

PROJECTE EN VALORS I HABILITATS SOCIALS PER LA PREVENCIÓ DEL CONFLICTE DES DEL MARC DE LA CONVIVÈNCIA



Coelum

ÍNDIX

AGRAÏMENTS	3
<u>1. INTRODUCCIÓ:</u>	4
<u>2. OBJECTIUS GENERALS</u>	6
<u>3. MARC TEÒRIC</u>	6
3.1. EL CONFLICTE:	6
3.2. LES RELACIONS SOCIALS I EL CONFLICTE	7
3.3. DIFERÈNCIES ENTRE CONFLICTE I VIOLÈNCIA	8
3.4. FACTORS QUE INTERVENEN EN EL CONFLICTE	10
3.5. EL CONFLICTE COM A PROCÉS	11
3.6. TIPUS DE CONFLICTES	11
3.7. INTERFERÈNCIES QUE PROVOQUEN CONFLICTES	13
3.7.1. Com ens relacionem davant el conflicte.	13
3.7.2. Que escoltem	13
3.7. 3. Que percebem:	14
3.7. 4. Com parlem:	15
3.7.5. Creences limitants:	16
3.8. ESTILS COMUNICATIUS	16
3.9. ACTITUDS DAVANT EL CONFLICTE	18
3.10. APRENDRE A TREBALLAR LA PERSPECTIVA POSITIVA DEL CONFLICTE	20
3.11. EFECTES COL-LATERALS DELS CONFLICTES	21
3.12. HABILITATS SOCIALS DAVANT EL CONFLICTE.	21
3.12.1. HABILITATS DE COMUNICACIÓ	23
3.12.1.1. Els axiomes de Palo Mato	25
3.12.1.2. Interferències en la comunicació	26
3.12.1.3. Recursos per fer més eficaç la comunicació	27
3.12.1.4. Com denegar una petició	28
3.12.1.5. Comunicació no violenta de Rosenberg.	29
3.12.2. RESPECTE.	30
3.12.2.1. AMB LA R DE RESPECTE	32
3.12.3. RESPONSABILITAT.	34
3.12.4. SABER FOMENTAR LA CONFIANÇA	34
3.12.5. HABILITAT PER MOTIVAR	34
3.12.6. EMPATIA	35
3.12.6.1. Elements de l'empatia	36
3.12.6.2. Punts essencials de l'empatia	36

3.12.7. FLEXIBILITAT MENTAL	37
3.12.8. CONSTRUCCIÓ DE RELACIONS	37
3.12.9. TREBALL EN EQUIP	38
3.13. EINES DE GESTIÓ DE CONFLICTES	39
3.13.1. LA COOPERACIÓ	39
3.13.2. CERCLES RESTAURATIUS	40
3.13.3. MEDIACIÓ	42
4. MARC PRÀCTIC	44
4.1. METODOLOGIA	44
4.2. ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL	44
4.3. RESULTATS DE L'ANÀLISI QUALITATIU DE LES ENTREVISTES.	47
4.4. NORMATIVA VIGENT EN ELS CENTRES EDUCATIUS	51
4.5. PROJECTE EN VALORS I HABILITATS SOCIALS PER LA PREVENCIÓ DEL	

CONFLICTE DES DEL MARC DE LA CONVIVÈNCIA	54
4.5.1. Classe 1. Cercles de diàleg	55
4.5.2. Classe 2. Habilitats de Comunicació.	57
4.5.3. Classe 3. El respecte	60
4.5.4. Classe 4 - Exercici per treballar la comunicació	63
4.5.5. Classe 5- Empatia	65
4.5.6. Classe 6- Treball en equip	67
4.6. AVALUACIÓ CLASSE 4	69
<u>5. CONCLUSIONS</u>	70
<u>6. BIBLIOGRAFIA</u>	72
<u>7. ANNEXES</u>	75
Annex A	75
Annex B	81
Annex C	85
Annex D	89
Annex E	93
Annex F	97
Annex G	104
Annex H	105
Annex I	106
Annex J	100
Annex K	101
Annex L	102

AGRAÏMENTS

En primer lloc, vull agrair a la meva tutora del Treball de Recerca per el seu estímul, orientació i dedicació.

També agraeixo la col·laboració de la Elisabeth Boncompte i del professorat de les escoles que han fet possible les entrevistes.

Finalment, un fort agraïment al Jordi Hernández per el seu suport ja que hem va cedir

una de les seves classes i va col·laborar activament en la realització.

1. INTRODUCCIÓ:

L'ésser humà és un ésser social i al llarg de la seva vida aprèn a interactuar i relacionar-se amb els altres. Un dels llocs principals on es produeixen aquestes primeres relacions és l'escola. Una escola és una institució viva, on es dona lloc a diverses relacions entre iguals, entre alumnes i professors, entre família i professorats i entre membres de la comunitat educativa. Existeixen, per tant,

diferències de creences, opinions, interessos, necessitats, valors, que es posen de manifest en la gran quantitat d'interaccions personals que es produeixen. És en aquesta interacció, on es poden produir conflictes.

Es pot entendre el conflicte com el desacord entre persones o quan s'ha de prendre una decisió entre dos o més opcions. És la manifestació d'antagonismes oberts entre dos individus o col·lectius que defensen valors contradictoris. També, es pot definir com l'existència d'interessos momentàniament incompatibles en quan a la seva gestió. Apareix quan una de les parts vol imposar la seva voluntat en contra de la resistència de l'altra o pretenen aconseguir simultàniament i competitivament el mateix objectiu.

L'escola és també un lloc especial d'adquisició de coneixements no només teòrics sinó també d'aprendre a relacionar-nos amb les altres persones, és un espai privilegiat on s'adquireixen habilitats d'aprendre a viure i a conviure. Per això penso que si des de les escoles ja es posen eines per treballar els conflictes, la seva resolució està més garantida que si es fa cada vegada de manera diferent en funció de la persona que intervé.

El conflicte no té perquè sempre ser negatiu, sinó que també pot ser un element de canvi o una oportunitat de creixement tant de les persones com de l'escola. Per això, és important que els professionals i els alumnes tinguin habilitats i eines per resoldre'ls.

El problema no és el conflicte en si mateix, sinó la seva gestió. D'aquí va sorgir inicialment l'origen del tema del meu treball de recerca que portava per títol "La gestió dels conflictes a les escoles", ja que tenia molt d'interès en conèixer que s'estava fent al respecte, a les escoles de la nostra

població. Al realitzar la part pràctica inicial del treball, que va consistir en cinc entrevistes a les persones de referència del tema en les escoles, vaig realitzar una profunda reflexió sobre el treball que volia fer. D'entrada vaig descartar la idea de fer un anàlisi de la conflictivitat que hi ha a les escoles. Després vaig analitzar que la visió més positiva i que era realment una inversió era fer l'abordatge des de la prevenció. La prevenció permet fer una inversió a llarg termini i amb un efecte multiplicador. Es a dir, que es pot fer o que es pot treballar des de les escoles perquè l'alumnat disposi de més recursos i eines personals per tal de minimitzar els

conflictes o viure'ls des de la vessant més positiva de fer aprenentatges.

Un altre motivació que hem va portar a fer aquest treball va ser pensar que després d'acabar aquest treball tindrè més habilitats i coneixements per identificar els conflictes, saber perquè es produeixen i de quines maneres es poden evitar o es poden solucionar. Això serà molt enriquidor tant per la meva vida personal com per tenir-ho en compte en el meu futur com a estudiant o com a professional.

2. OBJECTIUS GENERALS

- Conèixer quines són les eines i metodologies utilitzades en la gestió de Conflictes de les escoles del municipi.
- Analitzar la situació present i comparar-lo amb l'àmbit legal de referència i el marc teòric per tal de detectar necessitats.
- Fer una proposta de "Projecte en valors i habilitats socials per la prevenció dels conflictes dins del marc de la convivència" per tal de dotar als alumnes de eines i recursos per la resolució positiva de conflictes.
- Col·laborar en la promoció de les habilitats socials com a recurs preventiu per facilitar la convivència dins i fora de l'escola.

3. MARC TEÒRIC

3.1. EL CONFLICTE:

Segons Núria Povill *"Un conflicte és una situació de tensió o hostilitat produïda per un desacord entre dues o més persones. En una situació conflictiva les emocions són altes, el nivell d'estrès és elevat i es poden arribar a produir una sèrie de conseqüències negatives, si no es gestiona bé i no s'utilitza com a font*

d'aprenentatge.”

El conflicte és una situació en què dues o més persones entren en oposició o desacord perquè persegueixen metes diferents, tenen interessos oposats, defensen valors contradictoris o diferents entre si o pretenen aconseguir simultàniament i competitivament el mateix objectiu. Es genera pel convenciment que cada un té la raó i que només val la seva. Apareix quan una de les parts vol imposar la seva voluntat en contra de la resistència de l'altra. És un estat en el que juguen un paper molt important les emocions i els sentiments.

«Sempre hi ha conflictes, no tracteu d'evitar-los sinó d'entendre'ls» Lin Yutang (filòleg Xinès, traductor de textos clàssics xinesos.)

Segons Remo F. Entelman, (doctor en jurisprudència i professor a la Facultat de Dret de la Universitat de Buenos Aires, dirigeix diversos cursos i carreres d'especialització en Assessoria Jurídica d'Empreses. Actua com a consultor governamental i com a membre de diverses comissions encarregades de promoure projectes legals de resolució de conflictes.) ens diu que *«el conflicte en general és una classe de relació social en què hi ha objectius de diferents membres de la relació que són incompatibles entre si.»*

L'activitat a l'escola genera una àmplia variabilitat de conflictes de tot tipus.

El conflicte té el seu propi cicle de vida: sorgeix, es desenvolupa, es tensa i explota. Sempre tenim responsabilitat en el conflicte tant si intervenim com si l'evitem. Moltes vegades intentem ignorar-lo, ens hi adaptem, hi busquem alternatives, etc.

Quan treballem de manera incorrecta un conflicte, ens pot crear més conflictes per tant és molt important disposar d'eines eficaces.

3.2. LES RELACIONS SOCIALS I EL CONFLICTE

El conflicte és una relació social. Max Weber la defineix com *«el comportament recíproc de dos o més individus que orienten, comprenen i resolen les seves conductes tenint en compte les dels altres»*. Les conductes recíproques objecte

d'estudi són les que es condicionen entre si. Existeix una classificació de diferents relacions socials:

- Permanents (ex.: entre familiars)
- Transitòries (ex.: amb el venedor d'una botiga)
- Contínues (ex.: dins d'un grup de futbol)
- Accidentals (ex.: amb un company de viatge)
- Ostensibles o públiques (ex.: el matrimoni)
- Ocultes o secretes (ex.: una associació il·lícita)

Distingim les relacions de conflicte d'altres que no ho són, quan els objectius de cada una de les parts siguin parcialment o totalment incompatibles, o tots o alguns membres de la relació ho sentin com a incompatible, es a dir, en moltes ocasions és la persona que te la percepció . Per altra banda , pot passar que els objectius siguin comuns o coincidents, llavors tindrem relacions que generaran cooperació .

3.3. DIFERÈNCIES ENTRE CONFLICTE I VIOLÈNCIA

Hi ha una tendència a confondre i considerar com a sinònims el conflicte i la violència. D'aquesta manera es considera un conflicte qualsevol la expressió de violència, d'altra banda l'absència de violència es considera una situació sense conflicte o inclús una situació de pau. En tot cas, des del punt de vista dels experts, aquesta situació es defineix com conflicte no per la seva aparença externa, sinó pel seu contingut, per les seves causes profundes.

Una de les primeres idees bàsiques és que no tota disputa o divergència implica un conflicte. Trobem molts exemples en situacions de la vida quotidiana, en les que

encara que hi ha contraposició entre les parts, no hi ha interessos o necessitats oposats. Per solucionar aquestes situacions s'haurà d'establir nivells de relació i canals de comunicació efectius que ens permetin arribar a consensos i compromisos. Parlarem de conflicte en aquelles situacions de disputa o divergència en les que hi ha contraposició palpable d'interessos, necessitats i/o valors. A aquesta contraposició la definirem com a problema, entenent que la satisfacció de les necessitats d'una de les parts impedeix la satisfacció de les necessitats de l'altra part. Com a conseqüència d'aquesta definició podem diferenciar dues situacions que es

confonen amb els conflictes reals: els pseudoconflictes i els conflictes latents.

Els **pseudoconflictes** es caracteritzen perquè no hi ha problema, tot i que les parts implicades poden creure que sí. Es tracta casi sempre d'una qüestió relacionada amb la mala comunicació, la desconfiança o els malentesos.

Per a solucionar els pseudoconflictes caldrà millorar la confiança i la comunicació per tal de que les parts entenguin que no hi ha problema, tot això amb l'objectiu final que les dues parts satisfacin les seves necessitats o interessos .

Els **conflictes latents** són aquells en que una o les dues parts implicades no tenen la percepció de contraposició d'interessos, necessitats, valors. O bé, no són capaços de que entrin en contraposició, per una qüestió de manca de força, consciència etc. Tot i això, aquesta contraposició existeix. Podem trobar molts exemples en la vida quotidiana, trobem moltes situacions en que existeix conflicte però aquest no s'aborda, no s'enfronten o ni tant sols es reconeixen com a tals perquè no hi han manifestacions d'enfrontament o violència. Això, provoca que el conflicte segueixi creixent fins arribar a posar-se de manifest en un moment en que les seves dimensions són grans, és impossible de gestionar i s'han destruït relacions

personals.

3.4. FACTORS QUE INTERVENEN EN EL CONFLICTE

És fàcil que es produeixi una situació de conflicte ja que d'entrada existeixen nou possibilitats de no entendre's a nivell comunicatiu

EMISOR

Entre el que penso ,
El que vull dir,
El que crec dir,
El que dic.

RECEPTOR

El que vull sentir,
El que sento,
El que crec entendre,
El que vull entendre,
El que entenc.

Quan una persona interactua amb un altre sempre es comunica. No es pot deixar de comunicar ja que les persones quan es comuniquen no només intercanvien informació sinó que s'estableix un tipus de relació que li don un sentit determinat a la informació i a la comunicació. Els silencis, el to de veu, la intencionalitat, l'activitat o la passivitat ,són interpretats pels altres i donen resposta als nostres missatges, donant feedback i reiniciant els processos. En la relació social és per tant impossible no comunicar-se. Inclús en les situacions en que no hi ha missatge verbal, les altres persones interpreten els nostres comportaments i els hi atribueixen algun significat que pot coincidir o no amb els que nosaltres volíem expressar.

Pot començar a crear-se interferències ja en el propi emissor, entre «el que vull dir» i el que finalment dic. O entre el que penso i el que dic. Entre el que crec dir i el que dic. A l'interactuar amb l'altre s'augmenta el nombre de possibilitats de no entendre's. Entre el que vol dir l'emissor i el que vol sentir el receptor, pot haver-hi una distància. O entre el que diu l'emissor i el que finalment entén el receptor. O entre el que creu dir l'emissor i el que creu entendre el receptor. La combinació de tots aquests factors fa que es puguin produir una gran quantitat de situacions on l'emissor i el receptor

acaben per no entendre's senzillament per un problema comunicatiu.

3.5. EL CONFLICTE COM A PROCÉS

El conflicte és un procés que té el seu origen quan les necessitats de les persones o col·lectius són antagòniques. D'aquí sorgeix el problema que és la **segona fase** d'aquest procés. Si aquest problema no s'afronta o no es resol, ens portarà a que comenci la dinàmica del conflicte. A partir d'aquest moment s'aniran afegint elements: desconfiança, malentesos, pors, manques de comunicació, etc. La **tercera fase**, es denomina crisi del conflicte, sol tenir una manifestació violenta i és per moltes persones el que s'identifica com a conflicte. La tercera fase, és la pitjor per resoldre conflictes d'una manera creativa i no violenta i a més no serveix com a experiència per a properes ocasions ja que manquen les condicions per a fer-ho d'una manera positiva: manca temps, tranquil·litat, distància, etc. El conflicte s'ha fet massa gran i difícil de resoldre. En aquesta situació es busquen respostes immediates sense reflexió prèvia i sense analitzar, que és el que passa i per què. Si esperem a intentar resoldre els conflictes en la fase de crisi les nostres perspectives de solucionar-los quedaran molt reduïdes. Es tracta per tant, d'adquirir una formació sòlida que ens permeti abordar els conflictes des de l'inici, disposant d'eines per tal de resoldre'ls de manera positiva.

3.6. TIPUS DE CONFLICTES

Hi ha molts tipus diferents de classificacions de conflictes, he seleccionat tres tipus en funció de la **forma**, segons els **tipus de relació** i **segons el grup**.

Els tipus de conflictes segons la **forma** poden ser pseudoconflictes, latents o manifestos. Segons les **relacions** es poden classificar en intrapersonals i interpersonals i segons el **grup** poden ser intergrupals o intragrups.

Segons la forma

Els **pseudoconflictes** és la situació en què hi ha un conflicte perquè dues persones

o parts estan enfrontades, però els interessos de cada part no són oposats, encara que les persones implicades tenen la percepció de que els seus interessos son incompatibles.

Els **conflictes latents** son aquells que existeixen però no es manifesten clarament.

El conflicte hi és, però una o les dues parts no perceben la incompatibilitat d'interessos, necessitats, valors, etc., o potser no són capaços d'enfrontar-los. Aleshores les persones no reconeixen que hi ha un conflicte perquè no hi ha hagut disputes, violència o desacord. Això produirà que el conflicte vagi creixent i acabarà explotant potser en el pitjor moment i possiblement amb una manifestació violenta. És a dir, el conflicte explota en un moment en què no es dóna cap de les condicions òptimes per solucionar-lo de manera positiva i satisfactòria per a tothom perquè s'ha fet massa gran. No s'ha d'esperar que els conflictes arribin a la fase de crisi.

Els **conflictes manifestos** es manifesten de manera clara.

Segons la relació que s'estableix entre els grups o les persones.

Conflictes intrapersonals: Són conflictes interns i individuals de cada persona .El conflicte existeix perquè la persona el viu com a tal. Estan relacionats amb creences limitants, dilemes emocionals, o bé contradiccions entre valors fonamentals i interessos d'una mateixa persona. Si no es resolen o es mantenen durant molt de temps, poden causar estrès o fins i tot trastorns psicològics.

Conflictes interpersonals: Són conflictes entre dues persones que s' enfronten per una tercera persona, una idea o un bé material que tots dos desitgen.

Conflictes grupals: El conflicte pot afectar a tres o més persones. El grup es considera petit si està format per unes 20 persones o menys.

En aquesta categoria queden inclosos tant els conflictes interns del grup, com els conflictes que es desenvolupen entre diferents grups enfrontats entre sí.

Els **conflictes intragrupals** són els que succeeixen dins d'un mateix grup. Solen ser provocats per un o més d'un membre del grup i els motius són diversos.

Els **conflictes intergrupals** són aquells que es produeixen entre grups. Solen ser conflictes de baixa intensitat i no permanents quan l'àmbit en el qual es produeix el conflicte no és l'habitual per cap dels grups. En canvi, si els grups són d'un mateixa entitat o organització aquest tipus de conflicte solen ser força competitius ja que es

pretén afeblir o desprestigiar a l'altre grup.

3.7. INTERFERÈNCIES QUE PROVOQUEN CONFLICTES

3.7.1. Com ens relacionem davant el conflicte.

El conflicte ens interessa i ens atrau quan és dels altres, en aquests casos, el primer que fem es saber que passa, ens podem posicionar a favor d'un o l'altre, ens pot divertir participar directa o indirectament, podem col·laborar en la seva difusió participant en la creació de rumors, podem afegint-se per encendre'l, podem està inquiets per la incertesa del resultat del conflicte o el podem obviar. Però tot això fins a cert punt, ja que no volem que ens afecti gaire i sobretot no volem córrer el risc que ens hi veiem implicats.

Si el conflicte es nostre, ja no ens atrau, produeix mal entesos, el podem augmentar amb els « i si... i si... » que m'imagino i es pot mantenir actiu o empitjorar per factors com la competitivitat negativa que pot existir entre les persones implicades.

3.7.2. Que escoltem

Existeix la teoria de les « quatre orelles de la comunicació », de Friedemann Schulz Von Thun (1944, Psicòleg alemany i científic de la comunicació) que explica que cada comunicació té quatre missatges :

1. **La informació.** Consisteix en les dades objectives, es a dir, el que realment dic.
2. **La manifestació d'un mateix,** es a dir, el que vull ensenyar de mi en el missatge. Es tractaria dels meus desitjos, interessos personals, necessitats,....
3. **La relació,** son els vincles que existeixen entre les persones que es comuniquen i la manera d'interactuar entre la persona que emet el missatge i la persona que el rep. No és el mateix un missatge emès amb vincles familiars o d'amistat que un entre persones desconegudes o si hi ha relacions de cooperació o de competició. El que vull aconseguir amb el missatge i finalment, la relació que existeix entre les persones que s'estan comunicant.
4. **L'apel·lació.** És el que vull aconseguir amb el missatge, es a dir, és el que

l'emissor vol aconseguir que faci el receptor.



Imatge de la Web oficial del professor Schulz Von Thun. Model de les quatre orelles.

Aquesta pot ser una eina important a conèixer per tal de fer una reflexió de les formes que tenim de comunicar-nos i de les diferències que hi ha entre el missatge emès pel emissor i el que rep la persona que l'escolta. Segons Reinhard Selten (Premi Nobel d'economia, 1944) afirma que « *negociar no es escoltar que diu l'altre part, sinó averiguar que vol* ».

El receptor pot escoltar el missatge amb una de les quatre orelles. Si el receptor escolta amb l'orella groga, es pregunta a si mateix: Que està pensant ell de mi, per parlar-me d'aquesta manera?. Llavors la persona pot entrar automàticament en un mecanisme de defensa d'acció – reacció i entrar en confrontació amb l'altre persona. En canvi si utilitzem l'orella verda permet entendre que el missatge que rebem, és el que la persona expressa de sí mateix. Nosaltres podem parar i preguntar-nos : Que li passa?. Això ens pot ajudar a triar conscientment una reacció determinada. L'orella verda és un recurs que ens permet guanyar la llibertat d'elegir si decidim respondre a una oferta d'entrar en un conflicte o decidim no participar.

3.7. 3. Que percebem:

La narració del conflicte és el relat de successos i esdeveniments que generalment segueixen l'estructura d'inici, nus del problema i final. És el conflicte l'element essencial que motiva el relat i tot gira entorn a la presentació, context,

problematització, solució i tancament.

El que percebem segons la programació neurolingüística (PNL), classifica les persones en visuals, auditives i kinestésiques (Grinder,J i Bandler,R 1979). Les persones visuals perceben el seu entorn mitjançant el sentit de la vista, es caracteritzen per parlar ràpid, amb to de veu alt. Les persones auditives, perceben millor el seu entorn mitjançant el sentit de l'oïda, adopten una posició d'escolta. Finalment, les persones Kinestésiques perceben el mon a traves dels sentits del tacte, gust i olfacte. La seva postura és més distesa, parlen més lentament i fan moltes pauses. Totes aquestes diferències fan que cada persona construeixi un mapa mental i pugin viure la mateixa realitat de maneres diferents. També hem de tenir en compte que la comunicació no verbal pot ser el 80% de la comunicació: expressions facials, gestos, postures. Quant dos persones entren en conflicte cada una d'elles es crea la seva pròpia història, perquè la persona s'ha de justificar. El que la persona construeix és per ell la seva veritat i això dificulta la solució del conflicte.

3.7. 4. Com parlem:

També interfereix directament en el conflicte, ja que per una bona comunicació, el llenguatge hauria de ser clar, positiu, precís i senzill. La paraula és el suport bàsic en el procés comunicatiu. Però el que passa és que una mateixa paraula pot tenir significats diferents per a persones diferents. Això es produeix ja que les paraules tenen un significat que inclou dos components: denotatiu i connotatiu. El component denotatiu inclou els fets, dades i objectes que la paraula senyala. El component connotatiu conté els sentiments i actituds associades a la paraula, és un aspecte més variable i per tant més difícil de desxifrar pel receptor del missatge, moltes vegades la càrrega emocional associada a la paraula pot ser no captada pel receptor. Dins de com parlem, pot passar que els objectius del que volem dir no estiguin ben definits o poc definits. En aquest cas es produeix una dispersió que provoca missatges ambigus amb que es pot perdre l'objectiu principal i acabar substituint-lo

per altres objectius diferents que acaben per desvirtuar el missatge.

3.7.5. Creences limitants:

Es tota creença sobre tu mateix que et limita perquè no et permet aconseguir alguns objectius o no et deixa desenvolupar tot el teu potencial (Rodriguez, E. 3013). El que et dius a tu mateix que no podràs fer, els pensaments sobre tu mateix, no son producte de cap fet real o demostrat. Aquestes creences es generen a la infantesa, son pensaments associats a idees o sentiments que donem com a certs quan som petits i que mantenim o adquirim al llarg de tota la nostra vida. Són creences que hem construït com a veritat sobre nosaltres mateixos i que condicionen els nostres pensaments i les nostres accions cap allò que creiem.

Moltes s'adquireixen mitjançant experiències passades, altres les hem après de persones que han estat un referent per nosaltres, altres provenen dels nostres valors fonamentals.

Les creences limitants poden ser origen de conflictes interns, és a dir, amb nosaltres mateixos, també actuen com a filtres de com analitzem la realitat que ens envolta. El conflicte viscut com quelcom negatiu també forma part de les nostres creences limitants.

3.8. ESTILS COMUNICATIUS

Existeixen diferents estils comunicatius que podem identificar.

Passiu: actuem de manera passiva quan no expressem el nostre punt de vista (Trevithick, Pamela. 2006), no ens atrevim a dir el que pensem o no mostrem el nostre desacord.

Aquest estil s'utilitza per evitar un possible conflicte que ens incomoda, per por a quedar en evidència, per no implicar-nos en alguna cosa que pensem que pot tenir efectes negatius per nosaltres, per por a ferir els sentiments dels altres. En aquest estil comunicatiu es dona sempre prioritat a les preferències dels altres sobre els

pròpies.

Però com ja hem vist en l'apartat de la comunicació, encara que fem un silenci com

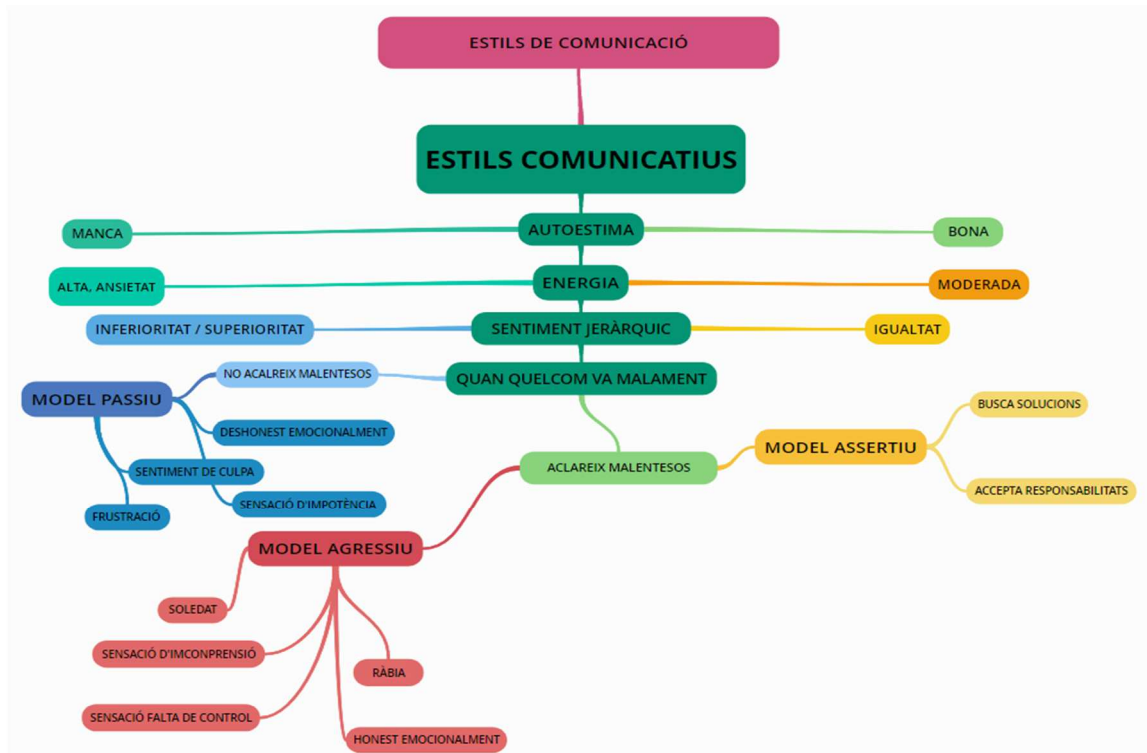
a resposta, també ens estem comunicant. Aquest estil comunicatiu acaba provocant emocions com la frustració, la ràbia, la tristesa, la venjança etc.

Agressiu: defensem el nostre punt de vista a qualsevol preu i de qualsevol manera. S' intenta imposar el criteri o les idees personals. No escoltem o fins i tot fem veure que escoltem. La persona pot acabar cridant i sense mesurar les paraules les diu. Aquest estil comunicatiu mantingut en el temps pot acabar provocant emocions com la ràbia, culpa i la tristesa.

Assertiu: expressem allò que pensem i sentim des de el respecte a l'altre i a un mateix. La persona és capaç de dir el que pensa i sent sense ser ofensiu. No hi ha por a mostrar desacord perquè se esta convençut i segur de les pròpies conviccions. També s'està disposat a escoltar als altres amb respecte encara que no s'estigui d'acord amb el que diuen. La persona es capaç de dir no sense sentir-se culpable

i es capaç de gestionar el conflicte des de la calma i l'escolta.

L'assertivitat és la manera més adequada i sana de comunicar-se amb els altres.



Imatge de la web: https://www.goconqr.com/p/4692009-ESTILS-COMUNICATIUS-mind_maps

Fins aquí hem vist que és un conflicte i hem descobert que és inherent a les relacions humanes. Seguidament analitzaré com podem abordar la seva gestió i per això he fet una cerca de quines eines disposen a les escoles per fer l'abordatge. En aquest sentit, he tingut la grata sorpresa de veure que el departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya ha realitzat un ampli treball i disposa d'una pàgina web a disposició de tothom en que trobem gran quantitat de recursos que s'han treballat des de quatre línies d'abordatge : prevenció, detecció, valoració i intervenció.

3.9. ACTITUDS DAVANT EL CONFLICTE

Hi ha cinc grans actituds davant el conflicte: competició, acomodació, evasió, cooperació i negociació.

1. **Competició (jo guanyo/ tu perds):** Es tracta d'una actitud en la que tot es vàlid per tal d'aconseguir els objectius d'una de les parts. No importa que per aconseguir-

ho es tingui de passar per sobre de l'altre i trepitjar-li els seus drets fonamentals. En el model de la competició allò important és que un guanyi i per això els altres han de perdre. La pèrdua pot suposar l'exclusió, la discriminació, el menyspreu, l'expulsió, etc. En aquesta actitud, no se li dona importància a com queden d'afectades i malmeses les relacions entre les persones.

2. **Acomodació (jo perdo/ tu guanyes):** En aquesta actitud, la persona no posa per sobre els seus objectius, per tal de no confrontar-se amb l'altre part. És un model molt freqüent, moltes vegades es confon el respecte, la bona educació amb el fet de no fer valer els nostres drets per tal d'evitar la tensió o el malestar que això provocaria. La persona va suportant la situació fins que ja no pot més i llavors s'autodestruïx o destrueix a l'altra part.

3. **Evasió (jo perdo/ tu perds):** aquesta actitud es caracteritza per no afrontar els conflictes per por o per pensar que es resoldran per si sols. És el que s'anomena vulgarment com «posar el cap sota l'ala». Tot i això, ja hem vist que els conflictes tenen la seva pròpia dinàmica i una vegada iniciada no es solucionen per si sols, és per tant, una mala estratègia.

4. **Cooperació (jo guanyo / tu guanyes):** és l'anomenat «win- win». En aquesta actitud és important aconseguir els propis objectius però també és important mantenir la relació. Cooperar no és el mateix que acomodar-se a la situació, no pot ser renunciar a allò que per nosaltres és fonamental. De fet, és important aprendre a no cedir en allò que és considera fonamental. Altra cosa diferent és que com es tracta de que tots guanyin, es pugui cedir en allò que és menys important.

5. **La negociació:** arribar a la cooperació plena és molt difícil, per això existeix la negociació. En ella es busca que les dues parts implicades guanyin en allò que es considera fonamental. Si una de les dues parts no té la convicció de que ha guanyat allò fonamental, no estariem treballant en un model de negociació, sinó en el de competició o el d'acomodació .

De totes maneres, cal destacar que cap d'aquestes actituds es dona habitualment,

d'una forma única.

3.10. APRENDRE A TREBALLAR LA PERSPECTIVA POSITIVA DEL CONFLICTE

Descobrir que els conflictes són una oportunitat de canvi , un moment idoni per aprendre a construir un altre tipus de relacions, una preparació per afrontar la vida, aprenent a respectar els nostres drets d'una manera no violenta.

En general, hi ha una tendència a entendre els conflictes com alguna cosa negativa que s'ha d'evitar. Aquesta creença és cultural i ja hem vist que forma part de les nostres creences limitants i està basada en els següents aspectes:

-Tenim tendència a relacionar el conflicte amb la manera en la que habitualment hem vist que es solen resoldre: la violència o la anul·lació i destrucció d'una de les parts . Des de les primeres edats de la vida, els models que hem vist han estat en aquesta direcció.

- La majoria de persones sap que abordar un conflicte significa gastar molt temps, moltes energies i molt desgast emocional. I personal.

- Generalment les persones sentim que no hem estat educats per gestionar els conflictes d'una manera positiva i per tant, existeix un sentiment generalitzat de que

ens manquen eines i recursos per tal d'afrontar-los amb èxit.

- Per últim, la resistència al canvi és un tret bastant generalitzat a la nostre societat, encara que el conflicte sigui evident, es prefereix mantenir-lo abans d'assumir els riscos que comporta implicant-se en un procés de canvi i transformació. En general, podem afirmar que tothom es sent més segur a les seves zones de confort.

D'entrada, hem d'assumir de manera natural que el conflicte és inherent, intrínsec i ineludible en les relacions humanes, per tant, hem d'invertir esforços en gestionar-lo perquè quan l'evitem, segueix el seu curs i es fa cada vegada més gran i difícil de resoldre'l.

Tot i així, el conflicte es pot abordar d'una manera positiva ja que, vivim en un món en que la diversitat, la diferència, la cooperació i la solidaritat està molt present i això fa que sigui una font de creixement mutu. Conviure amb aquesta diferència fa que hi hagin opinions contrastades i per tant disputes, divergències i conflictes. A traves del conflicte la societat pot avançar cap a models més cooperatius i més solidaris.

Hem de considerar el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge. Si el conflicte és

quelcom inherent en les relacions humanes, aprendre a gestionar-lo de forma no violenta serà quelcom fonamental com a eina de transformació personal i social.

3.11. EFECTES COL-LATERALS DELS CONFLICTES

Els conflictes que no gestionem poden produir :

- Insatisfacció en les persones. Perquè al no resoldre el conflicte, aquest es perpetua en el temps i les dues posicions es polaritzen, és a dir, es situen en els extrems.
- Hostilitat i aïllament entre persones. Quan el conflicte és entès com una batalla, ha d'haver un guanyador i un perdedor. El derrotat sentirà ressentiment i desig de venjança.
- Pèrdua de confiança i confrontació de les relacions personals.
- Competicions internes. La no resolució de conflictes pot crear un clima de

competició negativa entre els alumnes.

- Ineficiència, manca de bons resultats acadèmics ja que les emocions estan molt augmentades i això provoca una baixada del rendiment escolar.
- Mal clima a les aules per augment de la conflictivitat.

3.12. HABILITATS SOCIALS DAVANT EL CONFLICTE.

Existeix diferents definicions de que és una habilitat social, citaré a continuació algunes de les més significatives:

- *“Conjunt de conductes identificables, apreses, que utilitzen els individus, en les situacions interpersonals, per obtenir o mantenir el reforç de l' ambient” (Kelly, 1982).*
- *“La capacitat que el individu posseeix de percebre, entendre, desxifrar i respondre als estímuls socials en general, especialment a aquells que provenen del comportament dels demás.” Blanco (1983).*
- *“El procés pel qual la gent es relaciona de forma eficaç o hàbil amb els*

demés”. Spitzberg y Cupach (1985).

- *“La conducta socialment hàbil es un conjunt de conductes emeses per un individu en un context interpersonal que expressa els sentiments, actituds, desitjos, opinions o drets d'aquest individu d'una manera adequada a la situació, respectant aquelles conductes als demés, i que generalment resol els problemes immediats de la situació mentre minimitza la probabilitat de problemes futurs.”* Caballo (1987, 1993).
- *“Aquella que possibilita a un individu relacionar-se adequadament amb les persones del seu entorn”.* Gismero (2000).
- *“Comportaments apresos que es manifesten en situacions de interacció social, orientats a l'obtenció de diferents objectius, pel que han d'adequar-se a les exigències situacionals”.* Garcia Saiz y Gil (2000).

A l'analitzar-les podem concloure que totes elles comparteixen una sèrie d'elements i característiques:

1. Les habilitats socials són conductes apreses, socialment acceptades i que permeten la interacció amb els altres.
2. Són totes aquelles capacitats que ens ajuden en les nostres relacions amb els demés, que ens permeten interactuar amb normalitat a la nostra vida diària.
3. No es tracta per tant de simples normes d'educació sinó de formes de comportament que ens ajuden a adaptar-nos a la societat amb eficàcia reduint les situacions de conflicte.
4. L'avaluació, interpretació i entrenament de les habilitats socials ha d'estar integrat amb el context social ja que varia en funció de les cultures.

Per tal d'afavorir que els alumnes disposin d'habilitats socials que els ajudin a

gestionar els seus conflictes he seleccionat les següents habilitats socials:

- Habilitats de comunicació
- Respecte
- Responsabilitat
- Saber fomentar la confiança
- Habilitat per motivar
- Empatia
- Flexibilitat mental
- Construcció de relacions
- Treball en equip

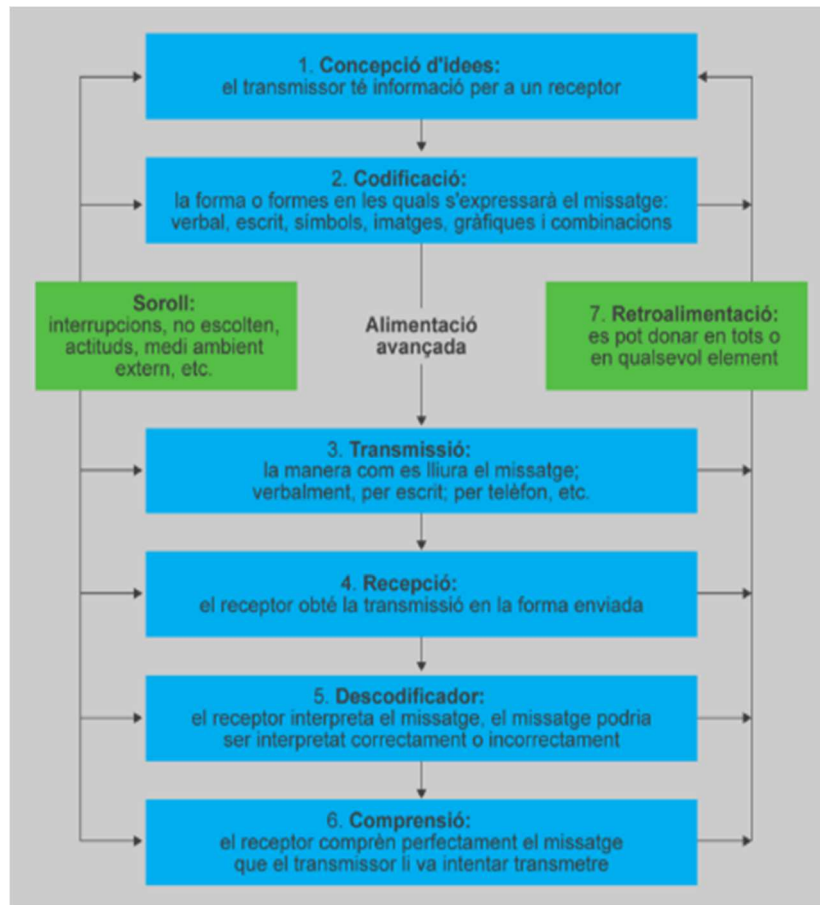
Passem a analitzar cada una d'aquestes habilitats.

3.12.1. HABILITATS DE COMUNICACIÓ

La majoria de vegades, els conflictes provenen de malentesos, interferències i manca de comunicació. Per tal de minimitzar-los, és important que hi hagi una comunicació fluida i comprensiva entre els educadors, la família i els nois i noies.

Es defineix el procés comunicatiu com a l'intercanvi de informació entre dos o més persones. El procés és bidireccional, per una part, un procés de l'elaboració de la informació (codificació) per part del emissor, que és transmesa per diversos canals (visuals, vocals, gestuals, facials, posturals, etc.); i per altre, la recepció d'aquesta informació i la seva interpretació mitjançant un procés de descodificació per part del receptor. D'aquesta forma, el receptor codifica i envia nova informació, repetint-se el

procés anterior, d'aquí la seva bidireccionalitat.



Passos del procés de comunicació. Materials F.P. Institut Obert de Catalunya

És molt important per l'èxit de la comunicació, que l'emissor estableixi una estratègia per aconseguir cinc objectius del receptor : Presti atenció, compregui el missatge, valori el contingut del missatge, accepti i actui. Aquest objectius tenen una jerarquia, de manera que sinó s'aconsegueix el primer, no podrem aconseguir el segon i així successivament.

Per exemple, si la persona no comprèn el missatge no podrà respondre adequadament.

L'emissor pot comprovar que la comunicació està sent efectiva mitjançant un procés de retroalimentació o feed-back que li permet rebre la informació necessària de la

interacció amb el receptor.

3.12.1.1. Els axiomes de Palo Mato

Un axioma és una proposició que es dona per vàlida i s'accepta sense necessitar una demostració. Els Axiomes de Palo mato van ser escrits per Paul Watzlawick (1921-2007.Psicòleg i filòleg va ser un dels principals autors de la Teoria de la Comunicació Humana).

Segons Watzlawick hem de tenir en compte els següents principis bàsics en la comunicació.

Axioma 1. És impossible no comunicar.

Comunicar no és només el que es diu sinó també tots els comportaments.

Axioma 2. Tota comunicació implica dos aspectes: Què es diu i Com és diu.

Tota comunicació té un nivell de contingut i un nivell de relació.

Axioma 3. La comunicació és un procés cíclic en que cada part contribueix a la continuïtat del intercanvi.

Axioma 4. La comunicació humana implica dos modalitats: la digital o llenguatge verbal i l'analògica o llenguatge no verbal. Quasi sempre apareixen juntes en una comunicació.

En la comunicació existeixen sempre elements verbals i no verbals. La compenetració entre els dos elements és un element central per garantir una adequada comunicació.

Per elements verbals s'entén el contingut, el que diem. Mitjançant els elements verbals comuniquem idees, donem informació sobre fets personals, descrivim o expressem els nostres sentiments, fem preguntes, demanem informació.

Els elements no verbals fan referència al com comuniquem aquest contingut. Inclou característiques de la veu (to, volum etc.) la postura corporal i els gestos, el contacte visual (expressió facial, mirada) , el somriure...I els indicadors informatius que

apareixen en el context en el que es fa la comunicació com la roba, el lloc de la taula on s'asseu la persona, el perfum que porta...

Els dos elements, verbal i no verbal, són importants per la comunicació i ha d'haver coherència entre ells. Si existeix contradicció entre ells, el que més informació ens dona normalment, és el no verbal, que serà el dominant en la interpretació que el receptor fa del missatge. Segons Albert Mehrabian (psicòleg) l'impacte d'un missatge prové en un 55% dels moviments que l'emissor fa amb el cos, principalment de l'expressió facial. La veu (volum, to, timbre de la veu...) es considera que representa un 38% a l'impacte del missatge. El factor verbal, representa només un 7% de l'impacte del missatge.

Axioma 5. Els processos de comunicació són simètrics o complementaris, depenent de si la seva relació es basa en la igualtat o la diferencia .Una comunicació complementària s'estableix quan hi ha alguna relació d'autoritat entre els que es comuniquen (Cap- treballador, pare- fill...) Una comunicació és simètrica quan es produeix entre persones amb igualtat de condicions (amics, germans...)

3.12.1.2. Interferències en la comunicació

Durant aquest procés comunicatiu ens podem trobar amb sorolls de l'entorn o amb interferències de les pròpies persones que interaccionen, el que dificulta i altera la

comunicació. En aquest procés comunicatiu és on s'originen gran part dels conflictes.

Els sorolls de l'entorn són fenòmens capaços d'alterar l'ànim o l'atenció de les persones. Les interferències són de tres tipus: cognitives, emocionals i socials. En la interferència cognitiva, el problema de la persona es que no és entès per l'altre, bé per la incapacitat d'expressar-se de manera comprensible o per la incapacitat del receptor d'entendre'l.

La interferència emocional consisteix en una reacció emocional desagradable de

l'emissor o del receptor que influirà negativament en la comunicació.

La interferència social pot produir-se quan existeix una gran diferència sociocultural entre les persones que es comuniquen.

3.12.1.3. Recursos per fer més eficaç la comunicació

Hi ha diferents recursos, tècniques i habilitats que ens permeten millorar la comunicació.

A continuació, explicaré alguns dels més rellevants:

- **Utilitzar un llenguatge precís.** Expressar-se amb claredat, utilitzant els significats denotatius de les paraules i donant informacions complementàries que ajudin a comprendre el component emocional que hi ha darrera de les paraules.
- **Com fer una escolta activa.** La persona que escolta és l'element principal perquè existeixi comunicació. Perquè l'escolta activa sigui efectiva ha de ser selectiva: saber quan hem d'escoltar, saber quan no hem d'escoltar, saber quan tallar.

Amb l'escolta activa donem a entendre al nostre interlocutor que l'estem atenent i entenent, intentant motivar a l'emissor perquè segueixi parlant i informant, que se senti a gust donant informació, a més de reconèixer els sentiments de l'altre i identificar el moment en que l'altre persona desitja que passem a la posició d'emissor.

L'escolta activa és especialment útil a l'hora de motivar l'interlocutor perquè parli, per conèixer a algú o per identificar un problema, així com si és necessari neutralitzar sentiments o verbalitzacions agressives, calmar a l'interlocutor i promoure una

relació positiva, donant a entendre que ens interessa allò que se'ns està comunicant.

3.12.1.4. Com denegar una petició

Al enfrontar-nos a una situació de conflicte, es molt important tenir molt clar quin és el nostre objectiu així com la necessitat de mantenir el control emocional, procurant que la relació entre les dues persones quedi en bon estat.

En ocasions en la vida diària és necessari negar-se a alguna petició. Aquesta negativa és costosa en general perquè la persona se sent incòmode. Existeix una estratègia “per dir no” amb poca implicació de la part emocional. Per això es convenient seguir la següent seqüència:

1. Escoltar la petició (escolta activa). Tenint en compte les expressions no verbals: no manifestar enuig.
2. Empatitzar amb la persona i/o reforçar la relació, dient alguna cosa bona de la persona o de la relació.
3. Expressar amb un missatge “jo” l'objectiu de la persona, la seva negativa concreta sense utilitzar un excés de justificacions.
4. Suggestir alternatives. Aquesta última fase és molt important, tenint en compte que les alternatives que es presenten han de ser possibles.

Tot i això poden sorgir alguns problemes que podem solucionar amb altres habilitats comunicatives:

1. Si la persona insisteix, podem utilitzar la tècnica del “disc ratllat” que consisteix en repetir una i altre vegada el mateix missatge, sense introduir més arguments.

Mentre s'utilitza aquesta tècnica han d'incorporar-se senyals clares d'empatia i de que en la nostra posició no hi ha res personal, senzillament és el que creiem o pensem.

2. Si existeix xantatge emocional o manipulació, hem de suggerir un acord parcial en el

que assumim una part de la petició i li oferim a la persona atendre a aquesta part. La idea és mantenir-se en una posició ferma, llençar cables efectius i empàtics però sense perdre la fermesa de la postura.

3. Si no es tenen clar els objectius, es preferible aplaçar la decisió, deixant ben clar que la decisió queda pendent.

3.12.1.5. Comunicació no violenta de Rosenberg.

L'objectiu de la comunicació no violenta o també anomenada Comunicació Empàtica és crear una connexió humana de qualitat en la que les necessitats de tots els individus involucrats son importants i son satisfetes mitjançant un desig sincer de contribuir al benestar dels demès.

El Dr. Marshall Rosenberg, psicòleg americà, aprofundeix en la idea que existeixen dos enfocaments i dos llenguatges diferents:

Enfocament analític- Llenguatge que Separa. Es basa en l'ús de paraules que impliquen judici: jutjar, ordenar, diagnosticar, comparar, hauries de, culpabilitzar, merèixer un càstig, negar la responsabilitat.

Rosenberg diu que les paraules separen i creen distàncies quan en lloc d'escoltar les necessitats i els sentiments que hi ha al darrera, el que escoltem son els pensaments i els judicis que nosaltres creiem que té la persona que parla. El llenguatge que separa compren :

1. Jutjar o Criticar– Utilitzar paraules que condemnen a la persona . Ex: “ Sempre fas les coses precipitadament”
2. Ordenar – No donar opció a les demès persones a dir que no. “Vine a casa ara mateix”.
3. Diagnosticar – Utilitzar paraules que ens indiquen que la persona té defectes. Ex: “Ets molt despistada”.
4. Comparar – Comparar a dues persones basant-nos en les característiques d'algú

altre. Ex: “ Aprèn de la teva germana que sempre treu bones notes”.

5. “Hauries de...” – Utilitzar frases que impliquen que s'han deixat de fer coses o que hi ha coses pendents. Ex: “ Hauries d'anar a veure la teva avia més sovint”.

6. Culpabilitzar.– Pensar que jo soc el responsable del problema o que l'altre persona és responsable del problema en lloc de descobrir la necessitat i buscar una solució.

7. Merèixer un càstig – Pensar que tant nosaltres com els demès mereixem un càstig o una recompensa. Ex: “Es mereix un bon càstig per la seva actitud”.

8. Negar la Responsabilitat – Pensar que tenim que fer alguna cosa perquè algú més ens ho condiciona. Ex : “ El vaig esbrincar perquè ell va començar primer”.

Enfocament en sentiments i necessitats - Llenguatge que Connecta. Rosenberg diu que les paraules apropen a les persones quan el que les escolta no fa interpretacions i només es dedica a escoltar les necessitats i sentiments que hi ha darrera les paraules.

1. ¿Què està viu en tu o en mi? Enfocament basat en els sentiments i les necessitats de la persona.

Ex: a) Quan veig roba bruta llançada per l' habitació, em sento frustrada perquè necessito que hi hagi ordre.

b) Quan em parles amb un to de veu brusc, sento dolor perquè necessito respecte.

2. ¿Què podem fer per fer la nostra vida més plaent? Fer peticions.

Ex: a) ¿Em faries el favor de portar la roba bruta a la rentadora ?

b) Pots baixar la veu ?

3.12.2. RESPECTE.

Implica acceptar a la persona tal i com és, amb els seus sentiments i experiències.

“És l'absència d'interferir o modelar, a més del respecte e interès positiu cap l'altre.

És una acceptació total de la persona i les seves conductes, que genera un clima de seguretat, que permet a la persona explorar en el seu interior sense por” (Rogers,1980).

El respecte és l'actitud de reconèixer els drets de les persones, opinions, identitat, manera de pensar... És la base fonamental per a aconseguir una convivència pacífica i justa entre totes les persones que formen un col·lectiu.

És tracta d'una habilitat social bàsica que és de gran utilitat en la interacció interpersonal i en la gestió de conflictes. La manca de respecte pot generar conflictes. El respecte ens ajuda a col·locar-nos en una posició lliure de prejudicis i de judicis de valor que al mateix temps ,hem vist que és un dels aspectes que faciliten la comunicació amb les persones. Cal aclarir que acceptar no és el mateix que aprovar .El que s'accepta és a la persona, encara que no hi ha perquè aprovar la seva conducta, es a dir, el que aquella persona fa.

El respecte comprèn : El respecte a un mateix, respecte als altres i respecte a l'entorn.

Respectar-se a un mateix és conèixer i valorar les pròpies qualitats, valors, atendre

les pròpies necessitats i acceptar els nostres errors.

Què facilita el respecte:

- Utilitzar la conversa i el diàleg com a base del respecte.
- Ser capaç de fer una escolta activa.
- Donar reconeixement a les altres persones.

3.12.2.1. AMB LA R DE RESPECTE - Resum de la conferència impartida per Juanjo Fernández el dijous 23 de novembre del 2017 a un centre educatiu del municipi.

Contra l'assetjament, comunicació assertiva i respecte per part de tothom!

Els alumnes es relacionen a l'escola i fora d'ella, i en aquestes relacions poden ser –com els adults- passius, agressius o assertius.

En ocasions es produeixen situacions d'assetjament, que poden tenir greus conseqüències, immediates i a llarg termini. Però podem fer moltes coses en el terreny de la prevenció i de l'actuació, detectant, identificant, ajudant, prenent posició... i educant els fills també des de l'exemple personal! Aquesta xerrada pretén donar una informació acurada per desfer tòpics tot evitant l'alarmisme i fent propostes concretes des d'uns perspectiva constructiva i positiva, per conviure amb la gent, desmuntant l'assetjament!

Quan es produeixi un conflicte primer de tot s'haurà d'anar a la persona agredida però després a la persona agressora ja que així obtindrà l'atenció que necessita. Cal treballar amb els agressors i no des de la banda del castic sinó amb el diàleg. A més

a més, el càstig es molt perjudicial ja que si s'aplica, pot ser que llavors el agressor esperi estar sol amb la víctima per agredir-lo i així actuar amb més força.

L'assetjament és molt difícil de tractar i de detectar, a més pot tenir seqüeles.

En molts casos, ens preguntem perquè una persona assetjada no diu el que li estan fet, això és degut a que la persona agredida pot tenir pors: a represàlies dels companys, per por al que diran els pares, per vergonya, perquè pot pensar que potser s'ho mereix, no sap com ho ha d'explicar o una important falta de comunicació entre ell/a i les persones del seu voltant.

Les solucions que podríem fer per tal d'ajudar a l'agredit serien actuar immediatament, donar-li suport, confiar amb ell, escoltar-lo, reforçar l'autoestima i obtenir noves amistats tant dins com fora del centre educatiu. La pròpia persona també ha de prendre mesures, les solucions que podria dur a terme serien; prendre

nota dels llocs i els fets esdevinguts, no identificar-se amb els sobrenoms que li posen, inventar i practicar respostes per tal de contestar a la persona agressora més eficient i eficaçment i finalment, respondre-li amb indiferència.

Els observadors de la situació poden ser: partidaris (és a dir, es posicionen), espectadors, defensors actius, defensors passius i seguidors.

A fi que aquestes persones ajudin a la persona agredida hauran de trencar la conspiració del silenci.

A les escoles per tal de treballar en aquest àmbit es podrien crear un clima de diàleg entre l'alumnat, utilitzar la mediació en la resolució dels conflictes, fer tutoria, minimitzar els riscos i marcar el respecte com a eina fonamental de l'educació i la convivència en la societat.

De cara als pares les coses que no s'han de fer davant un fill agredit; és tancar la situació i negar els fets, convèncer a l'agredit que li fan per enveja, que perdi la calma insultant, dir-li que utilitzi la violència i canviar-lo d'escola.

Un apartat molt interessant que va explicar en Juanjo Fernández, va ser «Donem-nos de baixa de l'escola de l'assetjament», parlava sobre que eliminéssim de les nostres vides l'esport amb crits, les observacions sobre col·lectius, les discussions amb els veïns i amics, la conducció violenta, les teories sense argumentació, els acudits masclistes, feministes i racistes, els videojocs agressius i les novatades. Per

tal que així els nens i nenes no ho agafessin com a exemple les actuacions dels seus pares i les volguessin copiar.

3.12.3. RESPONSABILITAT.

És la capacitat per portar a terme els compromisos adquirits i assumir les conseqüències de les pròpies accions. La responsabilitat és un aspecte fonamental per actuar com a persones autònomes. Per ser responsables, hem de comprometre'ns, decidir el que s'ha de fer i actuar en conseqüència. Cal tenir una actitud responsable en tots els àmbits. També en l'àmbit del conflicte ja que tenim la responsabilitat de regular els nostres propis comportaments envers a nosaltres i als altres.

3.12.4. SABER FOMENTAR LA CONFIANÇA

La confiança és un sentiment cap a les altres persones que ens porta a la creença que compliran els acords en què es basa la relació o que seran capaces de fer una tasca concreta. La societat es basa en uns lligams de confiança mínims que permeten la convivència i l'establiment d'unes normes comunes.

Es reforça amb l'experiència, és a dir, una persona que ha generat confiança en una ocasió, tendirà a generar major confiança en properes ocasions.

La confiança és un aspecte molt potent i transformador. Les relacions personals basades en la confiança generen compromís, seguretat i responsabilitat.

3.12.5. HABILITAT PER MOTIVAR

Per motivar és necessari donar importància a la informació positiva, identificant i reforçant els comportaments adequats. No només aquells que siguin excepcionals sinó també els habituals. És precís descriure, ser concret i específic, ressaltant el comportament que es considera adequat, expressant-ho amb "missatges tipus jo"

(“m'alegra veure que... em sento bé quan veig que ...”). És important reforçar l'esforç de forma explícita i selectiva, sent consistent en el que es diu i com es diu. Resulta adequat utilitzar expressions socials positives: “molt bé”, “el felicito”, “s'ha esforçat molt”.

És molt important utilitzar missatges tipus jo perquè expressen les opinions, desitjos i sentiments de la persona, faciliten la relació entre alumnes, entre alumnat i professorat, la negociació, la cooperació i promouen la disposició al canvi de conducta de les persones perquè no avaluen negativament a l'altre persona i per tant no danyen la relació. Cal evitar per tant els missatges “tu” perquè expressen una crítica, jutgen i ataquen, responsabilitzant a la persona de algun fet negatiu.

3.12.6. EMPATIA

L'empatia és la capacitat de comprendre les emocions i els sentiments dels altres per un procés d'identificació amb la persona o el grup amb que ens relacionem.

Demostrar interès personal, conèixer a fons les característiques de la persona i entendre les seves necessitats. Dedicar-li temps.(A Zeithaml, Parasuraman).

La empatia és especialment útil quan detectem estats emocionals que poden fer interferències negatives en la comunicació, serveix per reduir la hostilitat, per enfrontar el desànim i per aconseguir la confiança de l'altre. Una relació empàtica augmenta la col·laboració. Quan una persona amb capacitat empàtica se li presenta una situació difícil, serà capaç de detectar-la i podrà adonar-se'n de que allò que es diu no correspon exactament amb allò que l'altre sent. A partir d'aquesta interpretació

podrà obrar en conseqüència.

3.12.6.1. Elements de l'empatia

- Comprensió dels altres: detecció dels sentiments i expectatives dels altres.
- Comprensió social: capacitat de realitzar una lectura de les emocions i relacions d'un grup o persona.
- Desenvolupament dels altres.
- Detecció del que els altres necessiten desenvolupar.
- Aprofitament de la diversitat: foment i valoració de la riquesa que prové de les diferències individuals.

3.12.6.2. Punts essencials de l'empatia

- Treballar l'atenció i l'escolta. És precís proposar com a valor l'interès per les persones per allò que són i no pel que tenen. Posar el valor en l'ésser humà.
- Mantenir la distància emocional adequada per poder mantenir una influència tranquil·litzadora.

- No prejutjar els pensaments i sentiments dels altres
- No emetre judicis morals ni censurar el que es diu.
- Mostrar interès per l'altre
- Mantenir una escolta activa.
- A l'inici de la relació empàtica, manifestar comprensió. Exemple: la persona pot dir: "crec que entenc el que m'expliques".
- Orientació a l'acció. La persona ha d'orientar-se a actuar fent-se preguntes del tipus:

com puc ajudar?.

- No interrompre mentre ens estan parlant.

3.12.7. FLEXIBILITAT MENTAL

Aquesta habilitat social es defineix com “ l'habilitat per adaptar-se i treballar eficaçment en diverses situacions i amb persones diferents”. La flexibilitat consisteix en donar-nos conta que el que fem en una situació determinada no funciona i hem de modificar la nostra conducta, pensament i opinions per tal d'adaptar-nos a l'entorn i a les noves situacions.

És una habilitat que és pot millorar amb l'aprenentatge de tècniques i que resulta de gran importància en la capacitat per resoldre conflictes. Una bona flexibilitat mental ens ajuda a adaptar-nos amb més rapidesa al canvis, permet mirar la realitat des de diferents perspectives i poder trobar varies solucions a un mateix problema. La resistència al canvi és una de les principals fonts de problemes i conflictes. Les persones flexibles toleren millor els errors, tenen més facilitat per posar-se en el lloc de l'altre i poden arribar més fàcilment a acords comuns. Tenir flexibilitat mental facilita les relacions amb altres persones.

3.12.8. CONSTRUCCIÓ DE RELACIONS

Es defineix com la capacitat per crear i mantenir contactes amistosos amb persones. Aquesta habilitat social és relacional i tracta de la manera en que una persona estableix relació amb els altres.

Entre les necessitats de la persona està la de construir vincles afectius i socials per sentir-se psicològicament segur i acompanyat en lloc de sol i abandonat (López i

Fuentes, 1994).

En aquest procés de desenvolupament de la construcció de relacions interpersonals, exerceix un paper rellevant la família en els primers anys i durant els anys posteriors, entren en joc altres figures com són els companys, els iguals, el professorat i l'escola. Aquesta habilitat es desenvolupa i s'aprèn, gràcies a la interacció amb altres persones.

L'escola és un lloc privilegiat per fer aquest aprenentatge donat el gran nombre d'interaccions socials que si produeixen. És un aprenentatge mitjançant l'experiència directa i del reforç positiu o negatiu que provoca.

3.12.9. TREBALL EN EQUIP

Aquesta habilitat es defineix com la capacitat de treballar i fer que altres treballin, col·laborant entre ells.

Treballar en equip implica prendre decisions en comú, participar en reunions per analitzar problemes i compartir diferents metodologies de treball.

El treball en equip és un procés cooperatiu. Cada membre realitza les funcions i tasques per les que està preparat en funció de la seva formació acadèmica. Però el treball en equip té un valor afegit, el que es denomina sinergia. La sinergia es la creació d'un resultat positiu addicional que es produeix al treballar en equip i que és superior al que s'obtindria si el mateix treball es realitza pel mateix nombre de persones que haguessin treballat de forma individual. És a dir, quan les persones s'uneixen per treballar amb un objectiu comú, el resultat es superior a la suma individual de les parts.

El treball en equip té 5 característiques principals:

- a) Els membres són interdependents entre sí, interactuen entre ells i tenen habilitats que es complementen.
- b) Coordinació. El grup ha de treballar de forma organitzada per tal d'obtenir un objectiu comú.
- c) Diàleg i comunicació. Els membres de l'equip han d'estar disposats a aprendre a

escoltar.

d) Confiança. Els membres han de conèixer, confiar entre ells, acceptar-se i resoldre de manera constructiva els conflictes.

e) Responsabilitat personal i compromís individual. Cada membre s'ha de comprometre a donar el millor de sí mateix per arribar a aconseguir els objectius de tot l'equip.

3.13. EINES DE GESTIÓ DE CONFLICTES

3.13.1. LA COOPERACIÓ

Entenem la cooperació com la forma de treball i de relació que deriva dels valors que hem posat en joc en el treball de creació de grup: tothom té dret al respecte pels seus objectius fonamentals, a saber defensar-los, i a reconèixer i respectar els dels altres.

Model competitiu

Estimula l'autosuperació i la capacitat d'esforç.

Es treballa l'autosuperació a partir de la por de perdre o de no arribar a les expectatives marcades. Això genera estres i por.

Fomenta una política de guanyadors/ perdedors. Això té conseqüències en l'autoestima personal.

Es valora els que guanyen no per les seves qualitats personals sinó per fer una cosa bé. S'estableix una comparació constant entre l'alumnat i genera competició constant entre companys. Pot provocar que l'alumne només participi en allò que sap que guanya i negar-se a participar en allò que perd.

En casos extrems pot provocar que la identitat personal es construeixi en base a la

vinculació a «fer una cosa bé. Quant això falla, la persona s'enfonsa.

Model cooperatiu

La capacitat d'esforç depèn del nivell de confiança del professorat envers la capacitat de l'alumnat per sortir-se'n (la qual cosa condiona la confiança de l'alumnat en si mateix). També depèn de la capacitat de motivació del professorat i el grau d'autonomia de l'alumnat (vinculat a l'experiència prèvia que demostrï que "si vol pot", i que poder comporta esforçar-se en aconseguir-ho).

És un model integrador perquè no deixa ningú fora i no admet polítiques de guanyadors/ perdedors.

És constructiva perquè la diversitat del grup fa que les possibilitats d'aquest és multipliquin, les pròpies mancances es superen amb el suport del grup.

Utilitza la diversitat com a riquesa i davant d'un conflicte augmenta les possibilitats de trobar una solució.

Promou l'autoestima i el reconeixement de cadascú en vers si mateix i de tots en vers tots.

Reconeix les persones des de el SER i no des de el SABER FER.

Potencia el treball des de la coresponsabilitat. Educa en la responsabilitat envers els altres i el grup.

3.13.2. CERCLES RESTAURATIUS

Es basen en la justícia restaurativa que es centra en la reparació dels danys provocats en un conflicte, el reconeixement a la víctima i la restauració de les relacions entre el grup. És una estratègia molt eficaç per treballar de forma dialogada

als conflictes. Amb aquesta eina s'afavoreixen el coneixement mutu, l'empatia, el respecte, connexió, l' inclusió, la protecció, la justícia i la igualtat ja que tothom té la possibilitat d'expressar-se. Tot el que es parla dins del cercle, és confidencial i això comporta un entorn protector, segur i de confiança. Es creen connexions i vincles entre els implicats. Faciliten l'auto-responsabilitat ja que tots els membres formen part de la resolució del conflicte.

Es forma un grup i es fa una primera ronda de preguntes per a tots els participants:

Què ha passat?

Què estaves pensant en aquell moment?

Què has pensat des d'aquell moment?

Qui s'ha vist afectat pels fets? De quina manera?

Quant en el conflictes hi ha ofensors i víctimes, s'expressen en primer lloc els ofensors i seguidament les víctimes . Preguntes específiques per les víctimes:

Quin impacte ha tingut per a tu aquest incident i per a altres persones?

Què ha estat el més difícil per a tu?

2a ronda de preguntes per a tots els participants:

Què penses que hauria de passar per corregir les coses?

Darrera pregunta (específica per als ofensors):

Què penses que hauries de fer per corregir les coses?

Les preguntes es formulen perquè hi hagi una presa de consciència dels sentiments i fomentin l'auto-responsabilitat dels fets. S'ha d'evitar el judici i per això no es pregunta mai "Perquè ho has fet?" S'ha de fer preguntes que no impliquin judicis previs ni culpabilitat, els cercles fomenten en els ofensors un profund sentiment de vergonya i culpa que fomentaran el compliment dels acords presos i evitaran en gran mesura la reincidència.

Objectius dels cercles restauratius :

Els objectius que tindrien els cercles restauratius serien; compartir experiències, sentiments, necessitats i expectatives, per tal de cooperar en el bon funcionament del grup. Facilitar la resolució dialogada dels conflictes, ajudant a entendre que les pròpies accions afecten als altres i a "posar-se en la pell de la víctima". Donar veu a

les víctimes i permetre restaurar els danys ocasionats, restaurant vincles i relacions personals, per sentir-se part no només del problema sinó també de la solució per reforçar el respecte a totes les relacions.

3.13.3. MEDIACIÓ

La mediació és un sistema alternatiu de resolució de conflictes on no hi ha assessorament jurídic, legal o tècnic. És un procés de comunicació horitzontal que aboleix les jerarquies i que es realitza, entre les dos parts enfrontades en el conflicte i una tercera persona, el mediador. El mediador crea les condicions per tal de que els protagonistes del conflicte puguin compartir necessitats i plantejaments, punts de vista i limitacions amb l'objectiu d'arribar a una acord satisfactori. EL mediador ajuda a que les parts trobin un acord, però ell no emetrà cap judici ni decidirà per a ells. La solució mai es creada per a terceres persones a diferencia a d'altres mètodes sinó que es creada per les parts implicades. En la mediació es realitza un intent de treballar amb l'altre i no contra l'altre, en busca d'una via pacífica i equitativa. Té unes característiques: voluntarietat de participar en el procés, la confidencialitat de tota la informació que es treballi en el procés, imparcialitat del mediador, la col·laboració de les parts i el respecte cap al procés. Es una negociació cooperativa en la mesura que es troben solucions en la que les parts implicades obtenen un benefici, i no només una d'elles, per això s'allunya de la solució guanyador/ perdedor. Això fa que en aquest procés es treballi molt les relacions dels implicats per tal de que les parts enfrontades puguin o vulguin continuar la relació. Això també comporta que les decisions preses tindran un grau de compliment superior que si haguessin estat imposades.

Hi ha qui defensa que el mediador ha de mantenir-se neutral i imparcial, per tal de

garantir que no es pren posició a favor ni de l'un ni de l'altre, però també hi ha qui argumenta que la neutralitat no existeix i per tant no és possible, per tal de fer efectiva la comunicació a

un mateix nivell el, mediador haurà de prendre part per tots dos i treballar per la

equitat del procés.(M. Carme Boqué i Torremorell 2007)

Les valoracions efectuades pels cendres educatius, que han implantat aquest procediment fa anys, senyalen entre altres els següents aspectes positius: (Uranga M.,1998)

- Crea en el centre un ambient més relaxat i productiu.
- Contribueix a desenvolupar actituds d'interès i respecte cap al altre.
- Ajuda a reconèixer i valorar els sentiments, interessos, necessitats i valors propis i dels altres.
- Augmenta al desenvolupament d'actituds cooperatives en el tractament dels conflictes al buscar junts solucions satisfactoris per les dues parts.
- Augmenta la capacitat de resolució de conflictes de forma no violenta.
- Contribueix a desenvolupar la capacitat de diàleg i la millora de les habilitats comunicatives, sobretot l'escolta activa.
- Contribueix a millorar les relacions interpersonals.
- Afavoreix l'autoregulació mitjançant la recerca de solucions autònomes i negociades.
- Disminueix el número de conflictes i, per tant, el temps dedicat a resoldre'ls.
- Ajuda a la resolució de disputes de forma més ràpida i menys costosa.
- Es redueix el número de sancions i expulsions.
- Disminueix la intervenció dels adults que es substituïda per la dels alumnes mediadors o per els mateixos afectats.

Si una de les finalitats de les institucions educatives és la socialització, i els conflictes i les diferències entre les persones formen part de les nostres relacions socials, el sistema educatiu ha d'assumir que aquest procés de socialització inclogui al fer front als problemes de convivència, al resoldre els conflictes.(J. Torrego, 2008)

És fonamental respectar el torn de paraula. Només pot parlar una persona a la vegada mentre els altres escolten activament. Per facilitar el torn de paraula, es pot utilitzar un "objecte de conversació" que els participants es passen per poder parlar. Només la persona que té l'objecte té permís per xerrar. És un recordatori físic de que

la persona que està parlant mereix l'atenció completa de tot el grup. Aquesta eina és molt útil en cercles de totes les edats. El torn de paraula pot ser seqüencial o no, depenent dels objectius del cercle.

4. MARC PRÀCTIC

4.1. METODOLOGIA

En primer lloc, he realitzat una recerca bibliogràfica per tal de buscar un marc teòric en el que emmarcar els conceptes clau del treball: que és un conflicte, quins factors intervenen, quines interferències provoquen conflictes...

En segon lloc he realitzat una part pràctica formada per un treball d'investigació propi amb enquestes semiestructurades i preguntes obertes. He realitzat entrevistes a les persones de referència de les cinc escoles del municipi. Aquestes entrevistes tenien per objectiu cercar informació de quin tipus de gestió s'està utilitzant amb els conflictes que es produeixen en el àmbit escolar. També he realitzat una entrevista personal a una persona experta en el tema, l'advocada i medidora Elisabeth Boncompte per tal de conèixer la seva opinió en aquest àmbit.

Dins de l'àmbit pràctic, vaig assistir a la conferència "Amb R de Respecte, convivint amb la gent, desmuntant l'assetjament" del Sr. Juanjo Fernández, celebrada el 23/11/2017.

Finalment, amb els coneixements adquirits, he elaborat un "**Projecte en valors i habilitats socials per la prevenció del conflicte des del marc de la convivència**" que consta de sis classes preparades per treballar habilitats a l'aula.

4. 2. ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Per realitzar les enquestes vaig seguir el següent procediment :

- Vaig escriure un correu a la direcció de les escoles, per tal d'identificar quina era la

persona de referència en la gestió de conflictes i demanar una entrevista personal per tractar el tema.

- Posteriorment, vaig elaborar una entrevista semiestructurada amb setze preguntes de tipus obert. Les preguntes van ser dissenyades per tal d'afavorir que la persona enquestada fes una reflexió profunda.

Hi ha una pregunta inicial que conté dades sobre les característiques de l'escola: Nom, tipus d'educació, número total d'alumnes, número promig d'alumnes per classe.

Seguida de quinze preguntes obertes:

- 1) Quan es produeixen conflictes a l'escola, quins protocols d'actuació existeixen per tal de resoldre aquests conflictes?
- 2) Quina és la persona de referència quan es produeix un conflicte? Quina categoria professional té?
- 3) Quins grups de suport existeixen en la resolució de conflictes?
- 4) Per quins membres està format?
- 5) Quins mètodes o eines s'utilitzen per resoldre conflictes?

. MEDIACIÓ :

-Seguiu plenament la mediació o la complementeu amb diferents tècniques?

-La mediació es basa en els principis de voluntarietat i confidencialitat. A més hi ha qui defensa que el mediador ha de mantenir uns principis de neutralitat i imparcialitat per garantir que no pren posició a favor de cap de les parts però també hi ha qui argumenta que la neutralitat no existeix i per tant no és possible. Vosaltres com ha escola com ho feu per mantenir aquesta neutralitat?

- 6) Quant resoleu un conflicte que doneu més importància? El conflicte en si o els efectes que això està provocant?
- 7) Creu que aquest mètode és eficaç en la resolució de conflictes? és més idoni?

- 8) En quants conflictes s'ha intervingut per part de l'escola en el curs 2016/

2017?

9) Quines són les causes més freqüents de conflictes?

Comunicació (manca d'espais de diàleg)

Relació (manca de confiança)

Estructurals (manca de coordinació)

Valors (manca de valors com el respecte, prejudicis...)

10) Quins tipus de conflictes eren? (Especificar quantitativament)

- conflictes personals: Basats en percepcions personals, diferents opinions.

- conflictes interpersonals: no es respecten les diferències de creences i opinions entre les persones.

- conflictes operacionals: relacionades amb la feina.

11) Quina formació sobre resolució de conflictes, ha rebut el professorat de l'escola, en els últims 2 anys? Tot el professorat o només un grup limitat?

12) Quines eines es treballen a l'escola per tal de prevenir els conflictes des de el professorat? I des dels alumnes?

13) (si la resposta ha estat positiva) Quin impacte han tingut aquestes eines en els col·lectius?

14) Dins del temari del curs escolar, existeix alguna assignatura o taller específic en el treball d'habilitats com: escolta activa, comunicació no violenta? (Especificar la denominació del curs específic.)

15) De cara el futur, quines mesures o projectes s'ha pensat incorporar a l'escola en la resolució de conflictes?

-Les entrevistes van ser realitzades presencialment en cada un del centres educatius a excepció de l'Escola Pia que va ser enviada i contestada per correu electrònic.

-El contingut de l'entrevista va ser gravada amb prèvia autorització per part de la persona entrevistada.

-Transcripció manual del contingut. Les entrevistes formant part dels annexes del

treball.

-Anàlisi, classificació i ordenació de les dades més importants recollides. Al tractar-se de dades qualitatives, he analitzat el contingut central de les entrevistes per determinar-ne la significativitat (Fernández, Lissete 2006).

4.3. RESULTATS DE L' ANÀLISI QUALITATIU DE LES ENTREVISTES.

- **Protocols d'actuació per la resolució de conflictes.** En totes les escoles existeixen protocols d'actuació que són fonamentalment elaborats pel Departament d'Ensenyament.
- **Persona de referència en resolució de conflictes.** La persona de referència no és un professional amb currículum o càrrec idèntic. Existeix una variabilitat entre escoles. Trobem figures com el tutor, el Cap d'Estudis, el Servei de Mediació. Tot i això el denominador comú és que en general, la primera persona que intervé en el conflicte és el tutor de classe i si aquest conflicte és greu o empitjora és quan es deriva a altres professionals del mateix centre (Cap d'Estudis, Mediator, Direcció) que disposen de més formació específica per la resolució o bé tenen un ordre jeràrquic superior.
- **Composició dels Serveis de Mediació.** Els Serveis de mediació també tenen molta diversitat en quan a les persones que el constitueixen. Trobem:
 - Servei format per un Cap de Mediació, professors mediadors i un sistema de mediació entre alumnat.
 - Servei de Mediació format per l'equip Directiu: Directora, persona de referència i secretària.
 - Comissió de Convivència, compost per: Directora, Cap de Estudis, Mestres Tutors i una mestra d'Educació Especial; i d'un equip de Mediació format per 40 alumnes

voluntaris entre 4t i 6è.

-Equip de mediació format per les psicòlogues del Centre.

-No existeix equip de mediació.

- **Formació de les persones que fan Resolució de conflictes.**

Existeix una variabilitat en la formació de les persones que fan mediació:

- Grau en Psicologia.

- Formació en Pedagogia Sistèmica.

- Formacions específiques per a professors impartides per les psicòlogues del centre o de l'Ajuntament.

No està referenciat si la persona que fa mediació necessita disposar d'un màster, un postgrau universitari o amb quantes hores de formació en mediació són necessàries.

Si fem un paral·lelisme a nivell de l'àmbit comercial, la Cambra de Comerç de Barcelona disposa d'un equip per fer mediacions que han de tenir un Màster Oficial en Resolució de Conflictes.

En l'àmbit escolar estudiat, aquesta informació no queda especificada.

En tots els casos, la figura del mediador és un/a professional intern de la institució.

En les escoles públiques existeix la possibilitat, a demanda, d'acudir al suport d'un professional extern expert en el tema.

- **Eines principals en la resolució de conflictes:**

Existeixen tres eines principals: el diàleg, les tutories i la mediació.

- **Quan es resol un conflicte se li dóna més importància a:**

-Restauració de les relacions per tal d'evitar repetir conflictes.

-Arribar a un pacte i un compromís. Fent un seguiment per evitar nous conflictes o

que aquests augmentin de magnitud.

-Compliment d'acords. Fent un seguiment i evitar l'extensió del conflicte entre iguals.

-Origen del conflicte: familiar, personal, etc.

- **Quantificació dels conflictes.**

-En quatre de les escoles no hi ha cap quantificació del número de conflictes. En una de les escoles es referencia un número aproximat de 10 conflictes importants.

- **Causes més freqüents de conflictes.**

- Problemes de comunicació → Manca de diàleg; malentesos; comunicació per xarxes socials.
- Manca d'empatia
- Manca de maduresa
- Manca de valors → Manca de respecte; intolerància
- Problemes de relació

- **Quins tipus de conflictes eren:**

No hi ha quantificació del tipus de conflictes. Hi ha l'opinió generalitzada que conviuen tot tipus de conflictes i que augmenta la seva intensitat amb l'edat de l'alumne. Normalment es tracta de Conflictes Interpersonals. Produïts per manca de tolerància (no es respecten les diferències), manca de valors, dificultats en la gestió de les emocions, problemes de comunicació (discrepàncies portades a l'extrem, difusió d'informació mitjançant les xarxes socials que augmenten i estenen el conflicte).

- **Formació del professorat de l'escola en resolució de conflictes en els últims dos anys.**

En general, no s'han realitzat formacions globals per tot el professorat. En tots els centres existeixen professors que a nivell individual han realitzat formacions específiques, sense concretar.

- En un centre, l'any 2007 es va portar a terme una formació en Mediació a una

part important del claustre de professors.

- Un dels centres va realitzar el 2010 una formació en Mediació a un grup de professors.
- Un altre centre va realitzar el 2013 una formació en Educació Emocional a una part del professorat.
- Un altre escola el professorat assisteix a xerrades periòdiques amb la mediadora de l'Ajuntament.
- Un cinquè centre, tot el professorat ha realitzat durant el 2017 formació en Treball cooperatiu i Projecte Multidisciplinar. Dins d'aquesta formació es

treballen tècniques de resolució de conflictes.

De l'anàlisi de les dades, observem que en totes les escoles s'han realitzat esforços formatius puntuals però que després no han tingut, en la majoria de casos, un manteniment i una continuïtat mitjançant la formació continuada.

- **Formació dels alumnes en valors, habilitats socials i resolució de conflictes.**

- En un únic centre, existeix una assignatura optativa de Mediació a 2n i 3r d'ESO.
- En tots els centres hi ha formació en valors i es realitzen tutories. Les tutories les trobem en format individual i també en format grupal.
- Dins de l'espai de les tutories hi ha centres que realitzen activitats per trimestre amb l'objectiu de millorar la convivència entre companys.
- Hi ha dues escoles que han format alumnes perquè formin part dels equips de mediació entre iguals. Un altre escola, ho presenta com a projecte de futur.

- **Mesures o projectes de futur que s'han pensat incorporar**

Totes les escoles tenen alguna mesura o projecte de futur per incorporar:

- Dins del Sistema de mediació entre l'alumnat es té previst crear el «Projecte d'ajuda entre iguals». El projecte consisteix en que els alumnes grans facin una tasca d'acollida dels alumnes de primer d'ESO amb l'objectiu de millorar el clima de l'Institut.
- Formació per treballar l'Educació Emocional i la resolució de conflictes . En

primer lloc es vol realitzar la formació als professors. En segon terme valoraran si el propi professorat pot fer el traspàs als alumnes.

- Projecte de ampliació perquè els alumnes voluntaris formats en mediació actuïn també en l'espai de menjador.
- El professorat de l'escola farà sessions de formació amb la mediadora de l'Ajuntament.
- Participar en el Projecte «aquìprobuling» del Departament d'Ensenyament. A més, tornar a fer una Comissió de professors i alumnes per la Convivència escolar.

Seguidament a l'elaboració de les entrevistes vaig fer una cerca de quina era la normativa vigent en els centres educatius en relació amb la gestió de conflictes.

4.4. NORMATIVA VIGENT EN ELS CENTRES EDUCATIUS

El Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya disposa a la seva xarxa Telemàtica de 7 protocols elaborats en els àmbits de la prevenció, detecció i intervenció enfront a situacions de conflicte. Per tant les escoles ja disposen de bones eines de treball quan el conflicte ja està present en l'àmbit escolar. Aquests

protocols són els que es relacionen a continuació:

- Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament escolar a persones LGBTI
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront el ciberassetjament entre iguals
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront situacions d'odi i discriminació
- Protocol d'actuació amb menors de catorze anys en situacions de conflicte o comissió d'una infracció penal
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront conflictes greus
- Protocol de prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu.

A més la legislació actual fa molt d'èmfasi en el treball els propers tres anys d'un projecte de Convivència dins del marc educatiu de totes les escoles. Aquest projecte ve determinat per les següents lleis:

- La Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, estableix a l'article 121.2 l'obligatorietat que tots els centres elaborin un Pla de convivència i l'incloguin dins el Projecte educatiu de centre.
- La Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat

educativa, determina a l'article 124.1 que els centres inclouran a la programació general anual el seu pla de convivència i totes aquelles actuacions i activitats programades per al foment de la convivència escolar.

- La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, disposa a l'article 30 que l'aprenentatge de la convivència és un element fonamental del procés educatiu i així ho ha d'expressar el projecte educatiu de cada centre. Els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència.
- El Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, disposa a l'article 23.2 que les normes d'organització i funcionament del centre han d'incorporar les mesures de promoció de la convivència establertes en el

centre.

- El Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya, reforça el caràcter educatiu que han de tenir els processos i les accions que s'emprenquin, tant per prevenir com per corregir conductes inadequades. A l'article 6 s'estableix que a cada centre s'ha de constituir una comissió de convivència.
- La Resolució ENS/585/2017, de 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte educatiu de centre, determina que els centres educatius del Servei d'Educació de Catalunya han de tenir implementat el Projecte de convivència en el marc del seu Projecte educatiu, en un termini màxim de tres anys a partir de la data de publicació. A més d'aquesta normativa general, a cada tema que es desenvolupa en el projecte de convivència es recull una normativa específica.

De l'anàlisi de la normativa vigent, dels resultats qualitius de les entrevistes i del marc teòric vaig concloure que el Projecte de convivència és un element fonamental per treballar la resolució de conflictes des del marc de la prevenció.

El Projecte de convivència és l'instrument on es recullen les accions que el centre educatiu desenvolupa per capacitar tot l'alumnat per a la convivència i la gestió positiva dels conflictes (Departament d'Ensenyament) i serà un instrument d'obligat

compliment a l'any 2020. D'aquí vaig acabar de concloure, que en el marc pràctic d'aquest treball, és fonamental crear una proposta de treball que tingui per finalitat donar recursos propis als alumnes per treballar des de l'escola la prevenció de conflictes. Hi ha tres anys per endavant per tal de crear espais i eines perquè els alumnes disposin de recursos personals. Ja que la legislació vigent no indica que els alumnes o els professors hagin de tenir formació específica en resolució de conflictes però sí que les escoles han de crear específicament aquest Projecte de Convivència, és important començar a treballar en aquesta direcció. Per altra banda, la formació d'alumnes en mediació per a treballar amb equips de mediació entre iguals, és un tema controvertit entre els experts (Boncomte,E 2017). Un altre

argument a favor d'aquest projecte és que tots els centres educatius, siguin públics o privats han de gestionar correctament els seus recursos de manera eficaç i eficient. En aquest sentit, caldria argumentar que és més econòmic invertir els recursos disponibles fent activitat preventiva que fent la inversió en formació en mediació. A més, la inversió de recursos en el nivell preventiu té el valor afegit que és una inversió de futur ja que els alumnes podran portar a la pràctica aquests recursos tant en l'àmbit escolar com en tots els àmbits de la seva vida. Per tant, intentaré fer una proposta des del nivell primari que és la prevenció.

Com la convivència és la base de tota relació humana és necessari realitzar una formació integral de l'alumne que es fonamenti en els valors com el respecte, la responsabilitat i habilitats socials com la comunicació no violenta, l'empatia, la flexibilitat mental, el treball en equip i la construcció de relacions amb els altres basades en l'acceptació dels altres i amb la gestió positiva dels conflictes. Ja que els conflictes són inherents a la condició humana i no els podem obviar, podem treballar el com els afrontem, disposant d'eines senzilles i útils. Els valors i les habilitats socials es poden aprendre i per tant han de formar part del procés educatiu.

Tot i que el Projecte de Convivència ha de respondre a les necessitats concretes de cada centre, penso que el poble té una situació social i cultural específica i dels resultats de les enquestes es desprèn que el tipus de conflictes que es presenten a les escoles tenen bastant semblança. Es per això, que opino que s'haurien de crear sinergies entre les escoles per tal d'aprofitar tots els recursos disponibles per partir d'un marc comú i compartit. De l'anàlisi de la situació actual es desprèn que ja es disposa d'un treball realitzat en l'abordatge del conflicte mitjançant el diàleg, les tutories i la mediació. Cal reforçar el treball des de la prevenció del conflicte i l'aprenentatge d'eines que capacitin els alumnes per l'abordatge positiu del conflicte.

4.5. PROJECTE EN VALORS I HABILITATS SOCIALS PER LA PREVENCIÓ DEL CONFLICTE DES DEL MARC DE LA CONVIVÈNCIA

Aquesta proposta de projecte que he creat consta d'una base de cinc classes teorico-pràctiques.

L'objectiu general de les classes és donar eines i habilitats als alumnes per l'abordatge positiu del conflicte i potenciar el desenvolupament de les habilitats

socials com a recurs bàsic per facilitar la convivència dins i fora de l'escola.

Les cinc classes teoricopràctiques tenen un fil conductor comú que són els cercles de diàleg per tal que els alumnes treballin aquesta eina indispensable en la gestió del conflicte.

Les classes tenen una primera part teòrica que introdueix a l'alumne en la matèria. Després sempre es realitza un exercici pràctic per tal de crear consciència i reflexionar des de la part més de vivència i així consolidar l'aprenentatge. Totes les classes disposen d'un suport en format presentació PowerPoint (adjuntat als annexes) per tal de reforçar visualment la formació.

Les classes poden ser impartides dins del marc de les tutories de grup. Poden ser impartides pel professorat o implicar alumnes de cursos superiors que col·laborin en la seva impartició. Això suposaria un valor afegit d'integració del Projecte en tot l'àmbit escolar.

Una vegada el Projecte s'iniciés caldria fer un seguiment i una valoració periòdica per tal de que es convertís en una eina viva, adaptada a la realitat del moment i flexible, és a dir, que es pugui adaptar als canvis per tal de garantir la seva qualitat com a eina d'aprenentatge.

4.5.1. Classe 1. Cercles de diàleg



Duració : 1 hora.

OBJECTIU

-Fomentar el diàleg com a element principal per la convivència i la prevenció dels conflictes.

Cercles de diàleg

Els cercles de diàleg són una pràctica bàsica per dialogar de forma restaurativa i

crear comunitat. Podem fer diferents cercles de diàlegs segons quin sigui l'objectiu. Es poden treballar molts aspectes com establir les normes de l'aula, per proposar objectius col·lectius, per gestionar petits conflictes, etc.

En un cercle de diàleg tothom s'asseu en cercle i es segueixen unes normes bàsiques: hi ha un objecte que va passant entre els participants, només parla qui té l'objecte, els que no parlen escolten amb respecte i esperen el seu torn. Si algú no vol parlar quan li arriba el seu torn, pot no fer-ho i passar el torn lliurament. Tots els

participants estan en un pla d'igualtat de manera que:

- Es fomenta la participació i l'empatia.
- Es crea un espai segur.
- Es construeixen relacions.
- Es potencia l'autoconfiança i la confiança en els altres.
- Es comparteixen experiències.
- S'assumeixen responsabilitats .
- Millora el clima de convivència a l'escola i facilita, per tant, l'aprenentatge.

4.5.2. Classe 2. Habilitats de Comunicació.



Duració : 1 hora.

OBJECTIUS

- Treballar les habilitats de comunicació.
- Oferir les eines necessàries per fer una escolta activa .

Part teòrica

Elements que faciliten la comunicació

- Triar el moment i el lloc adequat per establir la comunicació.
- Buscar estats emocionals que facilitin la comunicació. Hem de saber que existeixen estats emocionals que pertorben l'atenció, comprensió i record dels missatges. Si les emocions estan molt activades, el raonament està molt

bloquejat, per tant, és important que la persona es trobi en un estat emocional que no bloquegi la comunicació.

- Establir una coherència entre el missatge verbal i no verbal.
- Escoltar i deixar parlar a l'altre. No fer talls en la conversa o interrupcions.
- Utilitzar un llenguatge descriptiu sense judicis.
- Emfatitzar la importància del que es diu.
- Utilitzar un llenguatge adequat al receptor, utilitzant paraules i frases curtes.
- Parlar poc a poc, amb to de veu adequat.
- Escoltar els missatges de l'altre: escoltar les queixes, objeccions i preocupacions.
- No discutir sobre fets passats, que no tenen solució.

- No fer contraqueixes, és a dir, no respondre a una queixa de la persona amb una queixa pròpia.
- No utilitzar el sarcasme, la ironia i el doble sentit.
- Reconèixer la part de raó que tingui l'emissor i reconèixer la part de responsabilitat pròpia en el conflicte.

Com fer una escolta activa

Existeixen una sèrie de conductes adequades a l'escolta activa, per exemple: mantenir el contacte visual, amb l'expressió facial relaxada i atenta, presentar una postura corporal d'apropament, sense envair l'espai del nostre interlocutor, emetre senyals verbals i no verbals ("ja veig", "aha", assentir amb el cap...), parafrasejar i utilitzar expressions de resum, utilitzar to i volum de veu amistosos i relaxats, fer

preguntes de confirmació...

Part pràctica

Per treballar les habilitats de comunicació es pot fer el següent exercici:

- 1.La classe es divideix en grups de 2 persones que preferentment no siguin amics.
- 2.Una de les persones ha d'explicar a l'altre una situació important de la seva vida.
- 3.Després s'inverteixen el termes i la persona que parlava passa a escoltar i a la inversa.
- 4.Es posa un temps limitat per explicar la historia, entre 10-15 minuts aproximadament.
- 5.Al finalitzar, les dues persones posen en comú com s'han sentit i analitzen conjuntament si s'han complert o no tots els elements que afavoreixen una bona comunicació i l'escolta activa.
- 6.En una segona fase, es demanen voluntaris que vulguin compartir davant de la classe la seva experiència. La persona exposa davant de la classe, la història que li

ha explicat el seu company. L'altre persona explica com s'ha sentit escoltat i si la

historia explicada es correspon amb la seva.

4.5.3. Classe 3. El respecte



Duració :1 hora

OBJECTIUS

- Treballar i fomentar el respecte cap a un mateix.
- Fomentar el respecte envers els companys i companyes, els espais i els materials

PROCEDIMENT

La sessió d'una hora es dividirà en tres parts. Els primers deu minuts s'explicarà la part teòrica. Seguidament, els següents vint minuts es treballarà el respecte cap a un mateix a partir d'una dinàmica. Els trenta minuts restants, es treballarà el respecte cap als altres a partir d'un vídeo i un debat.

Part teòrica

El respecte és l'actitud de reconèixer els drets de les persones, opinions, identitat, manera de pensar... És la base fonamental per a aconseguir una convivència pacífica i justa entre totes les persones que formen un col·lectiu.

Implica acceptar a la persona tal i com és, amb els seus sentiments i experiències. El respecte comprèn: El respecte a un mateix, respecte als altres i respecte a l'entorn.

Respectar-se a un mateix és conèixer i valorar les pròpies qualitats, valors, atendre

les pròpies necessitats i acceptar els nostres errors.

Què facilita el respecte:

-Utilitzar la conversa i el diàleg com a base del respecte.

-Ser capaç de fer una escolta activa.

-Donar reconeixement a les altres persones.

Part pràctica

Treballar el respecte cap a un mateix:

1.Elaborar prèviament una capsa petita i decorada posant-hi a dins un mirall.

2.Posar les cadires de la classe en forma de cercle.

3.Quan els alumnes ja estiguin tots assentats se'ls hi donarà la capsa tancada mentre se'ls hi fa la pregunta:

«Què és el més important per vosaltres que pot haver dins la caixa?»

4.Cada alumne respondrà en veu alta.

5.Quan tothom ha contestat es torna a passar la capsa oberta, sense tapa. Així es quedarà reflectit el rostre de cada alumne al mirall.

6.Seguidament, el professor reforçarà la idea que el més important som nosaltres

mateixos.

7.Finalment, es pot crear un diàleg fent preguntes obertes com:

-Creieu que vosaltres mateixos sou el més important?

-Per què ens costa posar-nos a nosaltres per davant dels altres?

-Creieu que sou importants per alguna persona del vostre entorn?

Treballar el respecte cap als altres:

8.Visualitzar el següent curt-metratge de Disney: «La oveja pelada»

https://www.youtube.com/watch?v=t1u_4T3_9XE

9.Obrir un petit debat parlant sobre el respecte, fent preguntes com:

-Al principi del vídeo, creieu que l'ovella és respectada per la seva aparença o pel seu interior?

-Què passa quan apareix el conill i confia amb l'ovella i li ensenya nous recursos personals?

-L'ovella es respecte a si mateixa? Aconsegueix aprendre a respectar-se?

-Què passa quan l'ovella no té pel i veu que no és respectada pels seus companys?

Com creieu que influeix el respecte dels companys a la manera de veure la vida?

4.5.4. Classe 4 - Exercici per treballar la comunicació



Duració 1 hora

OBJECTIUS

- Aprendre a comunicar-se a través del llenguatge verbal i no verbal..
- Fomentar l'escolta activa en vers els companys i companyes.
- Promoure el diàleg.
- Fomentar la no difusió dels rumors.

Part teòrica

L'objectiu de la comunicació és la transmissió d'un missatge a partir del llenguatge que és l'instrument bàsic de relació entre les persones.

El llenguatge humà està ordenat per signes, que poden ser signes no verbals o la comunicació no verbal, i signes verbals o la comunicació verbal.

Durant aquest procés comunicatiu ens podem trobar amb sorolls de l'entorn o amb interferències de les pròpies persones que interaccionen, el que dificulta i altera la comunicació. En aquest procés comunicatiu és on s'originen gran part dels conflictes.

Part pràctica

1. Cerqueu entre l'alumnat vuit persones voluntàries per tal de fer l'exercici. Del grup de voluntaris una persona quedarà dins de la classe (voluntari A) i els set restant

marxaran i es quedaran al passadís.

2. A les persones que estan dins la classe se'ls hi ensenya una imatge projectada a la pissarra. Aquesta imatge consta d'un quadrat.

Aquest estarà dividit amb quatre zones en que hi ha representades quatre imatges diferents.

3. Es demanarà als alumnes que han quedat a la classe i al voluntari que memoritzin el quadrat i les quatre imatges durant 3 minuts.

4. Seguidament, es trauran les imatges de la pissarra i entrarà un dels alumnes voluntaris.



El voluntari A li haurà de descriure les imatges que ha vist projectades amb tota mena de detall, aproximadament uns 5 minuts.

5. Després d'aquesta explicació, el voluntari que ha escoltat l'explicació del seu company, li toca explicar ell a un altre voluntari que estigui a fora. I així successivament per tal que l'últim voluntari expliqui la descripció de les fotos a tota la classe.

6. Quan ja ho hagin fet tots els alumnes voluntaris es contrastarà la descripció de l'últim voluntari amb les imatges projectades a la pissarra.

7.Finalment, podeu fer una reflexió

Analitzar què ha passat:

Fer un paral·lelisme amb un rumor o història que s'ha escampat entre la gent.

-Creieu que us heu de fiar d'un rumor?

-Com us heu sentit?

-Quins sentiments ha generat.

-Si s'escampés un rumor fals d'una persona que coneixeu, voldríeu saber l'origen de

la història o us conformaríeu amb el rumor que us ha arribat? Com ho solucionaríeu?

8.Per tancar la sessió; visualització d'un vídeo.

https://www.youtube.com/watch?v=_wzXmpBteKk

4.5.5. Classe 5- Empatia



Duració 1 hora

OBJECTIUS:

- Fomentar l'empatia entre l'alumnat.
- Aprendre a com tractar als demés

Part teòrica

L'empatia és la capacitat de comprendre les emocions i els sentiments dels altres per un procés d'identificació amb la persona o el grup amb que ens relacionem.

L'empatia és especialment útil quan detectem estats emocionals que poden fer interferències negatives en la comunicació, serveix per reduir la hostilitat, per enfrontar el desànim i per aconseguir la confiança de l'altre.

Elements de l'empatia

- Mantenir la distància emocional adequada per poder dur a terme una influència tranquil·litzadora.
- No prejutjar els pensaments i sentiments dels altres.
- No emetre judicis morals ni censurar el que es diu.
- Mostrar interès per l'altre.
- Mantenir una escolta activa.

-A l'inici de la relació, manifestar comprensió. Exemple: la persona pot dir: "crec que entenc el que m'expliques".

-Orientació a l'acció. La persona ha d'orientar-se a actuar fent-se preguntes del tipus: com puc ajudar?.

-Ecoltar amb la ment oberta .

-No interrompre mentre ens estan parlant.

Part pràctica

1. Cada alumnat escriurà en un paper una acció que vol que faci un company de la classe a davant de tot l'alumnat.

2. Tot seguit, el paper es recollirà amb el nom de cada alumna escrit en el full.

3. Seguidament, el professor repartirà els fulls. La sorpresa serà que cadascú tindrà el mateix paper que ha escrit amb l'acció que ell/a ha triat.

4. Després d'això, cada nen/a haurà de representar l'acció que ell ha escrit.

5. En cas que algú es negui a sortir a davant de la classe per representar l'acció, no se'l obligarà però s'haurà de preguntar;

-Perquè a l'hora d'escriure una acció has triat aquesta i no una altra?

-Si tu no et sens massa còmode en fer-la perquè l'has posat que la faci el teu company?

6. Seguidament, fer un debat parlant sobre el què a passat i com s'han sentit a l'hora de realitzar aquesta activitat.

7. Per finalitzar aquesta activitat s'haurà d'arribar a la conclusió de no fer als demés

el que no volem que ens facin a nosaltres.

8.Per concloure, visualització del curtmetratge "For The Birds" fer per Pixar

<https://www.youtube.com/watch?v=tRS4X-kVQ1M>

4.5.6. Classe 6- Treball en equip



Duració: 1 hora

OBJECTIUS:

-Fomentar el treballar cooperatiu i en equip.

Part teòrica

El treball en equip és una habilitat que es defineix com la capacitat de treballar i fer que altres treballin, col·laborant entre ells.

Treballar en equip implica prendre decisions en comú.

És un procés cooperatiu.

Formació de sinergies: les persones s'uneixen per treballar amb un objectiu comú,

el resultat es superior a la suma individual de les parts.

Part pràctica

1. La classe es dividirà en grups d'uns 4 alumnes aproximadament.
2. El professor/a haurà de llegir la següent carta per així ambientar i situar a l'alumnat;

Bon dia, hem dit Isaac Sala i sóc un periodista del diari «En aquest instant» i m'agradaria escriure un article periodístic sobre la classificació de la cursa solidària per la cura contra el càncer celebrada el passat diumenge. Per fer-ho necessito que m'ajudeu, ja que hem perdut la classificació de qui va guanyar. Si m'ajudeu hem faríeu un gran favor, l'únic que tinc és una sèrie de pistes fetes a partir de fotos enregistrades. Per tal d'escriure aquest article necessito que hem diguen quin és l'ordre de les persones que han anat arribant i de quin color portaven la samarreta.

Moltes gràcies.

Isaac Sala

PISTES

- 1→ El corredor que ha quedat segon va darrera de la Laia.
- 2→ El corredor que ha quedat tercer va darrera d'en Pol i davant d'un corredor que porta la samarreta taronja.
- 3→ El corredor que ha quedat primer porta una samarreta lila i va davant d'una persona que porta la samarreta groga.
- 4→ El corredor que ha quedat quart és la Paula i va davant d'una corredora que

porta una samarreta de color rosa.

5→En Quimet porta una samarreta de color negra.

6→ La última persona porta una samarreta blanca.

7→ La Bet va davant de la Maria

8→La Maria és la que porta una samarreta blanca.

9.→ En Quimet va darrere d'en Pol

CORRECCIÓ:

1. Laia- lila

2. Pol – groga

3. Quimet- negra

4. Paula- taronja

5. Bet- rosa

6. Maria- blanca

4.6. AVALUACIÓ CLASSE 4

Formant part del meu aprenentatge pràctic vaig decidir impartir la primera classe del Projecte per tal d'avaluar l'impacte de la formació.

Després de demanar autorització a la directora de l'escola, un professor em va cedir molt amablement una de les seves classes de Socials per tal d'impartir la classe

numero quatre als alumnes de primer curs d'ESO.

Vaig començar la classe presentant-me i explicant els objectius. Seguidament, vaig explicar la part teòrica corresponent a la classe, que en aquest cas era la comunicació i els elements que intervenen en el conflicte. Tothom va escoltar molt atentament, al finalitzar, vaig demanar si algun alumne tenia dubtes per tal d'aclarir el que no s'hagués entès. Seguidament, vaig començar a fer la part pràctica. Vaig cercar entre l'alumnat vuit persones voluntàries per tal de fer l'exercici. Els voluntaris es fan oferir a participar amb molta complicitat. Del grup de voluntaris una noia es va quedar a dins de la classe i va observar molt atentament les quatre imatges mostrades. Al cap d'uns 3 minuts va entrar un dels voluntaris que s'esperava a fora. La noia li va explicar tot molt detalladament ja que s'ho va memoritzar molt bé. Seguidament, va entrar el següent i li va descriure les imatges i així successivament. El cas en que es va veure més clarament el deteriorament de la informació va ser una de les imatges que eren cinc peixos, tots amb característiques i colors diferents. Així doncs, la primera noia va recordar de els colors de cada un dels peixos amb la textura que tenien, el següent noi només va recordar quatre colors i una textura, el segon noi va dir tres colors dels peixos, el següent va dir dos colors, la següent noia només en va dir un, fins que va anar corrent que hi havien cinc peixos però no es va saber de quins colors ni quina textura tenien.

A més es va veure molt clarament la pèrdua progressiva d'informació, la substitució, la simplificació i la distorsió de informació. Finalment, de les quatre imatges que apareixien en la projecció només van arribar dos, i aquestes molt deteriorades d'informació.

Concloent l'activitat, vam fer un petit debat sobre el que havia succeït.

Els alumnes van estar molt participatius, col·laboradors i atents. Per a mi l'experiència va ser molt gratificat i vaig poder veure l'aplicabilitat de les classes preparades.

5. CONCLUSIONS

A totes les escoles del municipi hi ha una sensibilització amb el tema de la gestió

dels conflictes. En totes s'assumeix que existeixen els conflictes i que s'ha de fer gestió, per tant, en totes elles s'assumeix que hi ha responsabilitat de l'escola en el tema i no hi ha cap tipus d'actitud evasiva.

Existeix una dispersió d'actuacions en els centres tant a nivell organitzatiu com a nivell formatiu. No hi ha una línia d'actuació transversal per a totes les escoles en relació a aquest tema . Cada escola treballa el tema específicament, segons el seu criteri, encara que trobem punts en comú com la utilització del diàleg, les tutories personals o grupals i la mediació com a eines per a la resolució dels conflictes.

Tots els centres tenen mesures o projectes de futur. Sobretot es tracta de projectes formatius que impliquen al professorat i l'alumnat tant en àrees relacionades amb la mediació com en la convivència.

De l'anàlisi de la situació actual amb la legislació vigent que determina que els centres escolars han de crear un Projecte de convivència en el termini màxim de 3 anys des de setembre de 2017, en que es publica la llei, penso que els esforços i els recursos haurien de dirigir-se cap a la construcció d'aquest projecte. Per això penso que seria positiu sumar esforços i sinèrgies entre escoles i professionals.

Tot i que el treball a les escoles ha fet un esforç general per abordar el conflicte quan aquest ja s'ha produït, es molt important la seva prevenció. En aquest sentit cal dotar als alumnes d' eines, habilitats socials i recursos propis per tal de convertir-los en persones autònomes i responsables en l'abordatge positiu del conflicte. La creació del meu Projecte vol ser una proposta formativa bàsica que serveixi de fil conductor per a totes les escoles amb l' objectiu general de potenciar el desenvolupament de les habilitats socials com a recurs bàsic per facilitar la convivència dins i fora de l'escola.

Les habilitats socials més destacables són les habilitats comunicatives ja que en l'anàlisi de la situació actual he vist que la major part de conflictes es produeixen per una mala comunicació. Altres habilitats importants són el respecte, la responsabilitat, la confiança, saber motivar, l'empatia, la flexibilitat mental, la construcció de relacions i el treball en equip.

El treball educatiu en valors i habilitats socials com a formació continuada i integrada

en el projecte educatiu de les escoles i per tot l'alumnat pot ser una inversió de futur.

6.BIBLIOGRAFIA

AMADOR,Xavier. Yo tengo razón, tú no, y ¿ahora qué?. Barcelona: Planeta, 2010

CORNELIUS,Helena;FAIRE,Shoshana. *Tú ganas ,yo gano*. Madrid :Gaia,2007

GESSEN,Vladimir; Programació Neurolingüística.Educere,vol 6,2002

GUIX,Xavier.*Ni me explico, ni me entiendes*.Barcelona:Granica,2004

POVILL,Núria. *Manual de gestió del conflicte*.Universitat Pompeu Fabra ,2001

ROSENBERG,Marshall.*Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*.Gran Aldea.Editores ,2006

TORREGO,Juan Carlos.*Mediación de conflictos en Instituciones educativas.Manual para la formación de mediadores*.Madrid:Narcea,2,000

TREVITHICK, Pamela. *Habilidades de comunicación en intervención social*.Madrid

:Narcea,SA de ediciones,2006.

VON THUN,Schulz. *L'art de conversar*.

WATZLAWICK,Pau. *Teoria de la Comunicació Humana*. Barcelona : Herder, 1981.

WEBGRAFIA

Comunidades de Aprendizaje (2016).Modelo dialógico de Prevención y Resolución de conflictos. <http://utopiadream.info/ca/actuaciones-de-exito/modelo-dialogico-de-conflictos>

Edu.Cat(2017).Treball de recerca

<http://www.edu365.cat/batxillerat/comfer/recerca/>

Escola de Cultura de Pau (2017). L'educació per a la pau i la convivència.

<http://escolapau.uab.cat/convivencia/ficha01.htm>

Departament d'Educació.Generalitat de Catalunya (2017).Projecte de convivència i èxit

educatiu.<http://xtec.gencat.cat/web/.content/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/0004/01d4f408-7a27-4017-bdd0-d63cb95b214f/PdC.pdf>

Institut Obert de Catalunya.(2017).Habilitats Socials.

http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/1752_EDI/EDI_1752_M08/web/html/WebContent/u3/a1/continguts.html

Rullán,V. Associació de Justícia i Pràctica Restaurativa.Pràctiques Restauratives: Fer Comunitat i restaurar les relacions.

<https://www.dropbox.com/s/8k9e5lak1jsaqmb/Pr%C3%A0ctiques%20restauratives%20fer%20comunitat%20i%20restaurar%20les%20relacions%20Barcelon>

[a%20Maig%20de%202014.pdf](#)

Xarxa Telemàtica Departament Educació de la Generalitat de Catalunya (2017)

http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/recursos/resconflictes/odi_discriminacio/index.html

<http://xtec.gencat.cat/web/.content/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/0005/>

[1d5f2872-bd45-488d-b3b7-623b95dd6796/16 cercles de dialeg.pdf](#)

7. ANNEXES

ENTREVISTES ESCOLES

Annex A

Entrevista a realitzar a les persones de referència en resolució de conflictes dels centres educatius del municipi.

1. Dades generals:

Nom de l'escola: Manolo Hugué

Tipus d'educació: Primària Secundària Batxillerat Mòduls formatius

Número total d'alumnes: 800

Número promig d'alumnes per classe: 27- 30

2. Quan es produeixen conflictes a l'escola, quins protocols d'actuació existeixen per tal de resoldre aquests conflictes?

Depèn del tipus de conflicte, en el cas que sigui una discussió, baralla, entre dos alumnes, que s'ha produït al pati, a l'aula, entre classe i classe, normalment s'intenta trobar una solució a través de la mediació. En aquest institut, tenim el servei de mediació en el qual intervenen els professors però també poden intervenir els alumnes. En el cas que sigui un conflicte o baralla, on és un alumne que agredeix, per un motiu que no té res a veure amb una discussió entre dos iguals, hi ha un cert abús de poder o és un més gran amb un més petit, a les hores és més fàcil que s'apliquin les mesures disciplinàries. S'aplica una sanció, l'agressor és qui té normalment una expulsió d'un o dos dies de l'institut i la víctima que no ha respòs, evidentment, no té la mateixa sanció que l'altre. Per tant, segons el tipus de conflicte que és produeix, s'aplica un protocol o un altre. Si hi ha hagut una baralla, una discussió forta en el que s'han fet mal, a les hores no s'aplica la mediació, ja que la mediació l'apliquem normalment quan són conflictes una mica pujats de to, però que no arriben a agressions fortes. Ja que en aquest institut tenim la tolerància zero a la violència.

3. Quina és la persona de referència quan es produeix un conflicte?

Quina categoria professional té?

Normalment és el cap d'estudis qui intervé d'entrada o ve es comunica al tutor. Però sovint demanen per els responsables del servei de mediació, sobretot després que

s'ha aplicat una sanció o s'han aplicat les mesures disciplinàries, s'intenta que es restableixi una mica la relació entre aquests alumnes.

4. Quins grups de suport existeixen en la resolució de conflictes?

D'una manera informal sí, ja que no s'ha formalitzat tant, a vegades si d'una manera específica perquè per formar part de l'equip de mediadors de l'institut invertim una optativa des del Departament d'orientació que és la optativa de mediació, i es fa a 2n i 3r de la ESO. Aquests alumnes, que estan formats en mediació, es fa una tria i aquests d'una manera informal si que tenen aquesta actitud d'intentar intervenir per evitar problemes que vaguin a més. En el cas que detectin alguna cosa, li comenten a la cap de mediació, per tal de buscar solucions i millorar el clima a l'aula o en cas de cert assetjament, es busca que hi hagi una certa vigilància perquè no passi.

5. Quins mètodes o eines s'utilitzen per resoldre conflictes?

Hi han dues, les mesures disciplinàries, és a dir, aplicar sancions davant de situacions de violència i la mediació. Ja que el missatge que s'ha de donar a l'alumnat és que aquí la violència no es pot permetre de cap de les maneres, per tant això és una eina més. No només la mediació ja que la mediació no arriba a tot, la mediació arriba en segons quines situacions i segons quins supòsits. Però hi han situacions a on pot haver una abús per part d'una alumnat respecte a l'ús de la força i això no ho podem permetre. Per tant, les dues eines serien les mesures disciplinàries amb la mediació

MEDIACIÓ :

- Seguiu plenament la mediació o la complementeu amb diferents tècniques?**
- La mediació es basa en els principis de voluntarietat i confidencialitat. A més hi ha qui defensa que el mediador ha de mantenir uns principis de neutralitat i d'imparcialitat per garantir que no pren posició a favor de cap de les parts**

però també hi ha qui argumenta que la neutralitat no existeix i per tant no es possible. Vosaltres com ha escola com ho feu per mantenir aquesta neutralitat?

El que intentem es que la persona que fa la mediació no tingui vincles amb les persones que han tingut el conflicte, què vol dir això, s'intenta per exemple que no siguin alumnes de la persona que està resolent el conflicte, per tant que el mediador sigui una altra persona. A vegades, no sempre es pot garantir això, però d'entrada els professors davant

els alumnes tenen una certa garantia de neutralitat, sobretot els que són professors mediadors, ja que no tot el professorat forma part de l'equip de mediació. Pot passar que el mediador tingui una mirada desbiaixada amb un alumne que amb un altre, en aquest cas, el que fan els professors és demanar que algun altre professor el substitueixi per tal de resoldre aquest conflicte. En el cas que un conflicte es resolgui entre alumnes normalment els mediadors són més grans o no es coneixen de res, d'entrada amb això, es garanteix una certa neutralitat. Per tant hi ha eines o elements que podem fer servir per poder garantir aquesta neutralitat que és necessària per fer la mediació.

7. Quant resoleu un conflicte a que doneu més importància? Al conflicte en si o els efectes que això està provocant?

Com ha quedat la relació a partir del conflicte, a les hores es tracta de restaurar aquesta relació, perquè sinó s'intenta restablir d'alguna manera una relació de més cordialitat, d'entendre una mica el que ha passat es pot tornar a repetir situacions de conflicte. És una manera de prevenir possibles discussions o conflictes de cara al futur o que s'impliquin més persones i s'acaben creant bàndols i aleshores aquest conflicte es va enrocant.

8. Creu que aquest mètode és eficaç en la resolució de conflictes ? és més idoni?

En segons quines situacions sí. Ha millorat molt el clima de l'institut, el fet que el servei de mediació estigui funcionant des de fa molts anys ha millorat bastant el clima. No vol dir que resolgui els problemes quant hi hagi un conflicte, sinó vol dir

que millora el clima en relació als alumnes, a més crea també una cultura de no violència, d'intentar resoldre les coses dialogant i aquesta cultura s'acaba notant moltes vegades en situacions a on els propis alumnes, moltes vegades, han intervingut en situacions de baralles o discussions per intentar resoldre la situació.

Per tant, creiem que dintre de les seves limitacions té una bona funció dintre de l'institut.

9. En quants conflictes s'ha intervingut per part de l'escola en el curs 2016/2017?

A vegades el professorat no ens adonem si hi ha hagut algun conflicte a l'hora del pati. A vegades abans de que intervinguem el professorat o l'equip de mediadors, els mateixos alumnes ja l'han resolt. Per tant, no portem el comte dels conflictes succeïts.

10. Quines són les causes més freqüents de conflictes?

Comunicació (manca d'espais de diàleg)

Relació (manca de confiança)

Estructurals (manca de coordinació)

Valors (manca de valors com el respecte, prejudicis...)

A dins d'un institut poden haver conflictes alumnat-professorat, conflictes entre professorat i conflictes entre alumnes. Són diferents situacions, els conflictes entre alumnes, un alt percentatge té a veure amb la pròpia maduresa dels adolescents. La manera de resoldre situacions en la vida quotidiana genera conflictes per la manera immadura de com fer-li front. Aleshores, això també s'ha d'aprendre. Entre professors i alumnes, jo crec, que falten espais de diàleg entre alumnat i professorat, els alumnes moltes vegades veuen els professors com una entitat al marge de l'ésser humà, una autoritat. O de vegades també pot passar que el professorat veu l'alumnat com éssers estranys i desconeguts. I aquesta manca de diàleg i d'empatia, de posar-se al lloc de l'altre, és el que moltes vegades crea molts conflictes.

11. Quins tipus de conflictes eren? (Especificar quantitativament)

-conflictes personals: Basats en percepcions personals, diferents opinions.

-conflictes interpersonals: no es respecten les diferències de creences i opinions entre les persones.

-conflictes operacionals: relacionades amb la feina.

Depèn de la situació, per exemple en el cas operacional, al posar en comú una feina, si són persones que d'entrada no es coneixen gaire, tenen maneres de fer diferents, adolescents immadurs que no saben com funciona segons quines situacions, es poden generar conflictes. En el cas interpersonal, per diferències i perquè no es respecten les diferències. Un punt de ser tolerant té a veure també amb la maduresa, saber ser tolerant, saber respectar les diferències, això també es va adquirint Alguns alumnes venen amb valors de casa, que nostres els detectem aquí perquè ens hi trobem. I tot això també és un aprenentatge. Per tant, tots els tipus de conflictes es poden produir a dintre d'un institut.

12. Quina formació sobre resolució de conflictes, ha rebut el professorat de l'escola, en els últims 2 anys? Tot el professorat o només un grup limitat.

L'any 2007 aproximadament, es va fer una formació a un gruix important del claustre sobre mediació.

13. Quines eines es treballen a l'escola per tal de prevenir els conflictes des de el professorat? I des dels alumnes?

Els alumnes cada any hi ha una optativa que es fa formació per fer una tasca més medidora.

14. (Si la resposta ha estat positiva). Quin impacte han tingut aquestes eines en els col·lectius?

15. Dins del temari del curs escolar, existeix alguna assignatura o taller específic en el treball d'habilitats com: escolta activa, comunicació no violenta? (Especificar la denominació del curs específic.)

16. De cara el futur, quines mesures o projectes s'ha pensat incorporar a

l'escola en la resolució de conflictes?

El que estem intentant posar en marxa al llarg d'aquests anys, el que ara hem aconseguit és consolidar i que formi part de la cultura de l'institut que és el sistema de mediació entre alumnat. La meua idea és que en un futur pròxim podem aplicar l'ajuda entre iguals, en la qual puguin fer els alumnes grans d'acompanyants dels

alumnes que venen a primer, amb una tasca molt concreta i que puguin fer aquesta feina més d'acollida que de vegades es necessita i això és el que pot arribar a fer que millori el clima de l'institut.

Annex B

Entrevista a realitzar a les persones de referència en resolució de conflictes dels centres educatius del municipi

1. Dades generals:

Nom de l'escola: Farell

Tipus d'educació: Primària

Número total d'alumnes:

Número promig d'alumnes per classe: 25

2. Quan es produeixen conflictes a l'escola, quins protocols d'actuació existeixen per tal de resoldre aquests conflictes?

Normalment, l'entoma primer la tutora de cada classe. La tutora el que fa és parlar amb les persones que estan implicades o fa les actuacions que hagi de fer dintre de la tutoria. Si la cosa va a més o si ha sigut una cosa més greu pot intervenir direcció. Hem tingut algun cas una mica més extrem quant es cridava als pares i s'acorda una manera de resoldre la situació. Però normalment queda amb la tutoria i ja està (això seria allò bàsic) després depèn del cas s'agafa d'una manera o d'una altra, depèn del tipus d'alumnat i del que sabem. Si és una cosa puntual, un dia el nen ve nerviós o el que sigui, es tracta d'una manera o si el nen te problemes ja sabem que no es justifica tot pel moment sinó pel que pateixen.

3. Quina és la persona de referència quan es produeix un conflicte? Quina categoria professional té?

No tenim un persona de referència en el cas que es produeixi el conflicte sinó és el tutor de classe.

4. Quins grups de suport existeixen en la resolució de conflictes?

Nosaltres vam fer això durant una bona temporada, tant els mestres es van formar amb un curset i els alumnes també. Teníem dos o tres alumnes per cada aula que eren mediadors, però el que va passar era que van rebre aquesta formació farà 6 o 7 anys aproximadament, i clar aquells nens van anar creixent, no es va anar fent més aquella formació i aquells nens van anar marxant per tant com a alumnes

mediadors formants al curs no en tenim cap. Però els mestres si que hi som i els que tenim la formació en un moment puntual ho podem aplicar, d'intervenir i fer mediació. A part d'allò que vam estar fent, ara per ara, no tenim res més de formació.

6. Per quins membres està format? --

7. Quins mètodes o eines s'utilitzen per resoldre conflictes?

Sí, van haver grups que sí, segons la seva dinàmica, els mediadors s'implicaven molt i la mestra també. Llavors havien moments en que es produïen conflictes, després del fet, es trobaven en un espai les persones involucrades i els mediadors i ho intentaven resoldre. Aquesta dinàmica no anava malament, però el que passa, és que clar, el dia a dia també se't menja. Però bé, en moments puntuals va estar bé, però el que passa es que comences i després, per les qüestions que siguin no pots allargar-ho i ara ho tenim parat.

MEDIACIÓ:

-Seguiu plenament la mediació o la complementeu amb diferents tècniques?

Parlem amb l'alumne, també tenim un full de reflexió amb preguntes. Aquesta tècnica l'utilitzem quan una vegada la mestra ja ha parlat amb la persona o amb els alumnes, depèn del cas, hi ha un full per tal que reflexionin (que ha passat, com he actuat, que he fet, que hauria d'haver fet). Després d'això la tutora quan ho llegeix i està d'acord, es signa i el nen se'n va a casa. Això ho apliquem en moments una mica més greus que puguin passar, però en situacions més senzilles ho fem en el moment parlant i ja està. I sobretot t'estic parlant de nens de primària, a infantil es resolen les coses parlant i ja està. De cara l'any que ve sí que tenim pensada ja una formació, per treballar la part d'educació emocional, però també aquí dintre la part de resolució de conflictes. Per tant, no és un tema que el tenim aparcat. Començarem amb aquesta formació el professorat i després veient les seves aplicacions, i valorarem si també cal formació a l'alumnat o nosaltres mateixos podem fer el traspàs .

7. Quant resoleu un conflicte que doneu més importància? El conflicte en si o els efectes que això està provocant?

De vegades és veure la situació del moment. Com per exemple si el nen o nena ve de casa girat i el primer que li diu alguna cosa o li toca d'una manera especial ja salta, per tant sí que és veure d'on prové aquest conflicte. En el cas que sigui a dins de l'aula o a fora el patí sí que intentem parlar amb ells i els hi preguntem que pot haver passat.

8. Creu que aquest mètode és eficaç en la resolució de conflictes? és més idoni?

De fet com nosaltres ja tenim plantejat la formació i que veiem que més que per resoldre situacions sinó que les situacions ja no es produeixin, tinguem un bon ambient a la classe,

un bon clima de treball i de companyarisme, doncs ja no s'haurien de produir aquests conflictes. En el cas que es produeixi algun, tenir més maneres per resoldre-ho. Ara per ara depèn dels conflictes i de les cosetes que van passant, amb alguns alumnes ja funciona, però després tenim alguns altres que sí que pot produir-se alguna situació més complicada i en aquests moments sí que potser hauríem d'utilitzar una altra estratègia.

9. En quants conflictes s'ha intervingut per part de l'escola en el curs 2016/2017

En el meu cas, jo faig classes i alguna cosa si que hi ha hagut, coses puntuals. _Hi ha grups que potser sí que les dinàmiques són més complicades i sí que hi ha algun grup que ha calgut una mica més de seguiment.

10. Quines són les causes més freqüents de conflictes?

Comunicació (manca d'espais de diàleg)

Relació (manca de confiança)

Estructurals (manca de coordinació)

Valors (manca de valors com el respecte, prejudicis...)

Conflictes que puguin haver passat, molts són pel futbol, al pati és un constant. A

més, el que fan són reproduccions de coses que veuen tant per la televisió o a casa i clar després ho plasmen. Manques de respecte, a vegades si una mica per la influència que tenim, en qualsevol moment ja tenim la paraulota a la boca, diuen el primer que els hi surt. Després el lloc en el que podem parlar del tema, a dins de la classe per exemple, els alumnes tenen dues hores de valors, que totes les coses que puguin anar sorgint es parlen allà amb la tutora o tutor. Per tant, espais si que

tenen. En el cas que siguin conflictes en el pati o en llocs externs, la tutora de classe els agafa i parlen d'allò succeït .

12. Quina formació sobre resolució de conflictes, ha rebut el professorat de l'escola, en els últims 2 anys? Tot el professorat o només un grup limitat.

No hem fet cap formació però de cara el futur sí que en tenim pensat .

13. Dins del temari del curs escolar, existeix alguna assignatura o taller específic en el treball d'habilitats com: escolta activa, comunicació no violenta? (Especificar la denominació del curs específic.)

Sí, tenim dues hores de valors, això ve determinat pel Departament. Aquí fem dinàmiques grupals.

Annex C

Entrevista a realitzar a les persones de referència en resolució de conflictes dels centres educatius del municipi

1. Dades generals:

Nom de l'escola: Calderí

Tipus d'educació: Primària

Número total d'alumnes: 272 alumnes

Número promig d'alumnes per classe: 25 alumnes

2. Quan es produeixen conflictes a l'escola, quins protocols d'actuació existeixen per tal de resoldre aquests conflictes?

En els documents del règim intern del centre, hi ha una normativa, unes pautes i un protocol. Fins i tot, com a escola pública, tens unes pautes que parlen de conflictes lleus, importants o greus. Per sort no s'arriben a utilitzar certes accions.

3. Quina és la persona de referència quan es produeix un conflicte? Quina categoria professional té?

Nosaltres tenim la figura del mediador, que és la persona que resol els conflictes. En aquest cas, recau en l'equip directiu (la directora, l'entrevistada i la secretària). Es realitza així perquè la directora té formació de pedagogia sistèmica, on es treballava molt l'aspecte de valors i l'ego del nen.

4. Quins grups de suport existeixen en la resolució de conflictes? --

5. Per quins membres està format?

Els alumnes mediadors, encara no s'ha implantat a la nostra escola, però s'està plantejant de desenvolupar-ho al següent curs. Que a més de l'adult mediador que intervingui en el conflicte, hi hagi els nens que també desenvolupin aquesta funció. Han de ser nens que estiguin entre el cycle mitjà i el superior (de 4t a 6è).

6. Quins mètodes o eines s'utilitzen per resoldre conflictes? --

MEDIACIÓ :

-Seguiu plenament la mediació o la complementeu amb diferents tècniques?

-La mediació es basa en els principis de voluntarietat i confidencialitat. A més hi ha qui defensa que el mediador ha de mantenir uns principis de neutralitat i

imparcialitat per garantir que no pren posició a favor de cap de les parts però també hi ha qui argumenta que la neutralitat no existeix i per tant no es possible. Vosaltres com ha escola com ho feu per mantenir aquesta neutralitat?

Quan hi ha un conflicte seguim unes pautes: primer observem, la mirada (petites observacions que acaben essent molt importants), els temps (saber aturar-se), respirar, deixar parlar a l'altre i escoltar el que diu, millorar la comunicació (emissor, receptor, medi).

Posteriorment, es vol que quedi plasmat a nivell escrit, per així poder reflexionar sobre tot el que ha passat des d'una perspectiva més calmada. Si cal es realitza més d'una trobada, tot i que no hi ha un protocol. Tot depèn del conflicte i depèn de l'edat, si passa a infantil, la reacció ha de ser immediata i ha de ser la mateixa tutora, ja que són petits conflictes del moment. En canvi serà diferent en nens que estan a 6è.

7. Quant resoleu un conflicte que doneu més importància? El conflicte en si o els efectes que això està provocant?

Depèn de l'edat del nen i tipus de conflicte, i no de quin dia apareix el conflicte. *Repeteix l'últim paràgraf anterior.* Arribant a un pacte i a un compromís.

S'ha de fer el seguiment tant del conflicte com de les conseqüències que comporta. Ja que posteriorment al problema, si no es tracta les persones estan alterades i pot ser font d'altres conflictes o que el problema inicial augmenti la seva magnitud. Tot el conjunt forma part del conflicte. Guiar l'infant a gestionar les emocions i les reaccions davant el dia a dia.

8. Creu que aquest mètode és eficaç en la resolució de conflictes? és més idoni?

A nivell general sí que de moment ha estat el més eficaç. Tot i que hi ha tipus de conflictes que poden estar fora del nostre abast com els problemes familiars. Dependrà de la tipologia del problema s'haurà de fer un seguiment més o menys exhaustiu.

9. En quants conflictes s'ha intervingut per part de l'escola en el curs 2016/2017. –

10. Quines són les causes més freqüents de conflictes?

Comunicació (manca d'espais de diàleg)

Relació (manca de confiança)

Estructurals (manca de coordinació)

Valors (manca de valors com el respecte, prejudicis...)

És molt relatiu, ja que depèn de cada cas. Manca de diàleg penso que no ja que aquí a l'escola, es realitzen tutories, assemblees, els nens tenen espais on poder parlar. Normalment el conflicte va lligat a una intolerància cap a una persona pels seus actes. Ja que depèn de les relacions socials i emocionals que aquests nens han presentat al llarg de la seva vida porten a presentar uns valors determinats que poden aplicar o no en les relacions personals a l'àmbit escolar. El perquè ha passat és el que s'ha d'analitzar. El moment personal de l'alumne és un important factor en les relacions entre companys.

11. Quins tipus de conflictes eren? (Especificar quantitativament)

-conflictes personals: Basats en percepcions personals, diferents opinions.

-conflictes interpersonals: no es respecten les diferències de creences i opinions entre les persones.

-conflictes operacionals: relacionades amb la feina.

12. Quina formació sobre resolució de conflictes, ha rebut el professorat de l'escola, en els últims 2 anys? Tot el professorat o només un grup limitat?

Com a claustre no hem tingut en els últims dos anys, tot i que fa 3-4 anys es va realitzar una formació d'educació emocional. A nivell individual, sí que s'ha desenvolupat formació per poder gestionar conflictes. Per poder veure l'infant amb unes potencialitats i unes dificultats a tenir en compte.

13. Quines eines es treballen a l'escola per tal de prevenir els conflictes des del professorat? I des dels alumnes? Respost a la pregunta 15

14. (si la resposta ha estat positiva) Quin impacte han tingut aquestes eines en els col·lectius? Respost a la pregunta 15

15. Dins del temari del curs escolar, existeix alguna assignatura o taller específic en el treball d'habilitats com: escolta activa, comunicació no violenta? (Especificar la denominació del curs específic.)

Es treballa a nivell de les tutories, on un alt percentatge acaba essent resolució de conflictes de l'aula o a l'hora del pati.

A més a nivell acadèmic hi ha programades una sèrie d'activitats d'educació emocional. Que algun dels seus objectius són que l'infant es conegui a si mateix i conegui els altres. Que tingui present: el respecte, la tolerància, el reconeixement intrapersonal i la diversitat. Es realitzen amb un mínim de 2 activitats per trimestre. Amb un objectiu comú de millorar la convivència entre companys.

16. De cara el futur, quines mesures o projectes s'ha pensat incorporar a l'escola en la resolució de conflictes?

Introduir alumnes voluntaris en la mediació sobretot en hores d'esbarjo.

Annex D

Entrevista a realitzar a les persones de referència en resolució de conflictes dels centres educatius del municipi

1. Dades generals:

Nom de l'escola: Montbuí

Tipus d'educació: Primària

Número total d'alumnes: --

Número promig d'alumnes per classe: 25

2. Quan es produeixen conflictes a l'escola, quins protocols d'actuació existeixen per tal de resoldre aquests conflictes?

Hi ha tota una sèrie de protocols depenent a on es desenvolupa el conflicte: si es produeixen a l'aula qui és el moderador és el tutor que estigui en aquell moment. Els conflictes que sorgeixen en horari d'esbarjo, es disposa d'un grup de mediació format per alumnes voluntaris de 4t a 6è de primària. En horari de menjador, té els seus protocols ja que no hi ha el professorat sinó que són els monitors qui ho gestionen, sempre amb el suport del professorat si així es requereix. Pel curs següent s'ha proposat que el grup de mediadors de l'hora d'esbarjo també es trobin actius a l'hora de menjador.

3. Quina és la persona de referència quan es produeix un conflicte?

Quina categoria professional té? Respost a la pregunta anterior

4. Quins grups de suport existeixen en la resolució de conflictes? Respost a la pregunta 2

5. Per quins membres està format?

El grup d'alumnes mediadors són alumnes de 4t a 6è voluntaris. Consisteix en un grup de 40 alumnes que realitzen una formació impartida per ella mateixa, la psicòloga municipal, un monitor i la mediadora de l'ajuntament. S'explica el que vol dir ser mediadors, les funcions, els objectius, com s'ha de portar a terme, etc. A l'hora de l'esbarjo, els mediadors porten unes armilles per identificar-los. Sobretot els infants més petits en fan un sobre ús de la figura del mediador ja que per ells tot

són conflictes importants. Quan el conflicte no es pot resoldre a través del mediador o hi ha agressió física entra la figura del mestre. El que s'ha observat és que sovint la magnitud del conflicte augmenta directament proporcional a l'edat dels nens.

Les persones de referència serien ella mateixa (Seminari de programació neurolingüística) o l'Eva de l'Ajuntament, ja que en algunes ocasions està present en hores d'esbarjo.

A dins de l'aula en infants que tenen una predisposició a trobar-se en conflictes se'ls hi pot assignar un company com a tutor.

6. Quins mètodes o eines s'utilitzen per resoldre conflictes?

MEDIACIÓ :

-Seguiu plenament la mediació o la complementeu amb diferents tècniques?
-La mediació es basa en els principis de voluntarietat i confidencialitat. A més hi ha qui defensa que el mediador ha de mantenir uns principis de neutralitat i imparcialitat per garantir que no pren posició a favor de cap de les parts però també hi ha qui argumenta que la neutralitat no existeix i per tant no es possible. Vosaltres com ha escola com ho feu per mantenir aquesta neutralitat?

Quan sorgeix un conflicte a l'aula i per exemple es falta el respecte a un professor, s'escriu un full d'incidència que posteriorment haurà d'estar firmat per la família de l'alumne en qüestió. Si és reiterativa s'haurà de baixar a direcció. Si tot i així és reiteratiu, hi ha una Comissió de convivència formada per la directora, la cap d'estudis, els mestres tutors, la mestra d'educació especial, i a partir d'aquí es decideix quines conseqüències té l'acció de l'alumne, si n'ha de tenir. Una resolució al màxim de pedagògica possible.

En el cas dels mediadors es realitzen reunions periòdiques per consolidar els coneixements impartits en l'aspecte de la mediació. Respecte els altres alumnes, no es desenvolupa.

En el cas del professorat es realitzen petites xerrades impartides per la mediadora de l'ajuntament.

En alumnes més petits s'acaben resolent els problemes en el mateix àmbit on s'ha desenvolupat, en canvi, en els més grans s'ha assignat una aula on poden parlar-ho tranquil·lament en un ambient neutre.

7. Quant resoleu un conflicte que doneu més importància? El conflicte en si o els efectes que això està provocant? Resolt a la pregunta 6

8. Creu que aquest mètode és eficaç en la resolució de conflictes ? és més idoni?

Sí que creu que és l'ídoni. Ja que es desenvolupa una resolució de conflictes tant amb mediador com sense.

9. En quants conflictes s'ha intervingut per part de l'escola en el curs 2016/2017? --

10. Quines són les causes més freqüents de conflictes?

Comunicació (manca d'espais de diàleg)

Relació (manca de confiança)

Estructurals (manca de coordinació)

Valors (manca de valors com el respecte, prejudicis...)

Sobretot creu que són els malentesos i el voler imposar el respecte (valors).

11. Quins tipus de conflictes eren? (Especificar quantitativament)

-conflictes personals: Basats en percepcions personals, diferents opinions.

-conflictes interpersonals: no es respecten les diferències de creences i opinions entre les persones.

-conflictes operacionals: relacionades amb la feina.

La interrelació entre els 3.

12. Quina formació sobre resolució de conflictes, ha rebut el professorat de l'escola, en els últims 2 anys? Tot el professorat o només un grup limitat?

Xerrada amb la psicòloga municipal. El curs que ve amb la medidora de l'Ajuntament.

13. Quines eines es treballen a l'escola per tal de prevenir els conflictes

des de el professorat? I des dels alumnes? Respost a la pregunta 15

14. (si la resposta ha estat positiva) Quin impacte han tingut aquestes eines en els col·lectius? Respost a la 15

15. Dins del temari del curs escolar, existeix alguna assignatura o taller específic en el treball d'habilitats com: escolta activa, comunicació no violenta? (Especificar la denominació del curs específic.)

La tutoria. Es realitza un cop cada 15 dies en format assemblea, si cal cada setmana si és convenient. Amb activitats, contes o jocs específics amb un objectiu concret.

16. De cara el futur, quines mesures o projectes s'ha pensat incorporar a l'escola en la resolució de conflictes?

Al curs que ve fer aquesta mediació a l'hora del pati. I ampliar de l'esbarjo a l'hora del dinar.

Annex E

Entrevista a realitzar a les persones de referència en resolució de conflictes dels centres educatius del municipi

DADES GENERALS:

NOM ESCOLA: Escola Pia

Tipus d'Educació: Primària, secundària i batxillerat.

Número total alumnes: 1156

Número promig d'alumnes per classe: 25 primària, 30 secundària i 30 batxillerat.

2. Quan es produeixen conflictes a l'escola, quins protocols d'actuació existeixen per tal de resoldre aquests conflictes?

Els protocols d'actuació que se segueixen per a la resolució de conflictes són:

- Protocol d'assetjament escolar: observació, recull d'informació de tots els implicats i observadors del conflicte, i la presa de decisions.
- Mediacions quan les dues parts implicades estan disposades a parlar amb respecte i arribar a unes decisions consensuades.

3. Quina és la persona de referència quan es produeix un conflicte? Quina categoria professional té?

En la resolució de conflictes hi poden estar implicades diverses persones. Si el conflicte es dona dins de la classe el tutor de l'aula és l'encarregat d'arribar a resoldre els conflictes amb l'ajuda dels delegats i de la implicació de diversos alumnes.

Si cal hi ha l'intervenció de les psicòlogues escolars que fan de mediadores. Aquesta intervenció es realitza sovint i sobretot quan les parts implicades en el conflicte ho demanen.

4. Quins grups de suport existeixen en la resolució de conflictes?

A l'escola no tenim un grup de suport per a la resolució de conflictes. Fa molts anys va existir la comissió de convivència escolar que estava formada per alumnes de tots els cursos de secundària. Aquesta comissió es vol tornar a reemprendre amb la implicació de l'alumnat i del personal docent de l'escola.

5. Per quins membres està format?

Tal i com t'he comentat abans no hi ha aquest grup de suport.

6. Quins mètodes o eines s'utilitzen per resoldre conflictes?

Els mètodes que s'utilitzen són:

1. Comunicació assertiva.
2. Posar-se en el lloc de l'altre.
3. Educació emocional: què ha sentit la persona, que creu que pot haver sentit l'altre persona i com li agradaria sentir-se.
4. Solucions viables.

MEDIACIÓ:

– **Seguiu plenament la mediació o la complementeu amb diferents tècniques?**

La mediació es veu complementada amb altres tècniques ja que en cada conflicte i cada persona és diferent de manera que intentem adaptar les diverses tècniques a la situació que tenim davant intentant donar la millor resposta possible.

–La mediació es basa en els principis de voluntarietat i confidencialitat. A més hi ha qui defensa que el mediador ha de mantenir uns principis de neutralitat i imparcialitat per garantir que no pren posició a favor de cap de les parts però també hi ha qui argumenta que la neutralitat no existeix i per tant no es possible. Vosaltres com ha escola com ho feu per mantenir aquesta neutralitat?

Al principi de tot de la mediació expliquem les “regles del joc”, és a dir, diem que som un element neutral i que intentarem facilitar la comunicació des del respecte. És cert que en certs moments costa mantenir la neutralitat i mantenir-se al marge. Una bona tècnica que utilitzem i que creiem que ens és molt útil és la reformulació de les informacions que han anat donant les persones implicades en la mediació de manera que diem el què ells acaben de dir d'una altra manera i això fa que ells pensin i escoltin el què han dit.

7.Quant resoleu un conflicte que doneu més importància? El conflicte en si o els efectes que això està provocant?

Donem molta importància al compliment dels acords presos. Per això intentem

realitzar un seguiment proper en les setmanes següents per tal de conèixer si s'està complint allò que s'havia acordat. També intentem evitar que el conflicte s'estengui entre els iguals.

8.Creu que aquest mètode és eficaç en la resolució de conflictes? és més idoni?

A nosaltres ens funciona en molts moments. Sempre hi ha conflictes més enquistats i amb els què utilitzis el mètode que utilitzis no arribem a solucions però en general creiem que els conflictes s'intenten resoldre de la millor manera. Tot i què actualment l'excés de connectivitat entre els joves fa que els conflictes es perpetuïn i costin més de resoldre.

9. En quants conflictes s'ha intervingut per part de l'escola en el curs 2016/2017.

Ui, no sabria respondre't amb exactitud. Conflictes greus i amb un seguiment important et podria dir que hem intervingut en uns 10.

10. Quines són les causes més freqüents de conflictes?

Comunicació (manca d'espais de diàleg)

Relació (manca de confiança)

Estructurals (manca de coordinació)

Valors (manca de valors com el respecte, prejudicis...)

Les causes més freqüents són: Comunicació, relació i valors. El tema de les xarxes socials i de la missatgeria instantània (what's app) també són una de les causes més freqüents de conflicte i són els conflictes més greus i més complicats de resoldre.

11. Quins tipus de conflictes eren? (Especificar quantitativament)

-conflictes personals: Basats en percepcions personals, diferents opinions.

-conflictes interpersonals: no es respecten les diferències de creences i opinions entre les persones.

-conflictes operacionals: relacionades amb la feina.

És difícil quantificar els conflictes en personal, interpersonal o operacionals. Tots s'inicien per discrepàncies en un tema que porten a l'extrem, per problemes de comunicació entre ells. Aquests conflictes s'accentuen perquè al sortir de l'escola se segueixen a les xarxes socials i això també fa que a l'endemà el problema/conflicte s'hagi estès i augmentat. Et podria dir que la majoria es donen per discrepàncies en la comunicació i per no respectar-se.

12. Quina formació sobre resolució de conflictes, ha rebut el professorat de l'escola, en els últims 2 anys? Tot el professorat o només un grup limitat.

La veritat és que en els últims anys el claustre ha estat immers en la formació sobre el treball cooperatiu i el projecte multidisciplinar. Dins d'aquesta formació s'han donat tècniques de resolució de conflictes.

13. Quines eines es treballen a l'escola per tal de prevenir els conflictes des de el professorat? I des dels alumnes?

Es treballa la cohesió de grup dins de tutoria de manera que s'intenten preveure situacions de conflicte. A més a més, s'intenta que els delegats puguin fer d'intermediaris en alguns conflictes i que puguin resoldre conflictes de manera assembleària.

14. (si la resposta ha estat positiva) Quin impacte han tingut aquestes eines en els col·lectius?

En alguns casos la intervenció per part dels delegats ha estat impecable i el conflicte ha quedat resolt de manera molt satisfactòria.

15. Dins del temari del curs escolar, existeix alguna assignatura o taller específic en el treball d'habilitats com: escolta activa, comunicació no violenta? (Especificar la denominació del curs específic.)

No existeix un curs o assignatura amb aquesta temàtica específica. Aquests continguts es treballen grupalment des de la tutoria de classe.

16. De cara el futur, quines mesures o projectes s'ha pensat incorporar a l'escola en la resolució de conflictes?

De cara al curs vinent l'escola té pensat formar part del projecte #aquiproubullying del Departament. També volem crear la comissió d'alumnes per a la convivència escolar.

Annex F

ENTREVISTA A ELISABETH BONCOMPTE

Nom : Elisabeth Boncompte

Estudis acadèmics:

Sóc advocada i després vaig fer un Màster en Mediació i resolució de conflictes amb la doble titulació que és tant en els àmbits de família com en dret privat, això ho aglutina pràcticament tot el que la llei disposa que es mediable. I ara estic fent un doctorat de Mediació en productes financers i asseguradors, per tant en temes empresarials. Crec que també és important de cara als consumidors arribar a certs tipus d'acords que no siguin judicialitzar el conflicte.

Quina ha estat la seva experiència en el tema de gestió de conflictes?

La meua tasca principal es fer de mediadora del Centre de Mediació de dret privat de la Generalitat i allà en teoria no es toquen temes d'escola, es toquen temes de família, principalment, temes de separacions i divorcis, temes d'herència, règims de visites que no es compleixen, ho sigui totes les modificacions que es volen fer en un conveni regulador de la separació d'un divorci. Primer l'opció que dona ara, una de les postures que dona la pròpia jutge és la mediació intrajudicial, llavors t'envien els casos que el jutge pensa que es poden arreglar amb mediació. Tot i que la mediació no fa miracles, és possible que arribi un tema que t'ha enviat el jutge, intentis fer la mediació i no arribis a cap acord, llavors remets el tema un altre cop al jutge i ell és el que decideix.

En temes d'escola, he fet coses, el que passa és que el que he fet són projectes de mediació escolar a grans àmbits. Vaig presentar-ne un a la regidora d'educació del municipi per agafar tot l'àmbit d'escoles tant, públiques com concertades. No era cap tema desbiaixat ja que jo crec que és una de les coses que s'ha de treballar, els alumnes són tots iguals, perquè hi ha tot a tot arreu. Llavors el que hem de crear és una sinèrgia important entre els propis alumnes de les escoles perquè a on es veu més rivalitat, encara que sigui tonteria ja sigui el Rosario Sánchez, "tots contra aquest, tots contra els altres", són tonteries però jo crec que tots haurien d'estar contents de que guanyés l'altre escola. Perquè?, doncs perquè en el fons tots són nens, amb unes mateixes mancances, amb els mateixos defectes i amb les mateixes virtuts tant com els de la Pia, com els de la pública, com els del Farell, com els del Calderí. Llavors és quelcom que jo vaig presentar a nivell global precisament per

igualitzar i per fer que es coneixin entre ells i evitar a vegades estigmes o prejudicis que poden haver tant a favor d'uns com dels altres. També vaig presentar un altre projecte a l'Escola Cristiana i vaig presentar projectes també a la Federació d'AMPAs d'Escoles Pies de Catalunya perquè des de les AMPAs, ja que a nivell d'escoles es complicat interferir perquè tot hi així es considera de vegades que una mediació ve més o menys a demostrar la incapacitat de l'escola en gestionar un tema, que a vegades es pot considerar com un "A veure si han de venir de fora a arreglar problemes mentre que hi ha un psicòleg un pedagog, una tutora". Que és completament equivocat perquè es pot treballar perfectament bé de manera col·legiada. Aquesta és la meva experiència, he fet projectes i en principi hi ha un altre tema en marxa però encara no puc dir res.

Davant la situació actual, on pensa que les escoles calderines haurien de concentrar més esforços : en la prevenció, en la detecció o en la resolució de conflictes. Perquè?

La mediació es l'eina per facilitar un acord , que com he dit abans, pot acabar bé o no, mai anirà a pitjor. En quant s'inicia una mediació, encara que no arribis a un acord, el treball que has fet, amb les sessions de mediació, ja ha situat o ressituat

les parts en un altre àmbit que no coneixien fins aquell moment, que és el de la comunicació, el de parlar-se, el de no només parlar-se sinó també escoltar-se ja que és molt important. Jo en certes etapes d'edat de les escoles, ja més grandets, la ESO, sí que intentaria el tema de mediació com a resolució d'un conflicte, perquè a vegades hi ha temes que venen enquistats ja des d'anys anteriors, i clar en aquell moment no pots dir " A veure que ha passat?" i porten tres anys que fa que s'estan matant a l'hora del pati per exemple. Llavors si que s'ha de fer una gestió més directe de resolució, com ho arreglem?

En etapes més petites, jo crec que el que s'ha de fer és màxima prevenció. Però abans de fer la prevenció dels conflictes, jo el que faria seria, i això en els meus projectes ho posava, una gran tasca en quant a comunicació, a aprendre a comunicar, saber utilitzar el llenguatge adequat per no incrementar cap mena de

crispació, intentar rebaixar el màxim el nivell de conflictivitat que pot generar una resposta, una paraula. Hi ha moltes maneres de dir les coses. No sé si vas assistir fa uns anys a l'Escola Pia, és va portar en Victor

Kupers, un gran comunicador. Ell sempre diu, que la gent avui en dia te molts problemes, te molts conflictes i diu : "Tener un problema és una enfermedad terminal, lo demás són cuestiones a resolver" i te raó, si tu agafes dos nens i els hi dius teniu un problema, teniu un conflicte, anem a parlar-ne, estàs empoderant el conflicte (sí, sí tenim un problema), però és un tema a resoldre, per tant aquesta tonteria del llenguatge ja predisposa a que els nens diguin " be doncs val, anem a resoldre-l's, te solució i no dir "teniu un conflicte". Doncs és això, a nivells dels petits saber comunicar, saber expressar-se, saber buscar un llenguatge dolç, en tot el que diuen, encara que sigui desagradable, Nosaltres mateixos sabem dir les coses, sabem si el que diem s'entendrà bé o no, ho sabem ja a priori. El que passa, és que de vegades, dius m'és igual, ho dic com ho sento, i no has de pensar com ho sent i com ho rep l'altre, perquè això tindrà una contrapartida. Doncs llavors jo el que prioritzaria amb els més petitets es saber-se comunicar, buscar un llenguatge adequat, dolç, intentar evitar el llenguatge agressiu, brusc. En etapes més grans si fer gestió de conflictes. I al final, ja dic amb una ESO, on les personalitats ja estan

més configurades i a vegades hi ha problemes que estan enquistats i inclús hi ha problemes familiars que transcendeixen a dins de l'escola, que molts cops el problema és aquest que els nens a l'escola deixen anar el que no poden desenvolupar a casa per la situació en la que estan, doncs llavors si que fer una mediació pura i dura del conflicte. Que pot passar, el que té comentat abans en quan a l'escola. L'escola jo entenc que tot hi que pugui fer la tasca de sobretot en aquest projectes fer una crida a tots els professors de literatura, de llengua per fer un grup de treball, de dir a veure com comuniquem, quines paraules utilitzem, com ho treballem, entrant els professors, i tot això treballant-ho tant sigui amb jocs. En segons quina edat el mediador si ha de ser pur i dur si que no ha de tenir una relació directe ni coneixement dels alumnes perquè llavors s'intoxica, llavors que passa a les escoles que la psicòloga, la pedagoga, la tutora, tots coneixen el nen des de que

va entrar a P3 o a primària, tenen molta càrrega emocional també aquests professors llavors no poden ser imparcials ni neutrals. Llavors si que la figura d'un mediador situa cadascú al seu lloc perquè el mediador en aquell nen no coneix si és de pares separats, si no ho és, si és adoptat, si és hiperactiu, llavors comença de zero i en base del relat del nen, pot anar construint un ítem per anar caminant i anar veient que és el que està pensant. La resta de professionals si que són molt positius en etapes prèvies però per una mediació pura i dura si que crec que estan ja molts subjectivitzats per aquell nen, per tot el que saben, per tot el que coneixen.

I també hi ha la figura que estan creant ara que és la figura dels alumnes mediadors, jo en això no estic d'acord, si que poden haver, i això en el projecte ho posava, poden haver nens que a l'hora del pati tinguin un rol més mediador, més pacificador, però només un rol, no tens que sobrecarregar una responsabilitat a un nen que intenti fer de mediador a uns nens de dos any més petits, no els hi toca, no és una tasca que hagi de fer un alumne. Sí que poden haver mediadors naturals que de vegades ni ha, però d'aquí a gestionar una mediació no crec que sigui, des del meu punt de vista correcte. Sí que se'ls ha d'informar, se'ls ha d'ensenyar tècniques de mediació a tots, els que tenen una facilitat i els que no, però sobrecarregar una responsabilitat a un nen que faci la mediació no toca.

Pensa que el tema s'ha de treballar individualment cada escola o s'haurien de crear algun organisme interescolar.

Jo el que faria seria crear un "equipo ambulante" de mediadors que anessin a resoldre conflictes amb mediació a les escoles, un grup supraescolar, estructurat i organitzat com el centre de mediació de la Generalitat que deriven temes de família, empreses, doncs també fer mediadors escolars. Jo crec que seria lo seu, i no estarien contaminats per la gran coneixença que aquella escola i els professors tenen d'aquella família, que de vegades fan perdre objectivitat.

Els coneixements s'han de fer extensibles a tot el col·lectiu educatiu o només s'han de formar a grups reduïts per tal de formar persones de referència.

Jo crec que el que seria molt bo seria la detecció, que els formin en detectar a on pot haver un conflicte, per tal d'intentar detectar el problema quan la pilota és petita i no

quan ja és molt gran. Per tant en detecció si també detectaren temes mèdics, ja que hi ha nens que tenen problemes i són temes que tenen una patologia mental, o poden tenir TDH, poden tenir algun tipus de trastorn. També que els mestres sàpiguen detectar perquè no és el mateix ni s'ha de gestionar igual una mediació amb dos persones sense cap patologia" que no s'entenen; o que una d'aquestes persones tingui un problema, el que s'ha de fer és una derivació sanitària a que aquesta persona la tractin que segurament amb un tractament deixarà de ser conflictiva. Doncs jo per tant si que crec que la funció dels mestres seria de una detecció precoç de temes que poden sorgir de la normalitat,

aquest té problemes amb tots, doncs que passa, pot ser per context familiar que el noi doncs arriba a l'escola i explota, per el que sigui o potser una patologia, que aquest noi/a tingui un problema que s'ha de tractar i llavors a la que equilibres a la persona, doncs ja no veu tanes amenaces, ni que es fiquen amb ell ni ficar-se ell amb els demés llavors si que seria bo detectar.

Coneix alguna experiència innovadora sobre la resolució dels conflictes?

Hi ha unes tècniques molt sorprenents que es diuen "constel·lacions familiars", és molt "heavy" perquè en resum el que ve a dir-te és que et ressituen energèticament tot l'entorn, de la persona que està en conflicte sobretot en famílies. I en quan es ressitua energèticament el lloc a on ha d'estar cadascú de la família, la crispació i els problemes disminueixen un 90%. Això es fa en famílies amb problemes familiars on cadascú ha agafat el rol, pot ser que el fill ha agafat el rol del pare perquè el pare s'ha fet gran i llavors el fill agafa la seva posició. La mare pot ser que fa de mare dels nets, on és l'àvia no la mare. Cadascú ha de tenir el seu rol però de vegades encara que a nivell normal diguis home jo sóc la mare, ja els hi dic jo als meus fills el que han de fer, no la iaia, coses d'aquestes, no ni ha prou, a vegades s'ha de situar energèticament llavors hi ha constel·ladors que ajuden a que tot això flueixi i quan

es ressitua energèticament tot això, doncs tot funciona molt bé. Hi ha inclús visualitzacions, que pots veure constel·lacions familiars que fan en seccions globals, vull dir, pots anar a nivell individual i pots anar a nivell grupal. Jo vaig fer una a la Autònoma dins del màster, va venir una professora, una catedràtica hem sembla que era de psicologia, i va dir farem una constel·lació, i vaig pensar, jo he pagat un màster no per fer bruixeria, doncs afectivament el que allà vam fer, una constel·lació, una persona que diu jo vull constel·lar, jo vull que m'arreglis energèticament el meu entorn, escull gent del públic, qui vols que sigui la teva mare, pare, el meu germà... i llavors el constel·lador va dient coses, va dient feu un pas endavant, feu no se què..., cadascú que es mogui com vol, algú dels escollits i realment vas veient que quan acaba el tema la persona que volia constel·lar diu és que tu t'has mogut igual que la meva mare, es que tu t'has comportat en aquest aspecte igual que fa el meu germà..., no saps per quin sistema màgic, per dir-ho d'alguna manera. Es que quant m'has dit un sistema molt novedós, sinó molt desconegut. El tema de la constel·lació es molt maco i jo crec que a nivell escolar a lo millor és podria traslladar, però el que passa, és que és tant desconegut i tant estrany que cap escola autoritzaria a fer constel·lacions escolars, i a més han d'haver unes càrregues personals molt fortes que això si que es dona a la família, i pot ser que no serien suficientment les càrregues escolars,

com perquè això funcionés, però tècniques i consisteixen així que dius a on ho posa, a quin article, quina llei suporta i quina... no saps. I representa que quan fas aquestes constel·lacions et ressitues energèticament i les coses flueixen.

Què en pensa sobre treballar i desenvolupar les habilitats socials dels alumnes?

Què és fonamental, per tot el que hem parlat, pel tema de saber-se comunicar, de ser assertius, saber dir les coses sense molestar, sense ofendre, saber encaixar bé el que diuen, tot això es fonamental per evitar conflictes, és per una tasca preventiva. I a posteriori, qui ha passat un conflicte segurament aprèn també a com no s'han de fer les coses, com no s'han de dir les coses, com no s'han de plantejar les coses. Per tant jo crec que són fonamental les habilitats socials, saber comunicar, saber empatitzar, ser assertiu, sobretot el que faig molt èmfasi en el tema del llenguatge,

crec que és fonamental en els nens petits, a no tenir un llenguatge agressiu, a saber ser educat, a saber demanar les coses, a saber dir que no, ha demanar un perquè, i es va creant un rol i un subjecte una mica complicat després per gestionar les coses que li passin.

Creu que s'habitaran molts conflictes?

Jo crec que sí, perquè el problema que tenim socialment ara els adults a tots els nivells, és que no ens han educat per ser preventius del conflicte, no hem après. Jo quant anava a l'escola ningú m'havia ensenyat que era una habilitat social, ni el que era l'empatia, ni el que era l'assertivitat, ni res d'això, no se'n parlava.

Què pensa com a mediadora que manca per fer en les escoles calderines davant el tema de la gestió de conflictes ?

Formació tècniques de comunicació, tècniques d'assertivitat, ensenyar a empatitzar, tot el que serien les habilitat socials, també a ensenyar els nens a demanar ajuda quan tinguin un problema, encara que no sigui un problema a l'escola.

Annex G

CLASSE 1 PowerPoint

Classe 1.
CERCLES DE DIALOG

El condueixen totes les classes.



OBJECTIU

- Fomentar el diàleg com a element principal per la prevenció dels conflictes.



En un cercle de diàleg tothom s'asseu en cercle i se segueixen unes normes bàsiques:

- Hi ha un objecte que va passant entre els participants només parla qui té l'objecte
- Els que no parlen escolten amb respecte i esperen el seu torn.
- Si algú no vol parlar quan li arriba el seu torn, pot no fer-ho i passar el torn lliurement.
- Tots els participants estan en un pla d'igualtat de manera que:



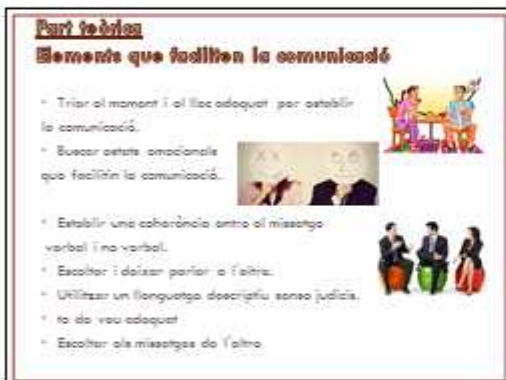
Tots els participants estan en un pla d'igualtat de manera que:

- Es fomenta la participació i l'empatia.
- Es crea un espai segur.
- Es construeixen relacions.
- Es potencia l'autoconfiança i la confiança en els altres.
- Es comparteixen experiències.
- S'assumeixen responsabilitats.
- Millora el clima de convivència a l'escola i facilita, per tant, l'aprenentatge.



Annex H

CLASSE 2 PowerPoint



Annex I

CLASSE 3 PowerPoint



OBJECTIU

- Traballar i fomentar el respecte cap a un mateix i cap als altres.

PART TEÒRICA

- El respecte és l'actitud de reconèixer els drets de les persones, opinions, identitat, memòria de pensar...
- Implica acceptar a la persona tal i com és, amb els seus sentiments i experiències.

PART TEÒRICA

- El respecte comprèn:
 - El respecte a un mateix
 - El respecte als altres
 - El respecte a l'entorn.
- Respectar-se a un mateix: és conèixer i valorar les pròpies qualitats, valors, atendre les pròpies necessitats i acceptar els nostres errors.

Què facilita el respecte:

- Utilitzar la conversa i el diàleg com a base del respecte.
- Ser capaç de fer una escolta activa.
- Donar reconeixement a les altres persones.

Respecte cap a un mateix: PROCEDIMENT

1. [Illustration of a person sitting at a desk]
2. [Illustration of a cardboard box]
3. [Illustration of a person with a lightbulb]
4. [Illustration of people dancing]

Respecte cap als altres: PROCEDIMENT

https://www.youtube.com/watch?v=H_u_4TS_9XE



Annex J

CASSE 4 PowerPoint



La comunicació

- objectiu → la transmissió d'un missatge.
- Comunicar → significa posar en comú els nostres:
 - SENTIMENTS
 - PENSAMENTS
 - PREGUNTES

LLenguatge → És l'instrument bàsic de relació entre les persones.

El llenguatge humà

- format per signes:
- els signes verbals o la comunicació verbal
- Ordreats: formen paraules i frases amb significat.
- Útils: comunicació oral i escrita.

SONS: LETRES: SÍMBOLES DE PUNYUCCIÓ

El llenguatge humà

- els signes no verbals o la comunicació no verbal
- és un signe que també expressen paraules i frases amb sentit.
- serven per a reforçar la comunicació verbal.

GESTUALITAT

Elements de la comunicació

emissor, receptor, missatge, canal, context

Durant aquest procés comunicatiu ens podem trobar amb:

- amb interferències de les pròpies persones que interaccionem, dificultant i alterant la comunicació.
- En aquest procés comunicatiu és on s'originen gran part dels conflictes.

Annex K

CASSE 5 PowerPoint



Annex L

Classe 6 PowerPoint

