 2002-2003, s'ha ampliat a onze centre més.

#### **Curs 2001-2002**

IES Pau Claris de Barcelona

IES L'Alzina de Barcelona

IES Celestí Bellera de Granollers

IES Duc de Montblanc de Rubí  
IES La Serreta de Rubí  
IES J.V Foix de Rubí  
IES Vallvera de Salt  
IES Josep Lladonosa de Lleida  
IES Camí de Mar de Calafell

### **Curs 2002-2003**

IES Maragall de Barcelona  
IES Cirvianum de Torelló  
IES Reguisol de Palautordera  
IES Alexandre Galí de Vilanova  
IES M. Aurèlia Capmany de Cornellà  
IES Badia del Vallés de Badia del Vallés  
IES El Bullidor de Rubí  
IES Montgrí de Torruella de Montgrí  
IES Brugulat de Banyoles  
IES Manuel de Montsuar de Lleida  
IES Canigó d'Almacalles

### **Curs 2003-2004**

IES Vall d'Hebron de Barcelona  
IES Doctor Puigvert de Barcelona  
IES Roger de Flor de Barcelona  
IES Francesc X. Lluch i Rafecas de Vilanova i la Geltrú  
IES Mercè Rodoreda L'Hospitalet de Llobregat  
IES Arquitecte Manuel Raspall de Cardedeu  
IES La Bastida Sta. Coloma de Gramenet  
IES Estany de la Ricarda del Prat de Llobregat  
IES Gabriela Mistral de Sant Vicenç dels Horts  
IES Olorda de Sant Feliu de Llobregat  
IES Joaquim Rubio i Ors de Sant Boi de Llobregat  
IES de Pallejà de Pallejà  
IES Joan Oró de Martorell  
IES El Castell d'Esparreguera  
IES Montserrat Roig de S.Andreu de la Barca  
IES Daniel Blanxart i Pedrals d'Olesa de Montserrat

IES de Sentmenat de Sentmenat  
IES Escola Industrial de Sabadell  
IES Frederic Martí Carreras de Palafrugell  
IES Abat Oliba de Ripoll  
IES de Santa Coloma de Farners de Santa Coloma de Farners  
IES Palamós de Palamós  
IES Santiago Sobrequés i Vidal de Girona  
IES Joan Oró de Lleida  
IES Mare de Déu de la Candelera de L'Ametlla de Mar

## **B. TREBALL DUT A TERME**



## **B. TREBALL DUT A TERME**

### **Objectius i propòsits de la recerca**

Des d'un bon començament, l'objectiu d'aquesta recerca sobre la mediació escolar ha estat fer un estudi des de la pràctica educativa per poder oferir-la als centres escolars, com a una eina per a la resolució de conflictes.

Aquesta llicència vol aportar al professorat tot un treball pràctic, fruit d'una sèrie de reflexions basades en uns principis teòrics que ens han ajudat a completar un seguit d'experiències viscudes durant els nostres anys com a docents.

Durant el temps que s'ha treballat en la recerca i en assolir els objectius que s'havien proposat, des d'un primer moment s'ha pogut fer un recull de diferents situacions mediades, que ha estat valorat des de l'inici del conflicte fins a la manera com s'han aconseguit assolir uns acords per part de les persones implicades, tot veient quines propostes van fer per millorar la seva situació. Així mateix, es va poder valorar el grau de satisfacció per part dels mediadors i distingir quins tipus de conflictes més freqüents arriben als serveis de mediació.

Un segon pas ha estat elaborar diverses activitats de sensibilització en mediació per a tot l'alumnat a fi de poder-les incloure al PAT (Programa d'Activitats de Tutoria) del centre, així com d'altres més específiques per a la formació d'alumnes mediadors.

Algunes d'aquestes activitats són prou conegudes i típiques d'un curs de mediació, mentre que d'altres han estat elaborades i posades a la pràctica de manera experimental durant aquesta llicència.

L' experiència com a formadores de formadors en mediació escolar des de fa uns anys (2001-02) ha permès fer un recull de diferents maneres de treballar la mediació en diversos centres d'Educació Secundària.

No s'ha deixat de banda la possibilitat de contemplar una sèrie d'activitats per incloure-les al PAT del cicle superior de Primària, atès que cada vegada es fa més palesa la necessitat de coordinar la Primària i la Secundària. Amb aquesta finalitat, s'han elaborat unes activitats per al segon cicle de Primària encaminades

a treballar aspectes d'autoconeixement i de relacions personals que poden facilitar la tasca als centres vinculats de Secundària. D'aquesta manera es podrà partir d'una bona base per continuar treballant a la Secundària en aquest sentit.

Es important que entre els tutors de segon cicle de Primària i els tutors del primer cicle de Secundària s'estableixin uns vincles que puguin afavorir el pas dels alumnes d'una etapa a l'altra.

El desenvolupament d'activitats des de tutories que fomenten una sèrie de hàbits i valors comuns, que puguin afavorir la convivència als centres i que marquin un eix de treball comú entre Primària i Secundària, es valora cada vegada més.

Així doncs, el fet que els mestres i el professorat de Secundària treballin d'una manera coordinada facilitarà una comunicació molt més oberta, que afavorirà i ajudarà enormement els tutors i els alumnes en el difícil pas que suposa per a aquests últims passar de Primària a Secundària.

Fer una reflexió i avaluació del moment en què es troben alguns Instituts de Secundària que ja tenen un cert bagatge en la implementació de la mediació ha portat a diferenciar la casuística de cadascú.

Aquest d'una etapa a l'altra és un moment delicat que necessita un gran esforç per part de totes les parts implicades.

La feina que es duu a terme des de les tutories ha de tenir un sentit, una programació i uns objectius a llarg termini. El desenvolupament de la persona ha de ser harmònic i ha de respectar les etapes evolutives que troben els alumnes en aquest estadi de la seva vida.

Cercar els valors, comuns a totes les cultures i creences, que puguin ajudar a la formació integral de la persona ajudarà a planificar conjuntament unes activitats de tutories amb uns objectius comuns que aportaran a l'alumne/a una gran riquesa per a la seva formació personal i que repercutiran directament en la convivència als centres.

Un tercer aspecte, menys aprofundit donada la seva complexitat, que ha estat desenvolupat és el de veure com es generalitza la formació en la mediació en l'entorn de l'alumnat.

Caldria una altra llicència d'estudis complerta, atès que quan hem començat a treballar al barri ens hem assabentat de múltiples projectes endegats, relacionats amb la mediació i en els quals s'havien implicat alguns alumnes del centre, que desconexíem. Això permetria col·laborar amb més coneixement del que es té. L'experiència ha estat molt positiva.

Aquest darrer punt ha estat un dels motius més engrescadors de la llicència d'estudis que presentem.

Tot el treball que s'ha dut a terme de forma directa amb alumnes ha estat possible gràcies a la col·laboració de l'IES Pau Claris de Barcelona.

## **7. Disseny del pla de treball**

Per dissenyar el pla de treball va ser necessari plantejar uns objectius clars amb la intenció d'assolir-los en acabar la recerca. Aquests objectius havien d'estar d'acord amb uns continguts i unes activitats que permetessin l'equip treballar per aconseguir el que ens s'havia proposat fer.

### **7.1 Objectius i blocs de treball**

Es va partir de tres objectius bàsics:

- A. Recopilar i fer un estudi dels diferents conflictes que es poden mediar i donar pautes orientatives en aquest sentit als centres escolars que ha han iniciat el servei de mediació o estan formant-se en la mediació.**
- B. Integrar la mediació en la vida dels centres escolars com a una via pacífica de la resolució de conflictes, prioritzant la formació dels alumnes mediadors/es.**
- C. Veure com aquesta formació dels alumnes en mediació pot incidir en els espais propers al seu entorn.**

Aquests objectius estaven directament relacionats amb els següents tres grans blocs de treball:

**PRIMER BLOC: estudi dels conflictes que es produeixen i les possibilitats de mediar-los.**

**SEGON BLOC: elaboració de materials per a la formació d'alumnes mediadors.**

**TERCER BLOC: extensió de la mediació a l'entorn.**

Marcar uns blocs de treball va facilitar la dinàmica de la recerca, ja que així va ser possible centrar-se en cadascun d'ells i treballar des dels objectius marcats, a partir d'uns marcs teòrics que van permetre elaborar diferents activitats i van ajudar a realitzar la tasca.

Tot seguit, es presentarà una petita síntesi de com es van treballar aquests blocs de continguts:

## **PRIMER BLOC DE TREBALL**

### **(Estudi dels conflictes que es produeixen i les possibilitats de mediar-los)**

#### **Proposta d'activitats:**

Cal desenvolupar:

1. L'elaboració d'un model d'enquesta als instituts adreçat a l'equip directiu, per veure com es plantegen la resolució de conflictes als seus centres.
2. Una recollida de dades dels centres sobre el tipus de conflictes que s'han pogut mediar fins ara.
3. La classificació dels diferents tipus de conflictes mediat.
4. La indicació d'un seguit d'orientacions sobre la possibilitat d'incloure la mediació al RRI dels centres.
5. Una recollida de dades per fer un estudi dels recursos de què disposa el centre on s'ha dut a terme l'experiència en matèria de convivència. RRI, projecte del servei de mediació, programació del pla d'acció tutorial, projectes de centres interdepartamentals.
6. La consideració de quines variables poden influir en el bon funcionament del servei de mediació d'un centre.

## **SEGON BLOC DE TREBALL**

### **(Elaborar materials per a la formació d'alumnes mediadors)**

#### **Proposta d'activitats:**

7. Elaboració de materials per a la formació d'alumnes mediadors del centre.
8. Recollida de diferents possibilitats de formació.
9. Elaboració i recollida d'activitats de mediació per treballar al PAT (Primària i Secundària).

10. Elaboració d'activitats específiques per a la formació d'alumnes mediadors.
11. Realització del curs pilot de formació de mediadors alumnes a l'institut on es farà la recerca.
12. Proposta de la possibilitat de formar delegats.

### **TERCER BLOC DE TREBALL**

#### **(Extensió de la mediació a l'entorn)**

##### **Proposta d'activitats:**

13. Recerca sobre les diferents organitzacions de l'entorn de l'alumne on la mediació pot tenir un paper important. PICA (Pla Integral de Ciutat Vella), que agrupa totes les organitzacions existents al barri.
14. Estudi de la possibilitat de difondre la mediació en el projecte de Gestió del Coneixement d'atenció a la diversitat de l'alumnat que està elaborant la UOC, la inspectora responsable del PFZ (Pla de Formació de Zona) i un grup de professionals de la zona amb la col·laboració del CRP de Ciutat vella .

#### **7.2 Marc referencial en què es fonamenta l'estudi o la recerca**

En l'elaboració de qualsevol projecte educatiu cal tenir present tota la normativa establerta en matèria educativa pel Govern de la Generalitat i el Departament d'Educació. Tanmateix, no pot ser-ne una reproducció més o menys fidel i despersonalitzada, sinó que, tot i respectant-la, s'ha de contextualitzar i concretar a partir de les característiques de qualsevol projecte de centre, de manera que es reflecteixin aquells aspectes amb els quals més s'identifica, i des de la perspectiva que la identitat anirà adquirint a través de l'experiència i la pràctica.

La regulació pel que fa a l'educació apareix a la Llei d'Ordenació general del Sistema Educatiu, al BOE, 04 – 10 – 90 a l'Estat espanyol, i al decret 75/1992 (DOGC, 03-04- 92) a Catalunya.

Actualment, els documents d'àmbit legal, i per tant prescriptiu, que fonamenten el treball educatiu i normatiu dels centres es troben a la Llei d'Ordenació Curricular de l'Educació Obligatoria –Decrets 95/92 i 96/92 (DGOC, 13-05-92) modificats pel

Decret 223/92 (DOGC núm. 25-09-92), i Decret 266/97 (DOGC núm. 17 -10- 97) sobre Drets i Deures dels alumnes dels centres no universitaris de Catalunya.

Aquest decret de drets i deures pretén ajudar a regular i millorar tots els aspectes de caràcter disciplinari als centres de Catalunya, tot respectant l'autonomia de cada centre en particular, a partir del projecte de Reglament de Règim Interior, on es despleguen tots els procediments que els diferents centres ofereixen en matèria de disciplina.

La llei d'Ordenació General del Sistema Educatiu, en coherència amb els valors establerts a la Constitució i a la Llei Orgànica del Dret a l'Educació, concreta i recull en l'article 2.3 les principals opcions educatives que es consideren bàsiques per al conjunt de l'alumnat.

L'article 2 del Decret 75/1992 del 9 de març (DOGC núm. 1578 03-04-92) estableix les finalitats per a l'educació infantil i l'educació obligatòria:

- a) Afavorir el procés de desenvolupament harmònic de la personalitat de l'alumne.
- b) Promoure el respecte als drets i llibertats fonamentals de les persones i els principis bàsics de la convivència i la democràcia.
- c) Crear actituds solidàries i de tolerància, rebutjant discriminacions per edat, raça, religió, sexe i altres diferències de caràcter físic, psíquic i social.
- d) Facilitar el desenvolupament d'aprenentatges conceptuals, procedimentals i d'actitud que possibilitin la comprensió dels elements bàsics de les humanitats, la ciència, la cultura i els entorns tecnològics i d'informació que caracteritzen la societat actual i la seva evolució.
- e) Difondre valors relacionats amb la salut individual i col·lectiva, la conservació del medi ambient i la cooperació per la pau.
- f) Fomentar el sentiment de pertinença i estima al país, amb les seves característiques socials, culturals, geogràfiques, històriques i lingüístiques, alhora que es promou el coneixement d'altres pobles i comunitats.
- g) Establir les bases per a l'aprenentatge autònom i continu, i per a l'exercici d'activitats professionals.

Voler treballar en activitats del PAT vol dir tenir present els Objectius Generals d'Etapa. En aquest projecte caldrà prioritzar les següents capacitats:

1. Formar una imatge ajustada d'un mateix, de les pròpies característiques i possibilitats, per desenvolupar un nivell d'autoestima que permeti encarrilar d'una forma autònoma i equilibrada la pròpia activitat; valorar l'esforç i la superació de les dificultats, i contribuir al benestar personal i col·lectiu. (Objectiu núm.2)
2. Relacionar-se amb altres persones i participar en activitats de grup, adoptant actituds de flexibilitat, solidaritat, interès i tolerància, per superar inhibicions i prejudicis, i rebutjar tot tipus de discriminacions per raons d'edat, sexe, raça i de diferències de caràcter físic, psíquic, social i altres característiques personals. (Objectiu núm.3)
3. Analitzar els mecanismes i valors que regeixen el funcionament de les societats, especialment els relatius als seus drets i deures com a ciutadà dins els àmbits socials més immediats, el centre educatiu, la població, la comarca i la nació, que permetin elaborar judicis i criteris personals, i actuar amb autonomia i iniciativa en la vida activa i adulta. (Objectiu núm.4 )
4. Interpretar i produir missatges amb propietat, autonomia i creativitat, utilitzant codis artístics, científics i tècnics, articulant-los a fi d'enriquir les pròpies possibilitats de comunicació, i reflexionar sobre els processos implicats en el seu ús. (Objectiu núm.9)
5. Identificar problemes en els diversos camps del coneixement i elaborar estratègies per resoldre'ls, mitjançant procediments intuïtius, de raonament lògic i d'experimentació, bo i reflexionant sobre el procés seguit i el resultat obtingut. (Objectiu núm10)
6. Obtenir, seleccionar, tractar i comunicar informació utilitzant les fonts en què habitualment es troba disponible, i les metodologies i els instruments tecnològics apropiats, de forma organitzada, autònoma i crítica. (Objectiu núm 11)



## **8. Metodologia emprada**

Aquesta recerca es pot considerar com un estudi, centrat en l'IES Pau Claris de Ciutat Vella, de diverses situacions de conflicte contextualitzades en una realitat social caracteritzada per la multiculturalitat. Així mateix, s'hi ha afegit altres mostres de situacions mediades a fi d'ampliar el ventall de casos on és factible la mediació.

El material està dissenyat a partir dels blocs teòrics i dels objectius que es plantegen en la formació d'alumnes mediadors. S'ha tingut present l'edat dels alumnes a qui van adreçats, així com les necessitats, motivacions i interessos que poden manifestar a l'hora de voler formar-se en la mediació d'una manera voluntària i altruista per poder contribuir al conreu de la pau en el seu centre.

Volem manifestar que el projecte, el qual parteix del coneixement d'un context determinat i particular, no pretén generalitzar l'experiència, sinó fer-la transferible a aquells centres on pot resultar útil.

### **8.1 BLOC I (Estudi dels conflictes que es produeixen i les possibilitats de mediar-los)**

**Marc teòric:** desenvolupat als punts 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 del marc teòric de la recerca. Què entenem per conflicte, la transformació del conflicte, com analitzar el conflicte.

**Aspectes normatius:** recollits al punt 7.2. Decret de drets i deures, Reglament de Règim Interior dels centres.

#### **Part pràctica:**

1. Elaborar un model d'enquesta per a l'equip directiu del Institut, a fi de veure com afronten els conflictes en el centre.
2. Recopilar situacions mediades que exemplifiquen els diferents conflictes que s'han mediat. Si és possible, afegir-hi les dels centres pilots on s'ha dut a terme la formació de mediació del programa del Departament d'Educació, fent una fitxa senzilla on hi apareguin les dades de les persones que han actuat com a mediadors: alumne-alumne, professor-

alumne, professor–pare o mare, conserge-alumne, etc. Breu explicació del conflicte i dels acords que s'han signat o que s'estan revisant. Grau de satisfacció i dificultat per part dels mediadors.

3. Classificar els conflictes a través d'uns indicadors que permetin establir una tipologia dels conflictes.
4. Recollir les dades del decret de drets i deures i del RRI, a fi de fer una proposta de com es pot incloure la mediació al centre on es duu a terme l'experiència, per fer-ne després una generalització.
5. Recollir les dades per fer un estudi dels recursos de què disposa el centre on s'ha dut a terme l'experiència en matèria de convivència. RRI, projecte del servei de mediació, programació del pla d'acció tutorial, projectes de centres interdepartamentals.
6. Considerar quines variables poden influir en el bon funcionament del servei de mediació d'un centre.

## **8.2 BLOC II (Elaborar materials per a la formació d'alumnes mediadors)**

**Marc teòric:** desenvolupat als punts 5.1, 5.14. Fonaments de la mediació. Concepte de conflicte, habilitats de comunicació, educació emocional, característiques del *role-playing*. Petites dramatitzacions.

### **Part pràctica:**

1. Desenvolupar materials per a les tutories amb l'objectiu de formar i sensibilitzar tot l'alumnat sobre què és la mediació.
2. Plantejar diferents línies de formació dels mediadors.
3. Incloure activitats de mediació al PAT (Primària i Secundària).
4. Elaborar materials per al curs de mediació dels alumnes mediadors.
5. Realitzar, de manera experimental, el curs de formació d'alumnes mediadors.
6. Formació de delegats.

## **8.3 BLOC III: extensió de la mediació a l'entorn de l'alumnat**

**Marc teòric:** desenvolupat al punt 12 d'aquest treball. Fonaments de l'organització de PICA (Projecte Integral de Ciutat Vella) i les institucions del barri. Projecte de la Gestió del Coneixement (KM) d'atenció a la diversitat de l'alumnat.

### **Part pràctica:**

1. Tenir una entrevista amb el/la responsable del PICA (Pla integral de Ciutat Vella).
2. Veure com es poden incloure algunes experiències en el banc de dades del projecte KM d'atenció a la diversitat de l'alumnat segons com n'estigui d'avançat el projecte pilot de Ciutat Vella.

### **Temporització:**

El plantejament del treball ha estat possible gràcies a una programació al llarg del curs acadèmic en el qual s'ha obtingut aquesta llicència.

#### Primer trimestre:

- Elaborar l'enquesta adreçada als equips directius dels centres de Secundària.
- Recollir una bona part de les situacions mediades, i continuar durant tot el curs escolar.
- Començar a elaborar els materials i les activitats del curs de formació de mediadors.
- A finals de novembre vam iniciar el curs de formació amb els alumnes de l'IES Pau Claris de Barcelona.
- Fer el recull bibliogràfic.
- Assistir a jornades i cursos de formació en mediació.

#### Segon trimestre:

- Continuar l'elaboració de materials per a tutories i formació de mediadors.
- Continuar la formació d'alumnes mediadors.
- Durant aquest trimestre va tenir lloc la cloenda del curs d'alumnes mediadors i es van lliurar els diplomes
- Es van dur a terme diverses entrevistes amb l'equip directiu i membres de l'equip de mediació del centre.
- Ordenar els diferents materials.
- Reunió amb l'equip del centre de recursos del projecte KM de gestió del coneixement.

- Assistir a jornades i cursos de formació en mediació.

Tercer trimestre:

- Tenir entrevistes amb diferents entitats del barri.
- Reunió amb l'equip del centre de recursos del projecte KM de gestió del coneixement per acabar de completar la informació.
- Recopilar l'experiència del curs de formació d'alumnes mediadors. Treball de camp (veure annex, al CD-ROM)
- Assistir a jornades i cursos de formació en mediació.
- Elaboració de la memòria.

## **9. Descripció dels recursos utilitzats**

Per dur a terme la llicència ha estat necessari:

En primer lloc, la col·laboració del centre on s'ha dut a terme l'experiència, així com la dels centres on s'ha impartit la formació en mediació amb el programa del Departament d'Educació.

S'han mantingut contactes amb organitzacions de tipus social i d'oci del districte de Ciutat Vella.

S'ha col·laborat amb el centre de recursos de Ciutat Vella, amb el projecte KM de gestió del coneixement d'atenció a la diversitat de l'alumnat, iniciat fa dos anys.

### **Documentació sobre:**

**El centre:** organització del centre a nivell curricular i de composició de l'alumnat, PEC, RRI, PAT.

**El barri:** entitats que formen el PICA (Pla Integral de Ciutat Vella).

**Mediació:** projecte de mediació del centre (iniciat el 2001-02), experiències de mediació, bibliografia sobre mediació.

**Eines de gestió informàtica:** a través del projecte KM (en elaboració).

## **10. Desenvolupament dels objectius i dels resultats obtinguts**

El recull de tots els materials i experiències viscuts durant la realització de la llicència ha permès fer la presentació dels resultats obtinguts.

Desglossant els continguts del treball, podem dividir la tasca duta a terme en els següents blocs de referència:

**BLOC I: Recopilar i fer un estudi dels diferents conflictes que es poden mediar i donar pautes orientatives en aquest sentit als centres escolars que ja han iniciat el servei de mediació o estan formant-se en la mediació.**

**Resultats obtinguts:**

- Un model d'enquesta adreçada als equips directius.
- Un recull de 30 situacions mediades (suport informàtic en CD-ROM)
- Una relació de les diferents situacions mediades.
- Un conjunt d'orientacions per determinar quins són els casos mediables i quins no.
- Quan podem utilitzar la mediació.
- Quan cal evitar la mediació.
- Requisits per anar a mediació.
- Oferir la possibilitat d'establir comissions de convivència per gestionar els conflictes del centre.
- Mostrar diferents exemples de centres on s'ha integrat la mediació al RRI.

**BLOC II : Integrar la mediació en la vida dels centres escolars com a una via pacífica de la resolució de conflictes, prioritzant la formació dels alumnes mediadors/es a través de:**

- L'elaboració de material per al PAT (Primària i Secundària). Suport informàtic en CD- ROM.
- La recopilació i l'elaboració de diferents activitats per a la formació d'alumnes mediadors.
- L'establiment d'orientacions per endegar el servei de mediació al centre.

- Estudiar diferents possibilitats i modalitats de formació d'alumnes mediadors.
- Realitzar un curs de formació d'alumnes mediadors.
- Estudiar la possibilitat de formació en mediació dels delegats/es de curs
- Explicar el funcionament del servei de mediació.

**BLOC III: Veure com pot incidir la formació dels alumnes en mediació en els espais propers al seu entorn. Estudiar la difusió d'aquesta llicència a través del projecte KM de gestió del coneixement.**

- Veure les possibilitats de formació i d'influència en l'entorn de la formació en mediació, a través dels diferents projectes que s'ofereixen als infants i joves del districte de Ciutat Vella, recollits en el Pla Integral del Casc Antic ( PICA).
- Plantejar la situació en què es troba el disseny del projecte KM de gestió del coneixement.

**10.1 PRIMER BLOC: Recopilar i fer un estudi de les diferents conflictes que es poden mediar i donar pautes orientatives en aquest sentit als centres escolars que ja han iniciat el servei de mediació o estan formant-se en la mediació.**

- ◆ Un model d'enquesta adreçada als equips directius.
- ◆ Un recull de 30 situacions mediades (suport informàtic en CD-ROM).
- ◆ Una relació de les diferents situacions mediades.
- ◆ Un conjunt d'orientacions per determinar quins són els casos mediables i quins no.
- ◆ Quan podem utilitzar la mediació.
- ◆ Quan cal evitar la mediació.
- ◆ Requisits per anar a mediació.
- ◆ Oferir la possibilitat d'establir comissions de convivència per gestionar els conflictes del centre.
- ◆ Mostrar diferents exemples de centres on s'ha integrat la mediació al RRI.

La primera part de la llicència va consistir a elaborar un enquesta dirigida als equips directius per tal de veure com afrontaven els conflictes en els seus

centres. Finalment no va ser lliurada a causa de la seva complexitat i les dificultats que es van presentar. La intenció va ser només elaborar-la. La finalitat de l'enquesta era conèixer les vies que s'utilitzaven en la resolució de conflictes i veure si els centres estaven oberts a implantar una altre via: la de la mediació.

L'enquesta formulava les següents preguntes:

### **Enquesta adreçada als equips directius dels centres de Secundària**

#### **Tema: com s'afronten els conflictes en el teu centre?**

1. Quins tipus de conflictes sorgeixen en el teu centre?
2. Quin tant per cent hi ha d'expedients disciplinaris?
3. Penses que la via sancionadora és l'únic camí que es pot utilitzar quan hi ha un conflicte?
4. Quan apareix un conflicte al centre, quin camí es segueix per poder resoldre'l?
5. Hi ha alguna comissió establerta en el teu institut per treballar els conflictes?
6. Quin paper tenen els tutors quan apareix un problema?
7. Enumera seguint l'ordre que creguis adient. Qui ha de resoldre els conflictes?:1,2,3,....
  - o Només l'equip directiu.
  - o El tutor.
  - o Qualsevol professor del centre.
  - o Qualsevol persona de la comunitat educativa.
  - o Un mediador o medidora.
  - o Els propis alumnes en conflicte.
8. Quins casos consideres que podrien anar a mediació en el teu centre?
9. Està contemplada la mediació al RRI del centre?
10. Creus que la via de la mediació pot ser positiva a l'hora d'afrontar els conflictes?

Recollir un conjunt de situacions diverses que s'havien resolt per la via de la mediació va ser un primer pas per continuar el treball. Es partia d'una realitat

concreta per saber com calia plantejar un treball que fos útil a les persones i als centres que, com el nostre, s'havien endinsat en el camí de la mediació.

Va sorgir la possibilitat de connectar amb un parell més de centres, que també s'havien iniciat en la mediació durant el mateix període de temps que el centre on s'ha dut a terme l'experiència.

El resultat va ser generós en aportacions, però s'ha optat per un criteri selectiu a l'hora de fer referència a les situacions mediades. Moltes es repetien en el tipus de conflicte, i és per això que se n'ha fet una tria de les més representatives.

La conclusió que es va despendre del fet de disposar d'aquesta informació va ser que calia ser molt prudent l'hora de publicar-la. Per aquest motiu, es va elaborar una fitxa per obtenir unes dades que fossin interessants i que no vulneressin el principi de confidencialitat de la mediació.

Presentació de la fitxa:

#### **FITXA: Estudi de les situacions mediades**

<p><b>SITUACIÓ núm.:</b></p> <p><b>Motiu:</b></p> <p><b>Protagonistes:</b></p> <p><b>Mediadors:</b></p> <p><b>Antecedents de la situació:</b></p> <p><b>Plantejament de la situació:</b></p> <p><b>Acords:</b></p> <p><b>Grau de satisfacció dels mediadors:</b></p>
---

A la fitxa, en el recull de les situacions mediades, s'hi inclourà el grau de satisfacció dels mediadors expressat en els següents termes: "Gens" (0-3), "Poc" (4-5), "Força" (6-8), "Molt alt" (9-10).



### **10.1.1 Recull de situacions mediades**

Les diverses experiències recollides han estat seleccionades segons les diferents tipologies, per tenir una mostra de tots els tipus de conflictes que s'han detectat als centres.

Cal diferenciar aquelles que han estat estretes de l'IES on s'ha dut a terme l'experiència, i les que han estat aportades per altres centres.

La relació complerta ha estat recollida CD- ROM.

Les situacions mediades al nostre centre han estat les següents: 1, 2, 3, 10, 11, 12, 18, 20, 21, 23, 25, 26, 30 (CD-ROM).

### **10.1.2 Relació de les situacions mediades**

En el total de les trenta situacions escollides de la mostra, s'hi poden enumerar els diversos tipus de conflictes que hi apareixen.

1. Discussions entre companys
2. Agressions físiques
3. Desafiaments
4. Gelosia
5. Culpabilitzacions
6. Insults i amenaces
7. Exclusió de grup
8. Absentisme
9. Faltes de respecte
10. Qüestions d'indisciplina a l'aula
11. Rumors
12. Burles i intimidacions
13. Suposicions i acusacions falses
14. Incompliment de deures
15. Maltractament del material escolar
16. Malnoms
17. Lideratges
18. Baralles

19. Intolerància
20. Robatoris
21. Brots de racisme
22. Pressions de grup
23. Causes culturals i ideològiques

### **10.1.3 Observació i reflexió a l'entorn dels conflictes estudiats**

Davant dels conflictes, cal analitzar les causes que han desencadenat la situació de conflicte. Durant el recull dels casos, es va fer palès el fet que hi ha factors comuns en tots els conflictes. En tots hi apareix la confrontació d'objectius per les dues parts, hi ha un component emocional molt fort, i les creences i diferents cultures que donen una visió diferent de la vida hi juguen un paper fonamental.

En el centre on s'ha fet la recerca s'hi poden observar diferents maneres de veure una mateixa situació, i el fet que només un matís o una petita diferència poden desencadenar el conflicte.

Simplement a les hores del pati, hi veiem constantment diferències, no pas en el joc, sinó en la manera de comportar-se jugant. Recordo una baralla al pati entre uns nois de primer curs que jugaven a tocar i matar. Un noi dominicà va tocar el vel a una noia magribí, i no va passar ni un minut que ja s'havia format una baralla. El germà de la noia havia anat a salvar "l'honor" de la seva germana perquè sota cap concepte no es pot tocar el vel de les noies. El noi dominicà no comprenia res de res, només la pallissa que estava a punt de rebre.

Les noies dominicanes també tenen una visió diferent en les relacions amb els nois. Són una mica "permissibles" i no veuen de la mateixa manera conceptes tan bàsics com la fidelitat, el sexe, la parella, la necessitat de ser mares per poder reafirmar-se com persones adultes, etc.

Les noies magribines mostren moltes més dificultats a l'hora de relacionar-se, a causa de la seva condició de dones.

Observem diferències entre els propis alumnes àrabs, segons la seva procedència berber o magribina. No obstant això, tenen una cosa en comú, el

seu caràcter negociant. Quan se'ls proposa qualsevol cosa, sempre pregunten què han de donar a canvi.

La cultura xinesa encara és molt desconeguda per a nosaltres i difícil comprendre a causa de l'hermetisme que mostren els alumnes, la qual cosa en dificulta, en certa manera, la integració. A nivell personal, les concepcions sobre aspectes com el treball, el compromís o l'honor són molt diferents.

Els alumnes del Carib són alegres i relativitzen molt els problemes.

El comportament dels alumnes sud-americans també és diferent. Arriben dels seu països d'origen amb un gran component de violència a dins. Allà els conflictes quotidians dels instituts es resolen de forma molt violenta, i sovint l'ús de la força i de les armes és normal i està incorporat al seu estil de vida. El concepte de pertinença a una banda és habitual, i moltes vegades els és imprescindible actuar d'una manera determinada per poder defensar les seves idees. També cal tenir en compte la situació política del seu país per comprendre'n la visió de l'ordre, la disciplina, el benestar, etc.

Analitzar com han viscut la immigració aquests alumnes, que sovint no han triat ni de bon tros venir a Catalunya, també contribuirà a percebre com se senten. En arribar al país d'acollida es troben generalment amb una gran decepció, perquè les expectatives de progrés i millora no són com ells esperaven.

Tots ells tenen un factor en comú, l'adolescència, amb tots els aspectes positius i negatius que l'etapa evolutiva comporta. El procés d'identitat és un dels elements que sovint pot desembocar en conflictes seriosos de convivència, i cal tenir present que ens trobem davant d'una gran diversitat de maneres d'acceptar la pròpia identitat. L'evolució física de les noies del Carib i les del nostre país, per exemple, edat per edat, marquen d'una manera visible greus diferències de convivència i de relació amb el sexe contrari.

El bloqueig emocional<sup>31</sup> que sens dubte presenten aquests alumnes per les causes abans esmentades, i per altres que també es podrien mencionar, fa que

---

<sup>31</sup> Ferrer Barbany, N. (2004). *Què vol dir acollir? El bloqueig emocional dels alumnes immigrants.* (p.p 10); "Identitat i diversitat». *Perspectiva Escolar*, Febrer núm. 282. Barcelona.

moltes vegades una situació que els alumnes del nostre país resoldrien d'una manera pacífica generi brots de violència que els alumnes autòctons sovint no comprenen, i que afavoreixen situacions de conflicte noves al seu entorn. Aquestes situacions obren un camp nou als IES, que, com en el nostre cas, han d'afrontar nous conflictes i, per tant, noves formes de resoldre'ls.

La mediació pot arribar a ser una bona eina per gestionar els conflictes que van més enllà dels valors personals i de les diferents maneres d'entendre la vida.

El factor cultural i les experiències viscudes des de l'òptica individual del procés migratori són unes dades que cal tenir en compte i que poden ajudar a entendre les situacions de conflicte que poden sorgir de manera violenta d'ara endavant als nostres instituts.

#### **10. 1. 4 Recomanacions segons la nostra experiència**

A continuació s'ofereix seguit d'orientacions que poden facilitar el funcionament del servei de mediació del centre.

##### **Quan podem utilitzar la mediació?**

- ◆ Quan el motiu de la baralla té un alt contingut emocional.
- ◆ Si les parts en conflicte es coneixen bé.
- ◆ Quan és important tenir cura de les relacions.
- ◆ Quan les persones estudien o treballen juntes i no poden evitar el contacte.
- ◆ Si hi ha una urgència relativa de resoldre el conflicte el més aviat possible.
- ◆ Quan les parts ho han intentat abans sense èxit.
- ◆ Si el conflicte afecta negativament moltes persones.
- ◆ Quan el conflicte té caràcter privat per a les dues parts.
- ◆ Si les parts se senten incòmodes quan es troben.

##### **Quan cal evitar la mediació?**

- ◆ Quan el conflicte és molt recent i les parts estan molt alterades.
- ◆ Si una de les parts pensa que l'altra no és sincera, que pot enganyar o fins i tot arribar a les amenaces.

- ◆ Quan una o les dues parts no es poden concentrar i/o no tenen les idees clares i no poden decidir bé.
- ◆ Quan el fet afecta d'altres persones involucrades en el conflicte i que també tenen dret a ser escoltades per poder opinar i decidir.
- ◆ Quan les parts no volen anar a mediació, i ni tan sols desitgen fer-se amics o amigues.
- ◆ Quan el conflicte és molt seriós i s'hauria de tractar amb altres recursos, com per exemple qüestions sobre droga, el suïcidi, etc.
- ◆ Si el centre vol aplicar solament el RRI.

### **Requisits per anar a mediació**

Per poder anar a mediació és necessari per part de cada persona implicada:

- ◆ Estar motivat. Les persones tenen un barreja de motivacions per anar a mediació: la curiositat mateixa, satisfer el propi egoisme, el desig de ser altruistes o, simplement, voler arreglar els problemes de relació que els preocupen.
- ◆ Acceptar les responsabilitats pròpies. Cal esforçar-se per comprendre la situació actual de l'altra persona, estar disposat/da a enfrontar-se al conflicte, a comprendre les seves prioritats, necessitats, el seu futur, els seus valors... Estar disposat/da a acceptar les conseqüències que es poden derivar de les pròpies decisions i les acordades juntament amb l'altra persona.
- ◆ Estar disposat/da a acceptar les propostes de l'altra persona, discrepar si és necessari, i acceptar el retrets i la manca de propostes per part de l'altre.
- ◆ Estar disposat/da a acordar. Això vol dir col·laborar per prendre unes decisions que siguin acceptades de mutu acord.

### **Com es determina quines situacions són mediables i quines no ho són?**

Determinar quins conflictes són mediables i quins no és una tasca fàcil. Cal situar-se i tenir present el Decret de drets i deures dels alumnes,<sup>32</sup> així com el

---

<sup>32</sup> Decret /2003 , sobre drets i deures de l'alumnat dels centres docents de nivell no universitari de Catalunya

Reglament del règim interior dels centres<sup>33</sup> i el Reglament del règim interior del centre on es fa l'estudi de les situacions mediades.

És recomanable que, abans de determinar quins conflictes són mediables i quins no, es faci un estudi dels casos que s'han registrat al centre durant el curs anterior, estudiant-ne els fulls d'incidències i com s'han resolt els conflictes. Preguntar-se què hauria passat si un cas s'hagués mediat en lloc d'aplicar-hi el RRI, i triar-ne alguns en què, tot i haver-hi aplicat el reglament, després s'hagués presentat l'oportunitat d'anar a mediació. Veure quins casos han reincidit. Analitzar quins tipus de conflictes es donen amb més freqüència i fer que l'equip directiu apliqui mesures preventives en determinats tipus de problemes.

#### **10.1.5 Possibilitat de formar comissions de convivència**

Un altre punt de l'estudi, el qual obre una nova possibilitat que cal tenir present als IES, és el de determinar en qui recau la responsabilitat de derivar els conflictes per la via sancionadora o per la via de la mediació.

S'han recollit una sèrie de diferents maneres de treballar aquest aspecte en centres amb una certa experiència en mediació.

En alguns centres, només el cap d'estudis ho determina, mentre que d'altres ho decideixen entre el cap d'estudis i el tutor, com a persona coneixedora de l'alumne. Un centre en concret ha establert una petita comissió entre el cap d'estudis, el coordinador del servei de mediació i un membre de la comissió de convivència del Consell escolar del centre. Aquesta comissió actua en els casos d'alumnes reincidents i que ja han passat per el Consell escolar.

---

<sup>33</sup> Normativa de Règim interior. Conductes contràries a les normes de convivència del centre. ( Capítol 2 del decret 266/ 1997)

El centre on s'ha dut a terme l'experiència ha format una comissió anomenada

### **La CoMARCA (Comissió de Mediació i Actuació per a la Resolució de Conflictes d'Alumnes)**

La comissió **CoMARCA** és l'encarregada de proposar el mètode i de gestionar el procediment més adient per a la resolució dels conflictes en els quals intervé l'alumnat.

#### **Composició de la CoMARCA:**

- ◆ Cap d'estudis
- ◆ Un membre del professorat per a primer cicle
- ◆ Un membre del professorat per a segon cicle i batxillerat
- ◆ Dos professors mediadors

#### **Funcions de la CoMARCA:**

- Rebre les notificacions de les incidències que es produeixen en el centre.
- Analitzar el contingut i proposar-ne la via de resolució amb la responsabilitat del tutor/a.
- Formalitzar els procediments d'actuació.
- Informar-ne les famílies.
- Fer l'informe d'actuació i avaluació.

Recorregut fins a arribar a la mediació:

1. Infracció o falta.
2. La persona que ha fet el full d'instruccions ho deriva al cap d'estudis.
3. El tutor fa les gestions establertes. Parla amb els pares.
4. La comissió investiga amb el tutor totes les accions que s'han dut a terme.
5. A la reunió setmanal entre el cap d'estudis i els professors assignats per a aquesta tasca (un de primer cicle i un altre de segon cicle), s'hi considera per quina via s'ha de resoldre. Es fa la proposta al tutor
6. Si el cas passa a mediació, el cap d'estudis es reuneix amb els professors mediadors assignats per a aquesta tasca i se'ls encomana el cas.

7. Els mediadors convoquen les parts enfrontades i els resultats dels acords s'envien al cap d'estudis.

D'altres centres actuen de manera que qui decideix si el cas va al servei de mediació o no és el cap d'estudis del centre. En altres instituts és l'equip directiu qui s'encarrega de decidir si es porta el cas per la via disciplinaria o no.

És recomanable que la responsabilitat no recaigui només en la persona que gestiona tots els conflictes del centre, el cap d'estudis, atès que és probable que estigui tan imbuït en la problemàtica del centre que li sigui difícil discriminar quines situacions haurien de passar pel servei de mediació i quines no. Per aquest motiu, la constitució d'una comissió de revisió d'incidències del centre, formada pel cap d'estudis i per professorat una mica més allunyat dels conflictes diaris que es presenten en els centres, en facilitaria la tria i la gestió.

Tot just ens trobem a l'inici de la introducció de la mediació als centres com a via alternativa a les sancions, i encara és difícil que ens adonem de la necessitat de treballar plegats per a la convivència. L'acompliment de les normes és, ara per ara, una tasca poc valorada i de difícil solució, associada a la discriminació i als problemes. La major part de la comunitat educativa no comprèn la tasca, i les persones que la duen a terme se senten molt pressionades per un sector del claustre que només actuaria per la via punitiva, i no pas per la del diàleg. Fer el pas de contemplar totes les vies possibles és, ara per ara, un procés lent, i cal tenir present que ha de ser una tasca de tots i totes, i no només de la persona encarregada de fer acomplir el RRI.

#### **10.1.6 Com s'ha d'introduir la mediació al RRI dels centres?**

A la carpeta de convivència<sup>34</sup> de què disposen els centres de Secundària, editada el juny de l'any 2003 pel Departament d'Educació, així com a les orientacions<sup>35</sup> de principi de curs, es van establir unes directrius sobre com introduir la mediació als centres de Secundària.

---

<sup>34</sup> *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari*. Programa i propostes pedagògiques. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya.

<sup>35</sup> RESOLUCIÓ de 20 de maig de 2003, que dona instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres docents públics d'educació secundària de Catalunya per al curs 2003-2004. 9. Orientacions per introduir mecanismes de mediació escolar als centres docents d'educació secundària



El proper apartat se centra en l'organització del centre en relació a la convivència. Una de les evidències d'una bona organització es el fet que s'apliquin uns procediments clars de regulació de la convivència de manera que el professorat i l'alumnat actuïn d'acord a uns principis generals.

Pel que fa a la convivència, i des del punt de vista de la cultura de la mediació i de la resolució positiva dels conflictes, aquesta perspectiva és encara molt limitada. En efecte, és un tractament insuficient pel que fa als conflictes mateixos perquè, com hem pogut veure, el conflicte<sup>36</sup> no es manifesta negativament d'una manera espontània, sinó que es el resultat d'unes circumstàncies prèvies que en faciliten l'aparició "maligna".

Si es disposa de procediments de resolució dels conflictes naturals, s'evitarà l'escalada del conflicte que porta l'element de violència o agressió.

És per aquest motiu que el reglament concreta el funcionament i, per tant, regula les relacions al centre, de manera que, a banda del caràcter normatiu, sovint té un caràcter orientador per als membres de la comunitat educativa. Un centre que té ben regulada la seva convivència s'afronta amb moltes més possibilitats a l'aparició dels conflictes.

Per introduir la mediació al RRI caldrà que hi hagi consens per part de tot el claustre de professors i que Consell Escolar del centre l'aprovi.

Per treballar aquests aspectes relacionals, s'haurien de formar petites comissions amb professorat interessat en el tema de la convivència, impulsades i coordinades pels equips directius.

S'hauria de començar per dissenyar un pla general de convivència dels centres, on la mediació figurés com a un element clau a l'hora de gestionar-ne la disciplina, acompanyat d'uns plans d'acció tutorial on es treballés la prevenció dels conflictes i des d'on hi hagués una implicació forta per part dels tutors i tutores.

---

<sup>36</sup>Viñas Cirera, J (2002) *Tratamiento institucional de los conflictos*. Barcelona, Universitat de Barcelona. Postgrado en intervención en situaciones de conflicto en la Institución Educativa

Plantejar-se la inclusió de la mediació al RRI és un pas prou important que caldria fer un cop el centre hagi viscut l'experiència en el treball de la convivència durant uns quants anys. D'altra banda, el servei de mediació hi hauria de funcionar des de fa temps amb certes garanties d'èxit i continuïtat.

#### **10.1.7 Característiques que ha de tenir un bon reglament per a la regulació de la convivència**

Les característiques que els centres haurien de tenir en compte en el seu reglament per fer-lo útil i fomentar la convivència no són diferents del que es necessita per regular, entre d'altres qüestions, el reglament de Règim interior. Les normes que hi figuraran haurien d'estar formulades de manera positiva i no pas com una imposició.

Per exemple: La frase "No portar el material a classe significa....., en canvi es pot expressar de la següent manera: "Cal portar el material per poder fer un bon treball a classe". Podem expressar la mateixa norma de forma positiva i no començant amb una negació.

El segon plantejament de la norma permet una infinitat d'aplicacions i de flexibilitat que no té la primera manera d'expressar-la. Cal, però, tenir sempre en compte l'edat dels alumnes a l'hora de regular-ne la convivència. Cal tenir present també l'aspecte maduratiu i de responsabilitat dels alumnes, el qual serà proporcional al grau de culpabilitat davant un fet. No tothom té la capacitat de respondre de la mateixa manera davant els conflictes.

Un segon exemple:

"No portar els deures fets implica una falta lleu". Aquesta formulació, com sabem, és específica i gens estranya. Tanmateix, no permet cap flexibilitat i sovint és una font d'exclusions innecessàries que no han estat ajustades a la gravetat del comportament. En efecte, si les faltes són acumulatives, l'acumulació de faltes lleus crea un problema afegit difícil de resoldre sense l'aplicació el reglament, la qual cosa té efectes negatius des del punt de vista del rigor i del missatge que es pretén transmetre. La conseqüència és que l'aplicació de les normes no és general sinó que depèn de l'ocasió.

Exemple:

Portar l'equip d'Educació Física és d'obligat compliment pels alumnes. En cas que no es faci, i després d'una anàlisi conjunta de la situació, es decidirà:

1. Què ha de fer l'alumne per recuperar la feina que no ha fet en la sessió on no ha pogut participar per no dur l'equip reglamentari.
2. Si, a causa de la reiteració, calen mesures disciplinàries complementàries de servei a la comunitat.
3. Acords per tal d'evitar situacions conflictives, que incideixin en el mateix tipus de problema en un futur.

Sovint, en veure com ha d'aplicar algunes normes, i segons com s'han formulat, el professorat s'espanta a l'hora de preveure'n les conseqüències des del punt de vista del temps de dedicació que una formulació d'aquest tipus pot comportar. La dedicació només es pot valorar amb justícia si se suma el temps perdut en la reiteració de conductes i la ineficàcia freqüent de les sancions habituals. És per això que cal definir un model molt àgil per a la incorporació de millores i adaptacions.

**a) El model de Reglament de Règim Interior hauria d'estar elaborat de forma participativa**

La convivència només és de qualitat quan les persones que han de conviure s'hi senten compromeses en algun grau. Es per això que la participació no és una característica adjectiva fruit d'una manera progressista de veure les coses, sinó que és una condició imprescindible. Cal defensar també la importància de la implicació de l'alumnat en les propostes i les solucions per millorar la convivència. La participació en l'elaboració, aprovació i seguiment de les normes del RRI que regulen la convivència es quelcom que cal assegurar.

## **b) Hauria de ser complementari amb la resta de plantejaments institucionals**

En la pràctica de l'organització dels centres, molts tenen definit un RRI però no tenen un Projecte Educatiu de Centre. És a dir, elaboren normes amb independència de les línies educatives del centre. Això fa que, sovint, els RRI tinguin una formalització sense repercussió en la pràctica de cada dia. De fet, no hi podria haver un RRI sense uns principis bàsics, sense un model de centre i de regulació de la convivència. Sovint, el RRI dels centres no reflecteix la realitat de cada dia. Des dels equips directius dels centres s'hauria d'impulsar una concreció de RRI molt més integrada en els plantejaments institucionals del centre. El reglament ordena el funcionament del centre en relació a la convivència, i ha de contemplar només una codificació de faltes i sancions.

## **c) Hauria de néixer al centre mateix**

També s'ha pogut detectar que els RRI dels centres educatius són molt similars. Convindria ressaltar que fora interessant que cada centre trobés la seva pròpia formulació, la qual cosa ajudaria a la implicació dels membres de la comunitat educativa. La regulació de la convivència no es un fenomen general, sinó una concreció que s'ha de fer en cada moment que l'organització ho necessiti. Per tant, cal revisar-la periòdicament.

### **Funcions del RRI:<sup>37</sup>**

- ◆ Proporcionar un marc de referència.
- ◆ Explicitar quins òrgans, funcions i reglaments són necessaris pel bon funcionament del centre.
- ◆ Agilitar el funcionament i la presa de decisions.
- ◆ Definir les responsabilitats de cada membre de la comunitat educativa.
- ◆ Estimular la participació de tots els membres de la comunitat educativa en la regulació de la convivència.
- ◆ Unificar la informació i facilitar la comunicació dins l'organització.
- ◆ Possibilitar nous plantejaments institucionals.

---

<sup>37</sup> GAIRIN, J (1991) Curso de formación para equipos directivos. *Planteamientos Institucionales en los Centros educativos*. Madrid: MEC

En aquest últim apartat, la introducció de la mediació ha de ser plantejada des de diferents sectors de la comunitat educativa, i aprovada pel claustre de professors i pel Consell Escolar, com s'ha comentat anteriorment.

#### **10.1.8 Exemples de reglaments de règim interior dels centres on figura la mediació**

La incorporació de la mediació al reglament de règim interior del centre (RRI) és una realitat i un procés lògic als instituts on des de fa un cert temps s'ha creat un servei de mediació.

La introducció de la mediació al capítol corresponent a la resolució de conflictes no requereix una modificació substancial del reglament de règim interior; n'hi ha prou amb la incorporació d'un paràgraf semblant al següent:

**El procés de mediació obre un canal educatiu i no sancionador de gestió dels conflictes que funciona en paral·lel amb el reglament de règim interior vigent. La participació en el procés de mediació és voluntària i no eximeix del compliment de sancions, sinó que comporta la reparació de danys i la reconciliació entre les persones implicades.**

**La mediació té per objectiu prevenir conductes problemàtiques i promoure la participació de diferents membres de la comunitat educativa en el manteniment d'un bon clima de convivència al centre.**

Si bé és del tot recomanable que els centres que utilitzen la mediació com a mecanisme habitual de gestió de conflictes ho facin constar al reglament de règim interior, tant la concreció com l'articulació d'aquest procediment no estan subjectes a un model únic, com mostren els exemples següents:

- L'IES Lliçà, de Lliçà d'Amunt, en el punt quatre del seu Reglament de règim interior, aprovat el 12 de juny de 2001, es refereix a les activitats escolars i estableix mesures per al seu bon funcionament.

L'apartat dedicat a la resolució de conflictes (4.3) del RRI és el que regula la mediació:

## **Resolució de conflictes a través de 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.
- La mediació és un procés d'educació i creixement personal.
- La mediació és un procés de comunicació en el qual les parts implicades en un conflicte comparteixen inquietuds, punts de vista, necessitats, aspiracions, etc. amb l'ànim de posar-se d'acord.
- La mediació treballa amb el diàleg i en un entorn de respecte i d'acceptació de l'altre.
- La mediació té un caràcter totalment voluntari. Les sessions de mediació són confidencials.
- La mediació permet que les parts implicades en un conflicte puguin canviar la relació de manera 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.
- És un procés de comunicació horitzontal (parts i mediador); les persones implicades prenen decisions per consens sense coaccions ni cap mena de poder. El poder el tenen les parts implicades.
- 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.
- La funció del mediador ha de ser facilitar la comunicació.
- Els conflictes no sempre es resolen, però amb la mediació (o gestió positiva dels conflictes) poden transformar-se.
- La mediació ha de permetre millorar la relació futura.
- Educar en la mediació i en el conflicte és educar per a la convivència; és una contribució activa a la cultura del diàleg i de la pau.
- La mediació escolar és preventiva, pretén habilitar les persones perquè elles mateixes condueixin els seus conflictes de manera constructiva i creativa, sense necessitat de recórrer a l'agressivitat, submissió o intervenció de l'autoritat.

## **Servei de mediació escolar a l'IES Lliçà**

- Poden accedir al servei totes les persones que formen part de la comunitat educativa i que ho sol·licitin lliurement (alumnes, professors, pares i personal d'administració i serveis).
- Els mediadors que formen part del servei són alumnes i professors del centre formats en mediació.
- Per sol·licitar la mediació cal adreçar-se a la persona que coordina el servei o a qualsevol dels mediadors.
- La renovació dels alumnes mediadors es fa a partir del crèdit variable "Vida i conflicte", al final del qual qui ho vulgui pot accedir al servei.
- Pot accedir a formar part del Servei de Mediació tota persona que ho vulgui i estigui formada en Resolució de Conflictes i Mediació.
- L'espai destinat al Servei de Mediació és un dels despatxos del mòdul 8.

L'IES Miquel Tarradell de Barcelona, també en el punt quatre del seu Reglament de règim interior, aprovat amb data de 5 de febrer de 2002, explicita l'actuació del centre enfront els conflictes. En els apartats 4.1 i 4.2 s'hi regulen els mecanismes de mediació.

El projecte educatiu de l'IES Miquel Tarradell considera l'educació per a la convivència un dels objectius fonamentals de la tasca educativa. La creació d'un ambient de treball tranquil, solidari i positiu n'és la conseqüència immediata. Però la convivència en un centre d'ensenyament comporta necessàriament un seguit de situacions, de divergències d'interessos i fins i tot d'enfrontaments que poden ser considerats conflictius.

La comunitat educativa de l'IES Miquel Tarradell creu que el conflicte és una realitat més dins la convivència del centre, i que qualsevol situació de crisi o de conflicte –si es resol adequadament– ha de portar a noves etapes de creixement i de millora de les relacions humanes.

La regulació de la convivència al centre es fonamentarà en la mediació com a eina preferent i en l'aplicació de la normativa del Departament d'Educació.

L'IES Miquel Tarradell, dins del context del tractament educatiu i no sancionador dels conflictes, va iniciar, durant el curs 1999-2000, el treball de resolució de

conflictes per la via de la mediació. Aquest procediment regulat al projecte estratègic específic s'anirà desenvolupant progressivament alhora que s'estableixen els objectius, les tipologies dels conflictes que cal mediar i les persones adequades per exercir la tasca de mediadors i mediadores. Quan aquestes persones siguin professors o professores del centre, disposaran com a màxim de dues hores lectives i tres no lectives setmanals per a la realització de la seva tasca.

## **10.2 SEGON BLOC: elaborar materials per a la formació d'alumnes mediadors**

- Recopilar i elaborar diferents activitats per a la formació d'alumnes mediadors.
- Realitzar un curs de formació d'alumnes mediadors
- Estudiar diferents possibilitats i modalitats de formació d'alumnes mediadors
- Recull dels objectius i programació del PAT del centre on s'ha dut a terme l'experiència.
- Elaborar material per al PAT de Secundària.
- Apuntar diferents possibilitats a Primària. Elaborar material per al PAT de Primària
- Estudiar la possibilitat de formació en mediació dels delegats/es de curs.
- Indicar unes orientacions per a endegar el servei de mediació al centre.
- Explicar el funcionament del servei de mediació.

### **10.2.1 Material recopilat i elaborat a partir de diferents activitats per a la formació d'alumnes mediadors**

La formació d'alumnes mediadors ha estat l'objectiu d'aquesta llicència, així com el mitjà per assolir tots els objectius que s'havien plantejat.

Les sessions, programades en dotze hores repartides en sessions d'hora i mitja, es van celebrar a l'institut mateix. L'horari, tot i no ser el més adient (atès que els alumnes estaven una mica cansats de la jornada escolar i havien de sacrificar l'hora de dinar, un punt important per als adolescents) s'estenia de les 13 hores de dimecres a les 14:30. Tot i això, l'interès i la dedicació van ser màxims.



Primer es va dur a terme una tasca de sensibilització a totes les tutories de l'ESO, després de la qual uns vint alumnes de primer a quart d'ESO (vuit alumnes de primer, quatre de segon, cinc de tercer i tres de quart) es van apuntar a les sessions. Un total de setze alumnes van acabar el curs. Un el va abandonar per trasllat de domicili, i la resta, per incompatibilitat d'horaris.

La procedència dels alumnes era variada: Equador, Xile, República Dominicana, Argentina, Hondures, Perú, i la resta (4), del nostre país. És significativa l'absència d'alumnes xinesos i àrabs, tenint present la quantitat d'alumnat d'aquests països matriculat a l'IES. Malgrat que els motius s'haurien d'esbrinar, tot indica que es tracta d'una qüestió cultural, ja que la cultura àrab ja té establertes unes estratègies de negociació per resoldre els seus conflictes, i la sembla que la xinesa té dificultat a l'hora d'acceptar la presència de conflictes.

El caràcter voluntari de l'assistència va fer que el bon clima i les ganes d'aprendre fossin una constant en el treball durant el curs.

A les sessions, s'hi va combinar la teoria i la pràctica. La dinàmica era molt àgil i això feia que no perdessin l'interès.

El fet d'estendre la formació a alumnes de diferents edats va ser un factor molt enriquidor. Al començament els va costar que deixessin el grup classe per formar els equips de treball, però en dur a terme les sessions de *role-playing* i gaudir de fer les representacions amb alumnes d'altres cursos, ells mateixos van veure la necessitat de canviar de companys. Els alumnes de quart d'ESO, que eren inferiors en nombre, es van dividir i cadascun es va incorporar a un dels grups dels petits. Aquesta circumstància va donar molt joc, ja que hi van aportar la seva notable maduresa respecte la resta.

Qualsevol activitat d'ensenyament o d'aprenentatge requereix tenir en compte les opcions bàsiques que la llei del nostre país considera que s'han respectar a l'hora de programar les activitats formatives del nostre alumnat. A continuació, es posaran de relleu tots els aspectes que fomenta la formació en mediació.

La llei d'ordenació General del Sistema Educatiu, en coherència amb els valors establerts a la Constitució i a la Llei Orgànica del Dret a l'educació, concreta i

recull en l'article 2.3 les principals opcions educatives que es consideren bàsiques per al conjunt de l'alumnat.

El Decret 75/1992, de 9 de març (DOGC núm. 1578 de 03 .04. 92) estableix a l'article 2 les finalitats per a l'educació infantil i l'educació obligatòria:

- h) Afavorir el procés de desenvolupament **harmònic de la personalitat** de l'alumne.
- i) Promoure el **respecte als drets i llibertats** fonamentals de les persones i els principis bàsics de la convivència i la democràcia.
- j) Crear **actituds solidàries i de tolerància** rebutjant discriminacions per edat, raça, religió, sexe i altres diferències de caràcter físic, psíquic i social.
- k) Facilitar el **desenvolupament d'aprenentatges conceptuals, procedimentals i actitudinals** que possibilitin la comprensió dels elements bàsics de les humanitats, la ciència la cultura i dels entorns tecnològic i d'informació que caracteritzen la societat actual i la seva evolució.
- l) Difondre valors referits a la salut individual i col·lectiva, a la conservació del medi ambient, a **la cooperació per a la pau**.
- m) Fomentar el sentiment de pertinença i estima al país, amb les seves característiques socials, culturals, geogràfiques, històriques i lingüístiques, alhora que es promou el coneixement d'altres pobles i comunitats.
- n) Establir les bases per a **l'aprenentatge autònom** i continu i per a l'exercici d'activitats professionals.

Tots aquest aspectes es recullen en la programació de les diverses activitats programades per al curs de formació d'alumnes mediadors.

Al CD-ROM hi apareixen més activitats que les que es van poder dur a terme durant les dotze hores que va durar el curs, redactades per oferir noves possibilitats als professors que volen endegar la formació d'alumnes mediadors.

## **10.2. 2 Programació del curs de formació d'alumnes mediadors:**

Els quatre blocs de treball del curs consistien en una part teòrica i estaven acompanyats de diferents activitats pràctiques. És una mostra ampla, la qual cosa no significa que s'hagin de conduir totes les activitats, sinó que cal escollir-ne les més adients al grup i a la dinàmica d'aprenentatge dels alumnes.

La programació que es presenta a continuació és la que es va posar en pràctica en l'experiència.

### **INTRODUCCIÓ**

#### **BLOC I**

##### **A la vida... conflictes tants com en vulguis**

##### **1. COMPRENSIÓ DEL CONFLICTE**

###### **Continguts**

- 1.1 Concepte de conflicte
- 1.2 Tipus de resposta davant els conflictes
- 1.3 Com afrontar els conflictes
- 1.4 Percepcions
- 1.5 Anàlisi dels conflictes

#### **BLOC II**

##### **Em sents o m'escoltes?**

##### **2. HABILITATS DE COMUNICACIÓ**

###### **Continguts**

- 2.1 Comunicació efectiva

- 2.2 Comunicació verbal i no verbal
- 2.3 Elements distorsionadors de la comunicació
- 2.4 Habilitats de comunicació
- 2.5 Sóc un bon comunicador?
- 2.6 Rol de la persona mediadora

### **BLOC III**

#### **Com sóc? Com ets?**

#### **3. EXPRESSAR SENTIMENTS I EMOCIONS**

##### **Continguts**

- 3.1 Emocions i conflictes
- 3.2 Aprendre a fer aflorar els sentiments i les emocions
- 3.3 Comprendre per aprendre dels altres
- 3.4 No et passis! Controla't.

### **BLOC IV**

#### **Vols afrontar els conflictes constructivament? Vine a mediació!**

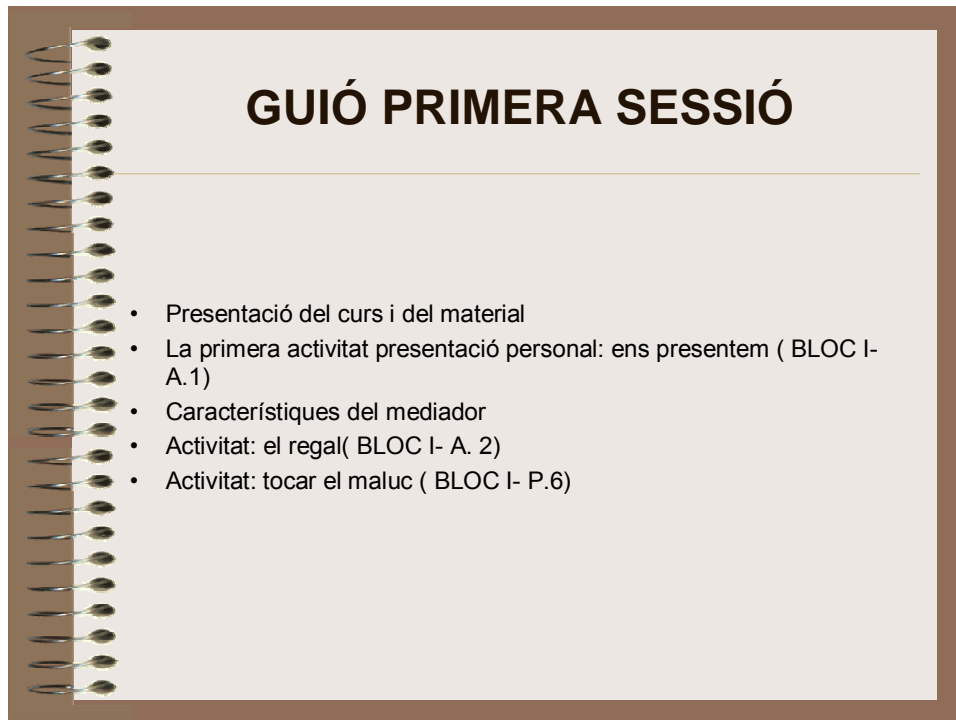
#### **4. FASES DE LA MEDIACIÓ I SERVEI DE MEDIACIÓ**

##### **Continguts**

- 4.1 Procés de mediació. Passos per mediar un conflicte
- 4.2 La trobada de la mediació,
- 4.3 El servei de mediació. Organització i funcionament.
- 4.4 Paper dels alumnes mediadors al centre.

Cada bloc de treball es va dividir en dues sessions de treball, on es va compaginar la teoria i la pràctica. Perquè sigui més fàcil posar en pràctica el curs

de formació de mediadors la part teòrica i les activitats suggerides es troben al CD- Rom que acompanya aquesta llicència. Al CD-Rom, hi figuren l'índex i la introducció al curs de mediadors i mediadores, així com els quatre blocs del curs amb la part teòrica i les activitats que l'acompanyen. També s'adjunten els guions de les sessions del curs de formació d'alumnes mediadors:



## GUIÓ SEGONA SESSIÓ

- **Formar parelles. L'arbre de Nadal**
- **Activitat: parlar de problemes ( Bloc II – P.8)**
- **Continguts: el conflicte, estils d'afrontar el conflicte**
- **Activitat: el museu ( Bloc I- P.3)**
- **Activitat: dibuix per parelles (Bloc I- P.7)**

## GUIÓ TERCERA SESSIÓ

- **Activitat: El zodíac ( Bloc I- P.5)**
- **Activitat :Construir una història i escenificar-la: banyera, rentar el cap ,patinat, gelat, suc de taronja, aniversari, plàtan, rentar-se les mans, anar-se a dormir. Bloc II- P.2 i Bloc II – M. 2**
- **Activitat : actituds davant les persones que escoltem. Bloc II P.3 i Bloc II- M.3**
- **Activitat: pensaments distorcionadors 1: Bloc II- p.4 i BlocII – A.4**
- **Activitat pensaments distorcionadors 2: Bloc II- P.5 , BlocII – M.5 i Bloc II- A.5**
- **Presentar la guia del bon mediador: Bloc IV- P.3, Bloc IV – M.3 i Bloc IV- M 3a**

## GUIÓ QUARTA SESSIÓ

- Activitat dels estels: Bloc III – P.8 i Bloc III. 8
- Activitat: de l'enigma. Bloc I- P.4 i Bloc I – M.4
- Activitat de comunicació : Bloc II – P.3 i Bloc II – A.3
- Activitat: els passos de la mediació
- Presentar la guia del bon mediador. Treballar: 1, 2 i 3 passos.
- Activitat: un sac de mentides. Bloc IV – P.6 i Bloc IV- A. 6

## GUIÓ CINQUENA SESSIÓ

- Activitat de grup: Parlem per torns. Bloc II – P.10
- Activitat dels sentiments: que sents quan...Bloc III – P.1 i Bloc III – A.1
- Activitat: Explicar les narracions viscudes .Bloc III – P.2, Bloc III – M.2, Bloc III – M.2.a i Bloc III – A.2
- Activitat: els passos de la mediació
- Presentar la guia del bon mediador. Treballar: la pluja d'idees i l'acord.
- Activitat: un sac de mentides. Bloc IV – P.6 i Bloc IV- A. 6

## GUIÓ SISENA SESSIÓ

- Activitat :establir confiança
- Activitat: joc de l'oca. Bloc IV –P.4, Bloc IV – M.4 i Bloc IV – M. 4a
- Activitat:Fer el dictat d'esquena contra esquena amb gomets. Bloc II- P.7..

## GUIÓ SETENA SESSIÓ

- Activitat: el tren de les emocions
- Activitat: Situació del misteri del penja - robes. Bloc IV – P.4 i Bloc IV- i Bloc IV- M.4



## GUIÓ VUITENA SESSIÓ

- Activitat: veure el vídeo (*Mediació escolar*, Departament d'ensenyament. Col·lecció de vídeos didàctics)
- Activitat: explicar el funcionament del servei de mediació del centre.
- Comiat

En l'annex que figura al CD-ROM, s'hi troba "el treball de camp", on s'expliquen, sessió per sessió, els aspectes que l'autora vol destacar a partir l'experiència pràctica de la posada en marxa del curs de formació d'alumnes mediadors.

## **10.2. 3 Relació de continguts de la programació del curs, les activitats, blocs teòrics i orientacions metodològiques del CD- ROM**

### **INTRODUCCIÓ**

### **CONTINGUTS DEL CURS**

#### **BLOCS TEÒRICS:**

**BLOC I:** el conflicte

**BLOC II:** habilitats de comunicació

**BLOC III:** educació emocional

**BLOC IV:** el procés de mediació. El *role-playing*

#### **Activitats de formació d'alumnes mediadors i materials de suport.**

#### **BLOC I. P (professorat), A (alumnes), M (material de suport)**

**BLOC I-** P.1, A.1 : presentació personal

**BLOC I-** P.2, A.2: el regal

**BLOC I-** P.3, M.3 : visitant el museu

**BLOC I-** P.4. A.4: descobrim l'enigma

**BLOC I-** P.5: el zodíac

**BLOC I-** P.6 : tocar els malucs a un company

**BLOC I-** P.7: dibuix per parelles

**BLOC I-** P.8, A.8a, A.8b: els nou punts

**BLOC I-** P.9: el puny

**BLOC I-** P.10, A.10: com sóc jo?

#### **BLOC II. P (professorat), A (alumnes), M (material de suport)**

**BLOC II-** P.1, M.1: criatures diferents

**BLOC II-** P.2, M.2: taller de fotografies

**BLOC II-** P.3, A.3, M.3: escolta activa

**BLOC II-** P.4,A.4: pensaments distorsionadors I

**BLOC II-** P.5, A.5, M.5: pensaments distorsionadors II

**BLOC II-** P.6, M.6, A.6: pensaments distorsionadors III

**BLOC II-** P.7: escolta activa i comunicació

**BLOC II-** P.8: parlar de problemes

**BLOC II- P.9, A.9:** presa de decisions

**BLOC II- P.10:** parlem per torns

**BLOC II- P.11, A.11:** què ha passat?

**BLOC III. P (professorat), A (alumnes), M (material de suport)**

**BLOC III- P.1, A.1:** expressar sentiments

**BLOC III- P.2, M.2,M.2a, A.2:** narracions viscudes

**BLOC III- P.3, M.3:** treballar emocions

**BLOC III- P.4, M.4, M.4.a:** el joc de l'oca

**BLOC III- P.5, M.5, M.5.a, M.5.b,M.5.c, M.5.d, M.5.e, M.5. f:** el tren de les  
emocions

**BLOC III- P.6:** descriure un company

**BLOC III- P.7, A.7:** i tu, a qui triaries?

**BLOC III- P.8, M.8:** els estels

**BLOC III- P.9:** establir confiança

**BLOC III- P.10, A.10:** coneix-te una mica més

**BLOC III- P.11, M.11:** què sents quan....?

**BLOC IV. P (professorat), A (alumnes), M (material de suport)**

**BLOC IV- P.1, A.1:** a mi no em cau bé

**BLOC IV- P.2, A.2:** passos del procés de mediació

**BLOC IV- P.3, M.3, M.3.a:** guia del bon mediador

**BLOC IV- P.4, A.4:** el misteri del penja-robes

**BLOC IV- P.5, A.5:** auca

**BLOC IV- P.6, A.6:** un sac de mentides

**BLOC IV- P.7, A.7:** el dilema d'en Sergi

**BLOC IV- P.8, A.8:** tenim un problema. Buscar alternatives

**BLOC IV- P.9, A.9:** pilotes fora

#### **10.2.4 Estudiar diferents possibilitats de formació d'alumnes mediadors**

A la recerca no només s'hi ha valorat la manera d'impartir el curs de formació de mediadors en la modalitat que s'ha posat pràctica, sinó que s'han cercat altres maneres d'impartir aquesta formació.

Alguns centres la imparteixen a través d'un crèdit variable de 35 hores, mitjançant dues modalitats: un sol professor o dos. La possibilitat que més d'un professor imparteixi el curs ha estat valorada d'una manera molt positiva, atès que poden mostrar diferents punts de vista i treballar de forma més participativa per enriquir el treball en equip que es pretén dinamitzar.

El problema d'aquesta modalitat radica en el fet que no tots els alumnes de l'ESO hi poden accedir, ja que només s'ofereix en un nivell determinat, generalment a tercer d'ESO.

D'altres centres duen a terme la formació fora de l'horari escolar. Els tutors, els delegats o els membres de l'equip de mediació escullen els alumnes que hi poden accedir entre els candidats voluntaris que s'han apuntat al curs.

La modalitat de curs presentada a l'experiència va durar 12 hores i es va dur a terme fora de l'horari escolar. La intervenció de l'autora com a formadora va ser un treball individual, i es va poder oferir a tots els alumnes de l'ESO.

Un tema preocupant és com resoldre la possibilitat d'ampliar la formació de l'equip de mediadors als IES, una vegada els alumnes han finalitzat el curs que els ha estat ofert. Cal posar de relleu la necessitat d'un augment de la formació per una banda, i per una altra el fet de treballar per mantenir el caliu de l'equip de què es disposa i que funciona. Una possibilitat és que el coordinador/a organitzi la feina necessària per donar de continuïtat de la formació encetada fent parelles de mediadors. Així, un dels mediadors o mediadores serà més expert que l'altre de tal manera que podrà reforçar el que han après a les sessions de formació durant la pràctica en les trobades de mediació, fent una revisió del cas tots plegats, una vegada hagi acabat.

Treballar i revisar la metodologia de les situacions mediades entre els membres de l'equip mediador és un bon mètode que els permetrà aprofundir els aspectes que més els convingui, tot incidint en aspectes concrets del procés alhora que

continuen formant-se en la mediació. A les sessions hi poden aportar lectures, comentaris d'altres experiències i, si fos possible, intercanvis d'experiències amb altres centres on també hagi funcionant el servei.

Una altra possibilitat de formació són les tutories. En aquest cas no es pretendrà formar alumnes mediadors sinó fer cultura de la mediació.

A un centre on funcioni el servei de mediació, es reforçarà la formació a través de les tutories, aconseguint enfortir la formació rebuda al llarg el curs, en la modalitat que sigui. Es reconeixerà davant de tot l'alumnat el treball dels mediadors i mediadores, i a l'hora es treballarà per implantar plegats una cultura de pau que professors i alumnes desitgem per als nostres centres.

No n'hi ha prou amb treballar un seguit de sessions per a les tutories exclusivament a principi de curs o quan s'endegui el servei, sinó que hauréem d'insistir-hi varies vegades al llarg del curs i en diferents moments de la vida del centre.

#### **10.2.5 Recull de capacitats, objectius i programació del PAT del centre on s'ha fet l'experiència.**

Treballar en activitats del PAT vol dir tenir present els Objectius Generals d'Etapa. Les capacitats seleccionades que els alumnes haurien de tenir en acabar l'ESO són les següents:

- 6 Formar una imatge ajustada d'un mateix, de les pròpies característiques i possibilitats, per desenvolupar un nivell d'autoestima que permeti encarrilar d'una forma autònoma i equilibrada la pròpia activitat; valorar l'esforç i la superació de les dificultats, i contribuir al benestar personal i col·lectiu. (Objectiu núm. 2)
  
- 7 Relacionar-se amb altres persones i participar en activitats de grup, adoptant actituds de flexibilitat, solidaritat, interès i tolerància, per superar inhibicions i prejudicis i rebutjar tot tipus de discriminacions per raons d'edat, sexe, raça i de diferències de caràcter físic, psíquic, social i altres característiques personals. (Objectiu núm. 3)

- 8 Analitzar els mecanismes i valors que regeixen el funcionament de les societats, d'una manera especial els relatius als seus drets i deures com a ciutadà dins els àmbits socials més immediats, el centre educatiu, la població, la comarca i la nació, que li permetin elaborar judicis i criteris personals, i actuar amb autonomia i iniciativa en la vida activa i adulta. (Objectiu núm. 4)
- 9 Interpretar i produir missatges amb propietat, autonomia i creativitat, utilitzant codis artístics, científics i tècnics, articulant-los a fi d'enriquir les pròpies possibilitats de comunicació i reflexionar sobre els processos implicats en el seu ús. (Objectiu núm. 9)
- 10 Identificar problemes en els diversos camps del coneixement i elaborar estratègies per resoldre'ls, mitjançant procediments intuïtius, de raonament lògic i d'experimentació, bo i reflexionant sobre el procés seguit i el resultat obtingut. (Objectiu núm. 10)
- 11 Obtenir, seleccionar, tractar i comunicar informació utilitzant les fonts en què habitualment es troba disponible, i les metodologies i els instruments tecnològics apropiats, de forma organitzada, autònoma i crítica. (Objectiu núm. 11)

## **Objectius específics del PAT per cicles i cursos de l'ESO**

### **Objectius primer cicle de l'ESO**

#### **Estructura: Acollida, hàbits i treball en grup**

- Conèixer les dependències de l'IES.
- Facilitar la integració personal de l'alumne, a nivell individual, grupal i de centre, potenciant la seva participació a tots els nivells.
- Facilitar la integració acadèmica donant a conèixer les característiques de l'ESO, les normes i peculiaritats del centre i de l'etapa.
- Afavorir la col·laboració mútua entre família i centre.
- Ajudar l'alumnat a triar l'itinerari més convenient.
- Vetllar per l'evolució del procés d'aprenentatge de l'alumnat i de la dinàmica del grup-classe.

- Treballar el programa de competència social per tal d'adquirir una educació en valors que faciliti la integració de l'alumnat i eviti l'exclusió.

### **Primer curs de l'ESO:**

- Conèixer les dependències de l'IES.
- Facilitar la integració personal de l'alumne a nivell individual dins del grup-classe, a nivell de la seva promoció i dins de la globalitat del centre.
- Facilitar la integració acadèmica de l'alumnat procurant que tots coneguin les característiques de l'ESO i les normes del centre.
- Vehicular l'intercanvi d'informació entre els pares i el centre, tot afavorint-ne la mútua col·laboració i participació.
- Ajudar l'alumnat en l'elecció de l'itinerari més convenient a les seves necessitats i interessos.
- Observar els canvis que es vagin produint en el grup per incidir en aquells aspectes que l'equip docent consideri.
- Informar de les característiques i funcionament del crèdit de síntesi.

### **Segon curs de l'ESO:**

- Estimular la participació i la integració en les activitats escolars i extraescolars.
- Intensificar el seguiment dels alumnes en els hàbits d'estudi i de treball, i en l'organització del seu temps.
- Mantenir el seguiment del procés d'integració personal i acadèmica de cada alumne, especialment el grup de diversitat.
- Intensificar el seguiment dels alumnes en els hàbits d'estudi i de treball i en l'organització del seu temps.
- Aprofundir en el seguiment individual i del grup-classe, fent especial atenció a les característiques d'aquest curs com a termini de cicle
- Mantenir el seguiment del procés d'integració personal i acadèmica de cada alumne i especialment dels del grup de diversitat.

## **Objectius segon cicle de l'ESO. Estructura: eixos transversals i orientació**

- Intensificar el seguiment dels alumnes en els hàbits d'estudi i de treball, i en l'organització del seu temps.
- Mantenir el seguiment del procés d'integració personal i acadèmica de cada alumne.
- Treballar monogràficament alguns eixos transversals: drogues i sexualitat.
- Treballar el programa de competència social per tal d'adquirir una educació en valors que faciliti la integració de l'alumnat i eviti l'exclusió.
- Aprofundir en el seguiment individual i de grup-classe fent especial atenció a les característiques d'aquest cicle com a terminal de l'ESO.
- Mantenir el seguiment del procés d'integració personal, acadèmica i professional de cada alumne, especialment del grup de diversitat.
- Orientar l'alumnat en els diferents itineraris per a la presa de decisions, acadèmiques i professionals.
- Fer el seguiment acadèmic i ajudar a entendre el valor de l'estudi i de la feina ben feta.
- Donar a conèixer i vetllar per tal que se segueixin les normes bàsiques de convivència, de disciplina i de respecte.

### **Tercer curs de l'ESO:**

- Fomentar la participació en tasques organitzatives del centre, temes transversals, culturals, de solidaritat, etc.
- Ajudar l'alumne en el seu procés de maduració personal.
- Recolzar en els alumnes els hàbits d'estudi i de treball, i l'organització del seu temps.
- Seguir l'evolució acadèmica i personal dels alumnes per part del tutor, per transmetre la informació que calgui a l'equip docent i/o família.
- Orientació als alumnes respecte al seu procés educatiu en els aspectes acadèmics i en els referits a la seva perspectiva de futur.



### **Quart curs de l'ESO:**

- Aprofundir el nivell de participació dels alumnes als diferents grups i al centre, així com el de col·laboració dels seus pares dins del marc d'un curs final de cicle.
- Ajudar l'alumne en el seu procés de maduració personal.
- Recolzar i fomentar en els alumnes una organització del seu temps i dels hàbits d'estudi, així com el seguiment per part dels seus pares.
- Fomentar una participació en tasques organitzatives del centre, temes transversals, culturals, de solidaritat, etc., i una valoració positiva del treball solidari, i de les campanyes per la solidaritat i el desenvolupament
- Potenciar en l'alumne i en els pares la reflexió i el coneixement sobre les necessitats, expectatives, possibilitats i interessos acadèmics i professionals d'aquest.
- Oferir a l'alumne i als seus pares orientació per poder escollir una àrea vocacional i una professió i ajudar-lo a trobar-ne les vies d'accés.

### **Paper i funcions del tutor**

Prerequisits necessaris per a un bon funcionament de les tutories :

- Rebre als alumnes amb un bon acolliment per part de l'institut i en particular per part del professorat que tindrà una intervenció activa en la seva formació.
- Fluïdesa en el traspàs d'informació de primària a secundària, respectant el dret a la intimitat i evitant judicis preconcebuts.
- Assegurar una informació clara als pares.
- Potenciar l'equip docent.

### **Pla d'acollida**

- Activitats prèvies a la matriculació.
- Visita d'alumnes i professorat de 6è.
- Activitats amb alumnes els primers dies de classe.
- Activitats amb pares.

Per poder elaborar les diferents activitats d'acció tutorial, es va començar amb un estudi dels aspectes fonamentals que es treballen al PAT del centre.

Cal considerar la importància que el centre dóna a les tutories, reservant tres hores a la setmana de l'horari de primer curs per treballar aspectes com la convivència, els valors i les habilitats socials.

Aquesta prioritat neix de la situació que presenten molts dels alumnes que estan matriculats, els quals no provenen dels centres de primària de referència i mostren certes dificultats a l'hora de treballar, com manca d'hàbits d'atenció, saber escoltar, portar el material necessari per treballar a classe, poder complir un horari, ser puntual i tenir una actitud de treball a l'aula.

Les pautes de conducta clares que tot l'alumnat ha de respectar i que els tutors s'encarreguen que compleixi, són un requisit fonamental per poder treballar en un clima d'aula i centre positiu. Infringir les normes bàsiques de funcionament dins de l'aula comporta una manca de disciplina greu, dins i fora de l'aula. Consensuar criteris de conductes que facilitin respecte en el treball de tots ajudaria la convivència general del centre.

Les normes de convivència no tenen cap sentit si només serveixen per estar escrites i si al darrere no hi ha l'esforç dels tutors i de la resta de professors que passen per l'aula. És important que l'equip docent revisi aquestes normes i que enforteixi les que són més difícils d'acomplir.

Revisar el funcionament de l'aplicació de les normes és, doncs, un treball que caldria consensuar entre tots els equips docents, caldria treure'n les normes que són innecessàries en un moment concret, en cas que a través de la tasca de les tutories hagin aconseguit que no s'infringeixin. Cal també tenir en compte que la mateixa dinàmica de la convivència en un centre farà que calgui afegir-ne de noves, que fins aleshores no era necessari contemplar.

Hem de ser capaços de treballar units contra les infraccions greus que es fan paleses en un centre i que, si no es treballen en el moment oportú, s'enquisten i es fan més difícils de canviar.

Els esforços comuns són molt més fructífers que els individuals. Tots sabem que ens és difícil sostenir amb fermesa una actitud per fer complir una norma durant un temps determinat, però que si ho aconseguim, serà del tot positiu durant la resta del curs.

Paga la pena treballar per la convivència, ens beneficia a nosaltres com a docents i als nostres alumnes en el seu ensenyament-aprenentatge.

### **10.2.6 Acció tutorial i convivència**

Les diferents activitats que s'han dut a terme a l'institut per treballar la convivència han partit dels valors següents:

- ◆ SOLIDARITAT/ COL·LABORACIÓ
- ◆ TOLERÀNCIA / RESPECTE
- ◆ INTERCANVI/ INTERACCIÓ
- ◆ AUTOESTIMA/ IDENTITAT/ DRET A LA DIFERÈNCIA

Amb els treball que es presentarà més endavant volem aconseguir:

- Promoure entre l'alumnat el coneixement de l'altre per millorar-ne la percepció i l'acceptació.
- Oferir als altres alumnes la possibilitat de deixar-nos conèixer.
- Afavorir el respecte i l'enriquiment a partir de la diversitat de valors culturals que ens ofereix l'entorn social.
- Interactuar i intercanviar, a partir de la valoració positiva de la diferència, per arribar a una convivència compartida.
- Fomentar la reflexió vers el coneixement dels altres atenent la diversitat cultural, ètnica, lingüística i social.

#### **a) Significat i sentit de l'acció tutorial**

La finalitat de l'educació és promoure les diferents capacitats de la persona, aconseguir que faci seva la cultura del grup social al qual pertany. En la nostra societat, i al contrari que en altres comunitats culturals, les activitats educatives

tenen lloc sobretot dins de l'institut, i atenen, fonamentalment, dues dimensions educatives:

- Una dimensió **instructora**, per la qual l'individu "aprèn" els continguts (conceptuals, procedimentals, d'actitud) que la societat determina.
- Una dimensió **orientadora**, per la qual l'individu arriba a un grau d'autoconeixement i maduració millors en una etapa de profunds canvis biològics i psicosocials. Aquests canvis incideixen tant en el desenvolupament intel·lectual, com en l'evolució social i de relació, tot generant aprenentatges que li seran de gran utilitat en les futures relacions com a adult.

**L'acció tutorial**, que acompanyarà el tutor en la seva tasca d'educador fins que l'alumne acabi l'escolarització, incideix fonamentalment en el vessant orientador de l'educació, ajudant l'alumnat en la seva realització personal.

#### **b) Objectius generals del pla d'acció tutorial**

En relació a la **tutoria individual** es pretén orientar els processos educatius en el vessant "personal", tenint en compte la individualitat de l'alumne en els processos cognitius, afectius, motivacionals, socials i d'autonomia personal.

Cal fer-ne el seguiment acadèmic i ajudar a entendre el valor de l'estudi i de la feina ben feta.

Donar a conèixer les normes bàsiques de convivència, de disciplina i de respecte, i vetllar per tal que se segueixin.

***En la tutoria de grup es pretén potenciar l'adaptació i cohesió dels grups d'alumnes.***

Cal facilitar el coneixement de l'entorn més immediat de l'alumne, i reflexionar i informar sobre els temes que puguin desenvolupar-ne els interessos.

### c) Finalitats de l'acció tutorial

Les finalitats de l'acció tutorial se centren en l'orientació personal, acadèmica i professional de l'alumnat i s'han de treballar, tant a nivell grupal com individual, en cadascun dels àmbits implicats en l'acció educativa del centre (alumnes, pares i equips docents).

- **L'orientació personal** pretén contribuir a la formació integral de l'alumnat, facilitant-li l'autoconeixement en l'àmbit de les aptituds, personalitat i interessos, i col·laborant en el desenvolupament de criteris propis.
- **L'orientació escolar i acadèmica** pretén facilitar a l'alumnat un aprenentatge millor i possibilitar la coordinació i la integració dels diferents aspectes que incideixen en el seu procés d'aprenentatge.
- **L'orientació professional** aspira a ajudar l'alumnat a fer una elecció equilibrada del currículum per a estudis futurs, i orientar-lo per ser una persona activa i conscient un cop abandona la institució escolar. Posa especial atenció en tot allò que afecta l'elecció de professió, la recerca i obtenció de treball, el temps lliure i la formació permanent.
- **La dinamització del grup classe** pretén afavorir les relacions comunicatives i interpersonals entre l'alumnat del mateix grup i el seu professorat, i entre les persones dels diferents grups que integren l'institut. La implicació de l'alumnat com a col·lectiu en la vida de relació i participació del centre i la canalització de les seves aspiracions com a grup són objectius de l'acció tutorial.

### **10.2.7 La tutoria com a espai d'educació on es treballen estratègies per establir una bona convivència**

Des de la tutoria i a nivell de tot el centre es porten a terme diferents programes:

#### **Programa de Competència Social:**

Es treballa a primer curs (durant una hora a la setmana dedicada al programa). A segon, tercer i quart, es treballen les habilitats socials.

L'objectiu d'aquest programa és:

- Treballar **habilitats cognitives**, per desenvolupar la intel·ligència interpersonal.
- Obrir camins cap al **creixement moral** treballant els dilemes morals.
- Adquirir **habilitats socials** per treballar el control emocional i de conductes socials.

#### **Programa de mediació escolar**

“Obrim camí cap a l'autogestió dels conflictes”. Projecte presentat a l'IMEB (2002-03).

El servei de mediació del centre funciona des del curs 2002-03.

#### **Programa de valors “a mida”**

Aquest programa s'aplica a tutories a tot l'ESO.

L'educació de valors ens ajuda en la nostra vida personal i col·lectiva.

**La coordinació de l'activitat educativa entre el professorat** pretén aconseguir el màxim de coherència i organització entre tot el professorat que intervé en un mateix grup. Facilitar la trobada de l'equip docent, potenciar l'intercanvi d'informació i establir plans d'actuació conjunta són objectius d'aquesta coordinació.

### **Què vol dir ser tutor:**

- **Conèixer l'alumne** a nivell personal i aproximar-se al seu entorn sense intrusisme ni manipulació.
- **Estratègies:** observació, registre sistemàtic, entrevistes.
- **Ajudar-lo en el seu desenvolupament**, una bona relació d'ajuda requereix un creixement progressiu de l'autonomia personal.
- **Recursos:** Agenda personalitzada, contracte (serveix per fixar periòdicament el comportament personalitzat en els àmbits escolar, familiar, social i lúdic).
- **Informar-lo del món que l'envolta, conèixer el seu entorn més proper.**
- **Informar-lo** sobre la mediació com a alternativa pacífica a la resolució de conflictes **i animar-lo a** utilitzar el servei de mediació si s'escau.

### **Relació tutor / alumne**

Guia del bon tutor:

- Relació dia a dia amb l'alumnat.
- Realitzar entrevistes individuals.
- Tutoria de grup.

### **Relació tutor / família**

Guia del bon tutor:

- Ser obert.
- Ser receptiu.
- Saber transmetre que és important la col·laboració de la família.
- Ser un bon comunicador.
- Suggestir possibles alternatives perquè la família pugui reflexionar sobre les seves possibilitats i prendre les seves pròpies decisions.
- Donar a conèixer el servei de mediació del centre.

## **Avaluació de la tutoria**

La tutoria és un crèdit. Com a crèdit és part del currículum i, per tant, s'ha d'avaluar. S'ha de dur a terme una autoavaluació per la presa de decisions a l'hora de l'elecció de crèdits.

Funcionament de la tutoria en l'àmbit individual i col·lectiu.

Funcionament dels crèdits variables, comuns i de reforç.

El tutor prepara la sessió d'avaluació amb els seus alumnes a les darreres classes de tutoria.

Passarà el qüestionari d'avaluació del curs.

Farà un repàs de les diferents matèries comunes i l'anàlisi d'algun crèdit variable que hagin escollit durant aquell trimestre.

Autoavaluació dels alumnes per mitjà de l'adjudicació personal d'indicadors corresponents a hàbits.

### **10.2.8 Objectius per elaborar el material del PAT en l'entorn de la mediació**

A l'hora de treballar les activitats que proposa el PAT per dur a terme el projecte de mediació, no només cal tenir presents els Objectius Generals d'Etapa, sinó uns altres d'específics.

#### **Objectius:**

- Sensibilitzar tot l'alumnat del centre cap a la mediació.
- Despertar interès per formar-se com a mediadors
- Participar i col·laborar en la difusió del servei de mediació
- Conscienciar tot l'alumnat que forma part d'una comunitat educativa.



## **Com pot col·laborar comunitat educativa en l'àmbit de la convivència?:**

Els centres que han optat per seguir la via de la mediació, a fi de resoldre alguns tipus de conflictes de disciplina i afavorir la convivència, han de comptar amb el suport i l'ajuda de tots els membres de la comunitat educativa. Les tutories estan pensades per difondre i posar en escena el servei de mediació i tot el que comporta quant a responsabilitats i compromisos per part de tota la comunitat educativa.

Atès que el paper futur dels alumnes mediadors és imprescindible per portar a terme el projecte, cal aportar-hi els elements necessaris per transmetre la informació des de les tutories, i ens assegurar-se que arribarà tant als futurs mediadors com a la resta d'alumnes del centre.

Convé que les activitats de les tutories estiguin ben programades i ordenades d'una manera seqüencial al llarg del curs, ja que serà necessari anar reforçant la sensibilització cap a la mediació, sobretot en els moments essencials en què es requerirà la implicació de tot l'alumnat. Un d'aquests moments crucials serà el començament de curs, quan s'exposaran les raons perquè es vol endegar el projecte. Llavors serà quan es presentarà el full de les candidatures perquè els alumnes es prestin voluntàriament a formar-se com a mediadors.

Un altre moment important és el de posar en marxa el servei de mediació, atès que cal assegurar-se que tothom en conegui el funcionament i com accedir-hi de manera fàcil i clara.

És un procés llarg i cal ser conscient que es trigarà un cert temps a adquirir una cultura de centre en aquest aspecte de la convivència. Serà necessari superar postures incrèdules davant del procés, així com certes desconfiances sobre la aplicació i eficàcia.

Al començament, els alumnes senten una certa recança sobre la utilització del servei de mediació. Un dels temors més freqüents és el de la por que el seu problema se sàpiga i que no és respecti el principi de confidencialitat. I tot i que cal reforçar aquest aspecte, la millor manera de vèncer-lo és el funcionament mateix del servei, el qual els ajuda a confiar-hi un cop comproven que sempre és confidencial i, en molts casos, efectiu.

A fi de relacionar-nos millor hem de treballar dos aspectes fonamentals: l'autoconeixement i el coneixement de la resta de persones que conviuen en el nostre entorn. Les tutories són un mitjà d'allò més eficaç a l'hora d'afavorir aquests dos principis, entre d'altres motius, pel fet de treballar plegats per aconseguir un bon clima d'aula i de centre.

#### **10.2.9 Apuntar diferents possibilitats de treballar activitats de mediació des de Primària.**

A partir de les activitats de l'autora com a formadora, s'ha detectat la necessitat que el darrer cicle de Primària i el primer cicle de Secundària treballin conjuntament en les tasques del PAT.

No s'hauria de desapropitar l'oportunitat de completar el material elaborat en aquesta llicència mitjançant l'aportació d'activitats per a l'acció tutorial a Primària que puguin afavorir el pas cap a la mediació a Secundària, en cas que el centre de Primària encara no l'hi tingui establerta.

Educar per a la millora de la convivència pot ser un objectiu prou atractiu per convertir-lo en un eix transversal de treball des de Primària fins a Secundària.

#### **10.2.10 Material elaborat per poder treballar activitats encaminades cap a la mediació, al PAT de Primària en el cicle superior.**

A l'hora d'elaborar les activitats, s'han tingut presents les capacitats que els alumnes han d'assolir per passar de primària a secundària i les necessitats que presenten els mateixos alumnes.

#### **Capacitats que cal assolir en finalitzar l'etapa de Primària**

- Conèixer i acceptar la pròpia identitat, les possibilitats afectives i de relació i progressar en l'autonomia i la iniciativa personal.
- Conèixer el propi cos i les possibilitats motrius i progressar en l'adopció d'hàbits de salut i higiene personal.
- Mostrar-se participatiu solidari de forma responsable, i respectar els valors morals, socials i ètics propis de l'atri, per exercitar-se en els principis bàsics de la convivència i de l'estima per la pau.

## **Com podem treballar tot això?**

Cal tenir presents unes capacitats que és necessari desenvolupar per formar persones madures, segures i responsables.

Treballar l' autonomia personal ens garantirà formar els alumnes en un entorn de seguretat que es reflectirà en la manera de comportar-se davant els conflictes, i els ajudarà a relacionar-se millor amb els companys.

Hi ha tres aspectes importants que cal tenir en compte a l'hora treballar: l'autonomia personal, l'autonomia social i les capacitats afectives

### **Autonomia personal. Què cal treballar:**

- Demostrar seguretat en un entorn conegut.
- Demostrar seguretat en un entorn desconegut.
- Demostrar seguretat en la realització d'una acció
- Conèixer els funcionament de les diferents parts del cos.
- Conèixer el funcionament del cos quant a alimentació i higiene.

### **Autonomia social. Què cal treballar:**

- Conèixer el concepte de propietat.
- Conèixer i respectar les regles d'un joc.
- Descriure la pròpia història com a persona coneixedora de la pròpia identitat.
- Identificar i respectar les diferències individuals dels membres de la família.

### **Capacitats afectives**

Cal contemplar l'equilibri personal, la relació interpersonal i la inserció social dins el grup.

### **Equilibri personal. Què cal treballar:**

- Reconèixer les pròpies emocions.
- Actuar amb seguretat o inseguretat.

- Actuar davant d'una situació difícil.

### **Relació interpersonal**

Fomentar les relacions interpersonals no és una tasca gaire fàcil. Caldria desenvolupar la intel·ligència interpersonal treballant les habilitats cognitives fent incidència als cinc pensaments de Spivar i Shure: causal, conseqüencial, alternatiu, de mitjans–fi i de perspectiva. Tot això implica treballar l'assertivitat, l'empatia, l'autoestima, l'esperit de col·laboració, el formar part entre tots d'una comunitat educativa, els valors presents en les relacions amb els altres, la pressa de decisions, etc. Aquests són els aspectes que enforteixen i preparen per poder iniciar més tard la formació en mediació en els centres.

### **Què poden comportar unes relacions interpersonals deficientes?**

- Trastorns greus de comportament.
- Conflictes relacionals com a conseqüència d'una inhibició extrema:
  - Excés de timidesa
  - Passivitat
  - Aïllament
  - Inhibició intel·lectual
  - Dificultats d'atenció i concentració
  - Docilitat
  - Nivell baix de comunicació
  - Control excessiu de l'entorn
  - Absentisme

### **Inserció social. Podem treballar per:**

- Participar en converses i discussions.
- Expressar sentiments d'amistat.
- Realitzar activitats en grup.
- Acceptar les opinions dels altres.
- Identificar diferents tipus de relació.
- Conèixer diferents formes d'expressió de l'afectivitat.
- Identificar diferents formes d'afecte amb els pares, germans/es, familiars i amics.

### **Característiques personals:**

La tasca de les tutories no ha d'oblidar les característiques personals de cada alumne. Es treballa amb adolescents, i és fonamental poder donar resposta a les seves necessitats de desenvolupament personal i social. Cal saber què s'ha d'ensenyar i com s'ha transmetre, tenint present els principis de la psicologia evolutiva que donaran pistes sobre com aplicar la teoria a la pràctica diària.

Viure i conviure en pau és un objectiu que mai s'hauria de perdre de vista, ja que tant alumnes com professors passaran bona part de curs compartint plegats experiències comunes.

Conèixer com es mostren els alumnes ha d'aportar eines per millorar la convivència.

Com es mostren els alumnes:

- Tímid/ comunicatiu.
- Atent/dispers.
- Ordenat/desordenat.
- Tranquil/mogut.
- Decidit/apàtic.
- Estable/inestable.
- Dominant/ dòcil
- Segur/insegur.

Treballar activitats que desenvolupin i mostrin aquest aspectes és molt útil a l'hora de treballar les relacions interpersonals.

#### **10.2.1 Relació de les activitats del PAT de Primària (Cicle superior).**

**P (professorat), A (alumnes), M (material de suport)**

**BLOC V – P.1. M.1. Primària:** expressar sentiments

**BLOC V – P.2, M.2a, M.2.b, M.2.c, M.2.d, M.2.e, M.2.f, M.2.g, M.2.h,**

**M.2.i.Primària:** la festa dels globus

**BLOC V – P.3, M.3, A.3. Primària:** expressar sentiments, cares

**BLOC V – P.5, A.5.Primària:** habilitats personals, oferir ajuda  
**BLOC V – P.6. A.6 .Primària:** què pots fer amb les figures?  
**BLOC V- P.7. A.7. Primària:** tinc un conflicte. Què puc fer?  
**BLOC V- P.8. A.8. Primària:** avui m'han explicat...  
**BLOC V- P.9. Primària:** anem a mediació  
**BLOC V- P.10. A.10. M.10 Primària:** passos per mediar un conflicte

### **10.2.12 Relació d'activitats elaborades pel PAT de Secundària**

**P (Professorat), A (alumnes), M (material de suport)**

**BLOC V- P.1, M.1:** escriure una carta  
**BLOC V- P.2, A.2:** simulem un conflicte  
**BLOC V- P.3, A.3:** els nois i noies opinen sobre la mediació  
**BLOC V- P.4, A.4:** què ha pogut passar?  
**BLOC V- P.5:** una presentació extraordinària  
**BLOC V- P.6:** el meu missatge al mòbil  
**BLOC V- P.7, M.7:** la jove o la vella  
**BLOC V- P.8, M.8:** una parella d'asses  
**BLOC V- P.9, A.9:** la trobada de mediació  
**BLOC V- P.10, M.10:** vols ser tu mediador?

### **10. 2. 13 Estudiar la possibilitat de formar de delegats.**

Actualment les funcions dels delegats de classe s'inclouen al RRI dels centres amb poca incidència a l'hora de posar-les en pràctica. Tot i tenir reunions periòdiques amb el cap d'estudis, que d'alguna manera intenten dinamitzar i donar forma a la figura del delegat, les seves funcions queden limitades a la tasca de ser els representants dels companys i companyes davant el professorat, transmetre'ls una informació, tenir cura de les llistes d'assistència, mantenir el control de la classe, i poca cosa més.

Cal ampliar i donar una nova dimensió a aquest alumnat, que ha estat escollits democràticament pels companys i companyes. A continuació s'anotaran una sèrie de consideracions i funcions noves que podrien ampliar i donar una altra dimensió al paper dels delegats i delegades de classe.

## **Funcions dels alumnes delegats i delegades**

Els delegats/des s'escullen a nivell de classe, segons les normes de cada centre. Són els representants dels estudiants que els han escollit, i per tant els mateixos els poden revocar si consideren que no compleixen el paper que els havien encomanat. Normalment s'escullen un cop l'any, a l'inici del curs. Qualsevol estudiant és susceptible a ser escollit delegat

### **a) Aspectes participatius**

- El delegat/da és la figura que representa el grup/classe davant el tutor.
- En conseqüència, ha d'estar assabentat de qualsevol cosa que afecti el seu grup, i de les inquietuds dels seus companys. Ha de procurar en tot moment col·laborar per mantenir un bon clima de classe.
- És portaveu en tot moment de les opinions dels seus companys davant el tutor, en les reunions de delegats/des i davant la direcció del centre.
- Potencia la participació dels estudiants en totes les esferes i en tots els àmbits de la vida del centre.
- Ajuda qualsevol company que ho pugui necessitar i intercedeix al seu favor.
- Rep voluntàriament formació com a mediador.
- Sensibilitza els companys perquè utilitzin el servei de mediació del centre.
- Coordina i dinamitza el servei de mediació amb els companys de la classe i el tutor.
- El delegat/da podrà assistir al final de les reunions d'avaluació del seu grup, com a portaveu del seus companys.

### **b) Aspectes funcionals relacionats amb l'aula**

- cada dia i cada hora ha de portar el llistat de la classe perquè el professor pugui passar llista.
- Ha de tenir cura del bon manteniment de l'aula i de que sempre hi hagi guix, esborrador, paperera, etc.
- Ha de tenir cura en especial del tauler d'anuncis de l'aula, on penjarà el quadre horari, convocatòria d'exàmens, excursions, etc.
- Ha de vetllar perquè el mobiliari (llums, calefacció, persianes, etc.) estigui en bones condicions. Si no fos així, ho comunicarà a secretaria i/o al seu tutor.

- Les funcions dels sots–delegats/des seran col·laborar amb el delegats/des i el tutor.

### **Relació tutor/a – delegat/a**

La relació entre alumnes-tutor i tutor-delegat/da és molt important.

El tutor/a de grup ha de desenvolupar estratègies per:

- Conèixer cada alumne del grup
- Facilitar la participació activa i responsable dels alumnes del grup en:
  - La dinàmica del grup-classe: sessions d'avaluació, elecció de representants, etc.
  - La dinàmica del centre: consell escolar, junta de delegats, comissions, activitats de lleure, etc.
  - Clima relacional del grup-classe: ambient entre els nois/es, fomentar la utilització del servei de mediació.
  - Coordinar i facilitar amb el delegat/da de classe les trobades de mediació.

#### **10.2.14 Orientacions per començar el servei de mediació al centre**

Es parteix de l'experiència del centre on s'ha dut a terme l'experiència, tot indicant el camí que es va seguir fins a arribar a posar en marxa el servei de mediació.

Des de sempre el treball de tutories ha estat programat amb l'objectiu clar de millorar la convivència al centre.

Des de fa uns anys, s'ha desenvolupat el programa de Competència Social de Manuel Segura, un aspecte que cal mencionar perquè és importants a l'hora d'implementar un projecte de formació en mediació.

Des del curs 2001-02, el centre va començar, de manera experimental, la posada en marxa del servei de mediació. Durant el curs escolar, es van formar 17



professors i 5 alumnes gràcies a l'assessorament que va oferir el Departament d'Educació.

El programa que presta el Departament d'Educació consta de diferents fases, que comporten 40 hores de formació i pràctica per als assistents, de les quals 27 són sessions presencials amb l'assessor o assessora. La característica principal del programa és que s'ofereix a tota la comunitat educativa (professors, alumnes, famílies i PAS).

Principis bàsics del programa:<sup>38</sup>

- Model construït aprofitant els fonaments de programes precedents. Treballa a partir de l'experiència de cada centre en competència social, intel·ligència emocional, educació intercultural, etc.
- Model que potencia els recursos existents a cada centre. Reconeix el treball ja encetat als centres.
- Model que confia en les persones. Treballa amb tota la comunitat educativa i confia sobretot en l'alumnat.
- Model que treballa a dos nivells (intensiu i extensiu). Educar per crear una cultura de centre i formar persones per endegar el servei de mediació.
- - A) FORMACIÓ, PLANIFICACIÓ i PRÀCTICA en les quals únicament prenen part les futures persones mediadores (integrades, sempre que sigui possible, per representants dels diferents sectors de la comunitat educativa).
  - B) SENSIBILITZACIÓ i CONSOLIDACIÓ, explícitament adreçades a totes les persones del centre que no formen part del servei de mediació pròpiament dit (col·lectiu ampli integrat pel màxim nombre de persones que conviuen diàriament al centre, en especial, docents i alumnat).

---

<sup>38</sup> *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari*. Programa i propostes pedagògiques. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya. 2003

Introdueix elements culturals.

- FORMACIÓ integral per a la interacció positiva i la corresponsabilitat davant el conflicte.
- PREVENCIÓ de la violència i promoció de la concòrdia per part de tots els agents educatius.
- INTERVENCIÓ positiva davant el conflicte, que fomenta el consens entre els protagonistes.
- REPARACIÓ de danys i RECONCILIACIÓ interpersonal que considera l'aprenentatge a partir dels propis errors.

Les fases del programa són:

- SENSIBILITZACIÓ: té a com objectiu informar sobre les finalitats i els avantatges de la mediació escolar a diferents col·lectius dels centres: equips directius (S1), claustre de professors (S2), famílies (S4), alumnat (S3) i personal administratiu i de serveis.
- FORMACIÓ I PLANIFICACIÓ: es desenvolupa en quatre sessions (F1, F2, F3, F4), en què s'introdueixen els coneixements teòrics i pràctics per tal que les persones interessades puguin exercir de mediadors o mediadores en els conflictes del centre. Una de les sessions (F5) es destina a la planificació del servei de mediació del centre.
- PRÀCTICA: (P) és el moment en què l'equip mediador comença el seu rodatge intervenint en conflictes reals que es produeixen en el centre.
- CONSOLIDACIÓ: (C1, C2, C3 i C4) respon a un doble objectiu: estendre la cultura de mediació al centre i reforçar la formació de l'equip mediador.
- AVALUACIÓ: es desenvolupa transversalment al llarg de tot el programa. Avaluació del context (A1), avaluació inicial (A2), avaluació del procés (A3), avaluació dels resultats.
- JORNADES D'APROFUNDIMENT: formació permanent que promou el Departament d'Educació i que permet la trobada entre persones mediadores, formadores, impulsores i expertes en l'àmbit de la mediació escolar.

Com es pot veure, es tracta d'un programa molt complert que abraça tota la comunitat educativa.

Després de rebre la formació, que com s'ha pogut comprovar, té una bona base, es va iniciar la campanya de difusió al centre. Es van fer cartells que van ser distribuïts per diferents espais de l'institut i es va informar al claustre i el Consell escolar de l'organització i funcionament de la mediació. Així mateix, els alumnes i el professorat mediador van recórrer totes les classes i cicles a l'hora de tutoria per donar a conèixer el servei de mediació.

D'altra banda, es posa de manifest la necessitat de fer diverses campanyes durant tots els cursos escolars des que comença a funcionar el servei. La sensibilització ha de ser constant a través de diferents mitjans. Tanmateix, cal destacar sobretot el paper primordial dels tutors i les tutores a l'hora d'animar els alumnes perquè participin en la utilització del servei.

El camí per aconseguir que tota la comunitat educativa s'assabenti de la existència i el funcionament del servei de mediació (en definitiva, que hi hagi un cultura de centre) és lent i sovint no té el ressò que es voldria. No obstant això, l'experiència indica que poc a poc va calant en la gent i cada vegada se'n valora més la funció i, el que és més important, la contribució en el conreu de la pau.

En el cas del centre on s'ha fet la recerca, durant el període de pràctiques (un mes) es van cursar 2 mediacions. Durant el primer any de seva implantació del servei (2002- 03), es van fer 7 mediacions, i durant aquest curs (2003-04) se n'han fet 20 de formals i unes 20 premediacions. L'èxit és rotund.

Cal fer unes consideracions breus però útils:

Cal tenir en compte que al començament hi ha cert recel a utilitzar el servei per no fer palesa davant d'un sector de la comunitat educativa (professorat i alumnat) l'existència de problemes.

Un altre causa que al començament hi hagi poques mediacions, és la por de molts alumnes que el servei no guardi els principis de respecte i, sobretot, de confidencialitat. Aquest aspectes han de quedar molt clars a l'hora de dur a terme la sensibilització.

Sobretot entre els alumnes i alguns professors, cal desmitificar els problemes posant de relleu que tothom en té, i incidir en el fet que és molt positiu mostrar

una voluntat de canviar situacions conflictives per un ben estar emocional i relacional.

Altres centres han promogut el servei de mediació fent campanyes a l'hora del pati, muntant una parada de mediació mòbil al vestíbul del centre, tot aprofitant la idea de la setmana cultural i organitzat la setmana de la mediació.

Els alumnes mediadors han passat per les classes fent una petita dramatització de com es pot accedir al servei de mediació, i han fet tríptics per difondre entre tota la comunitat educativa el servei de mediació del centre.

Han utilitzat un plafó del centre exclusivament per a la mediació, posant-hi tota la informació sobre el funcionament del servei.

En un lloc visible poden posar les fotos de les parelles d'alumnes mediadors del centre.

### **Quina opinió tenen els nostres alumnes sobre la mediació?**

Els nois i noies de l'IES Pau Claris opinen sobre la mediació:

- ☺ Amb la mediació tinc més amics i menys enemics (Anna)
- ☺ Sóc una noia conflictiva; per això, m'he fet mediadora (Vero)
- ☺ La mediació és fascinant quan els companys que estaven en conflicte arriben a un acord (Walter)
- ☺ Nosaltres facilitem el diàleg entre les persones en conflicte, no els aconsellem ni els jutgem (Noemí)
- ☺ No t'ho callis, vine a mediació! (José Fidel)
- ☺ Jo sóc molt tímid. Quan vaig arribar a l'institut es burlaven de mi. Prou intimidacions! (Toni)
- ☺ La mediació és voluntària. Venint a mediació no hi perdeu res, ni tu ni l'altra persona. (Sònia)
  
- ☺ *Tio...* estant així de mal *rotllo* t'hi jugues una bona amistat. Vine a parlar-ne. És confidencial (Maria)
- ☺ Nosaltres no et donarem la solució. La trobareu entre totes dues parts. (Gonzalo)

- ☺ Ep! que tots dos podreu parlar sense discutir. La mediació té unes normes que s'han de respectar. (Albert)
- ☺ Els mediadors i mediadores no et donen consells, ni et critiquen, ni et solucionen el problema: et pregunten què necessites perquè la situació canviï. (Mar)
- ☺ No t'ho callis, no et barallis... vine a mediació i en parlarem (Judith)

### **10.3 TERCER BLOC: Extensió de la mediació a l'entorn. Veure com pot incidir la formació dels alumnes en mediació als espais pròxims al seu entorn**

- Fer una recerca a les diferents organitzacions de l'entorn de l'alumne on pot tenir un paper important la mediació. PICA (Pla Integral de Ciutat Vella), que agrupa totes les organitzacions existents al barri.
- Possible difusió de la mediació en el projecte de Gestió del Coneixement d'atenció a la diversitat de l'alumnat que està elaborant la UOC, la inspectora responsable del PFZ ( Pla de Formació de Zona), un grup de professionals de la zona amb la col·laboració del CRP de Ciutat Vella.

#### **Relació dels espais pels joves del districte de Ciutat Vella**

##### **10.3.1 Pla integral del Casc Antic (PICA)**

Associació formada per 47 entitats del barri que treballa per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes i que és gestionat, entre d'altres, per Fundació ADSIS. Aquest Pla Integral del Casc Antic va néixer amb la voluntat de fer una feina conjunta entre entitats, veïns i veïnes, comerciants i les administracions públiques, per adequar un pla d'acció en tots els terrenys: social cultural, urbanístic i de promoció econòmica que permeti, d'una manera real, veure com el barri progressa en tots els aspectes.

Hi ha diversos àmbits: el cultural, social, comerç, infància - joves.

Hem fet una selecció d'entitats dins de cada àmbit on d'alguna manera participen els nostres alumnes.

### **Àmbit cultural:**

- Associació **BAYT AL-THAQAFÀ**. El seu objectiu és ajudar a la integració social i cultural dels immigrants àrabo-musulmans a Catalunya. Desenvolupen diferents tasques: recolzament a la llengua i cultura d'origen per a nois i noies en edat escolar, reforç escolar, alfabetització d'adults, classes de castellà, canvi del carnet de conduir, servei de documentació, biblioteca, assessoraments jurídics, etc.
- **D.I.D.A.C.** El seu objectiu és dinamitzar Ciutat Vella amb la creació de projectes i programes interculturals i didàctics. Activitats de teatre per a nens i adults, jocs cooperatius, exposicions ,etc.

### **Àmbit social:**

- **Fundació Comtal**. Ofereix un servei educatiu, formatiu i d'inserció als infants i joves del Casc Antic. Actualment treballa en diferents projectes i programes:
- **Centre Obert Tria** on funciona un punt d'informació socio-laboral, suport escolar, cursos d'informàtica i punt Òmnia.
- **U.E.C.:** la seva tasca és la d'ajuda a nois i noies de 12 a 16 anys amb greus problemes d'inadaptació escolar.
- **ÈXIT:** treballa amb nois i noies de 16 a 18 anys amb fracàs escolar.
- **Clau de pas:** per a joves que vulguin aprendre l'ofici de paleta i treballar en la rehabilitació de pisos del barri.
- **Crèdit variable:** "Busca't la vida, entra en el món laboral". Orientació a la finalització de 4art d'ESO i per la recerca de feina.

**Àmbit comerç:** aquest àmbit té poc incidència en els nostres alumnes.

## **Àmbit infància – joves:**

- **Esplai esquitx:** el seu objectiu és fer un acompanyament en el temps de lleure dels infants del barri (5 a 15 anys). Està obert durant tota la setmana i fan reforç escolar personalitzat, colònies d'estiu, etc.
- **Agrupació escolta Apel·les Mestres**
- **Fundació ADSIS**

### **10.3.2 La Fundació ADSIS**

La Fundació ADSIS és una organització no governamental sense afany de lucre, fundada com a associació l'any 1981. Actualment desenvolupa la seva activitat a Espanya, Itàlia i l'Amèrica llatina. Des de 1964, aglutina homes i dones, professionals i voluntaris, compromesos amb la pobresa i l'exclusió social, que treballen per la promoció de col·lectius més desfavorits, especialment joves.

#### **Com va desenvolupar la seva tasca amb els joves?**

Va partir de la realitat del barri. La majoria dels nois i noies tenen una intensa vida en el carrer. La majoria són immigrants i amb poques possibilitats de poder situar-se i integrar-se en el barri. La idea neix a l'any 2000; es plantegen que tenen uns nois i unes noies al carrer i un conjunt d'entitats del barri desaprovechades.

El principal problema era com fer que aquests nois i aquestes noies poguessin arribar a conèixer el recolzament que se'ls ofería des del barri. Els educadors de carrer tenien un paper primordial en tot això. Ells es van dedicar a conèixer què passava al carrer, com s'agrupaven aquests adolescents i què feien durant el dia, identificant els espais i les zones de reunions d'aquests col·lectius.

Un segon pas va ser establir unes relacions amb aquests nois. El primer contacte era visual; després s'establí una conversa per veure què feien al carrer, quines necessitats tenien, explorar els seus interessos etc.

D'aquests primers contactes, en van sorgir unes demandes concretes i els primers treballs de grups:

Oferir respostes en les entitats pròpies o del barri.

Organitzar partits de bàsquet fora de l'horari escolar (concerts amb l'Ajuntament per la utilització d'espais de centres escolars fora de l'horari lectiu, etc.)

Els nois presentaven en comú una sèrie de problemes:

- Absentisme escolar
- No treballaven
- Estaven expulsats, uns dies, dels seus centres escolars
- No tenien els papers en regla
- Alguns es volien independitzar i no podien.

En principi, la tasca de l'educador de carrer és donar resposta a totes aquestes demandes. Hi ha unes altres necessitats que són l'orientació de la salut, servei d'atenció a menors embarassades, etc., que també s'han d'atendre, però que es deriven més a l'assistent social del barri.

Apareix un altre servei que és el de seguiment dels casos que han conegut. Per això, organitzen una mena de tutories per a nois i/o noies que presenten unes característiques d'alt risc social. El nombre màxim de nois i noies tutoritzades és de dotze, perquè tenen poc personal per fer aquesta tasca: només dos educadors de carrer. Treballen bàsicament hàbits, comportaments antisocials, relacions interpersonals, etc. El seu objectiu es fer-los més autònoms. S'estableix una xarxa amb els recursos existents al barri a través de les entitats associades i se'ls educa per passar el més aviat possible les responsabilitats a ells.

### **Tipus de població que atenen**

Preferentment treballen al carrer amb immigrants. Els països més representatius de nois i noies que viuen al carrer a Ciutat Vella són algerians i dominicans. El tipus de treball que fan és intentar socialitzar el carrer.



## **Tipus de programa que desenvolupa**

- **Prevenió i formació d'adolescents i joves en situació de risc:**

L'objectiu que es prioritza és poder oferir un espai alternatiu al del carrer. La intervenció amb els joves es fa des del treball per gèneres, ja que hi ha molts més nois que noies al carrer. Les noies, sobretot les magribines, plantegen altres problemes d'exclusió social per motius familiars i culturals. Ofereixen una gran resistència a integrar-se en espais de trobada de joves i en la inserció en el món laboral. Presenten tot tipus de mancances: escolarització precària o analfabetisme; mínima formació en l'àmbit socio-laboral; no tenen cap referent adult; tenen pocs models positius; en molts casos, es troben sense papers; tenen habitatges molt precaris.

Cal que l'assistent social faci tota una tasca complementària, controlant l'absentisme, acompanyant les persones que ho necessiten a ser ateses a nivell sanitari, jurídic, etc.

Amb els nois i noies expulsades dels diferents IES de la zona, s'intenta fer, durant unes hores al dia, un seguiment de tutorització i de suport en els estudis per part de l'assistent social. De totes maneres, els recursos personals són molt pocs. Hi ha un assistent social dins l'EAP de la zona i una de municipal.

Principals tasques que realitzen en aquest àmbit

- Oferir als joves un procés formatiu, que té com a resultat final iniciar la inserció laboral dels joves:
  - Tallers d'iniciació professional (formació professional i garantia social)
  - Suport educatiu: facilita als infants i als joves un procés formatiu que reforça l'activitat dels centres escolars amb suport escolar, tallers d'habilitats, grups de relació, activitats lúdiques i culturals.
  - Servei d'orientació socio-laboral: orientació i acompanyament laboral i formatiu. Borsa de treball. Cursos de dependents de comerç, cambrers i ajudants de cuina, pladur, fusteria d'alumini, etc.

- Recolzem els joves del Casc Antic: coneixement de la realitat dels joves del territori, seguiments individuals, activitats de grup. Projecte realitzat conjuntament amb el Pla integral del Casc Antic: PICA)

- **Promoció i formació del voluntariat (ADSIS VOLUNTARIS-XARVOL)**

Ofereix una activitat solidària i grups de reflexió i de formació en què poden compartir, amb altres, l'experiència que realitzen.

- Tasques educatives de suport, tallers, lleure, etc.
- Formació i reflexió

- **Cooperació i desenvolupament i comerç just**

- Coneixement de la realitat del Tercer Món
- Sensibilitzar als joves envers la situació dels països del Tercer Món
- *Equimercat*: venda de productes de Comerç Just.

Adreça: Princesa 19, principal. Barcelona (08003)

Tel.: 932 688 760

A/e: [princesa@fundacions.adsis.org](mailto:princesa@fundacions.adsis.org)

Pàgina web: [www.adsis.org](http://www.adsis.org)

### 10.3.3 L'Espai Jove del Casc Antic

Un dels altres organismes que dona resposta a aquesta població de risc és, sens dubte, l'Espai Jove del Casc Antic, que ofereix recolzament als joves del Casc Antic. És un lloc en què, a més de poder participar a algun dels grups o tallers, poden hi poden anar a xerrar, a demanar informació sobre estudis o formació, o, senzillament, a proposar allò que els agradaria fer. Parteixen de la idea de formar grups segons els interessos dels joves. Poder incidir en ells amb temes com ara la responsabilitat, saber organitzar-se, etc. Hi ha, a més dels tallers, espais lúdics i punts de trobada dels nois i noies. La programació, durant aquest curs, ha estat la següent:

- Taller de cant. És com una acadèmia de cant que ofereix la possibilitat de treballar tècniques d'imposició de la veu, interpretació, Karaoke, etc. La tasca educativa que es persegueix és treballar aspectes de relacions personals i de grup, l'autoestima, la responsabilitat, el treball en grup.
- Taller de jocs de rol. Es confeccionen les pròpies figures. At taller la franja horària és de 10 a 14 anys.
- Taller de ball llatí, adreçat a tothom, però les més participatives són les noies.
- Grup de HIP HOP, assisteixen més noies que nois
- Taller de percussió àrab
- Taller de manga amb la col·laboració de l'Escola de Còmic Joso.
- Esports: futbol i bàsquet.
- Els divendres se'ls ofereix un espai per poder relacionar-se i fer ping-pong, jocs de taula sobre tot escacs, treball per ordinador etc.
- Projectió de pel·lícules.
- Festes

Adreça: Comerç 42 baixos. Barcelona 08003

Tel.: 933 151 343

#### **10.3.4 Agrupament escolta Apel·les Mestre 71**

Ofereix als nens i joves del barri un espai educatiu i de temps lliure. Els seus objectius són:

- Aprendre a conviure
- Descobrir nous paisatges
- Deixar la ciutat els caps de setmana
- Fer nous amics
- Conèixer altres indrets
- Practicar esports de muntanya
- Compartir noves experiències
- Viure la interculturalitat
- Jugar al mig de la natura
- Fer servir la imaginació
- Etc.

Segons l'edat estan agrupats en:

- Follets: 6 a 8 anys
- Llops: 8 a 11 anys
- Raiers: 11 a 14 anys
- Pioners: 14 a 16 anys
- Clan: 17 a 19 anys

Adreça: Sant Pere més Alt, 25  
Barcelona 08003

### **10.3.5 Centre cívic Convent de Sant Agustí**

#### **Ajuntament de Barcelona. Districte Ciutat Vella**

Ofereix als nens i nenes i adolescents:

- Tallers: noves tecnologies, música i art, balls....
- Exposicions d'art contemporani
- Espais: laboratori de creació musical, formació,
- Espai autoservei. Ordinadors multimèdia amb connexió a Internet, servei d'escàner, gravadora de DVD-Roms i teclat MIDI (de pagament)
- Espais d'assaig
- Diverses activitats i tallers segons programació trimestral.

Adreça: Comerç 36. Barcelona 08003

Tel.: 93 310 3732

Adreces electròniques

General : [conventagusti@transit.es](mailto:conventagusti@transit.es)

Premsa i comunicació: [premsa.convent@terra.es](mailto:premsa.convent@terra.es)

Programació: [programacioconvent@transit.es](mailto:programacioconvent@transit.es)

Servei d'infància i adolescència: [sdia@transit.es](mailto:sdia@transit.es)

## **L'SDIA (Servei d'Infància i Adolescent) del convent de Sant Agustí**

Ofereix un espai lúdic i educatiu en què podem trobar un programa d'activitats específiques per a nens i nenes, nois i noies del barri. Treballen en xarxa amb entitats del barri que generen noves iniciatives per maximitzar recursos, intercanviar informació i coproduir projectes.

Hi ha diferents espais:

Espai casal (activitats)

Adreça: Plaça de l'Acadèmia s/n (cantonada Tantarantana)

A/e: [sdia@transit.es](mailto:sdia@transit.es)

Espai oficina: Informació: inscripció, atenció a famílies i interessats

Adreça: Comerç 36

A/e: [programacioconvent@transit.es](mailto:programacioconvent@transit.es)

## **Ei! Espai d'inclusió i formació del Casc Antic**

Des dels seus inicis (1988), les actuacions de l'Espai d'inclusió o formació es fonamenten en la consideració que la formació i la participació són unes de les principals eines contra l'exclusió social. Els objectius de l'espai són:

- Fomentar la participació activa de la gent del barri en el moviment associatiu.
- Impulsar l'educació bàsica de persones adultes.
- Afavorir la inserció socio-laboral.

Actuen principalment en els projectes de:

- Acollida i mediació intercultural.
- Immersió sociolingüística per a persones immigrades.
- Formació de competències bàsiques.
- Projecte Ta Axira: reforç sociolaboral bàsic de joves menors immigrants no acompanyats
- Accés a les noves tecnologies de la comunicació i la informació.

- Tertúlies literàries i debats sobre temes d'actualitat.
- Treball amb joves.
- Espai d'intercanvi d'experiències per a dones de totes les cultures.
- Suport formatiu d'empresa.
- Participació activa en el Pla Integral del Casc Antic i en federacions sectorials.
- Barris del Món: històries urbanes. Construir la ciutadania des del treball educatiu comunitari.
- Formació de col·laboradors/es voluntaris/es

Cal destacar tres dels projectes que tenen major incidència en la formació en mediació dels nostres alumnes:

1. Acollida i mediació intercultural
2. Barris del Món
3. Formació de col·laboradors/es voluntaris/es

- **Acollida i mediació intercultural**

L'acollida és una pràctica permanent per a totes les persones de l'entitat. Es preveuen canals d'informació, d'orientació i acompanyament. El procés permet conèixer necessitats, demandes i expectatives de la persona interessada i donar a conèixer les possibilitats de resposta des de l'entitat i/o des d'altres serveis. Es defineixen acords sobre l'itinerari de cada persona. A partir del procés d'acollida es busca fomentar un sentiment de pertinença a una comunitat molt diversa. La mediació permet establir la comunicació per superar conflictes originats en el desconeixement o en diferències de valors per tal que siguin les parts interessades les que busquin solucions. Es fomenta una nova comunicació basada en la presa de consciència de la pròpia cultura, en l'interès per les cultures diferents, en l'establiment de relacions empàtiques i en un pla d'igualtat, i en no pressuposar que es comprendrà allò que no s'ha fet explícit. Es facilita establir connexions entre els llocs d'acollida: estudis, competències, projecte migratori, institucions, anàlisi de la pròpia situació, etc., i s'ofereix un assessorament continuat basat en el diàleg intercultural durant tot el procés d'inclusió: acollida, formació, accés a recursos i serveis (regularització, salut, habitatge, treball, lleure, etc.).

## - **Barris del Món: Històries Urbanes**

Barris del Món és un projecte de cooperació internacional que busca treballar coordinadament en la construcció de visions compartides sobre participació ciutadana en realitats locals, diferents i semblants alhora, de nou barris de nou ciutats en total: tres d'Amèrica llatina (Bogotà, El Alto i Rio de Janeiro), tres d'Àfrica (Rabat, Bamako i Dakar) i tres europees (Évry, Palma i Barcelona). La qüestió central és intentar construir, des de les diferents visions particulars de les barriades, una mirada compartida al voltant de les preocupacions comunes de totes les ciutats, com ara l'exclusió social, el multiculturalisme, les dinàmiques populars i la participació ciutadana.

La investigació Acció Participativa és la metodologia que s'utilitza per encarar el procés en el qual es vol que la participació no sigui sols el resultat final, sinó una eina de funcionament quotidià. Utilitzant la cartografia social s'intenten recollir i generar interaccions entre les diferents visions i percepcions dels barris, a partir de vivències de persones de diferents col·lectius i sectors.

Al Casc Antic, EICAbarris, és una entitat que treballa per tal d'obrir el barri a les persones que puguin estar interessades en coneix-se'l, fent excursions i reportatges urbans en grup per tal **d'elaborar conjuntament** un mapa multimèdia del barri.

El resultat del treball que s'obté després de la visita que s'ha fet al barri. Consisteix en un mapa que recull comentaris i opinions de totes les persones que han intervingut i que han col·laborat en el projecte, tant persones interessades de fora del districte, com veïns del propi barri. Es crea un mapa amb rostres i veus que parlen d'esdeveniments històrics i de problemàtiques que viuen dia a dia i que formen part del conjunt de relacions i forces que formen un mateix barri. És un document viu, que propiciï la participació tant dels veïns i passavolants així com de les organitzacions locals i institucions públiques i privades que actuen dins el territori, **per tal de buscar solucions conjuntes** o problemàtiques identificades al llarg del procés.

Per a més informació sobre el projecte: [www.Eicabrarris.net](http://www.Eicabrarris.net)

Cal destacar aquells aspectes i metodologies de treball similars a les emprades en formació de mediadors i mediadors. Projectes d'aquest tipus poden engrescar

un sector de l'alumnat interessat en la participació i la col·laboració per la millora de la societat que els envolta.

A continuació, s'exposen diverses opinions de diversos joves del món i dels barris en concret que estan col·laborant en el projecte des del web, els quals reflecteixen la seva manera de sentir i de pensar. Expressen sentiments i miren el món des de diferents perspectives. Tots aquests trets es troben també en la mediació.

- *«La noción de cultura adquiere matices problemáticos en el barrio ya que es utilizada para identificar, clasificar, etiquetar a los habitantes del barrio i a los habitantes entre si, y de esta manera justificar la imposibilidad de comunicación, de contacto con los “otros” por sus culturas.»* (Equipo de Barcelona)
- *«Me gusta crecer allí y conocer a todo el mundo»* (Joven de Son Roca. Palma)
- *«Hay que romper la idea que las favelas rodean la ciudad, las favelas hacen parte de la ciudad»* (Equipo de Río de Janeiro)
- *«Al categorizar un barrio, un lugar, una zona, una ciudad, no sólo se produce una cierta imagen ,si no que de modo más radical se estructuran razonamientos y conductas apropiadas para esta imagen. El hecho de caracterizar ciertos lugares por la inseguridad tiene efectos negativos en el modo de frecuentación, sobre la inversiones inmobiliarias, sobre el abandono de los lugares públicos que se manifiestan en conductas de evitamiento o en reflejos de inseguridad y represivos, generando mutuamente i circularmente cada vez más violencia.»* (Lorenza Mondela, urbanista e investigadora, estudio hecho por el equipo de Evry)

#### - **Formació de col·laboradors/es voluntaris/es**

Després d'una detecció de necessitats, s'han realitzat les sessions de formació següents:

- Metodologia de l'ensenyament de segones llengües: nivell acollida
- Metodologia de l'ensenyament de segones llengües: nivells 1, 2, 3
- Els xinesos a Catalunya



- De l'avaluació al diàleg
- La formació instrumental en espais multiculturals
- **La mediació per a la resolució de conflictes**
- La mediació intercultural al Casc Antic
- La participació: de l'aula al funcionament d'EICA, al barri

Aquestes sessions van dirigides especialment a les persones col·laboradores (voluntàries i assalariades) de l'entitat, i estan obertes a les persones participants a les diferents activitats i que s'han anat interessant pel funcionament de l'entitat. De la mateixa manera, es fomenta la participació de col·laboradors i col·laboradores en activitats externes a l'entitat. El procés de foment de la participació dels col·laboradors i de col·laboradores, tant en activitats internes de l'Associació com externes (treball en xarxa, participació en altres àmbits), té, en termes generals, molts punts en comú amb el procés de participació de les persones que acudeixen a l'entitat per a rebre una formació. De la mateixa manera que unes persones vénen a aprendre, les altres venen a ensenyar. La cultura de la participació demana un projecte clar i decidit de les entitats.

### **10.3.6 Com participen els nostres alumnes en aquestes organitzacions?**

- Àmbit del treball (cercar feina a través de la Fundació ADSIS)

Dirigit als alumnes que acaben l'ESO i volen introduir-se en el món laboral. Són alumnes amb unes característiques de risc social, amb dificultats d'integració, i que no tenen el títol de graduat de l'ESO. La majoria són estrangers que fa molt poc temps que estan al nostre país. Se'ls ofereix una formació en l'àmbit laboral, una orientació tutoritzada i un seguiment per poder cercar feina.

- Àmbit del lleure (assistència a tallers i a activitats diverses)

- Tallers de ball, als quals s'inscriuen, sobretot, les alumnes de la República Dominicana.

- Tallers d'escacs, als quals s'inscriuen els nois.

- Espais d'oci. Els nostres alumnes busquen un lloc on poder reunir-se, escoltar música i poder relacionar-se.

- Actuacions musicals. Participen en grups de musicals. Se'ls ofereix la possibilitat de poder assajar en locals del barri. Se'ls promoció en espais dins del barri i en la Setmana Jove, que organitza el districte.
- La Setmana Jove: actuacions, exposició de treballs com els del grup de la UAC, amb els mobles dalinians fets amb cartons, etc.
- Espai tarima II. Presentació del servei de mediació de l'IES Pau Claris.
- 4rta Mostra Sonora i Visual amb la presentació del curtmetratge «Els nostres rostres delirants» (alumnes de primer de batxillerat)
- Equips esportius: Bàsquet, Futbol
- Esplai: Internet, jocs d'ordinador, jocs de taula com els escacs...
- Reforç escolar (que organitzen diferents institucions del barri)
- Programa èxit: és un programa que implica als exalumnes a col·laborar en l'ajut als seus companys a través del reforç escolar en els espais i l'horari extraescolar que l'IES els proporciona.

### **Possibilitats de col·laboració específica en matèria de mediació**

- Setmana jove: presentació del servei de mediació del centre a les entitats del barri.
- Col·laboració amb el programa Barris del Món. Per al curs vinent, s'han programat una sèrie de col·laboracions en diferents àmbits del projecte. Els nois i les noies de la UAC col·laboraran en la formació de tallers de manualitats per a adults. Els nois de l'equip de mediació del centre participaran voluntàriament fora de l'horari escolar en els grups de reflexió i participació en projectes amb altres barris del món a través de la pàgina web. Col·laboraran en l'àmbit de la mediació.

### **10.3. 7 Fonaments teòrics del Projecte Gestió del Coneixement Km**

Gestió del coneixement i l'atenció educativa a la diversitat de l'alumnat d'ESO: un projecte de millora<sup>39</sup>

Des de la implantació de l'ESO, els centres educatius han intentat cercar solucions als diferents problemes que s'anaven presentant.

---

<sup>39</sup> Pérez Gutierrez. M, Martos.D. *Gestió del coneixement i atenció educativa a la diversitat d'alumnat d'ESO: un projecte de millora*. Estudis d'Informació i Documentació. Universitat Oberta de Catalunya. Fons de Documentació del programa de Compensatòria. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya.

Algunes de les experiències educatives han tingut ressò i han arribat a ser conegudes en l'àmbit educatiu dels centres, a través de la seva divulgació en diferents mitjans: llibres, revistes, xerrades, jornades, informes interns, etc.

Hi ha, però, moltes altres bones pràctiques, que no surten mai del centre on s'ha fet l'experiència i que podrien ser aplicables i tingudes en compte en situacions similars, si es disposés d'un banc de dades, al nostre abast, en el qual figuressin totes aquestes bones accions educatives. Les estratègies per resoldre problemes serien una bona pràctica per poder tenir presents altres centres que treballen amb unes problemàtiques similars, les quals no són conegudes i, potser, no ho seran mai. Per tant, el projecte de Gestió del coneixement pretén elaborar un accés ràpid al coneixement d'aquestes pràctiques per part de tot el col·lectiu de centres de Secundària. Es pot considerar una eina molt útil que pot ajudar a consolidar aquesta etapa de l'ESO i facilitar la presa de decisions d'altres centres que es trobin amb les mateixes situacions.

El marc legislatiu actual estableix un model curricular obert. Això ofereix un grau elevat d'autonomia als centres docents per a desenvolupar les seves pròpies estratègies davant els problemes que se'ls puguin presentar.

És per aquest motiu que cal considerar els centres nuclis generadors d'un coneixement valuós per a la totalitat del sistema educatiu. Però no s'ha d'oblidar que, moltes vegades, aquesta autonomia es pot traduir en una actitud d'aïllament de cada centre, la qual afavoreix el treball en solitari per part dels docents, els quals es neguen a la possibilitat d'obrir-se a altres centres i poder compartir les seves experiències.

El fet d'obrir-se per compartir coneixements té un doble vessant: a) el de poder oferir i explicar el que un sap i b) el de relativitzar les teves vivències com a úniques i adonar-te que els teus problemes són, moltes vegades, els mateixos que els que pateixen els col·legues d'altres centres de secundària.

El que es presenta en aquest projecte és la implantació d'un sistema de gestió del coneixement.

Des d'un punt de vista conceptual, aquest projecte pot ser considerat un programa de gestió del coneixement, pel fet que hi concorren tres elements

imprescindibles: a) una organització; b) un coneixement d'aquesta organització; i c) l'existència d'un problema per resoldre en relació amb aquest coneixement.

El principal objectiu és:

Identificar, capturar, compartir de forma sistemàtica el coneixement existent en una organització i convertir-la en un valor per a l'organització.

Quan es parla d'organització en educació, es parla d'una institució escolar. Tots els membres d'aquesta organització tenen uns coneixements, algunes d'aquestes experiències han estat divulgades en diferents mitjans (llibres, revistes, jornades, xerrades, informes interns, etc) i s'ha pogut constatar que s'estan aplicant amb èxit. L'objectiu del projecte és conèixer aquestes experiències i coneixements i poder capturar-los per resoldre problemes similars en les nostres institucions.

### **Conceptes bàsics de la gestió del coneixement (Pérez Gutiérrez 2003):<sup>40</sup>**

Segons l'autor entenem per gestió del coneixement la disciplina que:

- Intenta identificar, capturar i compartir de forma sistemàtica el coneixement inclòs dins una organització. Com pot ser una comunitat educativa.
- El seu darrer objectiu és convertir aquest coneixement en **valor** per a l'organització.
- Entenen el coneixement com la informació assimilada per algú i que és utilitzada per actuar en aquell àmbit.
- Una organització en el camp de la gestió del coneixement és el conjunt de persones estructurades per tal de cobrir uns objectius específics.

---

<sup>40</sup> PÉREZ-MONTORO GUTIÉRREZ, Mario (2003). "La Gestión del Conocimiento y su dimensión documental". En FUENTES I PUJOL, Eulàlia (Dir.) (2003). *BIBLIODOC 2001-2002. Anuari de la Biblioteconomia, Documentació i Informació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. ISBN 84 86972-15-9.

### 10.3.8 Projecte de Gestió del Coneixement

El Projecte de Gestió del Coneixement s'ha desenvolupat en tres fases:

#### A. Primera fase. Anàlisi:

S'havia de crear, com a feina prioritària, una auditoria de la informació i obtenir un mapa del coneixement.

- **Auditoria del Coneixement:** Calia identificar quina era la informació necessària per cobrir l'objectiu de facilitar l'atenció educativa de l'alumnat. La captació es va fer a través d'enquestes i d'entrevistes a persones clau de la comunitat educativa.
- **Mapa del Coneixement:** Calia identificar i interrelacionar el coneixement involucrat dins de la comunitat educativa. Veure quines persones eren les que el posseïen i esbrinar quines eren les persones que el necessitaven. Per poder portar a terme aquest mapa s'havien de recopilar i classificar tots els coneixements (tàcits i explícits) existents dins de la comunitat educativa, i s'havien de localitzar llacunes existents de coneixement.

#### Classificació de la praxis docent:

- **Identificar les necessitats de coneixement del docent**, mitjançant enquestes al professorat —selecció d'alguns professors, els més experts, els més antics, els que s'han incorporat recentment. Disseny del model d'enquesta.
- **Identificar els coneixements del docent**, a través de la fitxa de pràctiques educatives al voltant de l'atenció de l'alumnat.

#### B. Segona fase. Disseny

S'havia de definir l'estructura conceptual del reposador a partir del qual s'havien de gestionar informàticament les representacions en documents del coneixement involucrat en la comunitat.

- **Definir la comunitat del coneixement:** identificar les persones que havien de formar part de l'equip del projecte.

- **Gestió del contingut:** veure quines persones havien de fer les fases de creació, preparació, reposició i manteniment.
- **Disseny conceptual:** definir el model de registre

Es va elaborar la fitxa descriptiva<sup>41</sup> de *pràctiques educatives entorn a l'atenció a la diversitat d'alumnat*. Validant tots els ítems que apareixen a la fitxa, consultant a professionals de cada apartat perquè fessin les aportacions oportunes per tal no deixar de considerar cap aspecte d'interès per al professorat i recollir tot el que era indispensable que aparegués a la fitxa. Una vegada acabada la fase de disseny, es va presentar el programa als directors, EAPs i professorat a través del centre de recursos. Es va fer la difusió als centre a través de les persones que formàvem part de l'equip del projecte KM als claustres respectius de professors de la zona.

### C. Tercera fase. Implementació

S'havia de definir el procés de gestió de continguts, l'estructura organitzativa i la integració de les eines tecnològiques. En aquests moments, ens trobem en la fase del projecte en què solament ens manca un programa informàtic adequat per poder posar-lo en pràctica. De moment, no hi ha pressupost.

### D. Estat actual del projecte

Actualment s'està fent el recull de les diferents experiències des del Centre de Ciutat Vella. El recull es fa des de la fitxa<sup>42</sup> incorporada a la pàgina web [www.xtec.es/crp-ciutatvella](http://www.xtec.es/crp-ciutatvella) del centre de recursos del districte. Aquí es mostrarà una part de la fitxa per recollir les experiències, així com un esquema explicatiu del funcionament del circuit de la gestió del coneixement.

---

<sup>41</sup> Martos. M.D. (2004). *Fitxa descriptiva d'experiències educatives d'atenció a la diversitat de l'alumnat*. Font de Documentació del Programa d'Educació Compensatòria. 6pp. (document reprografiat)

<sup>42</sup> Martos. M.D. (2004). *Fitxa descriptiva d'experiències educatives d'atenció a la diversitat de l'alumnat*. Font de Documentació del Programa d'Educació Compensatòria. 6pp. (document reprografiat)

Model de la fitxa descriptiva de pràctiques educatives entorn a l'atenció a la diversitat de l'alumnat

**FITXA DESCRIPTIVA DE PRÀCTIQUES EDUCATIVES ENTORN A L'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT D'ALUMNAT**

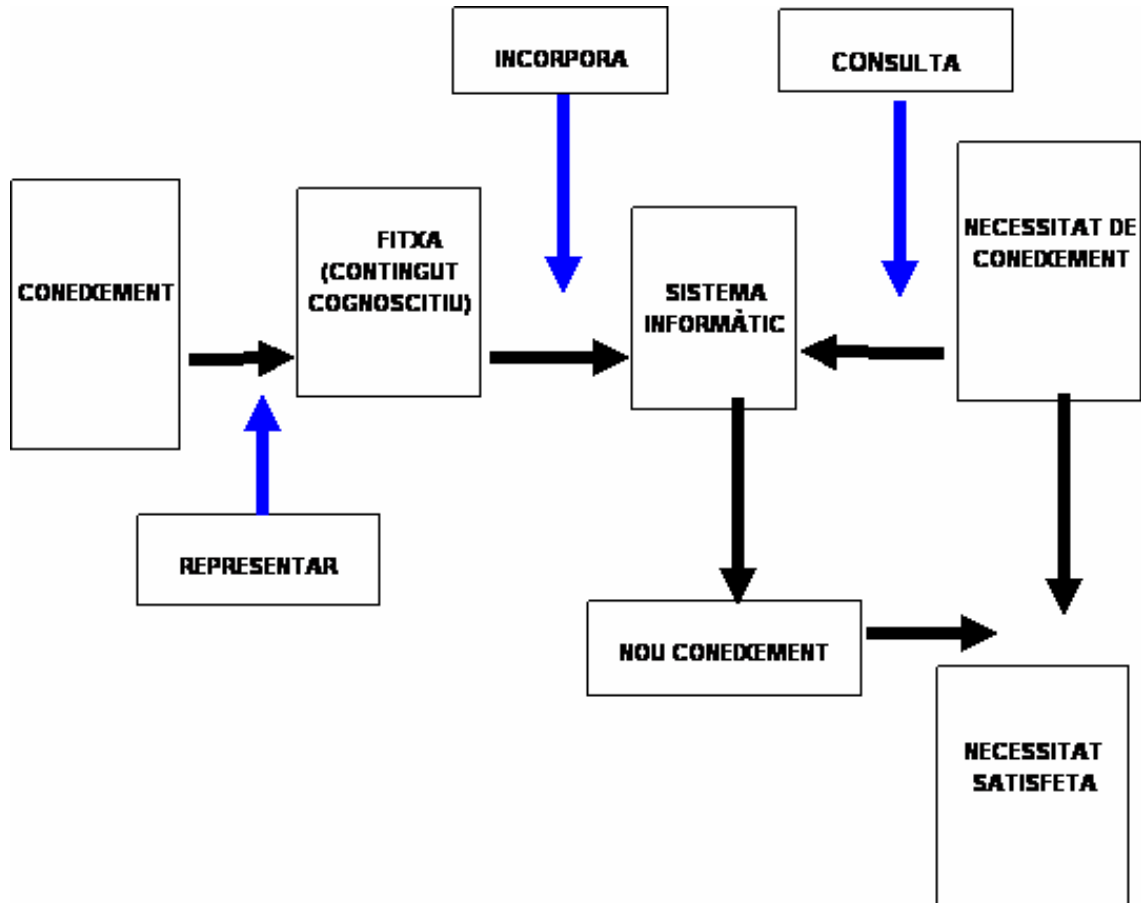
**ESTRUCTURA:**

- TÍTOL**
- DADES IDENTIFICATIVES**
- DADES DESCRIPTIVES**
- CONTINGUT DE LA PRÀCTICA**
- VALORACIÓ DE LA PRÀCTICA**
- INFORMACIÓ ADDICIONAL**

<b>Àmbit d'actuació on s'ha aplicat la pràctica</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CENTRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ESTRUCTURA D'ORGANITZACIÓ I DE GESTIÓ</li> <li><input type="checkbox"/> DOCUMENTS D'ACCIÓ EDUCATIVA</li> <li><input type="checkbox"/> ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CURS</li> <li><input type="checkbox"/> COORDINACIÓ AMB ELS SERVEIS EDUCATIUS EXTERNS</li> <li><input type="checkbox"/> PARTICIPACIÓ DE LA COMUNITAT ESCOLAR</li> <li><input type="checkbox"/> SERVEIS ESCOLARS</li> <li><input type="checkbox"/> AVALUACIÓ INTERNA DEL CENTRE</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>ORGANITZACIÓ DEL CURRÍCULUM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> PROJECTE CURRICULAR DE CENTRE</li> <li><input type="checkbox"/> PROGRAMACIÓ GENERAL D'ETAPA</li> <li><input type="checkbox"/> ADAPTACIONS DEL CURRÍCULUM</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>INTERVENCIÓ EDUCATIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ACOLLIDA D'ALUMNES</li> <li><input type="checkbox"/> GESTIÓ D'AULA</li> <li><input type="checkbox"/> ACCIÓ TUTORIAL I ORIENTACIÓ</li> <li><input type="checkbox"/> AVALUACIÓ D'ALUMNES</li> <li><input type="checkbox"/> CANVI DE CURS O D'ETAPA</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>RECURSOS HUMANS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> CLIMA DE CENTRE</li> <li><input type="checkbox"/> FORMACIÓ PERMANENT DEL PROFESSORAT</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>RECURSOS MATERIALS I TEMPORALS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ESPAIS, EQUIPAMENT I MOBILIARI</li> <li><input type="checkbox"/> RECURSOS TEMPORALS I HORARIS</li> <li><input type="checkbox"/> RECURSOS DIDÀCTICS</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>RELACIONS EXTERNES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ACTES INSTITUCIONALS</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB LES FAMÍLIES</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB CENTRES EDUCATIUS</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB LES UNIVERSITATS</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB ORGANISMES I ASSOCIACIONS</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ</li> <li><input type="checkbox"/> RELACIÓ AMB EL SECTOR PRIVAT I PARTICULAR</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> REPRESENTACIÓ</li> <li><input type="checkbox"/> TIC</li> <li><input type="checkbox"/> BIBLIOTECA</li> <li><input type="checkbox"/> INFORMES I ESTUDIS</li> <li><input type="checkbox"/> COMUNICACIONS</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>RECERCA EDUCATIVA</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>LEGISLACIÓ</b></li> </ul>



**Esquema explicatiu de funcionament del circuit de la Gestió de Coneixement Km**



#### **D. Estudis i/o cursos realitzats:**

- Jornades de Formació en Mediació, a càrrec de Silvia Vecchi (Departament d'Educació). Novembre del 2003
- II Jornades de Mediació Escolar de Rosa Sensat, amb la intervenció de Juan C. Torrego. Febrer 2004.
- Jornada UB. Trobada Interprofessional Fòrum Barcelona 2004: «La resolució alternativa de conflictes en l'àmbit educatiu: formació i repte de futur. Programa de Convivència i Diversitat». ICE: Universitat de Barcelona.
- Primera trobada d'alumnes mediadors a Tarragona. Juny del 2004.
- Fòrum de les cultures: «Els conflictes a la vida quotidiana. Cap a la creació de ciutadania: el nou protagonisme en el conflicte i la seva gestió pacífica». 13, 14 i 15 de juny. Participació en el taller de mediació entre alumnes.

## E. Conclusions

Aquest treball de recerca ha servit de reflexió i d'estudi per aprofundir en la pràctica de la mediació i les seves possibilitats d'aplicació en l'àmbit educatiu. Cal tenir en compte que es tracta d'una experiència encara molt recent en els centres de Catalunya. Des de bon començament, hem participat en el Programa de Mediació del Departament d'Educació, com a col·laboradores en el disseny, i hem estat formadores des que l'experiència es va començar a aplicar als instituts d'ensenyament secundari (IES).

Per concloure aquest treball, se seguirà la metodologia que ha guiat tot el treball: s'extrauran les conclusions, no per ordre d'importància, sinó per blocs de treball.

Les conclusions es corresponen amb les reflexions a què he arribat gràcies a la meva experiència com a docent i gràcies a la llicència d'estudis que se'm va atorgar.

En la meva hipòtesi de treball, em formulava una sèrie de preguntes:

- És possible que mitjançant la mediació puguem millorar la convivència en el centres?
- Com contribueix la mediació en la formació de les persones? I en el seu entorn?
- L'àmbit de la mediació abraça solament les relacions entre les persones que conviuen en el centre o s'amplia en l'entorn de l'alumne?
- Què cal fer per donar continuïtat al servei de mediació?
- Com s'ha de continuar formant alumnes mediadors?
- Cal formar els delegats i les delegades de classe?
- Quines repercussions té tot això en el Reglament de Règim Intern (RRI) dels centres?
- Quin procés ha de seguir la mediació per arribar a formar part de la vida plena del centre i arribar a fer cultura de centre?
- Quins conflictes poden ser mediatats?

El meu objectiu ha estat donar, en la mesura del possible, respostes a tots aquests interrogants, els quals, de ben segur, es plantegen bona part del educadors.

Calia que l'estudi estigués emmarcat dins uns principis teòrics de la mediació. Malgrat tot, potser no s'ha aprofundit prou en el marc teòric: cal tenir ben present, respecte d'això, que la finalitat última del treball no és teoritzar sobre la mediació, sinó donar una resposta pràctica de la mediació, adequada a les necessitats reals dels docents que actualment estan treballant en l'àmbit de la mediació o que tenen possibilitats de fer-ho; d'altra banda, el treball també pretén engrescar tots els educadors que encara no han treballat en la mediació.

L'objectiu principal del treball ha estat donar compte de les experiències viscudes en els nostres centres. Per tant, des d'un bon començament, s'ha fet un estudi de casos de mediació.

D'entre tots els interrogants que han guiat el treball, als quals es feia referència fa un moment, n'hi ha un de bàsic, el qual engloba la resta: «És possible que, mitjançant la mediació, puguem millorar la convivència en el centres?»

El motiu pel qual s'ha volgut treballar en el camp de les relacions entre les persones que conviuen diàriament dins la comunitat educativa ha estat la voluntat de desmitificar el conflicte com a fet negatiu.

La idea d'evitar els conflicte com a estratègia per viure junts no és possible. Els conflictes han existit i existiran sempre. El que s'ha de fer és aprendre a gestionar-los i, també, ensenyar als nostres alumnes a solucionar-los. Els alumnes han d'aprendre a fer-se seus aquests problemes, a conèixer, amb profunditat, el que els està passant en realitat quan s'enfronten amb les persones del seu entorn. Si són capaços de mirar el seu interior, de posar-se en lloc dels altres, d'expressar sentiments, de fer propostes que, com a resultat, ajudin a canviar la situació de conflicte que els fa sentir malament, de ben segur que aprendran del conflicte i maduraran com a persones.

En el primer bloc del treball, era necessari plantejar la reflexió més realista en aquests moments: els conflictes són presents en totes les institucions escolars, l'aplicació del RRI és constant i els expedients disciplinaris són continus.

Per això, era imprescindible fer un recull dels casos mediat, fruit del treball que s'havia encetat. Cal i caldrà continuar investigant en aquest camp per veure quin abast té la mediació i fins on pot arribar per a fer canviar la cultura de centre.

Partir de la realitat podia ajudar i, de fet, ha ajudat a reflexionar sobre la tipologia dels casos que es poden mediar i dels que no. Sovint, els centres educatius es troben amb la dificultat de decidir quines són les situacions de conflicte que són factibles de resoldre per la via de la mediació i quines no ho són.

Encara és possible trobar una gran resistència d'un sector del professorat, el qual dubta de l'eficàcia de la mediació, ja que la veuen com un sistema nou que els farà perdre autoritat i que, encara, els donarà més feina. Creuen que l'única manera de «corregir» les faltes en matèria de disciplina només és pot fer per la via punitiva, amb la imposició de sancions. Aquest grups de professors estan molt pendents de l'èxit o del fracàs dels casos que es van resolent per la via de la mediació. Moltes vegades, observen els alumnes que han passat pel servei de mediació i, quan veuen que, tot i amb això, aquests alumnes reincideixen, acusen la mediació d'ineficaç. Però no es paren a pensar que, potser, l'alumne o l'alumna té un problema diferent cada vegada que va a mediació. S'ha demostrat, en aquest sentit, que, si el conflicte d'un alumne es resol bé amb la mediació, aquesta rarament torna a mediació a causa del mateix conflicte. Això no vol dir que l'alumne no tingui mai més problemes; en tindrà d'altres.

Alguns nois i aquestes noies aprenen de la mediació com a mitjà per preveure problemes que poden esdevenir més importants. Saben que, si no parlen d'allò que els enfronta amb les persones afectades en el moment oportú, la situació pot derivar en situacions greus, que poden tenir conseqüències més importants per a totes les dues persones. Voler eliminar els conflictes seria el desig generalitzat de tot el professorat; però això és una fal·làcia: on hi ha relacions entre persones sempre apareixen conflictes.

Una vegada acceptat el conflicte com un estat natural de les persones que convivim, cal fer un pas més com a professionals de l'ensenyament, el de veure aquests conflictes positivament i com una oportunitat de millorar la convivència. S'ha de diferenciar autoritat de poder, i fer entendre al sector més reticent a resoldre els conflictes per la via de la mediació que no perden aquesta autoritat. La mediació legitima totes les persones que participen en el procés; està basada en el respecte, tothom pot expressar el que pensa i el que sent.

El fet que els alumnes arribin a ser capaços d'autogestionar-se els conflictes, dóna més temps als tutors per dedicar-se a les seves tutories i exercir la part més gratificant dels docents, que és la d'educar.

Amb la mediació, ens podem conèixer millor a nosaltres mateixos i a les persones que ens envolten. Aquest coneixement mutu fa que apareguin menys friccions entre les persones. Aquest coneixement d'un mateix fa que les persones madurin.

Formar futurs ciutadans i ciutadanes és un repte que, en educació, s'ha de tenir sempre present.

Molt sovint es parla d'educar en els valors de la convivència, de la tolerància, del respecte, de la democràcia, de la participació, de la col·laboració etc.; això queda escrit en moltes programacions de tutories i en molts Projectes Educatius de Centres; però és difícil aplicar-ho a la realitat de la vida dels centres. La mediació ofereix l'oportunitat de posar aquests valors en pràctica. Gestionar positivament els conflictes, en definitiva, ajuda a madurar.

Deixar en mans dels alumnes una tipologia de conflictes que no estiguin tipificats com a faltes greus, però que, en canvi, dificulten el bon clima de centre, és un canvi substancial en la resolució de conflictes en els centres escolars.

En el segon Bloc de treball, s'han elaborat eines per formar futurs mediadors i medidores en els nostres centres. El principal objectiu del nostre treball és difondre, al màxim, totes les possibilitats de formació a través de tutories, crèdits variables o cursos d'unes vint hores, impartides per un o dos professors.

Es valora molt positivament la intervenció de més d'un professor a l'aula, no es descarta una altra modalitat, que és que els alumnes de batxillerat, fora d'horaris escolars, ajudin a la formació dels seu companys en algunes sessions de formació. La visió des de l'òptica del mateix alumnat aporta una riquesa valuósíssima, tant per la persona que rep la formació com la que la imparteix.

En el curs pilot que s'ha encetat en aquest curs escolar i gràcies a la meva llicència, he pogut corroborar que és molt positiu treballar amb alumnes de diferents edats i cursos, que a mesura que anaven transcorrent les sessions de la

formació, la mateixa directora de l'IES va anar comprovant una major implicació d'aquests alumnes en la vida del centre i així ho va manifestar.

Tot i que l'horari era una mica dur per als alumnes (es feia des de les 13.00h fins a les 14.30h fora del seu horari habitual i després d'una jornada de classes normals), l'assistència i l'entusiasme per aprendre coses sobre la mediació i la seva aplicació no va decaure en cap moment. Molts d'ells han expressat que no els importaria continuar rebent més formació el curs vinent. Un noi equatorià deia: «m'ha entrat un cuquet dins que em fa vibrar i em fa sentir el gust per la mediació». Només per sentir afirmacions com aquestes d'un noi immigrant i que tant sols fa dos cursos que ha arribat a Catalunya val la pena formar en mediació.

Les activitats que es presenten i la programació que se suggereix per a la formació d'alumnes és amplia. Es pretén que les persones que tenen la tasca de formar nous alumnes mediadors en el seu centre tinguin un ampli ventall per escollir aquelles activitats que s'adaptin més al grup, a l'espai i, en definitiva, al centre.

No s'ha d'oblidar el paper importantíssim dels tutors en la formació en mediació, no només per la difusió i la presentació de candidats a ser futurs mediadors, sinó per contribuir a crear una cultura de centre.

S'han inclòs activitats tant per a tutories de primària com de secundària, perquè és molt important que la mediació es pugui iniciar des de primària. Des de la nostra experiència com a formadores, hem assessorat alguns centres que ens han demanat de poder coordinar el darrer cicle de primària amb el primer cicle de secundària.

Tal com ja s'ha assenyalat anteriorment, per iniciar un servei de mediació en un centre, calen uns requisits: *a)* la implicació de l'equip directiu; *b)* un nombre mínim de professorat i d'alumnat interessat que, posteriorment, rebrà la formació; i, si és possible, *c)* la participació de les famílies i del personal del PAS.

Cal fer una bona difusió. En aquest treball, s'han vist tot tipus de materials i d'estratègies: des de cartells, tríptics, eslògans, representacions de conflictes per les classes per suggerir als protagonistes del conflicte una altra manera de solucionar-ho, taulells amb informació a l'hora del pati, informació directa per les

classes, setmanes culturals amb presència de la mediació, suros destinats a informar i explicar com poden accedir al servei, etc.

Per posar en marxa el servei de mediació també han de quedar clares totes les opcions possibles:

A qui s'ofereix el servei? És possible que, primer, es vulgui oferir només a un cicle o a tot l'ESO o a tots els alumnes fins al batxillerat. Els casos que es medien al començament són conflictes entre alumnes; més tard, quan adquireixin més experiència, es poden fer mediacions entre alumnes i professors.

Un altre aspecte important és tenir clar quins conflictes s'han de mediar i quins no. Per això, el cap d'estudis o bé una comissió haurien de ser els encarregats de decidir si una determinada incidència s'ha de gestionar per la via de la mediació o bé pel RRI. Aquest punt no és senzill; cal temps, experiència i moltes reflexions entre tot el professorat per consensuar i determinar quins casos aniran o no a mediació. Seria bo, en aquest sentit, repassar, a final de curs, els casos que s'han solucionat per la via de la mediació i determinar, dels casos en què s'ha aplicat el RRI, quins haurien pogut anar a mediació i no es va considerar en el seu moment.

### **Funcions dels mediadors**

Els mediadors, que, en funció del centre, poden ser només els alumnes, els alumnes i els professors o només un professor, tenen les funcions següents:

1. **Trobar l'espai adequat i el temps per fer les trobades de mediació.** Es tracta d'un dels punts més discutits, per la seva complexitat, ja que, de vegades, és difícil adequar un lloc en què hi hagi tranquil·litat, que sigui assequible i que el seu ús no provoqui conflictes.
2. **Preparar la sala i la trobada de mediació.** El coordinador ha de confeccionar un calendari on figurin els dies de la setmana i les hores en què s'ofereix el servei. És imprescindible penjar, en llocs estratègics del centre, els cartells on figurin les parelles de mediadors i els dies que poden oferir el seu servei. El coordinador ha de confeccionar l'agenda per portar al dia les trobades de mediació i ha d'avisar, amb suficient antelació, als mediadors i a les persones en conflicte perquè no faltin a la cita.



3. **Organitzar les parelles de mediadors.** Les parelles poden estar formades per: alumne/a – alumne/a, professor/a – alumne/a. El coordinador pot intervenir per escollir les parelles i els membres de l'equip de mediació; són els que lliurement les formaran. El coordinador sempre ha de comptar amb una parella suplent per si hi ha alguna incidència aquell dia i no fos possible la seva intervenció. També es podrien formar parelles quan el cas ho requereixi entre alumnes, professors i PAS. Les famílies poden participar depenent de la seva disposició horària.
  
4. **Buscar un temps per fer les trobades.** S'acostuma a fer en horari d'esbarjo per no interferir en les activitats acadèmiques.
  
5. **Analitzar els factors que poden afavorir o dificultar la mediació.** Cal analitzar quins factors poden afavorir o dificultar el funcionament del servei de mediació: els mitjans amb què compta cada centre per portar a terme el seu projecte, els quals poden ser tant materials com personals: a) el grau de mobilitat del professorat, b) els objectius que s'havien marcat i c) allò que realment s'ha aconseguit, d) el grau d'efectivitat i de satisfacció personal per aconseguir allò que, en el seu moment, s'havien plantejat i que els fa mantenir vigent el projecte, e) la consolidació com a centre i poder aconseguir, a poc a poc, el que s'anomena cultura de centre. Els resultats no són immediats; es considera consolidat un servei de mediació al tercer curs des que s'ha fet la formació.

Un tercer aspecte, en el tercer bloc de treball, menys aprofundit per la seva complexitat, ha estat veure com es generalitza la formació en mediació en l'entorn de l'alumnat. En aquest tercer bloc de treball, s'ha tingut una de les sorpreses més agradables quan s'ha descobert que l'entorn del barri on viuen els nostres alumnes, està envoltat d'oportunitats per treballar i créixer en la cultura del diàleg i les relacions positives entre les persones. Per això, fóra necessària una altra llicència d'estudis completa, per fer-ne un estudi aprofundit, atès que, quan s'ha començat a treballar en el barri, s'han descobert els múltiples projectes iniciats que tenen a veure amb la mediació i en els quals estan involucrats alguns alumnes del centre. Això permetria col·laborar-hi d'ara en endavant, amb més coneixement del que s'està fent. Ha estat molt positiu i pot arribar a donar moltes satisfaccions.

Per la meva part, em permetrà fer millor el meu treball com a psicopedagoga, perquè he pogut aprofundir dins un territori que coneixia sobre el paper i que ara m'ha obert una sèrie de portes per poder ajudar i acompanyar els meus alumnes quan deixin l'Institut i s'incorporin a la vida adulta com a ciutadans.

Moltes vegades, és possible sentir afirmacions com aquestes: «Els centres no volen canviar. La culpa és dels adolescents. Ja no tenim alumnes com abans.» Aquestes afirmacions es desmenteixen en el recull, que es presenta a continuació, de les opinions dels nois i les noies de 42 centres en què actualment es fa mediació i els quals van celebrar la primera trobada d'alumnes mediadors i mediadores, organitzat pel Departament d'Educació a Tarragona (juny del 2004).

#### **Per què et vas oferir a fer de mediador/a i què has après fent-ho?**

- Ens agrada ajudar a les persones. A l'Institut hi ha gent que es baralla sense motiu.
- Ens vàrem apuntar a fer el crèdit variable i/o curset que feien a l'IES perquè era interessant.
- Per curiositat.
- Hem viscut conflictes personals i ens ho hem passat molt malament i per això volem que als altres no els passi el mateix.
- Per trobar solucions diferents. Veure coses des d'un altre punt de vista.
- Per canviar l'ambient de l'Institut. Disminuir la violència.

- .....
- Hem après a créixer.
  - Hem après a no ignorar els problemes, afrontar-los i no deixant que és facin més grans.
  - Hem après a escoltar-nos i a escoltar.
  - Hem après a controlar i a conduir les situacions i a tenir interès perquè la societat canviï.
  - Hem après a parlar i a dialogar. Parlant la gent s'entén.
  - Hem après a posar-nos a la pell dels altres i veure diferents punts de vista.
  - Hem après que pot ser un bon mètode per la democràcia.

### **Quins efectes creus que ha tingut en el teu centre, el programa?**

- La millora de les relacions.
- Hem après a dialogar, expressar-nos i respectar-nos i alguns de nosaltres a fer de mediadors i mediadores.
- La disminució d'expedients escolars i de baralles. Sabem que disposem d'aquesta eina per resoldre els conflictes.
- En la mesura que ha anat funcionant, ens hi hem anat acostumant i entenent el que pretén i hi ha més credibilitat.
- En alguns casos és més fàcil quan hi participa el professorat; en altres casos quan els alumnes estem sols.

### **I quins problemes o dificultats hi has trobat?**

- Que molts no l'utilitzen per por del diran o que « el que s'ha parlat surti fora». És un procés d'adaptació.
- Els prejudicis, la poca comunicació per vergonya, per poc domini de l'idioma o per falta d'informació prèvia sobre la mediació.
- Falta de temps o de confiança.
- Que el professor mediador ho expliqui al director.
- Que van a la mediació obligats per evitar expedients i/o càstigs.

### **Què creus que podria millorar la vostra tasca mediadora?**

- Proposta per al Departament: posar els mitjans necessaris per poder fer que la mediació sigui de tothom.
- Més informació perquè hi hagi més interès i coneixement.
- La mediació s'ha d'ensenyar des de primària i continuar a tots els cursos.

L'alumnat va fer una darrera proposta que paga la pena reproduir:

**«Els mediadors i mediadores demanen al Departament d'Educació que ens doni les eines i els recursos per tal que els mitjans de comunicació, bàsicament la TV, també promoguin les característiques de la mediació (parlar i escoltar) entre els nois i les noies joves i els més petits, a través dels programes infantils que sovint emeten. De la mateixa manera que ens fan campanyes antitabac, antidrogues, antiaccidents, caldria fer campanyes de saber parlar i saber escoltar, com proposa el Programa de Mediació Escolar.»**

## F- Bibliografia

- AA.VV. (2001). *Convivencia Escolar. Un enfoque práctico*. Madrid: Federación de Enseñanza de CC.OO.
- BISQUERRA, R.; MARTÍNEZ, M. (1998). *El clima escolar als centres d'ensenyament secundària Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament. Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu.
- BISQUERRA, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis, SA.
- BONAFÉ-SCHMITT, J-P. (2000). *La Médiation Scolaire par les élèves*. Issy-les-Moulineaux: ESF.
- BOQUÉ, M.C. (2002). *Guia de mediació escolar. Programa comprensiu d'activitats, educació primària i secundària obligatòria* (llibre i CD-ROM). Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat. Versió castellana publicada a Octaedro.
- BUXARRAIS, M.R. (1997). *La formación del profesorado en educación en valores. Propuesta y materiales*. Bilbao: Descléede Brouwer.
- CARPENA, A.; AGUILERA, I. (1998). *Una experiència en habilitats socials*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.
- CARPENA, A. (2001). *Educació socioemocional a primària*. Vic: Eumo Editorial.
- CASAMAYOR, G. (coord.) (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Graó.
- CASAMAYOR, G. (coord.) (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Graó.
- Consejo Escolar del Estado (2001). *La convivencia en los centros escolares como factor de calidad. Construir la convivencia*. Madrid: Secretaría General Técnica.
- Consell Escolar de Catalunya (1997). *Els desajustaments conductuals dels alumnes dels centres docents. Informe de la Comissió d'estudis*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Consell Escolar de Catalunya (2002). *La convivència en els centres escolars*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- CUCURELLA, S. (2000). *Fracàs escolar, estratègies per al tractament de la diversitat*. Barcelona: La Galera.
- DARDER, P.; IZQUIERDO, C. (2001). "Les emocions en l'educació. Una renovació emergent". *Perspectiva Escolar*, núm.256. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.
- DARDER, P.; BISQUERRA, R. (coord.) (2001). "Las emociones en la vida y en la Educación. Bases para la actuación docente". *Temáticos. Escuela Española*, núm. 1. Madrid.
- DEBARDIEUX, E.; BLAYA, C. (2001). *Violence à l'école et politiques publiques*. Issy-les-Moulineaux: ESF.
- Departament d'Ensenyament (2003). *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari*. Generalitat de Catalunya.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, I. (coord.) (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Barcelona: Cisspraxis.
- FUNES, J. (1994). *Mediació i Justícia Juvenil*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2001). *Joventut i seguretat a Catalunya. Enquesta als joves escolaritzats de 12 a 18 anys*. Barcelona: Departament d'Ensenyament i Departament d'Interior.
- GUASCH, M. et al. (2002). *Educació en valors per a la convivència en els centres d'ESO. Estratègies d'intervenció*. Barcelona: ICE de la Universitat Rovira i Virgili.
- GÜELL, M.; MUÑOZ, J. (1998). *Desconeix-te tu mateix. Un programa d'alfabetització emocional*. Barcelona: Edicions 62.
- LED, P. (coord.) (2002). "Resolución de conflictos y mediación en los centros docentes". *Temáticos. Escuela Española*, núm. 4. Madrid.
- MARTÍNEZ, M.; BUJONS, C. (coord.) (2001). *Un lugar llamado escuela. En la sociedad de la información y de la diversidad*. Barcelona: Ariel.
- ORTEGA, R. (coord.) (2000). *Educación para prevenir la violencia*. Madrid: A. Machado Libros, S.A.
- ORTEGA, R.; MORA, J. A. (2000). *Violencia escolar. Mito o realidad*. Sevilla: Mergablum.
- PADRÓS, M.; RUBIO, L.; MARTÍN, X.; PUIG, J.M.; TRILLA, J. (2002). *A mida. Materials d'educació en valors per a fer de tutor/a a l'ESO* (CD-ROM). Barcelona: Fundació Jaume Bofill i GREM (Universitat de Barcelona).

PUIG, J.M.; PAYÀ, M.; MARTÍNEZ, M.; BUXARRAIS, M.R.; TRILLA, J.; MARTÍN, X. (1997 - 2000). *Educació en valors. Crèdits variables i crèdits de tutoria*. Barcelona: GREM (Universitat de Barcelona). Enciclopèdia Catalana.

PUIG, J.M. (1999). *Feina d'educar. Relats sobre el dia a dia d'una escola*. Barcelona: Edicions 62.

PUIG, J.M. (coord.) et al. (2000). *Educar a la secundària*. Vic: Eumo Editorial.

REIG, D.; GRASA, R. (1998 - 2001). Quaderns LINGUAPAX. "Vivim en un sol món". "Els drets de la terra". "Conviure amb els altres". "El restaurant del món". "Imatges i estereotips". "Quan viatjar no és un plaer". Barcelona: Centre Unesco de Catalunya. Edicions Pau.

ROVIRA, M. (2000). *El tractament de l'agressivitat als centres educatius: proposta d'acció tutorial*. Barcelona: ICE de la Universitat Autònoma de Barcelona.

SAIZ, M.; LÓPEZ, A.; SALVAT, M.; CORNUDELLA, M. (1999). *Viure els valors a l'escola (3-12 anys)*. *Solidaritat, diàleg, tolerància, alegria*. Barcelona: Federació Catalana de Voluntariat Social.

SASTRE, G.; MORENO, M. (2002). *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional*. Barcelona: editorial Gedisa.

SEGURA, M.; ARCAS, M.; MESA, J.R. (1997). *Programa de Competència social: Decideix I (Primària, cicle mitjà). DecideixII (Primària, cicle superior) i Habilitats cognitives, valors morals i habilitats socials (Secundària, primer i segon cicle)*. Tenerife: Consejería de Educación del Gobierno de Canarias.

SEGURA, M. (2002). *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales, y crecimiento moral*. Madrid: Narcea, S.A.

SEGURA, M.; ARCAS, M. (2003). *Emociones y sentimientos: ¿Cómo educarlos?* Madrid: Narcea, SA.

TERRICABRAS, J.M. (2002). *I a tu, què t'importa? Els valors. La tria personal i l'interès col·lectiu*. Barcelona: La Campana.

VALLEJO, G. (2000). *Poemes per a un món millor. (Ecologisme, igualtat, llibertat, pau, solidaritat, tolerància.)* Barcelona: SeuBa Edicions.

(2000). *Fòrum Europeu d'administradors de l'educació a Catalunya*, núm. 21. "Mediació i resolució de conflictes en l'àmbit escolar". Barcelona: FEAE.

(2001). "Violencia en las aulas". *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, núm. 41. Saragossa.

(2002). "Violencia y convivencia escolar". *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, núm. 44. Saragossa

(2002). "Educar para el conflicto". *Aula de Innovación Educativa*, núm. 115. Barcelona: Graó.

(2002). "Comunidades de aprendizaje. Transformar en lugar de adaptar". *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 316. Barcelona

(2002). "Mediar és educar». *Perspectiva Escolar*, núm. 262. Barcelona.

(2003). "Competencia social. Ser persona y relacionarse". *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 324. Barcelona.

## Pàgines web

### **ACORD, SC., SERVEI DE MEDIACIÓ I GESTIÓ DE CONFLICTES**

[www.acordsc.com](http://www.acordsc.com)

### **ACR (Association for Conflict Resolution)**

[www.acresolution.org](http://www.acresolution.org)

### **AIEEF (Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia)**

[www.aieef.org](http://www.aieef.org)

### **AMELY (Association de médiateurs de Lyon)**

[www.amely.ifrance.com/amely](http://www.amely.ifrance.com/amely)

### **ASSOCIACIÓ CATALANA PEL DESENVOLUPAMENT DE LA MEDIACIÓ I L'ARBITRATGE (ACDMA)**

[www.derecho.org/comunidad/acdma](http://www.derecho.org/comunidad/acdma)

### **"ARREGLEM-HO", GRUP DE TREBALL EN MEDIACIÓ I TRANSFORMACIÓ DE CONFLICTES**

[www.rosasensat.org](http://www.rosasensat.org)

### **ASOCIACIÓN RESPUESTA**

[www.geocities.com/CollegePark/Quad/5737/centro](http://www.geocities.com/CollegePark/Quad/5737/centro)

**CENTRE PAU I TREVA**

[www.acordsc.com/centrepautreva.html](http://www.acordsc.com/centrepautreva.html)

**COMMUNITY BOARD PROGRAM, INC.**

[www.mediate.com/cbp](http://www.mediate.com/cbp)

**EMU PROMOTING SCHOOL PROJECT**

[www.cain.ulst.ac.uk/emu](http://www.cain.ulst.ac.uk/emu)

**FÒRUM MUNDIAL DE MEDIACIÓ**

[www.geocities.com/Athens/Academy/4799/forum](http://www.geocities.com/Athens/Academy/4799/forum)

**GERNIKA GOGORATUZ**

[www.gernikagogoratuz.org](http://www.gernikagogoratuz.org)

**INTERNATIONAL PEACE RESEARCH ASSOCIATION (IPRA)**

[www.ipra.org](http://www.ipra.org)

**MEDIANDO**

[www.geocities.com/~suarez/index](http://www.geocities.com/~suarez/index)

**NEW MEXICO CENTER FOR DISPUTE RESOLUTION**

[www.nmcd.org](http://www.nmcd.org)

**RESOLVING CONFLICT CREATIVELY PROGRAM NATIONAL CENTER**

[www.benjerry.com/esr/index.html](http://www.benjerry.com/esr/index.html)

**UNESCO-EDUCATION FOR A CULTURE OF PEACE DEPARTMENT**

[www.unesco.org/cpp](http://www.unesco.org/cpp)

## **Material audiovisual**

El Departament d'Ensenyament enregistra en suport audiovisual experiències i bones pràctiques realitzades als centres docents. Seguidament en presentem un recull que fan referència explícita a l'àmbit de la convivència. A la pàgina web

<<http://www.xtec.es/audiovisuals>> es pot consultar la col·lecció de vídeos didàctics.

**La mediació entre iguals**

IES Lluís de Requesens (Molins de Rei)

**La mediació de conflictes als centres docents**

IES Miquel Tarradell (Barcelona)

**Vida i conflicte**

IES Lliçà (Lliçà d'Amunt)

**Coeducació: igualtat i diferència**

CEIP Benviure (Sant Boi de Llobregat) i IES La Mallola (Esplugues de Llobregat)

**Un model educatiu i de responsabilitat**

Programa de mediació i reparació. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia

**Aprendre a pensar**

Escola El Puig (Esparreguera)

**Un país de gent**

IES Forat del Vent (Cerdanyola)

**Tutoria i conductes de risc**

IES Almatà (Balaguer)

**Solidaritat i responsabilitat**

Escola Joan Pelegrí (Barcelona) i CEIP Isidre Martí (Esplugues)

**Interculturalitat**

CEIP La Roda (Terrassa)

**La machine va a l'escola**

CEIP Sant Roc (Olot)

**Construïm imatges**

IES Serrallonga (Blanes)