



IMPLEMENTACIÓ DE LA MEDIACIÓ A L'IES DE SENTMENAT

FELICITAT LLOP I CAMPANALES

Llicència d'estudis 2001-2002



ÍNDEX

1- Introducció	pàg.2
2- Desenvolupament de l'experiència	pàg.11
2.1- Fases i objectius	
2.2- Actuacions	
3- Descripció del procés d'implementació	pàg.13
3.1- Fase I: Presentació del projecte a l'Equip Directiu	
3.2- Fase II: Presentació del projecte al Claustre de Professors i al Consell Escolar	
3.3- Fase III: Elaboració del curs de formació per els adults del centre	
3.4- Fase IV: Formació dels adults del centre	
3.5- Fase V: Formar en habilitats socials als alumnes	
3.6- Fase VI: Preparació del material per la sensibilització de l'alumnat	
3.7- Fase VII: Sensibilització de l'alumnat	
3.8- Fase VIII: Creació d'una pàgina web	
4- Conclusions i valoració del projecte	pàg.24
5- Bibliografia	pàg.26
6- Annexes	pàg.29
Annex I: Full de presentació del projecte als professors del claustre	
Annex II: Full de presentació del curs per l'AMPA de l'IES Sentmenat	
Annex III: Full per anunciar el curs de formació del professorat del Casal del Mestre de Granollers	
Annex IV: Curs de Formació del Professorat	
Annex V: Enquesta final als assistents al curs per el professorat	
Annex VI: Avaluació del curs de formació del professorat per part dels assistents	
Annex VII: Material per la sensibilització dels alumnes	
Annex VIII: Enquesta final alumnes	
Annex IX: Sondeig entre els alumnes per demanar voluntaris per a ser formats com a mediadors	

1.

Introducció

1. MARC TEÒRIC

La Mediació és un sistema alternatiu de resolució de conflictes. És la intervenció no forçada d'una tercera persona que ajuda a les parts en conflicte a transformar o resoldre per elles mateixes el problema. En aquest procés de resolució del conflicte hi té un paper fonamental la comunicació.

És un fet innegable que en els nostres centres educatius la conflictivitat va en augment, sobre tot pel que fa a l'alumnat¹, tot i que hem de tenir en compte que el conflicte no és un fet aïllat i anormal, sinó que forma part inherent de les relacions socials de l'home. La qüestió és què fem davant del conflicte, i aquí podem trobar diferents actituds. Podem, com l'estruç, amagar el cap i fer veure que els conflictes no existeixen, amb la qual cosa no només no desapareixen sinó que s'agreugen. Una altra actitud davant del conflicte és la reacció violenta. Entenem violència, en el sentit de l'Eduard Vinyamata, com tota pràctica que pot perjudicar un altre, i que, de vegades, pren formes molt subtils. Podem distingir dues formes de violència: una violència manifesta, directa i primària, amb atacs verbals i/o físics; i una violència més secundària i solapada que consistiria en la maldiença, el fer córrer rumors sobre altres persones, o allò que ara s'anomena "l'acossament moral" a determinats individus en alguns col·lectius. Aquestes dues actituds davant del conflicte que acabem de descriure, la passiva i la violenta, ens porten a valorar el conflicte d'una manera negativa. No obstant això podem tenir una visió més positiva del conflicte considerant-lo com una oportunitat d'aprenentatge i de creixement personal, sempre i quan el sapiguem afrontar d'una manera adequada, sense negar-lo però també deixant de banda les reaccions violentes. Aquesta nova manera d'afrontar els conflictes ens dona les tècniques de la Mediació. El mediador no és qui té la solució al conflicte, ni actua com un àrbitre o un jutge, la solució la tenen les mateixes parts en conflicte, i la funció del mediador és la de fer possible que aquestes parts conflictuades arribin per elles mateixes a un acord que sigui satisfactori per a les dues parts.

La solució tradicional als conflictes respon a l'esquema "jo guanyo – tu perds", amb les tècniques de resolució de conflictes que ens proporciona la Mediació canviem l'esquema per un "jo guanyo – tu guanyes", donat que del que es tracta és que les parts en conflicte trobin una solució satisfactòria per ambdues.

¹ Amb això no volem dir que Catalunya sigui un cas especial, sembla que és un fenomen força generalitzat, atès el que hem pogut saber d'altres experiències d'implementació de la mediació en centres escolars en països com França, Argentina, els Estats Units, Colòmbia, etc. Podríem parlar d'un canvi social al qual l'escola hauria de donar resposta

Però la Mediació aplicada a l'àmbit escolar, o la Mediació escolar, no és una simple tècnica de gestió dels conflictes, sinó un procés educatiu que cal inscriure en un projecte pedagògic. D'una altra banda, tot i que la Mediació s'inscriu en la gestió dels conflictes, no representa una mesura disciplinària.

2. DETERMINACIÓ D'OBJECTIUS

2.1. Objectius generals

Estem convençuts que la implementació de les tècniques de mediació en el nostre centre contribuirà d'una manera decisiva a que el nivell de conflictivitat disminueixi i a que l'ambient de treball resulti més agradable i lliure de tensions, la qual cosa afavorirà el procés d'aprenentatge dels nostres alumnes.

Ramón Alzate² ens diu que la resolució de conflictes a les escoles compleix al menys dos objectius. La primera cosa que s'aconsegueix és que l'ambient de l'aula es transformi en més pacífic i productiu. En segon lloc, els alumnes adquireixen unes habilitats que els aporten beneficis no només en l'àmbit educatiu sinó també en el familiar i social, la qual cosa esperem que pugui contribuir a l'adveniment d'una societat més pacífica.

2.2 Objectius específics

Com el propi títol del projecte indica, el que pretenem és implementar la mediació escolar a l'IES SENTMENAT.

Considerem que el coneixement i la pràctica de la mediació escolar com a eina alternativa de resolució de conflictes ens obre les portes a un model d'escola més dialogant i cooperativa en el que els nostres alumnes aprenen maneres no violentes d'afrontar el conflicte que són extrapolables, més enllà de l'àmbit escolar, a tots els altres aspectes de la seva vida social.

Per altra banda també es preten que la relació professor- alumne estigui basada en el diàleg i respecte mutu, deixant de banda, en la mida del possible, les mesures disciplinàries tradicionals basades, la majoria de les vegades, en l'autoritarisme.

La mediació és una eina preventiva, per tal d'evitar la resposta violenta al conflicte

² Alzate, R., Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica., p. 268, Ed. Universidad del País Vasco, Bilbao, 1998.

Què poden aprendre els nostres alumnes quan els ensenyem a resoldre pacíficament els seus conflictes?

La Mediació és possible a través del diàleg, per tant el primer que aprendran els nostres alumnes seran **tècniques de comunicació**. Hi ha tres grans problemes de comunicació que estan a la base de bona part dels conflictes. En primer lloc moltes vegades no parlem amb l'altre amb un interès sincer de clarificar les coses, sinó que el que busquem és impressionar i mantenir-nos en les nostres postures. Un altre problema greu de comunicació consisteix en que les parts que estan en conflicte no s'escolten correctament. Per últim, es produeixen malinterpretacions en el procés comunicatiu, tant perquè no expressem correctament allò que volem dir com perquè no interpretem adequadament allò que ens han dit.

Per tal d'evitar tots aquests errors comunicatius cal desenvolupar les següents habilitats:

L'escolta activa, consisteix en posar-se en el lloc de l'altre, entenent els seus sentiments i el context des del qual ens parla per tal d'estar segurs d'allò que ens vol comunicar, sintetitzant el que ens ha dit i utilitzant el llenguatge no verbal (postura corporal) per transmetre una postura genuïna d'atenció i respecte. Deixant de banda per un moment el nostre punt de vista.

Parlar en jo, consisteix a expressar els sentiments i l'impacte que ha tingut en nosaltres l'actitud de l'altre. Ningú no ens pot discutir com ens sentim nosaltres. En canvi si ens expressem en termes de donar la culpa a l'altre o d'exposar les nostres suposicions de per què ha actuat d'aquesta manera el més probable és que provoquem una postura defensiva en l'altre.

Les emocions són presents en tot esdeveniment humà, per tant, també hi seran en els conflictes i en el procés de resolució d'aquest. Així, doncs una altra habilitat que hauran d'adquirir els nostres alumnes serà :

El coneixement i l'autocontrol de les emocions. Les emocions formen part de tota relació humana, per tant, també estan presents en el conflicte. Com maneguem les nostres emocions i les dels altres, determina que el conflicte es resolgui o no a satisfacció de totes les parts.

Desenvolupar el pensament creatiu. Per solucionar un conflicte cal pensar en el major nombre possible d'opcions, generar idees, imaginar conseqüències i resultats possibles.

Augment de l'autoestima. En la sessió de mediació el que és procura es que tothom es respecti i es valori l'altre i a sí mateix. Cal restablir el respecte i l'autoestima perduts en el conflicte.

Educació en la responsabilitat i en el tarannà democràtic. Que en mediació, com ja hem dit abans, no hi hagi un tercer que imposi la solució des de fora és important, perquè això fa que les parts adquireixin confiança en la seva capacitat per resoldre conflictes i arribar a acords, i també els responsabilitza de trobar la solució als seus conflictes.

No cal remarcar la importància que té això des del punt de vista de la formació de les persones, i de persones que viuen en comunitat, és a dir dels ciutadans³, donat que la mediació es recolza en l'escolta activa i en la cooperació i no en les posicions tancades i en el poder; amb la qual cosa aspirem a construir, no només una escola menys agressiva, sinó també una societat més pacífica.

Educació per a una societat multicultural. Les tècniques en resolució de conflictes ens capaciten perquè sigui possible una millor comunicació i una millor comprensió de la diferència en una societat multicultural.

Prevenió de la violència. La mediació ensenya als nostres alumnes que hi ha alternatives no violentes per respondre a un conflicte⁴.

³ - "...la médiation en milieu scolaire est-elle seulement une technique d'intervention dans les conflits entre les différents acteurs de l'école ou plus encore un outil de prévention de la violence, voire même un moyen d'éducation à la coopération et à la citoyenneté? pp. 220, Les médiations, la médiation. La médiation en milieu scolaire; Marianne Souquet, ed. Érès, col. trajets

⁴ - "Las técnicas de Resolución de Conflictos, aportan maneras de ver y responder a conflictos con los pares desde una posición de dar poder y confianza en vez de la de responder con violencia." Girard, K./Koch, S.J., Resolución de Conflictos en las Escuelas, Ed. Granica, 1997, Barcelona.

Per altra banda, està clar que nosaltres, els professors, no només ensenyem matemàtiques, història, llengua, etc, sinó que també transmetem actituds amb la nostra manera de fer. Això vol dir que la nostra actitud davant del conflicte té una càrrega pedagògica a tenir en compte.

Quan ens trobem davant d'un conflicte, l'important no és el que diem sinó el que fem. De vegades amb la nostra resposta al conflicte el que fem és mostrar actituds agressives i intolerants, encara que a priori tots tenim clar que el camí adequat és el de la tolerància i el diàleg.

La millor manera per escurçar la distància entre el que diem o pensem i el que fem, és l'autorreflexió i el prendre consciència de les nostres actituds, considerant que hi ha un gran ventall de possibilitats a l'hora de respondre a un conflicte, deixant de banda les més agressives i menys dialogants.

3. PLANTEJAMENT DE LA INTERVENCIÓ

3.1 Descripció de l'àmbit d'intervenció

Hi ha diferents modalitats d'implementació de la mediació en un centre educatiu, així podem parlar d'una mediació externa al centre d'ensenyament, on una persona aliena al centre, entrenada en Mediació i Resolució de conflictes, ajuda a resoldre els conflictes sorgits dintre de la institució escolar. Per una altra banda hi ha la mediació interna al centre d'ensenyament, on persones del col·lectiu escolar (alumnes, professors, direcció), entrenades en Mediació i Resolució de conflictes, ajuden a resoldre els conflictes que sorgeixen dintre de la institució escolar⁵.

La proposta per al nostre centre seria la de la **mediació interna**. Una vegada dit això, a més a més, podem trobar diferents maneres d'exercir la mediació, segons siguin els alumnes els que són entrenats en Mediació i resolució de conflictes en l'àmbit escolar i que aquets ajudin els seus companys a resoldre els diferents conflictes amb què es trobin. En aquest cas parlariem de **mediació entre iguals**⁶, aquest tipus de mediació ofereix als joves tant l'aprenentatge de la resolució no violenta dels conflictes com la immediata posada en pràctica d'les conceptes que d'una altra manera quedarien massa deslligats de la realitat quotidiana.

Si són els adults de la institució escolar (professors, direcció...) els que són formats en Mediació i Resolució de Conflictes en l'àmbit escolar, parlem de **mediació amb un adult**⁷, i intervenen per resoldre conflictes entre alumnes, alumnes/professors, professor/professor, professor/direcció, institució educativa/ famílies.

Una altra manera d'introduir la mediació consistiria a treballar a l'aula les tècniques de Mediació i Resolució de conflictes, en aquest cas parlem de **tècniques de mediació a l'aula**⁸.

Si combinem la mediació entre iguals, la mediació amb un adult i les tècniques de mediació a l'aula, estem parlant de l'anomenada **mediació global**⁹.

⁵ Carme Romero, Mediació Escolar, Quadern d'Estudi nº 2, Centre Pau i Treva, pp.9

⁶ Carme Romero, op.cit.,pp.9

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

En la nostra recerca sobre la mediació escolar hem conegut experiències amb els diferents models d'implementació de la mediació en diferents centres de secundària.

Per una banda tenim referència d'una experiència a l'Argentina en la qual seguint les idees exposades per les autores Girard i Koch en el llibre Resolución de conflictos en las escuelas¹⁰, consideren que la implementació de la mediació en els centres educatius, ha de començar per els adults del centre, direcció, professors, pares i personal no docent, perquè consideren que som els adults els que hem de mostrar amb el nostre exemple una nova actitud davant del conflicte, la qual cosa resultarà formativa per als nostres alumnes.

Per un altre cantó tenim notícia de diferents experiències a França de mediació entre iguals, és a dir, que s'ha format a alguns alumnes del centre en Resolución de conflictos a l'escola, i s'ha muntat un servei de mediació per als alumnes, sota la supervisió d'un responsable adult¹¹.

¹⁰ Girard,K./Koch,J.K., Resolución de Conflictos en las Escuelas, Ed. Granica, 1997, Barcelona.

¹¹ Bonafé-Schmitt,J-P., La Médiation Scolaire par les Élevés, ESF editeur, 200, Issy-les-Moulineaux.

2.

Desenvolupament de l'experiència

FASES I OBJECTIUS

FASES	OBJECTIUS
FASE I Presentació del projecte a l'equip directiu.	1. Donar a conèixer la mediació escolar 2. Explicar els beneficis que la implementació d'un programa de mediació escolar pot aportar al centre. 3. Especificar les aportacions pedagògiques de la mediació a l'educació dels nostres alumnes. 4. Presentar les actuacions específiques que es pensen portar a terme.
FASE II Presentació del projecte al claustre de professors i al consell escolar.	1. Donar a conèixer la mediació escolar 2. Explicar els beneficis que la implementació d'un programa de mediació escolar pot aportar al centre. 3. Especificar les aportacions pedagògiques de la mediació a l'educació dels nostres alumnes. 4. Presentar les actuacions específiques que es pensen portar a terme.
FASE III Elaboració del curs de formació per els adults del centre.	1. Buscar material i adaptar-lo per contextualitzar les activitats proposades i fer-les més pròximes al perfil dels assistents al curs. 2. Arribar a conclusions a partir de les activitats proposades.
FASE IV Formació dels adults del centre.	1. Prendre consciència de les pròpies concepcions del conflicte i de la manera d'afrontar-los. 2. Adquirir habilitats per gestionar els conflictes d'una manera més positiva. 3. Aprendre a analitzar conflictes 4. Conèixer i practicar la negociació cooperativa 5. Conèixer i practicar la mediació.
FASE V Formar en habilitats socials als alumnes	1. Dotar a bona part de l'alumnat d'habilitats socials .
FASE VI Preparar material per la sensibilització de l'alumnat	1. Buscar material i adaptar-lo per contextualitzar les activitats proposades i fer-les més pròximes al perfil dels assistents al curs. 2. Arribar a conclusions a partir de les activitats proposades
FASE VII Sensibilització de l'alumnat	1. Prendre consciència de les pròpies concepcions del conflicte i de la manera d'afrontar-los. 2. Adquirir habilitats per gestionar els conflictes d'una manera més positiva. 3. Introducció a la negociació cooperativa. 4. Introducció a la mediació.
FASE VIII Creació d'una pàgina web.	1. Disposar d'un espai virtual on es pugui trobar informació sobre mediació escolar: bibliografia, esdeveniments, experiències, etc.

ACTUACIONS PER ACONSEGUIR ELS OBJECTIUS DE LES DIFERENTS FASES.

OBJECTIUS	ACTUACIONS	TEMPORITZACIÓ
1, 2, 3 i 4 de la FASE I	Reunió amb l'equip directiu al qui se li va presentar el projecte (annex I)	Juny 2001
1, 2, 3 i 4 de la FASE II	1. Parlament dirigit al claustre de professors. 2. Parlament dirigit al consell escolar.	Juny 2001
1 de la FASE III	Treballar la bibliografia ressenyada per tal d'obtenir els exercicis que es van considerar més adequats, i en algunes ocasions fent una adaptació al context, es a dir a les situacions en les que ens podem trobar en un centre de secundària.	Setembre Octubre Novembre Desembre Gener
2 de la FASE III	Plantejar el curs de tal manera que els conceptes no són introduïts de forma teòrica sinó sempre a partir de les conclusions obtingudes de la reflexió sobre l'exercici pràctic realitzat	Setembre Octubre Novembre Desembre Gener
1, 2, 3, 4 i 5 de la FASE IV	Realització del curs de formació del professorat de 30 hores de durada (annex II)	Del 23 d'octubre al 15 de gener, tots els dimarts de 16.30 a 19.30 h.
1 de la FASE V	Realització d'un crèdit variable d'habilitats socials, seguint el material proposat pel Departament d'Ensenyament i elaborat per Manuel Segura.	1er i 2on trimestre del curs 2001/02
1, 2 de la FASE VI	1. Treballar la bibliografia ressenyada per tal d'obtenir els exercicis que es van considerar més adequats, i en algunes ocasions fent una adaptació al context, es a dir a les situacions en les que es poden trobar els alumnes. 2. Plantejar el curs de tal manera que els conceptes no són introduïts de forma teòrica sinó sempre a partir de les conclusions obtingudes de la reflexió sobre l'exercici pràctic realitzat.	Gener/febrer 2002
1, 2, 3 i 4 de la FASE VII	Realització dels talles de sensibilització amb els alumnes utilitzant el material preparat.	Una sessió setmanal (hora de tutoria) del 12 de febrer al 2 d'abril
1 de la FASE VIII	Creació d'una pàgina web interactiva en la que es pot recollir informació de les seccions de bibliografia, vincles, material o esdeveniments. Una altra manera de participar en la pàgina web és incorporant nova informació en aquest pàgina per part del usuaris. També hi ha obert un fòrum.	Mai no s'acaba una pàgina web, per tant hi ha un treball continuo de manteniment.

3.

Descripció del procés d'implementació

3. DESCRIPCIÓ DEL PROCÈS D'IMPLEMENTACIÓ

?? Fase I: Presentació del projecte a l'Equip Directiu

Primera que res vaig parlar amb la directora del centre per si considerava interessant la possibilitat de desenvolupar un treball per mirar d'implementar la mediació en el centre, la seva resposta va ser afirmativa i aleshores em vaig posar a elaborar el projecte , i posteriorment li vaig presentar a la directora. El següent pas va ser explicar el projecte a l'equip directiu. Els aspectes en els que més vaig incidir van ser:

1. la mediació deixa en mans de les parts en conflicte la possible solució al seu problema.
2. La mediació no és una mesura disciplinària i no substitueix al reglament de règim intern, si no que va encaminada a fer del conflicte una oportunitat de creixement i aprenentatge, donat que el que es busca és que les parts conflictuades arribin a entendre què és el que els ha portat a la situació de conflicte tant a ells mateixos com a l'altre, i siguin capaços de caminar cap a una possible solució i restabliment de la relació. La mediació el que pretén és millorar la convivència en el centre, procurant així un clima de treball més relaxat i adequat a l'aprenentatge.
3. Destacar el valor pedagògic de la mediació), ja que aquesta dota a l'alumnat d'unes habilitats comunicatives (escolta activa, missatges en primera persona) basades en el respecte cap a l'altre i cap a un mateix (autoestima). Les tècniques de la mediació també ensenyen a reconèixer i autocontrolar les emocions, que sempre són molt fortes en una situació de conflicte, a més a més ens porten a desenvolupar el pensament creatiu donat que cal buscar solucions i imaginar les conseqüències i resultats possibles, això també educa en la responsabilitat.
4. Amb tots aquest aprenentatges estem formant persones que demanaran viure en societats dialogats i cooperant, i que rebutjaran les posicions tancades i autoritàries. Amés la mediació no només té una funció de resoldre conflictes, sinó que també té una funció preventiva respecte a la violència.
5. Finalment es va presentar el pla d'acció , remarcant que considerava convenient començar amb els adults del centre. En quant a la intervenció amb alumnes (crèdits a 2on, 3er i 4rt d'ESO) em van dir que quedaria pendent de confirmació en funció de les possibilitats horàries del centre.

?? Fase II: Presentació del projecte al Claustre de Professors i al Consell Escolar

Durant el claustre de fi de curs al juny de 2001 es va presentar el projecte al professorat del centre, incidint una vegada més en els 4 punts que ja he indicat una mica més a munt en la presentació a l'equip directiu. A més es va remarcar la importància dels adults del centre, i especialment del professorat, en un projecte com aquest, i per tant de la conveniència de adquirir una certa formació.

Per recolzar la informació que es va donar es va fer un petit escrit (annex I) i es va repartir.

Respecte a la presentació del projecte al consell escolar, es va quedar en la reunió amb l'equip directiu que seria informada de la convocatòria de la reunió per tal de poder fer la presentació, però no va ser així. Quan li vaig demanar a la directora quan podria fer-ho em va dir que ja ho havien fet ells, i quan li vaig dir que una de les coses que volia fer en aquesta reunió era exposar als pares la conveniència de que tinguessin un cert coneixement de la mediació i la resolució de conflictes per tal de que hi hagi la major coherència possible a l'hora de tractar amb els nostres alumnes i fills, em van demanar que fes una proposta de taller (annex II) que ells mateixos els hi passarien i ja em dirien alguna cosa. Jo no he rebut cap resposta al respecte.

?? Fase III: Elaboració del curs de formació per els adults del centre

Durant el mes de juny del 2001 vaig començar a fer gestions per tal que el curs que pensava elaborar per els adults del centre fóra reconegut per el Departament d'Ensenyament de tal manera que els professors assistents tinguessin un reconeixement de les hores de formació. Finalment el Casal del Mestre de Granollers va assumir el curs en la seva oferta de formació i va tramitar el reconeixement del mateix (annex III).

El curs el vaig començar a preparar al setembre de 2001 donat que començava el 16 d'octubre de 2001. Es tracta d'un curs de 30 hores de durada, per tant estava previst acabar-lo el 18 de desembre, però el 16 d'octubre hi van haver sessions de l'avaluació zero i l'11 de desembre les de la 1a avaluació, això va fer que el curs s'hagués d'allargar fins el 15 de gener de 2002, en tornar de les vacances de Nadal.

Com que el curs, tot i que tenia el seu plantejament des del començament, no el tenia tot preparat en la seva data d'inici, per tant vaig anar simultanejant la preparació i la docència. Tot i que les lectures dels llibres ressenyats a la bibliografia em van donar les idees de fons que han inspirat no només la elaboració d'aquest curs sinó de tot el treball realitzat, els llibres en els

quals ha estat inspirat el curs i dels quals he obtingut el material i en els que m'he inspirat per fer les adaptacions de les activitats han estat:

- A. Resolución del conflicto, T. I i II, de Ramón Alzate Sáez de Heredia. Aquest llibre és un programa d'habilitats per la resolució de conflictes per el batxillerat i la ESO. Els blocs temàtics que es tracten són: El conflicte, emocions i conflicte, comunicació i habilitats comunicatives, manejar el conflicte i implementació de programes de resolució de conflictes en els centres educatius. L'estructura del curs l'he tret pràcticament d'aquest llibre, i alguns dels exercicis que en aquest volums estan indicats per el batxillerat també m'han servit per proposar-los com activitats.
- B. Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores, de K. Girard i SusaN j. Koch. Aquest llibre consta de quatre mòduls, el primer que explora la naturalesa del conflicte, el segon que tracta de les tècniques (habilitats comunicatives, control de les emocions, pensament creatiu...) per resoldre conflictes, el tercer en el que explica els procediments alternatius per resoldre conflictes, i parla fonamentalment de la negociació cooperativa i de la mediació, en el quart parla de l'aplicació de les tècniques de resolució de conflictes en l'àmbit educatiu. A mes a mes té una sèrie d'apèndix molt útils per elaborar cursos de formació, així hi ha un apèndix que és una guia per conduir jocs de rol, un altre en que posa exercicis per fer jocs de rol, un altre d'exemples de guies per elaborar cursos de formació, i finalment un de molt interessant en el que tracta de la dinàmica del poder en la resolució de conflictes.
- C. Mediación en la Escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente, de Sara Rozemblum. Aquest llibre tracta quatre blocs temàtics. El primer tracta de les nocions fonamentals: conflicte, escola i canvi. El segon parla de les condicions requisits i estratègies per implementar un programa de resolució alternativa de conflictes a les escoles. El tercer analitza els aspectes de la negociació cooperativa i el quart està dedicat a la mediació. Aquest llibre es ven juntament amb un vídeo en el que es veu a la autora fent dues mediacions. Està plantejat de forma molt didàctica ja que va senyalant les diferents fases del procés de mediació. Aquest vídeo va constituir una de les activitats del curs.
- D. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Coordinat per Juan Carlos Torregó. Aquest llibre està adreçat a la formació de mediadors i, per tant, treballa molt bé el que és la mediació i totes les fases de la mateixa, però, evidentment, també tracta el conflicte i ens dona pautes per analitzar-lo. També te un mòdul dedicat a les habilitats comunicatives.

En el curs de formació per el professorat (annex IV) està indicat a quin d'aquest llibres pertany cada una de les activitats.

?? Fase IV: Formació dels adults del centre

En el curs de formació s'hi van matricular 13 professors, entre ells tot l'equip directiu. D'aquests 13 professors matriculats en un principi van acabar tot el curs 10.

La intenció del curs era la de formar per provocar un canvi en els assistents. Un canvi respecte a la manera de veure el conflicte i de tractar-lo. Considerem que aquest canvi en el professorat, o la disponibilitat per encaminar-se cap a aquest canvi és fonamental per a que un projecte d'implementació de la mediació en un centre estigui ben arrelat i tingui un cert èxit.

Al poc de començar el curs em vaig adonar, a partir d'algunes intervencions, que el que buscaven els participants en el curs eren algunes "receptes màgiques" per acabar amb els conflictes que poguessin tenir a l'aula. Aquest va ser un punt d'inflexió important en el curs perquè ens va obligar a clarificar el sentit de la resolució de conflictes i de la mediació.

Les tècniques de resolució de conflictes i de mediació contràriament al que es pugui pensar, no serveixen per resoldre conflictes d'una forma ràpida i expeditiva; no són un substitut del reglament de règim intern.

La introducció de programes de resolució de conflictes i mediació en els centres educatius donaran resultats a llarg termini, perquè el que es pretén es una transformació profunda en la manera de fer de tots plegats davant dels conflictes, si aconseguim això, també aconseguirem una reducció de les respostes violentes davant dels conflictes, i quan parlo de violència em refereixo tant a les respostes més primàries d'agressions físiques que trobem en alguns dels nostre alumnes, com a aquelles respostes més subtils, que podríem anomenar violència psicològica (fer córrer rumors sobre els altres, discriminar, etc.) que trobem tant entre els nostres alumnes com en els claustres de professors.

Si davant dels conflictes disminuïm les respostes violentes i podem adoptar postures dialogant, de respecte i de cooperació, evidentment tindrem ambients de treball i d'aprenentatge més relaxats i efectius.

Aquest aclariment sobre l'efectivitat de la implementació del projecte de resolució de conflictes i de mediació en el centre, va crear una certa decepció entre els assistents. De tota manera quan es va passar l'enquesta final, a la pregunta 5 (annex V) en que es demana si val la pena intentar un projecte d'aquesta mena donat que els resultats són a llarg termini, la resposta majoritària va ser la de que sí que valia la pena fer-ho.

Un altre punt de discussió important que es va plantejar va ser el de la neutralitat del mediador. A partir de l'exercici sobre ells estils comunicatius (annex IV, exercici 15, pp) en el que es plantegen les dotze formes típiques de respondre a una altra persona quan ens planteja un problema i es veu que cap d'elles és l'adequada en un procés de mediació, ja que la majoria d'elles el que fan és jutjar, aconsellar, ironitzar, etc., i en un procés de mediació ni es jutja, ni s'aconsella, sinó que el mediador manté una postura neutral i el seu paper és el de conduir el procés per facilitar la comunicació entre les parts i fer possible que siguin elles les

que arribin a un acord. En aquest punt va sorgir la qüestió de que, segons alguns dels assistents, les actituds dels professorat com a àrbitre o jutge d'algunes actituds dels alumnes i també com aquell que imparteix consells, constitueixen actituds pedagògiques de cara als alumnes i que en canvi una actitud neutral no.

Aquí va ser necessari clarificar que la neutralitat és una funció del mediador dintre del procés de mediació. Sobre el valor pedagògic de la neutralitat fora del context de la mediació, poder valdria la pena parlar-ne amb més profunditat en un altre lloc.

En les preguntes 8 i 9 de la enquesta final després del curs (annex V) algunes de les respostes van fer referència a la dificultat de mantenir la neutralitat. Així a la pregunta 8 van qüestionar la capacitat de l'alumnat de mantenir la neutralitat i també la confidencialitat; i en la pregunta 9, algú va indicar que fora necessari que el mediador no formés part del centre educatiu per tal de mantenir la neutralitat.

En la pregunta 2 de l'enquesta final(annex V) en la que es demana per les expectatives que tenien respecte al curs i si aquest les hi havia satisfet, la resposta majoritària va ser que el que buscaven era conèixer la mediació i que el curs havia estat satisfactori en aquest sentit, altres a més d'això buscaven l'aplicació pràctica de tècniques a l'aula, i això no sabien si seria efectiu fins que no ho provessin.

A la pregunta 4 que demana sobre l'efectivitat de la mediació per tractar conflictes en el centre, majoritàriament van respondre que està bé com una eina més, encara que no la única, considerant que hi ha tipus de conflictes adequats per ser tractats amb la mediació i d'altres que no ho són.

A la qüestió 6 sobre si la mediació té o no valor pedagògic, majoritàriament van respondre que sí, en la mesura en que davant dels conflictes ens porta cap a una actitud de diàleg i de reflexió.

La pregunta 7 en la que es demana l'opinió sobre com s'haurà d'aplicar un projecte de mediació, no només es va respondre en l'enquesta sinó que en l'última sessió del curs es va dedicar a aquesta qüestió i en concret a com volien que es fes en el nostre centre. La conclusió va estar la de començar per els cursos més baixos, és a dir 1er i 2on d'ESO, donat que són els alumnes que més temps han d'estar en el centre.

Als assistents al curs s'els hi va passar un full per avaluar diferents aspectes de l'activitat(annex VI); cada un d'aquests aspectes es podia valorar com GENS, POC, FORÇA o MOLT. Els resultats han estat els següents:

	GENS	POC	FORÇA	MOLT	NO CONTESTA
Satisfacció respecte als objectius o expectatives	0%	0%	80%	20%	0%
Satisfacció pel contingut de l'activitat	0%	0%	80%	20%	0%
Satisfacció sobre la metodologia emprada	0%	0%	60%	30%	10%
Grau de qualitat dels apunts o materials	0%	0%	70%	30%	0%
Grau d'interès que l'activitat ha despertat	0%	0%	50%	50%	0%
Grau d'aplicabilitat a la pràctica	0%	40%	40%	20%	0%
Grau de participació dels assistents	0%	0%	90%	0%	10%
Satisfacció respecte l'organització i a la disponibilitat d'espais, aparells, materials, etc.	0%	0%	70%	20%	10%
Valoració global de l'actuació de la persona formadora	0%	0%	80%	20%	0%
Valoració global de l'activitat	0%	0%	80%	20%	0%

La valoració que es va fer dels diferents aspectes del curs la podem considerar com força positiva, però malgrat això cap dels assistents es va implicar més en el projecte per dur-lo endavant, en bona part crec que això va ser així perquè tots van molt enfeinats.

?? Fase V : Formar en habilitats socials als alumnes

Tot i que en el projecte inicial posava que el crèdit d'habilitats socials es faria amb els alumnes de 2on i 3er d'ESO (no posava als de 1er d'ESO perquè ja em varen dir que els crèdits variables que s'oferaven ja estaven tancats) a l'hora de confeccionar els horaris em van comunicar que no era possible introduir aquest crèdit in que l'única possibilitat era la de introduir les habilitats socials en el crèdit variable que s'oferia a 4art d'ESO de valors de la convivència.

Evidentment no em va quedar més remei que adaptar-me a les limitacions que em marcava el centre, però la idea de formar als alumnes en habilitats socials abans de fer-ho en resolució de conflictes i mediació té un sentit, ja que considerem que les habilitats socials preparen als alumnes per accedir a la mediació. Finalment en el centre ho vàrem fer en l'ordre invers, es va fer la sensibilització a la mediació amb els alumnes de 1er i 2on d'ESO i la formació en habilitats socials amb els de 4art d'ESO.

Durant el primer trimestre es va treballar amb els alumnes de 4art A i en el 3er trimestre es va fer amb els de 4art B i C. Vaig seguir el programa de Manuel Segura editat pel Departament d'Ensenyament. En alguns moments als alumnes les activitats els hi van semblar massa repetitives, de tota manera la experiència, en general, va ser enriquidora ja que van sorgir discussions força interessants a l'aula.

?? Fase VI : Preparar material per la sensibilització de l'alumnat.

El temps que tenia per fer la sensibilització era limitat ja que ho havia de fer des de les tutories. Vaig aconseguir que els tutors em deixessin sis sessions de tutoria (una hora setmanal).

El material que vaig preparar per desenvolupar en aquest temps el vaig treure majoritàriament del llibre de Ramón Alzate, Resolución de conflictos, vol I, II.

Per portar als alumnes a reflexionar sobre el conflicte es va elaborar un diari fictici d'un alumne durant una setmana (annex VII) en el qual es troba en diferents situacions conflictives, a partir de la lectura d'aquest diari es fan set preguntes sobre la manera que tenen d'afrontar i d'actuar davant dels conflictes.

Una vegada situats en el conflicte es van prepara exercicis per reconèixer les diferents emocions que podem tenir i com ens influeixen en les situacions de conflicte i què podem fer per no deixant-se emportar per elles sense poder dominar-les.

També vaig considerar important treballar les diferents percepcions que podem tenir sobre un mateix fet per tal de reconèixer diferents punts de vista.

Les habilitats comunicatives de l'escolta activa, parafraseig i missatges en primera persona, són fonamentals per afrontar les situacions de conflicte, per tant també vaig buscar activitats per treballar-les.

Per tal de veure com tot el que havíem treballat s'aplicava en una situació de conflicte vaig considerar que seria interessant treballar el conte de la caputxeta i el llop explicat com una negociació cooperativa. En aquest conte es pot veure clarament com es fa el parafraseig, les expressions en primera persona, com es passa de posicions a interessos, com es fan diferents propostes per arribar a un possible acord i com s'avaluen aquestes propostes, i finalment com es tanca l'acord.

Per últim vaig prepara un text amb una definició de mediació, les característiques del procés de mediació i el perfil del mediador. Per recolzar aquesta informació vaig pensar en passar un vídeo en el que es veu una mediació entre iguals protagonitzada per nenes d'edats semblants a les seves per tal de que s'hi poguessin identificar.

?? Fase VII : Sensibilització de l'alumnat

Les sessions de sensibilització es van començar amb els dos cursos de 1er i amb els dos de 2on d'ESO. Amb els dos grups de segon no es va acabar la activitat perquè es va veure que els nois no s'hi engrescaven i considerem que aquesta és una activitat que no es pot imposar. Per el contrari amb els alumnes de 1er el treball va ser molt satisfactori tant per part meua com per part seva, tots esperàvem amb ganes la arribada de la sessió setmanal. Al acabar la activitat es va passar als alumnes dues enquestes, una de elles per veure el grau d'aprofitament de l'activitat(annex VIII) i l'altra (annex IX) per saber quins alumnes estarien disposats a ser formats com a mediadors.

La primera enquesta és tant de caràcter quantitatiu com qualitatiu, ja que les preguntes es poden respondre amb un si o un no ,però a més es demana un per què a la resposta. Per treure conclusions de l'enquesta faré percentatges de la part quantitativa i comentaré la part qualitativa.

En la classe de 1er B hi havia 24 alumnes i en la de 1er A 25 alumnes, per tant l'enquesta s'ha passat a 49 alumnes. Els resultats han estat els següents:

	SI	NO	NO HO SE
Creus que utilitzant el que hem après aquest dies te'n podràs sortir millor per solucionar els teus conflictes?	79,59%	20,40%	0%
Si veus que en un conflicte determinat amb algú, no us en sortiu, estaries disposat/da a fer servir el servei de mediació?	71,42%	22,44%	4,08%
En cas de tenir un conflicte amb un professor/a, i en cas de que aquest/aquesta estigués disposat/da a fer servir el servei de mediació, tu ho acceptaries?	57,14%	42,84%	0%
Suposant que estiguis convençut/da de que la mediació pot ser efectiva, com et sentiries més còmode/da,			
a) en cas de que tots dos mediadors siguin professors	10,20%		
b) en el cas en que un és professor i l'altre és alumne	20,28%		
c) en el cas en que tots dos siguin alumnes	51,02%		

Els alumnes que han respost afirmativament a la primera pregunta argumenten que ara saben què han de fer en una situació de conflicte, saben "quins passos han de donar", remarquen que parlar, escoltar a l'altre i calmar-se són actituds importants per afrontar els conflictes.

D'entre els que han respost negativament algú diu que en una situació de conflicte no pot controlar-se. En la segona pregunta cal destacar que els que responen afirmativament ho fan perquè consideren que la mediació els pot ajudar a arribar a un acord, perquè així poden mantenir la amistat amb l'altre, perquè consideren que d'aquesta manera aprenen a comunicar-se, perquè és una manera d'afrontar el conflicte sense violència, per conèixer l'opinió de l'altre ja que no tot és blanc o negre. De tota manera hi ha d'altres que en les seves respostes deixen entreveure que esperen de la mediació que els hi resolgui el problema.

Els que diuen que no farien servir la mediació argumenten que en una situació de mediació es posarien nerviosos, o que no els agrada, o que si un conflicte no el poden arreglar ells sols és que no es pot arreglar.

Del 4,08% que no saben si utilitzarien o no la mediació cal destacar que un d'ells diu que depenent de la persona i del conflicte ho faria o no.

Les respostes a la tercera pregunta han estat les més difícils de quantificar, i en aquest cas els percentatges no són significatius, ja que molts dels que han respost afirmativament ho han fet perquè consideren que si es neguen a anar a mediació això els podria portar problemes, la qual cosa posa de manifest que no han entès què és la mediació o que, tot i haver-ho entès la desconfiança respecte a l'estatus que representa el professorat és molt gran. Només la resposta d'un dels alumnes demostra que realment ha comprès què és la mediació, al dir que no tindria cap inconvenient a portar a mediació un conflicte que pogués tenir amb un professor sempre que el mediador fóra imparcial.

Per les respostes que han donat a la pregunta quatre podem veure que són bastant coherents amb les donades a la pregunta tres, en el sentit en que es reafirmen en la desconfiança cap al professorat. El 51% diuen que es sentirien més còmodes i millor compresos si els mediadors són companys seus. Els pocs que diuen que preferirien que els mediadors foren professors el que en realitat busquen, per les respostes que donen, és un jutge o un àrbitre. Només hi ha un que diu que tant li és qui faci de mediador sempre que compleixi els requisits.

Com he dit abanç també es va passar una segona enquesta per demanar voluntaris per la formació (annex IX). Aquest sondeig es va fer fotocopiant un text aparegut en un diari en el que es recollia la notícia de que el Departament d'Ensenyament posarà en marxa un pla per formar estudiants de secundària com a mediadors, i després de llegir-lo es va demanar als alumnes que responguessin a la pregunta de si volien ser mediadors o mediadores. El resultat va ser el següent:

	SI	NO	INDIFERENT
T'agradaria ser mediador o mediadora?	46,93%	48,97%	4,08%

?? Fase VIII : Creació d'una pàgina web

L'explicació sobre el funcionament de la pàgina web està feta en les pàgines 15 a 17 de l'annex I. Tot i que en un començament el títol de la pàgina era "Escola sense conflictes", més endavant es va considerar que no era un títol adequat ja que amb la mediació no es pretén acabar amb els conflictes, sinó donar eines per gestionar-los de manera adequada, per tal d'evitar la resposta violenta davant d'aquells i procurar que esdevinguin oportunitats de creixement personal. Així doncs el títol que hem posat a la pàgina web ha estat "mediació-escolar".

Una altra modificació que hem fet a la pàgina web ha estat la d'afegir un fòrum.

4.

Conclusions i valoració del projecte

CONCLUSIONS

De la realització d'aquesta experiència en la que s'ha intentat implementar la mediació en un centre de secundària, n'hem pogut treure diferents conclusions.

En primer lloc ens ha quedat clar que és imprescindible que l'equip directiu i l'equip docent del centre coneguin què és la mediació, i que tant l'equip directiu com bona part del claustre de professors recolzin el projecte i estiguin disposats a col·laborar-hi.

Pel que fa al coneixement de la mediació cal fer un curs de sensibilització en el que entre altres coses és necessari deixar ben clar que la mediació no és un mètode per resoldre conflictes d'una forma ràpida i expeditiva, ans al contrari, és un procés lent que només donarà els seus fruits al cap del temps. Poder arribar a tractar els conflictes a través de la mediació només és possible si prèviament hi ha hagut un esforç personal per modificar els prejudicis que habitualment tenim sobre els conflictes i les pròpies actituds davant de les situacions conflictives. El més normal es que considerem els conflictes com quelcom negatiu que cal evitar, i també les actituds més comunes davant del conflicte són l'enfrontament agressiu o la fugida. El canvi consistiria en poder arribar a veure el conflicte com a fet natural que és de la condició humana, gràcies als quals tenim l'oportunitat de créixer personal i col·lectivament.

Per arribar a fer aquest canvi cal portar a terme una tasca pedagògica important per desenvolupar actituds assertives i mirar de desenvolupar una sana autoestima, es per això que considerem que la formació en competència social tant del professorat com dels alumnes és imprescindible per arribar a la cultura de mediació.

Així doncs quan parlem de la necessitat de que l'equip directiu i bona part del claustre recolzin un projecte d'implementació de la mediació, el que estem demanant és el compromís per implicar-se en un procés de canvi que ens farà sentir millor amb nosaltres mateixos, millorarà les nostres relacions, ens portarà a construir un millor clima de treball, i el que és més important en aquest cas, ens farà millor docent i ens capacitarà per transmetre aquests aprenentatges als nostres alumnes.

Amb les habilitats socials i amb la cultura de mediació estem donant als nostres alumnes els coneixements més importants per viure en societat, ja que sabran quins són els seus drets com a persones i com a ciutadans i també com defensar-los sense necessitat de ser agressius, al mateix temps que desenvoluparan la capacitat de reconèixer i respectar a l'altre.

Com ja hem dit per arribar aquí fa falta temps, i com ja hem indicat també el canvi ha de començar per els professors, perquè son ells, amb la seva manera de fer els qui han de transmetre aquestes habilitats als alumnes.

Un dels temors que més freqüentment han posat de manifest els professors es el de si la mediació substituiria a les sancions que s'apliquen habitualment en els centres davant de les infraccions dels alumnes, i que estan recollides en el Reglament de Regim Intern (RRI). Està

clar que quan un membre de la comunitat educativa infringeix les normes que fan possible una bona convivència, la seva conducta aura de ser sancionada en funció de la normativa recollida en el RRI, però a més a més es podrà fer una mediació. Què ens aportaria la mediació en aquest cas? Per respondre la pregunta parlarem de la pau positiva i de la pau negativa. Quan mantenim l'ordre a base de normes merament coercitives que es compleixen únicament per por al càstig aleshores tenim una pau negativa que es mantindrà sempre en un equilibri precari. Si per el contrari les normes són consensuades i a més davant d'una infracció de la norma a part d'aplicar la sanció corresponent s'obre un espai de diàleg per mirar d'entendre el perquè de la sanció i el perquè de l'actitud, estem creant una pau positiva. Aquest espai de diàleg ens el dona la mediació.. en el cas en que hi hagi hagut qualsevol mena d'agressió, a part d'aplicar la sanció corresponent, la mediació permetrà, en la mida del possible, intentar restablir la relació entre les persones en conflicte.

Una vegada format el professorat cal començar amb la sensibilització de l'alumnat. Considerem que és millor començar per els cursos més baixos, és a dir 1er i 2on. La raó per fer-ho així és que aquests alumnes són els que estaran més temps al centre, a més aquesta sensibilització a 1er i 2on es pot fer cada curs, i d'aquesta manera en poc temps, encara que deixant el suficient perquè el projecte es vagi afiançant, tot el centre estarà sensibilitzat. Al mateix temps entre els alumnes sensibilitzats es demanarà voluntaris per ser formats com a mediadors i posar en marxa el servei de mediació entre iguals.

En el projecte que hem portat a terme, la formació dels alumnes com a mediadors i el posar en marxa el servei de mediació, no s'ha pogut realitzar per el moment, però confiem que en el proper curs, a través de crèdits variables es podrà portar a terme la sensibilització dels alumnes de 1er d'ESO i la formació de mediadors entre els alumnes de 2on d'ESO.

Per acabar i a tall de conclusió general, només dir que a la mediació s'hi arriba al final d'un llarg procés de treball pedagògic per tal de modificar creences i actituds davant del conflicte; de vegades aquest treball pedagògic fa que la mediació no sigui necessària perquè ja som capaços de resoldre les nostres diferències amb la negociació cooperativa.

Aquest treball pedagògic estaria encaminat a potenciar i desenvolupar la competència social dels nostres alumnes, i considerem que fora bo desenvolupar projectes globals que abracin la educació primària i la secundària.

5.

Bibliografia

4. BIBLIOGRAFIA

- Alzate Sáez de Heredia, R., Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica, Ed. Universidad del País Vasco, Bilbao, 1998
- Alzate Sáez de Heredia, R., Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria, Tomos I y II, Ediciones Mensajero, Bilbao, 2000
- Bonafé-Schmitt, J.-P., La Médiation Scolaire par les élèves, ESF éditeur, Issy-les-Moulineaux, 2000
- Brandoni, F. (compiladora), Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias, Ed. Piados, Buenos Aires, 1999
- Bruguet, M., El educador como gestor de conflictos, Ed. Desclée de Brouwer, Bilbao, 1999
- Bruguet, M., Critèris pedagògics per a la gestió de conflictes en societats plurals, Quadern d'estudi núm. 3, Barcelona, Centre Pau i Treva.
- Casamayor, G. (coord.), Cómo dar respuestas a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria, Ed. Graó, Barcelona, 1998, (pág. 153)
- Diez, F. y Tapia, G., Herramientas para trabajar en Mediación., Ed. Piados, Barcelona, 1999
- Girard, K. y Koch, S.J., Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores, Ed. Granica, Barcelona, 1996
- Jonson, D.W. y Jonson, T.R., Cómo reducir la violencia en las escuelas, Ed. Piados, Buenos Aires, 1999
- Lederach, J.P., Mediación, Editat per Guernika Gogoratuz (doc. 8), Guernika, 1996
- Lederach, J.P., Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas, Editat per Guernika Gogoratuz, Bilbao, 1998.
- Porro, B., La resolución de conflictos en el aula, Ed. Piados, Buenos Aires, 1999.
- Romero Duran, C., Mediación escolar, Quadern d'estudi núm. 2, Barcelona, Centre Pau i Treva
- Suares, M., Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Ed. Piados, Barcelona, 1996
- Susana Darino, M. y Gomez Olivera, M., Resolución de conflictos en las escuelas. Proyectos y Ejercicios, Ed. Espacio, Buenos Aires, 2000
- Torrego, J.C. (coord.), Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores, Ed. Narcea, Madrid, 2000
- Vinyamata, E., Manual de prevención y resolución de conflictos, Ed. Ariel, Barcelona, 1999
- Watzlawick, P.; Weakland, J.H.; Fisch, R., Cambio. Formación y solución de los problemas humanos, Ed. Herder, Barcelona, 1994
- Watzlawick, P.; Beavin Bavela, J.; Jackson, D.D., Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas, Ed. Herder

6.

Annexes

Annex I: Full de presentació del projecte als professors del claustre.

Annex II: Full de presentació del curs per l'AMPA de l'IES Sentmenat.

Annex III: Full per anunciar el curs de formació del professorat del Casal del Mestre de Granollers.

Annex IV: Curs de Formació del Professorat.

Annex V: Enquesta final als assistents al curs per el professorat.

Annex VI: Avaluació del curs de formació del professorat per part dels assistents.

Annex VII: Material per la sensibilització dels alumnes

Annex VIII: Enquesta final alumnes.

Annex IX: Sondeig entre els alumnes per demanar voluntaris per a ser formats com a mediadors.

ANNEXE I

FULL DE PRESENTACIÓ DEL PROJECTE ALS PROFESSORS DEL CLAUSTRE

NOVES TÈCNIQUES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Benvolguts companys, de cara a l'any vinent pretenem portar a terme un projecte per tal d'implementar les tècniques de resolució de conflictes i mediació en el centre.

Per tots nosaltres és ben conegut el fet de que en els últims anys la conflictivitat en els nostres centres d'ensenyament ha anat en augment, i de vegades ens envaeix una sensació d'impotència davant d'aquest fet i dels pocs resultats que obtenim amb els nostres recursos disciplinaris per fer-li front.

Les agressions verbals i físiques que ens trobem habitualment pels passadissos del centre, les protestes de les famílies, la violència institucional a la que l'administració sotmet al professorat, etc, contribueixen a que el clima de treball sigui cada vegada més tens i dificulta el desenvolupament de la nostra tasca docent

Amb el projecte de resolució de conflictes i mediació pretenem, com a objectiu a llarg termini, canviar el clima del centre en el sentit de reduir al màxim, sempre dintre dels límits del que és possible, les respostes violentes al conflicte (entenent violència en un sentit ampli, que abarcaria des de la agressió física fins a aquell tipus de violència més subtil que consistiria en fer córrer rumors sobre altres persones per tal d'embrutar la seva imatge, etc.). El conflicte és inevitable perquè forma part de la vida social de l'home, per tant no es tracta d'ignorar el conflicte sinó d'aprendre habilitats per gestionar-lo de forma constructiva, creativa i no-violenta.

L'aprenentatge d'habilitats comunicatives (la majoria dels conflictes tenen el seu origen en problemes de comunicació), de negociació cooperativa i de tècniques de mediació, ens poden ser de molta utilitat a l'hora d'afrontar els conflictes.

Quanta més gent de la comunitat educativa tingui coneixement d'aquestes habilitats i tècniques, millor serà per assolir l'objectiu de canvi de clima del centre. En aquest sentit el projecte es concretarà en l'oferta d'un curs de formació per el professorat del centre i personal no docent així com un taller per els pares. També proposarem crèdits variables de resolució de conflictes i habilitats socials als alumnes en els diferents nivells de l'ESO

Considerem que el desenvolupament d'aquest projecte lluny de donar més feina al professorat, ens pot ser de molta utilitat per portar a terme amb més facilitat el treball que ja estem fent. Indiscutiblement aquests coneixements ens poden ser de gran utilitat en determinades tasques pròpies de un institut, com ara les de tutoria, les de la comissió de convivència i les de la junta directiva.

L'ensenyament de les tècniques de resolució de conflictes als nostres alumnes té un alt valor pedagògic per al que fa a l'educació en valors, donat que aprenen que hi ha respostes alternatives i no violentes als conflictes que passen per la comunicació, per la cooperació, per la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre. Aprenen també que la millor solució a un conflicte és aquella en la que totes les parts en conflicte queden satisfetes, i que la solució ha de ser consensuada i no imposada, i que en els conflictes no hi ha guanyadors i perdedors absoluts, sinó que tothom hi té alguna cosa a guanyar i alguna a perdre. ¡La pau no és gratis!

Espero que el projecte us engresqui, donat que sense la col·laboració de tots no serà possible portar-lo a terme. Gràcies i que passeu un bon estiu.

Felicitat Llop

ANNEXE II

FULL DE PRESENTACIÓ DEL CURS PER L'AMPA DE L'IES SENTMENAT

NOVES TÈCNIQUES PER FER FRONT ALS CONFLICTES

a) Presentació

El conflicte forma part de la natura humana i està present tant en les relacions familiars com entre veïns i també en les relacions laborals. El conflicte per sí mateix no és ni bo ni dolent, el que realment és important és la manera com un viu el conflicte i les actituds que prenem davant d'ells.

El conflicte pot ser viscut com una oportunitat de creixement personal i d'aprenentatge si tenim les habilitats comunicatives, de negociació cooperativa i de mediació per tal de disminuir les respostes violentes als conflictes.

b) Contingut

?? El conflicte i la violència

?? Definició de conflicte

?? Canvi d'actitud davant del conflicte

~~3.1~~ 3.1- Prendre consciència. Estils d'enfrontament

~~3.2~~ 3.2- Bona voluntat

~~3.3~~ 3.3- Habilitats comunicatives

~~3.4~~ 3.4- Emocions i sentiments

~~3.5~~ 3.5- Creativitat

?? Negociació cooperativa i Mediació

Ponent: Felicitat Llop, llic. Filosofia i Ciències de l'educació, postgrad. En Psicopedagogia i estudiant del Màster en Mediació i Resolució de Conflictes, de la Univ. Ramon Llull

ANNEXE III

**FULL PER A ANUNCIAR EL CURS DE FORMACIÓ DEL PROFESSORAT DEL
CASAL DEL MESTRE DE GRANOLLERS**

ANNEXE IV

CURS DE FORMACIÓ DEL PROFESSORAT

INDEX

I- INTRODUCCIÓ

II- EL CONFLICTE

- 2.1- Concepcions del conflicte
- 2.2- Actituds i creences davant del conflicte
- 2.3- Exercicis: 1,2,3,4,5,6

III- EMOCIONS I SENTIMENTS DAVANT DEL CONFLICTE

- 3.1- Emocions i conflicte
- 3.2- Expressió de les emocions
- 3.3- Exercicis: 7,8,9,10,11

IV- LA COMUNICACIÓ I EL CONFLICTE

- 4.1- Comunicació i conflicte
- 4.2- La percepció
- 4.3- L'estil comunicatiu
- 4.4- Exercicis: 12,13,14,15

V- HABILITATS COMUNICATIVES

- 5.1- l'escolta activa
- 5.2- Missatges en primera persona
- 5.3- Exercicis: 16,17,18,19,20,21,22,23,24

VI- CREATIVITAT

- 6.1- Pensament creatiu i solució de conflictes.
- 6.2- Exercicis: 25,26

VII- ANÀLISI DEL CONFLICTE

- 7.1- Les persones
- 7.2- El procés
- 7.3- El problema
- 7.4- Exercicis: 27

VIII- LA NEGOCIACIÓ COOPERATIVA

8.1- Condicions per a que una negociació tingui èxit.

8.2- Procés de negociació amb col·laboració

8.3- Exercicis: 28,29

IX- LA MEDIACIÓ

9.1- Les funcions del mediador

9.2- Condicions per anar a una mediació i perquè aquesta sigui eficaç

9.3- El procés de mediació.

9.4- Exercicis: 30,31

X- BIBLIOGRAFÍA

I. INTRODUCCIÓ

Aquest material ha estat preparat amb la intenció de que el professorat d'un centre de secundària entri en contacte amb les tècniques de la Resolució Alternativa de Conflictos.

Les primeres activitats estan dirigides a prendre consciència de la pròpia concepció del conflicte i de la relació o no entre conflicte i violència. Seguim amb el coneixement de les emocions i de la importància que tenen en una situació de conflicte; remarcuem també la importància de la comunicació i de les habilitats comunicatives necessàries per fer d'una situació de conflicte una ocasió d'aprenentatge i creixement. Posem de manifest la importància del pensament creatiu i la pluja d'idees per tal de trobar solucions satisfactòries per totes les parts implicades en el conflicte.

En aquest curs també aprenem a analitzar conflictes, les tècniques de la negociació cooperativa i la tècnica de la mediació.

Hem procurat que la major part de les activitats proposades estiguin basades en situacions de conflicte en les que habitualment es solen trobar els membres del claustre d'un centre educatiu.

2. EL CONFLICTE

2.1. Concepcions del conflicte

Generalment tenim una concepció negativa del conflicte, l'associem amb violència. Però, en realitat, la violència només és una de les maneres d'afrontar el conflicte.

Distingim entre agressió i conductes violents, i agressivitat o combativitat. L'agressivitat forma part del comportament humà, i en sí mateixa no és negativa si no positiva i necessària com una força per l'autoafirmació, física i psíquica de l'individu. Ara bé, de la inestabilitat de la agressivitat no es dedueix la inestabilitat de la violència.

Hi ha una predisposició genètica en l'home cap a la violència? Segons la Declaració de Sevilla sobre la Violència de 1989, no. Tant incorrecte és una afirmació com l'altra:

?? L'ésser humà està predisposat genèticament a la guerra

?? L'ésser humà està predisposat genèticament a la pau

La violència és una manera de respondre al conflicte que s'aprèn, per tant també es poden aprendre altres maneres de respondre al conflicte que no siguin violentes.

No podem pensar que tot quedaria solucionat si no existissin conflictes, això és impossible, i a més és poc desitjable. El conflicte, en realitat, és el que ens fa progressar i créixer com a persones, el que cal es buscar la millor manera de gestionar-los.

EL CONFLICTE ÉS UNA PART NATURAL DE LA VIDA

Els conflictes poden ser intrapersonals, es a dir conflictes amb un mateix, els elements que ens poden ser causa de conflicte amb nosaltres mateixos són: autoestima, projecte de vida, estimació dels altres, responsabilitats, principis ètics, prejudicis, visió que els altres tenen de nosaltres, pors i agressivitat, etc.

Els conflictes també poden ser interpersonals, es a dir conflictes entre persones, intragrupals, o conflictes entre diferents membres d'un mateix grup, o bé conflictes intergrupals, es a dir entre diferents grups.

Els elements que poden ser causa de conflicte en relació amb els altres poden ser: cooperar/competir, relacions interpersonals, estil d'afrontament dels conflictes, confiança/desconfiança, estil comunicatiu, respecte o no, tolerància o no, presa de decisions, etc.

Els elements que poden ser causa de conflicte en relació amb l'entorn poden ser:

Drets humans i qualitat de vida, mitjans de comunicació, vida privada/pública, creences, valors, guerra/pau, distribució social del treball, pobresa, minories, etc.

En definitiva, les persones, les nacions, les entitats, etc., entrem en conflicte o bé per satisfer necessitats o per que tenim diferents valors, o per que percivim la realitat de formes diverses, o per que hi ha falta de comunicació o és defectuosa

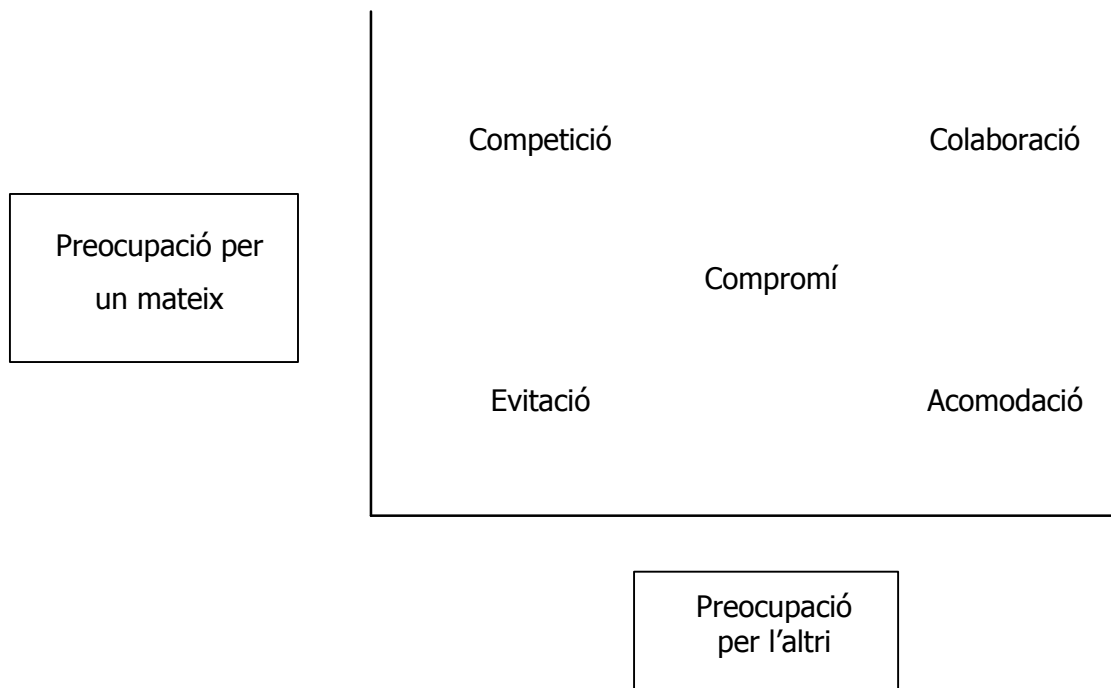
Fins ara tenim clar que el conflicte és natural a la vida, que està ocasionat per un desacord referent a interessos, necessitats, desitjos o valors, i que hi ha maneres d'afrontar-los no violentes que ens aporten creixement personal i enriquiment de les relacions, i que aquestes maneres es poden aprendre, i que si ho aconseguim viurem en un ambient més relaxat.

2.2. Actituds i creences davant del conflicte.

Què hem de fer per encaminar-nos cap a l'assoliment d'aquestes maneres d'afrontament no violentes?

Tot conflicte té un cicle que s'inicia amb les nostres actituds i creences davant del conflicte, les quals determinen en bona part la nostra resposta al conflicte, i aquesta condiona el resultat del conflicte, i el resultat del conflicte reforça les nostres actituds i creences davant del conflicte.

Per tant si volem canviar el primer que hem de fer és prendre consciència de les nostres actituds i creences.



Quadre dels estils d'enfrontament del conflicte de Thomas i Kilman

?? **COMPETICIÓ:** buscar els interessos personals sense tenir en compte per ser els dels altres, o fins i tot, buscar els propis interessos a costa dels altres.

?? **EVITACIÓ:** aquesta actitud es caracteritza per no afrontar els problemes. Els conflictes s'intenten evitar o ajornar, la qual cosa comporta no tenir-se en compte ni a un mateix ni als altres. Quan algú reprimeix els sentiments negatius en lloc d'afrontar-los quan apareixen, aquests van creixent dintre i finalment esclaten en un moment inadequat o davant d'un incident que no justifica una sortida de to tan exagerada. Per una altra banda evitar el conflicte condueix amb freqüència a evitar la persona amb la qual s'està amb conflicte. Aquesta no és una manera sana de mantenir amistats. És curiós perquè qui evita els conflictes ho fa pensant que és la millor manera de no malmetre la relació.

?? **COMPROMÍS:** és una actitud basada en la negociació, es tracta de buscar solucions d'acord, normalment basades en el pacte i en la renúncia parcial

de l'interès de cada una de les parts. La solució és parcialment satisfactòria per cada una de les parts

?? **ACOMODACIÓ:** suposa cedir habitualment als punts de vista dels altres, renunciant als propis.

?? **COL.LABORACIÓ / COOPERACIÓ:** implica un nivell d'incorporació d'uns i altres en la recerca d'un objectiu comú, suposa l'exploració del desacord, generant alternatives comunes que donguin satisfacció a totes dues parts. Ambdues parts parteixen del convenciment de què és factible i desitjable, des del punt de vista de la reflexió ètica, superar la aparent dicotomia entre "el meu" i "el teu". La recerca d'una manera de resoldre els conflictes que incorpori tots dos aspectes aporta un caràcter més humanitzador.

En un principi diríem que la cooperació és la millor actitud davant d'un conflicte, però el que és cert és que depenent de les circumstàncies és més o menys convenient donar una o altra resposta, per exemple:

1. En un cas d'emergència competir ens pot ser útil. Per una altra banda la competició és positiva dintre del marc de la cooperació (respectant unes normes).
2. Evitar un conflicte pot ser apropiat quan una qüestió és trivial o quan n'hi ha de més importants.
3. Acomodar-se pot ser molt apropiat quan un està equivocat.

Una altra manera de classificar les respostes als conflictes són els conceptes de SUMMISSIÓ, ASSERTIVITAT I AGRESSIVITAT.

?? **SUMMISSIÓ:** comportament entre dos persones en el que una d'elles compleix amb les necessitats de l'altra però no manté els seus propis drets. Es renuncia a expressar directa i clarament els vertaders sentiments, emocions i opinions, mentre que es permet que els altres decideixin o dirigeixin les seves accions.

?? **AGRESSIVITAT:** comportament en el que una persona manté els seus drets vulnerant els drets dels altres. El propòsit del comportament agressiu és el d'humiliar, dominar..., a l'altra persona, en lloc d'expressar amb senzillesa i honradesa les idees i emocions pròpies. És un atac, més que contra el comportament de l'altre, contra la seva persona

?? **ASSERTIVITAT:** és un comportament entre persones en el que una persona manté els seus drets legítims sense vulnerar els drets dels demés. El comportament assertiu és una expressió apropiada, directa i honesta dels sentiments, creences i opinions propis. Manifesta respecte cap a l'altra persona encara que no necessàriament cap el seu comportament.

2.3. Exercicis

EXERCICI 1: Què et diu la paraula conflicte?

Objectiu d'aquest exercici: determinar si conceben el conflicte com quelcom negatiu o positiu.

Procediment: Es demana als participants que escriguin en un full la primera paraula que associïn al terme conflicte. A continuació se'ls va demanant un per un que la diguin i es van apuntant a la pissarra les diferents paraules.

Anàlisi: a través de l'anàlisi del significat de les diferents paraules que hem associat al terme conflicte intentem esbrinar quina és la nostra concepció del conflicte.

EXERCICI 2 : concepcions del conflicte.

Objectiu: el conflicte pot ser entès com una oportunitat de creixement.

Procediment: repartir el full " Idees previes a la concepció del conflicte" entre els participants llegir-lo i comentar-lo.

Anàlisi: Podem tenir una concepció positiva del conflicte?, per què el conflicte pot ser una oportunitat de creixement?, es poden aprendre noves actituds davant del conflicte?

IDEES PREVIES A LA CONCEPCIÓ DEL CONFLICTE

Habitualment tenim una concepció negativa del conflicte.

El conflicte és una part natural de la vida, que ens afecta a tots, en totes les edats, en totes les cultures, en tots els àmbits (família, feina, amics...)

La resposta que donem al conflicte és determinant per el desenvolupament d'aquest cap a una solució o cap al seu agreujament. És possible aprendre a analitzar i entendre el conflicte per donar respostes més efectives, més positives.

Totes les persones, ja siguin nens, adolescents o adults, tenen capacitat per aprendre a trobar solucions positives als seus conflictes.

La resolució pacífica de conflictes (negociació cooperativa, mediació), ofereix una sèrie d'eines que ens ajuden a mirar el conflicte des d'altra perspectiva.

Romero Duran, C., Mediació escolar, Quadern d'estudi núm. 2, Barcelona, Centre Pau i Treva

EXERCICI 3: Definir el conflicte

Objectius: Buscar una definició pròpia de conflicte.

Procediments: Demanar als participants que intentin definir què és conflicte. Passar el full "Idees sobre el conflicte i definicions del conflicte", amb diferents definicions de conflicte i demanar que les analitzin.

Anàlisi: posar en comú les diferents definicions que han fet els participants i comentar-les, analitzar també les definicions proposades.

IDEES SOBRE EL CONFLICTE I DEFINICIONS DEL CONFLICTE

"Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles; donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto."

Torregó, J.C., Mediación de conflictos en instituciones educativas, Ed. Narcea, Madrid, 2000, pp.,37

"Los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones entre las personas. Las relaciones personales e individuales y las relaciones sociales e internacionales se expresan y fundamentan en el conflicto.Ésta es una manera de aproximarse al conocimiento de las personas y de las sociedades que éstas conforman."

Vinyamata,E.,Manual de prevención y resolución de conflictos, Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pp.,19





"El conflicto es parte del programa oculto en todas nuestras instituciones educativas. Existe en las aulas, los comedores y las salas de profesores, en la oficina del director, en los corredores y en los patios (...). Es un hecho básico en la vida y una oportunidad constante para aprender. Hacerse cargo del aprendizaje que se da a partir de los conflictos que nos rodean es una responsabilidad importante y crucial de todos los educadores."

Girard, K. y Koch, S.J., Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores, Ed. Granica, Barcelona, 1996

EXERCICI 4: Què faig amb els meus conflictes?

Objectiu: Prendre consciència de les pròpies actituds davant del conflicte.

Procediment: Per parelles, si es te molta confiança, o individualment, pensar en un conflicte que s'hagi tingut últimament i fer-se les següents preguntes:

1. Com he contribuït jo en aquest conflicte?
2. Què hagués pogut fer d'una altra manera?
3. Actuo sempre de la mateixa manera davant dels conflictes? Ho puc considerar com un patró meu d'actuació davant dels conflictes?
4. Quina part del meu sistema de creences ha contribuït a que aquest conflicte es desenvolupés d'aquesta manera?
5. La meua manera d'afrontar els conflictes condueix a la resolució d'aquests?
6. Una vegada finalitzat el conflicte, et sents millor? Pitjor? Igual que abans del conflicte?

EXERCICI 5: El teu estil personal

Objectiu: Identificar la nostra manera de fer davant del conflictes.

Procediment: Llegeix les diferents situacions que trobaràs a continuació i les cinc respostes possibles que hi trobaràs darrere de cadascuna. Marca la lletra de les dos possibles respostes que tu donaries en aquestes situacions.

Anàlisi: Quina és la teva manera més habitual de respondre?, quins resultats et dona?, et fa les relacions més fàcils o més difícils?

1. Tu i el teu company o companya sou cotutors d'un grup de 1er d'ESO. És un grup conflictiu i us està donant molta feina. Però fa cosa d'un mes que el teu company/a s'ha desentès de la feina de tutoria i tu estàs carregant amb tot. És cert que el teu company/a està molt atafegat perquè te altres responsabilitats, però tu també en tens d'altres i aquesta feina extra et fa anar molt malament. Davant d'aquesta situació, tu:
 - a. Decideixes parlar amb ell/ella per deixar-li clar que aquesta situació no la penses aguantar més, i que o bé canvia d'actitud o penses anar a parlar amb el director/a.
 - b. Parles amb ell/ella i te'n adones que teniu diferents punts de vista sobre la situació. Proposes un acord segons el qual tu cedeixes en algun aspecte i esperes que ell/ella faci el mateix.
 - c. El cap d'estudis sospita alguna cosa del que està passant, s'acosta a tu per preguntar-te sobre l'assumpte, però tu li treus importància i li dius que el teu cotutor tampoc ho està fent tant malament.
 - d. Decideixes parlar amb ell/ella per tal d'esbrinar per què no està fent la feina, deixant-li clar què això et preocupa força. Li dius com et sents i escoltes les seves raons. Junts proveu de resoldre el problema.
 - e. Et dirigeixes al teu company/a per tal de comunicar-li el teu malestar amb la situació, ell /a et diu que està molt ocupat amb d'altres coses i que no pot fer-se càrrec de la tutoria en aquest moment. Tot i que tu també estàs molt ocupat, decideixes no insistir per tal de no discutir amb ell /a, i segueixes fent mans i mànigues per fer tot sol/a tota la feina.

2. Ets un professor de Ciències socials. En el seminari només hi sou tu i un altre company /a. El vostre seminari és l'únic que té aparell de vídeo. En el centre ni ha un altre però està a la biblioteca i en aquest espai sovint s'hi fan classes, per tant quasi mai està disponible. El teu company /a no és gens just en relació a l'utilització de l'aparell de vídeo, doncs actua com si fora l'únic /a que tingués dret a fer-ho. En aquesta situació, tu:
- a. Li dius que vols parlar amb ell /a sobre l'ús del vídeo. Escoltes les seves raons, i intenteu resoldre el problema conjuntament.
 - b. Li dius directament que està sent injust /a amb tu. Ràpidament arribes a la conclusió de que les seves excuses no són adequades, i insisteixes en què a partir d'ara et deixi fer un ús més just del vídeo.
 - c. Parles amb ell /a de la situació. Quant ell /a t'explica la seva postura, tu proposes una solució què és millor que la que teníeu fins ara, però que no acaba de ser justa del tot amb tu.
 - d. Li comentes la situació. Ell /a diu que no creu que estigui sent injust /a i tu ho deixes així.
 - e. Abans d'arriscar-te a discutir amb ell /a, mires de treballar en les mateixes circumstàncies i organitzar-te d'una altra manera.
3. Abans d'entrar al claustre, tu i un altre professor, Josep, teniu una discussió curta però intensa per un desacord. És l'hora de començar el claustre i tots dos hi aneu. Una vegada s'ha acabat veus que Josep ve cap a tu amb la intenció de discutir amb tu el desacord. A mida què es va acostant tu penses:
- a. No està bé que estigui en desacord amb el Josep. Em sembla que li diré que te raó.
 - b. Potser si tots dos deixem d'estar tant encaparrats en les nostres posicions podrem arribar a una solució encara que no hi estiguem del tot d'acord.
 - c. Aquesta pot ser una oportunitat per escoltar el que m'estava dient i per posar les meves idees una mica més en clar. Podem intentar-ho.
 - d. Oh!, aquí ve el Josep. Li diré que tinc molta pressa i que no puc estar per ell.
 - e. Bé, aquí ve el Josep, ara és la meua per demostrar-li que les seves opinions són errònies.

4. Tu i el teu amic Joan heu anat a una conferència sobre la violència en el joves. Després, el Joan et demana quina és la teva opinió sobre diferents punts que s'han tractat a la conferència. Li dius que en alguns aspectes hi estàs d'acord, però que en d'altres no. En aquesta situació tu:
 - a. Discuteixes els punts en els que no hi estàs d'acord, i li dius què en penses, però escoltes molt atentament el que ell hi diu. Mireu de posar en clar les vostres diferències amb respecte.
 - b. Discutiu els punts en els què no hi esteu d'acord però per sobre, arribant a la conclusió de què tots dos teniu raó en alguns aspectes i què probablement un punt de vista intermig és més encertat que qualsevol dels vostres individualment.
 - c. Li dius que preferiries parlar del tema en un altre moment i li proposes d'anar a una llibreria a mirar llibres.
 - d. Discuteixes amb ell els aspectes en els que no hi esteu d'acord amb la finalitat d'arribar a convèncer-lo de què està equivocat i què el teu punt de vista és molt més encertat.
 - e. Discutiu breument els diferents punts de vista. Tan aviat com te'n adones que el Joan està molt convençut de la seva opinió, admets que probablement tingui raó i que tu no hi has pensat prou.

5. El professor d'Educació Física està molest amb tu per què l'altre dia a la sala de professors sobre l'incòmode que hauria de ser anar sempre en xandall a l'institut. Ell vol parlar amb tu. Com reaccionaries davant d'aquesta situació?
 - a. Et sembla que està creant una tensió innecessària i voldries què no insistís gaire en el tema.
 - b. Et sap greu que s'hagi molestat, però ja que ha estat així et sembla bé que t'ho hagi pogut dir. L'escoltes atentament i tens en compte les seves crítiques.
 - c. Et disculpes per el comentari que vas fer i li dius que intentaràs no molestar-lo més.
 - d. Defenses el que has fet i li dius que no n'hi ha per tant.
 - e. La veritat és que penses que n'està fent un gra massa, però donat que això el molesta mires d'arribar a un acord de tal manera que tots dos quedeu satisfets amb el resultat.

EXERCICI 6: "Assertivitat i agressivitat"

Objectius: identificar les respostes que donem en situació de conflicte.

Procediments: Cada participant respondrà l'exercici individualment. Es proposen quatre situacions i ha de ser capaç de donar tant una resposta assertiva com una d'agressiva davant de cada situació.

Anàlisi: Quina resposta ha estat més fàcil de donar? per què? Avantatges i inconvenients dels diferents tipus de respostes.

1. En el claustre que vàreu fer l'u de setembre, el cap d'estudis us va repartir els horaris del curs. Quan te'n vas fixar bé en el teu horari te'n vas adonar de que no va tenir en compte la petició que li vas fer el mes de juny de que et respectés els dijous la tarda sense classe per què la tenies ocupada amb un curs d'anglès al qual hi estàs matriculat /a. Tu vas a parlar amb el cap d'estudis:

Resposta assertiva: me'n he adonat de que el dijous a la tarda m'has posat dues hores de classe i això faria impossible que pogués arribar al curs d'anglès al qual hi estic matriculat /a. Si recordes al juny t'ho vaig demanar per què ho tinguessis en compte a l'hora de fer els horaris. Hi hauria alguna manera de poguer-ho solucionar ara?

Resposta agressiva: Ja n'estic tip/a de que en aquest institut es facin tant malament els horaris. Cada any passa el mateix, no teniu en compte per a res les necessitats del professors, n'estic segur /a de que primer un arregleu els vostres horaris i si per els demés no es pot fes res que es facin fotre.

2. Els dilluns no tens classe fins la tarda. El teu institut està en una població diferent de la que tu hi vius i està a una hora de camí. Som en el mes de febrer i ha caigut una nevada impressionant que ha rebentat les canonades

del centre i això ha impedit fer les classes, però ningú no ha pensat en avisar-te i tu arribes al centre i te'l trobes tancat. Quan arribis a casa penses trucar al director / a.

Resposta assertiva:

Resposta agressiva:

3. Aquest any es tutor / a d'un grup de 3er d'ESO, un dels teus tutorandos , que falta sovint, no justifica les faltes. Tu has enviat cartes als pares no sembla que es donguin per enterats. Finalment decideixes trucar-los per telèfon, el pare et diu que el nen té una malaltia i ha d'anar amb una certa regularitat al metge, tu li dius que això ho entens però que les faltes s'han de justificar per què si no tu no saps si el nen ha faltat per què ha anat al metge o per què no ha volgut. Les faltes segueixen sense justificar. Decideixes citar al pares per parlar amb ells.

Resposta assertiva:

Resposta agressiva:

4. Una alumna teva de 4art d'ESO , que acadèmicament no és pas dolenta, xerra molt a classe i a tu et molesta força, entre altres coses perquè et fa perdre la concentració. En aquesta situació tu:

Resposta assertiva:

Resposta agressiva:

5. El 22 de desembre els professors vàreu fer un dinar de comiat de trimestre i celebració de l'inici de les vacances de Nadal. Tu vas haver d'anar-te'n una mica abans que la resta de companys perquè havies de recollir la teva filla a la sortida de l'escola. Et vas acostar a la caixa del restaurant i vas pagar la teva part i te'n vas anar. Quan al gener vàreu tornar tots a treballar , qui organitzava el dinar et va demanar si havies pagat la teva part del dinar,

perquè hi havia hagut problemes ja que els del restaurant deien que faltaven 4 plats per pagar. Finalment van sortir tres que s'havien despistat, però hi va haver un plat que no va quedar clar si es que algú no el va pagar o si es que els del restaurant es van despistar. Un company / a va fer córrer el rumor de que havies estat tu qui no havia pagat el plat del dinar. Això va generar una certa desconfiança en els teus companys i en els membres de la junta directiva, ja que la gent no et coneix gaire perquè ets nou / nova en el centre. Davant d'això tu:

Resposta assertiva:

Resposta agressiva:

3. EMOCIONS I SENTIMENTS EN EL CONFLICTE (adaptació de R. Alzate i de Girard i Koch)

3.1. Emocions i conflicte

Tots els conflictes tenen un contingut emocional, i de fet van acompanyats per sentiments molt intensos. El coneixement i control de les emocions és fonamental perquè el conflicte tingui o no una resolució satisfactòria. Això no vol dir que haguem de reprimir les nostres emocions, ans al contrari donat que les nostres emocions són fonamentals en la nostra vida ja que ens motiven per portar a terme una tasca o un objectiu que ens haguem marcat, també ens permeten mantenir relacions fortes amb els altres que ens donen seguretat i benestar, les emocions plaents ens motiven a continuar vivint... Però si que hem de tenir en compte que per resoldre els conflictes hem de conèixer les nostres emocions i les dels altres per tal d'expressar-les i canalitzar-les adequadament.

En una situació de conflicte els sentiments i les emocions, de vegades, són més importants que el que es diu. Les emocions informen a les parts conflictuades de la importància que tenen les diferents qüestions per cada una d'elles.

Les emocions poden causar conflictes, sobretot quan són molt intenses i estan fora de control, també poden intensificar els conflictes quan aquests comencen a augmentar i, finalment poden motivar-nos a voler o no voler resoldre els conflictes.

L'origen de les nostres emocions està en el sistema límbic o ment arcaica, en circumstàncies normals això està controlat per el neocortex o ment nova caracteritzada per el pensament racional. Quan les nostres emocions són molt fortes el sistema límbic és el que actua anul·lant la part racional de la ment, de tal manera que les úniques solucions possibles que ens presenta són la lluita o la fugida.

La resolució dels conflictes es produeix amb molta més facilitat si cada persona implicada pot identificar els seus propis sentiments i parlar-ne clarament. També és important que cada u sigui capaç de reconèixer com es sent l'altra persona, i que tothom pugui mostrar empatia, es a dir, interès i comprensió per les creences, sentiments i experiències de l'altre, la qual cosa no vol dir haver d'estar d'acord amb l'altre.

Els components emocionals més freqüents en els conflictes són: ràbia, desconfiança, despreci, ressentiment, por, rebuig... Girard i Koch consideren que per manejar les emocions en el conflicte són necessàries la expressió responsable de les

pròpies emocions que consisteix en expressar verbalment la pròpia emoció sense atacar l'altre i buscant la comprensió de l'estímul real de la emoció que es sent. A la expressió responsable l'ha d'acompanyar la recepció positiva d'una expressió emocional de l'altre, això significa el reconeixement dels sentiments de l'altra persona, comprendre la seva intensitat i convidar-la a treballar junts per buscar solucions.

3.2. Expressió de les emocions

Les emocions difícilment les posem de manifest verbalment, però si que les transmetem, inevitablement (alguns més que altres) mitjançant la comunicació no verbal.

En una conversa normal, els components verbals constitueixen menys del 35% del significat, mentre que més del 65% l'expressem amb continguts no verbals. Si som més conscients dels aspectes no verbals de la comunicació, no només podrem entendre millor els altres, si no que podrem comunicar els nostres missatges més efectivament.

Els missatges no verbals es transmeten a través de la manera de vestir, de la postura, la tensió del cos, l'expressió de la cara, el grau de contacte entre les mirades, els moviments de les mans i del cos, la distància en l'espai, el contacte...

La comunicació no verbal ha de coincidir amb la comunicació verbal per ser efectiva.

3.3. Exercicis

EXERCICI 7: Expressant emocions

Objectius: Avaluar el reconeixement de les expressions no verbals de les emocions.

Procediment:

1. Confeccionar entre tots una llista de sentiments (se'n pot proposar una com la que adjuntem a continuació, que evidentment no pretén ni de lluny ser completa):

- ?? Avorriment
- ?? Ansietat
- ?? Alegria
- ?? Amistat
- ?? Independència
- ?? Interès
- ?? Impaciència
- ?? Culpabilitat
- ?? Crueltat
- ?? Compassió
- ?? Confiança
- ?? Desinterès
- ?? Dolor
- ?? Orgull
- ?? Esperança
- ?? Enuig
- ?? Entusiasme
- ?? Frustració
- ?? Felicitat
- ?? Nerviosisme
- ?? Optimista
- ?? Preocupació

?? Ràbia

?? Satisfacció

?? Tristesa

?? Timidesa

2. Cada un dels participants s'identificarà amb un dels sentiments i farà una representació no verbal davant del grup, de tal manera que el grup haurà d'endevinar de quin sentiment es tracta.
3. A continuació es procedirà a analitzar amb tot el grup quines expressions s'han utilitzat i han estat més representatives del sentiment en qüestió

EXERCICI 8: He perdut el control!

Objectiu: Veure perquè en un moment determinat no podem controlar les nostres emocions i què passa quan no ho fem.

Procediment: Llegir les següents situacions.

Anàlisi: Al acabar la lectura de cada una de les situacions analitzarem què ha provocat l'esclat emocional i quines conseqüències han tingut les accions que ha provocat.

Llegir les següents situacions:

1. Sóc un professor/a de ciències naturals. El Sergi és un alumne de 4art d'ESO força conflictiu. Avui a classe he hagut de cridar-li l'atenció tres vegades perquè no parava de xerrar amb els altres companys i a més s'ha alçat de la cadira varies vegades, finalment li he dit que sortís de la classe, aleshores ell s'ha acostat a mi i m'ha dit un improperi, jo no he pogut més i li he donat una empenta i s'ha donat un cop contra la porta. Ara tinc por de que els pares s'ho prenguin malament.

2. La professora de socials de 2on B, grup al que jo també li faig classe de matemàtiques, té la gran habilitat de treure informació als alumnes sobre el que fan els altres professors. Ja és la segona vegada que em comenta que els alumnes li han dit que les meves classes són molt aburridas i que no els hi agraden gens ni mica. Avui ja no he pogut més i li he dit davant de tothom que és una manipuladora de la opinió dels alumnes i una mala companya, per què els dóna peu als alumnes per criticar els companys i deixar-los com mal professionals.

Com que he cridat molt, ella s'ha posat a plorar, i ja fa dos dies que no ve a classe perquè diu que no es vol trobar amb mi pels passadissos.

3. Quan ens varen donar els horaris del primer trimestre em vaig empenyar molt perquè sempre em fan anar a treballar tres tardes. Vaig anar al despatx del cap d'estudis i li vaig dir que era un inútil i que si no sabia fer horaris que deixés el càrrec d'una vegada. avui ens han donat els horaris del segon trimestre i torno a tenir tres tardes.

EXERCICI 9: controlar la ràbia

(exercici adaptat del llibre de Girard i Koch, pp.147-148)

Objectiu: aprendre a controlar els moments de ràbia i/o indignació.

Procediment:

1. Demanar als participants que formin parelles que s'asseguin front per front i que decideixin qui parlarà primer.

Els que hagin d'escotar que ho facin amb molta atenció, pensant amb el que l'altre els hi està dient.

Els que han de parlar ho faran sobre una situació que els hi hagi provocat molta ràbia. Es tracta de que expliquin aquesta situació i que mirin de reviure la ràbia que van sentir en aquell moment.

Es donen dos o tres minuts perquè puguin explicar la situació i després es diu: ¡prou! i respireu lentament uns minuts!

2. Es demana als participants que canviïn de rols, de tal manera que el que ara escolta deixa de banda la ràbia que acaba de sentir per concentrar-se completament en la situació que li està descrivint l'altre.
Es deixa passar un o dos minuts i es diu: ¡prou! i respireu lentament uns minuts!. Es demana que els participants canviï de rol una altra vegada de tal manera que el primer segueixi explicant la seva història tornant a reviu els sentiments de ràbia.
3. Es fa tot aquest procediment de dues a quatre vegades. Aquest exercici permet a cada participant acostumar-se a agafar la ràbia i poder deixar-la de costat.
4. Finalment amb tota la classe es passa a analitzar l'exercici. Es poden utilitzar les següents preguntes: què ha estat fàcil/difícil a l'hora de fer l'exercici?, ¿Què hem après sobre el control de la ràbia?
5. En la discussió hauria de quedar clar que la ràbia es pot controlar, que hi ha determinades accions que ens poden ajudar a controlar les respostes de rabioses i que la ràbia produeix símptomes físics.

EXERCICI 10: Estratègies per manegar la ràbia o indignació

(adaptació del exercici proposat per R. Alzate al volum I del seu llibre
Resolución del conflicto, pp.,138)

Objectiu: aprendre i practicar estratègies per prevenir i controlar la ràbia.

Procediment:

1. Es proposen als participants aquestes estratègies :

 - ?? Conèixer què persones, comportaments o situacions et fan sentir malament i mirar d'evitar-los
 - ?? Si hi ha situacions incòmodes per tu que no pots evitar de cap manera pensa què coses podries dir o fer quan sorgeixen i que et siguin útils en aquests moments. Un bon amic o amiga et pot ajudar a fer-ho.

- ?? Mirar de veure la situació des del punt de vista de l'altra persona i imaginar què és el que pot estar sentint.
 - ?? Procurar canviar aquells pensaments que ens porten a "escalfar-nos" encara més, per altres que ens tranquil·litzin.
 - ?? Comunica els teus sentiments i desfogat amb algú que pugui escoltar-te i que no digui res que encara et porti a preocupar-te més.
 - ?? Fer coses que mantinguin la nostra ment fora de la situació. ¡Distreu-te!
 - ?? Si veiem que per nosaltres mateixos no ens podem controlar demanar als nostres amics que estiguin al nostre costat i que ens donguin un cop de ma.
-
2. Demanar als participants que completin la proposta anterior amb les seves pròpies estratègies.
 3. Obrir un debat per tal de veure quines estratègies ens resultarien més còmodes i perquè.

EXERCICI 11: Calmar les emocions amb l'empatia

(adaptació de l'exercici proposat per R. Alzate al volum I del seu llibre
Resolución del conflicto, pp.150)

Objectiu: desenvolupar empatia cap els altres.

Procediment:

1. Demana un voluntari per fer una representació. El joc de rol es desenvolupa de la següent manera:
Ell/a es un tutor d'un grup de 1er d'ESO. Avui ha tingut una entrevista amb el pare d'un dels seus tutorandos . L'home ha vingut a queixar-se perquè el seu fill ha estat expulsat a casa durant una setmana i considera que no hi ha suficients motius per haver pres aquesta mesura tant dràstica amb el seu fill.

El tutor s'indigna moltíssim perquè justament l'alumne en qüestió té un comportament altament disruptiu en les classes, és agressiu amb els seus companys i no té cap problema a faltar al respecte als professors.

El que fa de tutor ha de suposar que el pare de l'alumne està assegut davant seu, aleshores li parla i li explica com se sent davant d'aquesta situació.

Aleshores es demana que el que fa de tutor s'assegui a la cadira del pare de l'alumne i imagini com es pot sentir aquest senyor en aquesta situació. Cal que expressi aquests sentiments en veu alta.

2. Demanar que els participants es posin per parelles i inventin diferents situacions que els permetin repetir l'exercici.
3. Obrir un debat amb tot el grup per veure si el "posar-se en el lloc de l'altre" ajuda o no a calmar-se en un moment de ràbia, si ha estat difícil entendre els sentiments de l'altre, etc.

IV. LA COMUNICACIÓ I EL CONFLICTE

4.1 Comunicació i conflicte

La comunicació és un component importantíssim en la resolució de conflictes, fonamentalment per tres raons:

1. Una comunicació clara és una eina necessària per arribar als fonaments dels conflictes i trobar solucions satisfactòries per les dues parts.
2. Una mala comunicació pot ser la causa del conflicte.
3. La comunicació ens pot ajudar a entendre les diferències de valors culturals i ideològics que són la causa o compliquen molt els conflictes.

En el procès de comunicació distingim els següents elements:



Aquest procés que en aparença és senzill amb freqüència falla. Les parts en conflicte, la majoria de les vegades no s'entenen. Entre els errors més freqüents s'hi troben els següents:

- ?? L'emissor no te prou clar què és el que vol expressar.
- ?? L'emissor tria un codi equivocat.
- ?? L'emissor utilitza el codi d'una manera incorrecta.
- ?? El receptor descodifica el codi incorrectament.
- ?? El receptor pressuposa elements que l'emissor no ha dit.

Per una altra banda hem de tenir en compte que tota conducta és comunicativa tant si hi ha verbalitat com si no. Per tant no és possible no comunicar-se perquè sempre hi ha conducta. També cal tenir en compte que la relació que hi ha entre les parts determina el significat real del missatge emès.

4.2. La percepció

Hi ha un factor molt important a tenir en compte a l'hora de comunicar-se per què és la font més freqüent de malentesos, es tracta de la PERCEPCIÓ.

La percepció que dos o més individus tenen d'una mateixa situació és o pot ser diferent. Això es d'aquesta manera perquè cadascú de nosaltres tenim un marc mental que condiciona allò que veiem i sentim. Aquest marc està format a partir de la nostra experiència prèvia, la nostra cultura, les nostres expectatives i dels nostres valors. Els valors defineixen el que som i ens serveixen per determinar les decisions que prenem sobre com hem de viure les nostres vides. Quan les persones tenen valors diferents, la comunicació es fa difícil si no s'identifica aquesta diferència i cada persona està disposada a valorar i comprendre els valors de l'altre i com aquests valors afecten la conducta.

Totes les percepcions d'una mateixa situació són vàlides. Quan dues persones tenen diferents percepcions d'una mateixa situació pot haver incomprensió i conflicte. Fins que aquestes diferències no siguin identificades la comunicació serà molt difícil.

Perquè la comunicació sigui possible és necessari que cada subjecte estigui disposat a veure la situació des del punt de vista de l'altre i, el que és més important, a acceptar aquest punt de vista com a vàlid i de ple dret. Per matisar les nostres percepcions hem d'escoltar l'altre.

4.3. L'estil comunicatiu

Hi ha tants estils comunicatius com gent intentant comunicar-se. La proximitat al parlar amb l'altre, el to i el volum de la nostra veu, les paraules que utilitzem, són aspectes del nostre estil comunicatiu. Tot i que estils comunicatius semblants no garanteixen una bona comunicació, quant més diferents són els estils comunicatius, major serà l'esforç que caldrà fer. Quan els estils comunicatius són molt diferents, aquesta diferència pot suposar el mateix problema. (R. Alzate,2000).

Habitualment quan algú ens comenta algun problema, responem d'alguna de les següents maneres:

- ?? Manar, dirigir: Dir a l'altre el que ha de fer.
- ?? Amençar: Dir a l'altre el que li pot passar si no fa el que li diem.
- ?? Sermonejar: Fer referència a una norma externa per dir a l'altre el que ha de fer
- ?? Donar lliçons: Fer referència a la pròpia experiència per dir a l'altre el que és bo o dolent per ell/ella.
- ?? Aconsellar: Dir a l'altre què és el millor per ell/ella.
- ?? Consolar, animar: Dir a l'altre que el que li passa es poc important.
- ?? Aprovar: Donar la raó a l'altre.
- ?? Desaprovar: Treure la raó a l'altre.
- ?? Insultar: Menysprear l'altre per el que diu o fa.
- ?? Interpretar: Dir a l'altre el motiu ocult de la seva actitud.
- ?? Interrogar: Treure informació a l'altre.
- ?? Ironitzar: Riure de l'altre.

Les "dotze típiques" tenen en comú que són un obstacle per la comunicació, ja que no afavoreixen que la persona que parla es senti compresa , d'aquesta manera el que passa es que es tanca més i no segueix explicant. Totes inclouen un judici negatiu sobre l'altre (jo sé el que has de fer i tu no; el que et passa no és important, estàs amagant alguna cosa...), tot i que, evidentment, no sigui aquesta la intenció de qui les

utilitza. Per una altra banda, qui pretén ajudar es converteix en la mesura dels problemes que te qui parla, per tant es una ajuda centrada en qui ajuda i no en qui demana ajuda. (Torregó, 2000, pp.73)

4.4. Exercicis

EXERCICI 12:

Llegir: la vertadera historia de Banca Nieves i los siete enanitos (según Blancanieves). Aquest text es troba en el llibre de la Sara Rozenblum pp., 132.

Objectius: Veure com una història es transforma quan es dona veu a un personatge al que mai s'ha escoltat

Procediment: Repartir el full amb la nova versió del conte, i demanar als participants que la llegeixin tot anotant les impressions que en van traient.

Anàlisi: Què passa quan podem escoltar els punts de vista dels altres? Hi ha una visió objectiva i única de la realitat?, per què els individus interpretem les coses de maneres diferents?

" La historia es conocida por todos. Yo era muy feliz con mi papá, a pesar de que mi madre había muerto cuando yo era pequeña. Vivíamos en nuestro castillo, hasta que papá (el rey) se casó con la reina del país vecino. Era una mujer bellísima, pero todo lo que tenía de linda también lo tenía de envidiosa. Tenía un espejo al que le hablaba todo el día y lo consultaba en todo momento; algo bastante extraño. Cuando se lo conté a mi padre, le causó mucha gracia. Inutil hacer algún comentario sobre ella, papá la idolatraba y lo llevaba de nariz!

Yo la espiaba para ver de qué hablaban; me molestaba que fuera tan compañera del espejo y en cambio a mí apenas me tenía en consideración a la hora de tener una conversación.

Una mañana escuché al pasar que le preguntaba al espejo quién era la mujer más bella del reino y al responderle éste que era yo (que es verdad), supuse

con razón que se pondría furiosa y es por eso que me escapé hacia el bosque, por miedo a que me hiciera daño, y también para que mi padre sufriera al saberme perdida.

Corrí por el bosque hasta quedar exhausta. Encontré una casita pequeña y entré a descansar; debo haber estado muy cansada porque me desperté ya de noche rodeada por siete enanitos muy desagradables, que me miraban embobados. Como no podía contar la verdad de lo sucedido, inventé una historia fantástica de que mi madrastra me había mandado matar y el encargado se apiadó de mí y me dejó libre, sin haber cumplido el encargo. Reconozco que esta vez mis fantasías fueron demasiado lejos y se apoyaron en mentiras. ¿pero que podía hacer si quería que ellos me cobijaran y que no contaran a nadie mi paradero? Es obvio que a esas alturas mi padre me estaría buscando por todo el reino.

Los enanitos eran muy ingenuos y fácilmente impresionables, pero ya estaban cansándose un poco de mí porque yo estoy acostumbrada a que me sirvan y me hagan las cosas, y es verdad que desde mi llegada la casa era un caos. Cuando ellos llegaban a la noche tenían que arreglar las cosas que yo dejaba fuera de lugar. Para seguir teniéndolos de lado, un día en que particularmente todo estaba igual que cuando se fueron o peor, fingí estar dormida con un peine en la cabeza. Cuando desperté les conté una insólita historia de una vendedora de peines.

Tan impresionados quedaron, que al otro día, al no haber hecho las camas, fingí estar dormida con un pedazo de manzana en la boca, pero como no sabía qué explicación dar, seguí haciéndome la dormida. Jamás pensé que inventarían esa historia de la reina disfrazada de vieja dándome una manzana envenenada. Me colocaron en una caja de cristal donde me encontré un Príncipe. Cuando él me besó dejé de fingir y le pedí que me llevara con mi padre. Iba a explicar todo, pero el Príncipe se adelantó y le contó a mi desesperado padre la historia que le relataron los siete enanitos. Mi padre, al que mi ausencia trastornó, creyó esa descabellada historia. ¿Cómo contar la verdad sin perder el amor y el respeto del príncipe y de mi padre? Lógicamente preferí callar.

Mi madrastra lloró y suplicó. La pretensión suya de que papá creyera que lo del espejo y mi fuga habían sido invento mío sólo porque no podía soportar vernos

felices, fué inútil. Al decir que yo era una consentida y fantasiosa, lo único que logró fue que mi padre no quisiera verla más.

Sin ella somos más felices y yo soy la más linda del reino. Amí me lo dijo mi espejo.”

EXERCICI 13: “ La joven y la vieja”

Objectius: veure al dificultat de canviar el punt de vista.

Procediment:

1. Passar la fotocòpia del revés perquè no es vegi el que hi ha.
2. Demanar als participants que donguin la volta al full i deixar 40 segons.
Retirar la fotocòpia.



3. Demanar als participants que apuntin la edat de la persona que han vist.
4. Fer parelles de gent que han vist coses diferents i demanar-los que arribin al punt de vista de l'altre.

5. Comentar amb tot el grup el resultat de l'exercici.
6. En l'anàlisi final cal comentar que moltes vegades veiem allò que esperem veure, que tenim una tendència a veure allò que ja esperàvem veure, que ignorem allò que no confirma o desafia les nostres suposicions i que les nostres percepcions tenen a veure amb la nostra història i la nostra cultura.

EXERCICI 14: Joc de rol sobre les diferents percepcions d'una mateixa situació

(aquest exercici està extret del llibre de Sara Rozenblum, pp. 142)

Objectiu: en permet veure com diferents percepcions de la mateixa situació poden conduir a malentesos i a conflictes.

Procediment:

1. Es fan grups de dos entre els participants.
2. A cada un dels participants del grup se'ls hi reparteix el seu paper. Un farà d'amo/a de l'establiment i l'altre d'empleat/a.
3. Es deixen 10 minuts aproximadament perquè representin el joc.

?? Instruccions per el que fa d'empleat/ada:

Ets un empleat/da d'una botiga de xurros. Estudies pel matí i treballes per la tarda fins les 20.30 en la xurreria. Vas agafar aquest treball perquè vols estalviar diners per el viatge de fi de curs de l'any vinent.

Aquesta feina t'agrada i estar amb la gent i atendre els clients també. La teva feina consisteix en agafar les comandes i preparar els xurros i cuinar-los.

Estàs content/a per els diners extra i perquè creus que ho estàs fent molt bé, la gent t'aprecia i a més has introduït algunes millores en el negoci:

has estalviat temps a l'hora d'agafar les comandes perquè has abreviat el missatge, per exemple en lloc de posar "dulce de leche" poses DDL

la segona millora te a veure amb la quantitat del farcit dels xurros. Consideraves que se'n perdia molt, i ara amb tu se n'estalvia un 30%. Els xurros es veuen igual de bé i la gent està contenta.

També has modificat la forma dels xurros farcits, ara els hi dones forma de rosca perquè no els hi caigui el farcit. Els xurros llargs el vas fer una mica més petits perquè hi càpiguen millor a les bosses i així la gent no es taqui les mans.

Dissabte tens una activitat a l'institut i per això vas demanar parlar amb l'amo/a per canviar el teu dia de festa i poder anar a l'institut. Creus que donats els teus esforços i les millores que has fet en el teu treball no hi haurà cap problema.

?? Instruccions per l'amo/a:

Tu ets l'amo/a d'una botiga de xurros i tens que reunir-te amb un estudiant que vas contractar fa algun temps.

Tu estàs molt orgullós del teu negoci. El tens molt net, amb música agradable, vens xurros a bon preu i ofereixes productes de qualitat. Els teus productes són tan bons que la clientela augmenta ràpidament, raó per la qual vas haver de contractar un nou empleat/da per agafar comandes i prepara els xurros i cuinar-los.

Quan el/la vas contractar vas pensar que podries atendre més comandes telefòniques i que et podries dedicar a pensar en millorar el negoci. En canvi el resultat ha estat tot el contrari, quan el/la estudiant pren les comandes, no s'entenen; per exemple, escriu DDI i no se sap si es "dulce de leche" o "dulce de limón", això fa que la preparació de les comandes vagi més lenta.

Un altre problema és que la política de la casa és la de posar força farcit en els xurros, i tu vas notant que cada vegada que el/la estudiant cuina posa poc farcit, la qual cosa perjudica el prestigi del negoci.

Últimament has rebut queixes dels xurros fets per el/la estudiant, que tenen a veure amb la forma i el tamany dels xurros. Els xurros sempre han estat llargs i els teus clients admiraven els seu tamany que sobresortia de les bosses.

El/la estudiant no només ha reduït el tamany dels xurros si no que als farcits els hi ha fet forma rodona, amb lo qual encara entren menys a les bosses. (Quan vas obrir el negoci et vas fer fer bosses amb el logotip i encara en tens per a dos anys).

Ahir abans de plegar el/la estudiant et va demanar per parlar avui durant 10 minuts. Tu també vols parlar amb ell/ella, creus que no li importen ni el negoci ni els clients. Tot i això tu necessites un empleat, per això el vas contractar.

Anàlisi de l'exercici:

1. Cal determinar les diferents percepcions de l'un i de l'altre.
2. S'ha intentat posar-se en el lloc de l'altre? ¿Quin efecte ha tingut això en la pròpia forma de veure el problema?
3. S'ha pogut exposar el propi punt de vista de tal manera que l'altra part l'hagi pogut comprendre?

EXERCICI –15: Així em comunico

(adaptació de l'exercici proposat al llibre de J.C. Torregó, Mediación de conflictos en instituciones educativas, pp.,72-74)

Objectiu: Reconeixement del propi estil personal de comunicació quan algú ens explica un problema i el volem ajudar, i reflexionar sobre els seus avantatges i inconvenients.

Procediment: Es demana als participants que donguin una resposta a les dues situacions que es proposen.

Anàlisi: Una vegada tothom ha respost a les dues situacions, es comenten en grup les diferents respostes i s'analitza com ens sentim nosaltres quan les diem i com es poden sentir els altres quan els hi donem, i si realment allò que els hi hem dit els pot ser d'algun ajut. A continuació es passa als participants el full en el que apareixen els dotze tipus de respostes que la majoria de les persones utilitzem quan volem ajudar a una altra persona que ens explica un problema, aquest full ens ajudarà a fer l'anàlisi.

Primera situació: imaginat que un company o companya de la feina al qual aprecies molt, un dia et diu:

“Estic molt cremat o cremada, ja no puc més. Aquest any m’ha tocat una tutoria horrorosa i està acabant amb les meves forces. El problema es que si els alumnes em perceberen feble encara es portaran pitjor.”

Tu li dius:

Segona situació: Un alumne de la teva tutoria un dia et demana per parlar amb tu i et diu:

“Estic molt desanimat respecte al curs. Crec que vull deixar d’estudiar, no sé que faré si deixo de venir a l’institut, però la veritat es que aquí em sento una mica com un inútil.”

Tu li dius:

V. HABILITATS COMUNICATIVES: ESCOLTA ACTIVA I MISSATGES EN PRIMERA PERSONA.

En la resolució de conflictes és imprescindible adquirir algunes habilitats comunicatives com són l'escolta activa i els missatges en primera persona.

5.1. L'escolta activa.

L'escolta activa ens serveix per empatitzar i comprendre les dues parts en conflicte. L'escolta activa és una eina de gran efectivitat tant en resolució de conflictes com en mediació. Quan escoltem activament ho posem de manifest tant amb el llenguatge no verbal (expressió facial, fent gestos d'assentiment amb el cap, mantenint el contacte visual, amb una postura corporal receptiva,...), com amb el llenguatge verbal. En aquest cas ho fem primer que res evitant "les dotze típiques" (no opinar, no aconsellar, no donar ànims, no fer sermons, no amenaçar, no insultar...), i després clarificant i parafrasejant .

Per clarificar, és a dir, per comprendre millor el que ens estan dient, fem preguntes obertes, es a dir aquell tipus de pregunta que provoca un tipus de resposta àmplia i no limitada a un si o un no, animant a parlar més, per exemple

?? Pregunta tancada: els teus pares es barallen?

?? Pregunta oberta: ens podries parlar una mica més de com veus tu la relació amb els teus pares?

El parafrasegi és una manera de posar de manifest a l'altre que l'estem escoltant. Consisteix en repetir allò que l'altre ens ha dit, tant les idees com els sentiments que ha expressat. El parafrasegi no inclou cap judici ni cap opinió nostra, habitualment el comencem dient: "Aleshores tu dius que..., i això et fa sentir...", i l'acabem dient " ho he estès correctament?"

En la mida del possible quan parafrasegem intentem utilitzar expressions "neutres", és a dir reenquadrem el que s'ha dit. El reenquadrament elimina de la comunicació emocions i frases carregades de valoracions. Al posar les coses en termes més neutrals, ajuda a disminuir les actituds defensives, a augmentar la comprensió i a reduir les tensions. El reenquadrament és molt útil en mediació.

Per exemple:

"El meu pare és un imbècil perquè no em deixa sortir per les nits i aleshores els meus amics em tenen per una bleda."

"Aleshores tu dius que el teu pare no et deixa sortir per la nit i això et fa sentir malament davant dels teus amics, Ho he entès correctament?"

Al reenquadrar hem de tenir molta cura en no desvaloritzar ni els sentiments ni els interessos de ningú.

De vegades el reenquadrament va més enllà del parafrasegi, de tal manera que podem fer un bon reenquadrament fent una pregunta. També és convenient transformar les generalitzacions demanant que es concretitzin, així expressions com "sempre", "mai", "tot", haurien de anar desapareixent a mida que anem demanant casos concrets, per exemple:

"sempre em tractes com a un imbècil"

"podries recordar algun cas en el que no ha estat així?"

5.2. Missatges en primera persona.

Quan les persones estem en situació de conflicte ens expressem amb missatges-tu, es a dir, utilitzem frases en les que parlem de l'altre, criticant-lo, jutjant-lo, insultant-lo,... Aquesta manera d'actuar fa que l'altra persona es posi a la defensiva i, lògicament contribueix a l'escalada del conflicte

En un missatge en primera persona parlem del que sentim i pensem nosaltres, i al no culpar ni acusar l'altre tenim més probabilitats de ser escoltats.

Els avantatges de comunicant-se en primera persona són:

?? Reduïm les possibilitats dels malentesos.

?? Disminuïm la temperatura emocional dels conflictes.

?? En combinació amb l'escolta activa resulta ser el millor antídoto contra l'escalada del conflicte.

- ?? Davant d'una situació que em resulta molesta parlo del que sento i del que necessito, i demano el que voldria que passés per satisfer les meves necessitats.

Un missatge en primera persona conté la següent informació:

- o quina situació es la que ens afecta.
- o quins sentiments ens provoca la situació en concret.
- o perquè ens afecta d'aquesta manera.
- o què necessitem per quedar satisfets.

5.3. Exercicis

EXERCICI-16 : ESCOLTA ACTIVA (I)

Objectius: Veure com ens sentim quan no só escoltats.

Procediment:

1. Es divideix el grup d'alumnes en dos grups: A i B, i es fan parelles en les que un membre és del grup A i l'altre és del grup B.
2. Als del grup A se'ls hi dóna la consigna de que han d'explicar-li a la seva parella alguna cosa que els hagi passat o algun fet important per ells.
3. Als del grup B se'ls hi dóna la consigna de no escoltar el que diuen els A.
4. Es deixa uns minuts perquè puguin desenvolupar el joc, i aleshores es passa a analitzar l'exercici.

Preguntes per l'anàlisi:

- ?? Com ens sentim quan no som escoltats? Per què?
- ?? Què recorden de la història els del grup B?
- ?? Què necessitem per sentin-se escoltats?
- ?? Com ens sentim quan estem en conflicte i l'altra persona no ens escolta?

EXERCICI-17 : ESCOLTA ACTIVA (II)

Objectius: veure com ens sentim quan som escoltats.

Procediment:

1. Seguint amb l'organització de l'exercici anterior demanem als membres del grup B que han d'explicar la seva història als del grup A.
2. Als membres del grup A els hi donem la consigna de que han d'escoltar.

Preguntes per l'anàlisi:

- ?? Com us heu sentit els que explicàveu la història?
- ?? En què heu notat que erreu escoltats?
- ?? Com us sentiu quan esteu en conflicte i l'altre us escolta?

EXERCICI – 18 . PRACTICAR EL PARAFRASSEIG

Objectiu: practicar el parafraseig.

Procediment:

Es reparteix el document fotocopiats a cada un dels alumnes i se'ls demana que el responguin. En el document trobem dues situacions i quatre respostes a cada una de elles. Aquestes quatre respostes són dels tipus següents:

- ?? Contingut idèntic: moltes repeticions de les mateixes paraules usades per l'altra persona.
- ?? Contingut de parafraseig: repetir amb altres paraules però sense canviar el significat o el to de la afirmació de l'altra persona.
- ?? Significat parcial o inexacte: resposta que no representa el significat complet del que diu l'altre.
- ?? Significat afegit: resposta a la que se li afegeix significat al que l'altre ha dit.

Es tracta de que identifiquin les respostes a les dues situacions

Situació I:

"No suportó la Joana, cada vegada que entra a la sala de professors m'agafa mal d'estómac, sembla que sigui la única que sap fer bé les coses i que al seu costat la resta de la gent siguem uns inútils. M'agradaria que algun dia deixés de ser tant tibada."

La Joana et fa agafar mal d'estómac perquè es pensa que és qui millor fa les coses i que al seu costat sembla que la resta de la gent no sàpiga fer res i voldries que algun dia deixes de ser tant tibada.

La Joana et crea malestar perquè consideres que es valora molt a si mateixa però no te en compte el que fan els altres, i voldries que algun cop ho fes.

No suportes la Joana.

La Joana no t'agrada gens perquè consideres que és una persona repel·lent de tant tibada que és, al seu costat sembla que la resta de la gent no sigui res, i vols que algun dia canviï.

Situació II :

"No puc aguantar l'ambient que es respira a casa meua. Els meus pares es passen el dia barallant-se. Això em molesta molt."

Els teus pares estan a punt de divorciar-se i tu te'n vols anar de casa. Estàs cansat/da d'estar a casa perquè els teus pares es barallant i això et molesta.

Et sap greu que els teus pares no s'entenguin i que et molestin.

Els teus pares no s'avenen gaire, oi?

EXERCICI- 19: REENQUADRAMENT

Objectiu: Practicar el reenquadrament.

Procediment:

Reenquadrar les frases següents d'una manera més positiva.

- ?? Mai esta atent al que diuen els altres!
- ?? M'agradaria que algun dia arribessis puntual a la feina!!
- ?? L'informe ha d'estar acabat per demà i tu ets incapaç de fer-ho!
- ?? És inaguantable tanta obsessió i tant de control!
- ?? És la persona més inepta que he vist mai! No sé com ha pogut aprovar unes oposicions!

EXERCICI- 20: CLARIFICAR AMB PREGUNTES OBERTES (I)

Objectiu: Practicar les preguntes obertes.

Procediment:

1. Es diu al grup que es practicarà un joc de preguntes i respostes. Vostè pensa en una persona i el grup ha d'endevinar qui és. Només poden fer preguntes tancades (la resposta a les quals és si o no).
2. Es van fent preguntes fins que descobreixen el nom de la persona en la que vostè està pensant. Cal apuntar el nombre de preguntes que s'han fet fins ha aconseguir-ho
3. Ara es canvia el joc, i per endevinar el nom de la persona en la que vostè està pensant han de fer preguntes obertes, es a dir, preguntes a les que sigui impossible respondre amb un si o un no.
4. Es van fent preguntes fins descobrir el nom de la persona, i tal com ha fet en l'exercici anterior porta el compte del número de preguntes que han fet.

Preguntes per l'anàlisi:

- ?? Quan ha calgut fer més preguntes? ¿Per què?
- ?? De quina manera s'ha obtingut més informació? ¿Per què?
- ?? Quan ha estat més còmoda la comunicació? ¿Per què?
- ?? Quin mètode ha estat més efectiu? ¿Per què?

EXERCICI- 21: CLARIFICAR AMB PREGUNTES OBERTES (II)

Objectiu: Practicar les preguntes obertes.

Procediment:

1. Cal formar grups de cinc participants. A cada grup cal demanar un voluntari que estigui disposat a descriure breument un problema professional actual. L'exposició que han de fer del problema ha de ser molt superficial , guardant-se informació per quan li facin preguntes.
2. La resta de participants del grup han d'obtenir la màxima informació possible fent preguntes obertes
3. A cada grup cal un segon voluntari que prengui nota de les frases inicials de cada pregunta
4. Es dona un temps per que es pugui portar a terme l'exercici. Una vegada acabat es fa la discussió en el grup gran.

Preguntes per l'anàlisi:

- ?? Com ha estat l'experiència per els que han parlat?
- ?? Quines frases inicials han estat més útils?

Aquests dos exercicis han esta adaptats del llibre de Girard i Koch, Resolución de conflictos en las escuelas, pp.133-135.

EXERCICI-22: ESCOLTA ACTIVA

Objectiu: Practicar l'escolta activa en tota la seva complexitat

Procediment:

1. Demanar que es facin grups de tres persones. Una de elles explica un conflicte, una altra practica l'escolta activa. La tercera persona fa d'observador (full d'observació)
2. Es repeteix l'exercici fins que tots han fet tots els papers.
3. Al finalitzar es comenta en el grup gran com ha anat.

Preguntes per l'anàlisi:

- ?? Què heu trobat més fàcil? ¿Per què?
- ?? Què heu trobat més difícil? ¿Per què?
- ?? Con us heu sentit en els diferents rols?

FULL D'OBSERVACIÓ PER L'ESCOLTA ACTIVA

	SI	NO	DE VEGADES
Demuestra comprensió i acceptació amb comportaments no verbals: to de veu, expressió facial, contacte visual, postura...			
Parafraseja			
Clarifica			
Reenmarca			
No interromp, no dóna consells ni fa suggeriments, no presenta sentiments ni problemes semblants de la seva experiència.			

EXERCICI-23: MISSATGES EN PRIMERA I EN SEGONA PERSONA.

Objectiu: Prendre consciència de la importància d'expressar-se en primera persona.

Procediment:

1. Donar al participants el primer enunciat amb les instruccions:

Llegeix atentament la frase següent, posat en el lloc de "B" i escriu la resposta que li donaries.

A: "Calla d'una vegada, sempre em talles amb qualsevol tondria quan jo estic parlant! Et penses que algú pot estar interessat en les teves bajanades?"

B:

Preguntem:

?? Què heu contestat?

?? Com us heu sentit?

?? Què és el que us ha fet sentir d'aquesta manera?

?? Què pot passar en una situació de conflicte si parlem d'aquesta manera?

2. Donar als participants el segon enunciat amb les instruccions:

Llegeix atentament la següent frase, posa't en el lloc de "B" i escriu la resposta que li donaries.

A: "Em sento incòmode/a quan et poses a parlar abans de que jo hagi acabat, perquè no puc explicar bé la meva opinió. Voldria que esperessis a que jo acabi per donar el teu punt de vista.

B: _____

Preguntem:

?? Què heu contestat?

?? Com us heu sentit?

?? Què és el que us ha fet sentir d'aquesta manera?

?? Què pot passar en una situació de conflicte si es parla d'aquesta manera

EXERCICI- 24: PRÀCTICA DE MISSATGES EN PRIMERA PERSONA

Objectiu: posar en pràctica missatges - jo complets.

Procediment:

Explicar als participants les parts d'un missatge – jo complet.

Missatge – jo:

Em sento _____ (descriure un sentiment sense culpar l'altre)

Quan tu _____ (descriure la conducta)

Perquè _____ (descriure la conseqüència)

I el que voldria es _____ (necessitat)

Exemple:

Em sento malament

Quan tu prens decisions sense consultar-me

Perquè aleshores no em sento reconeguda

I voldria que una altra vegada em consultessis les coses abans de decidir.

Es demana als participants que completin els següents missatges – jo:

1. Quan arribes a casa a les vuit del vespre et trobes amb tots els plats sense rentar.

Em sento

Quan tu

Perquè

I voldria

2. Heu de fer l'avaluació del teu grup, esteu molt cansats perquè porteu tota la tarda avaluant i tots teniu ganes de anar cap a casa .Però hi ha un professor/a que s'està retardant i amés encara no ha posat les notes.

Em sento

Quan tu

Perquè

I voldria

3. Comparteixes una guàrdia amb un company/a, però ja fa dos dies que no apareix.

Em sento

Quan tu

Perquè

I voldria

4. Heu de repartir el alumnes en grups per el crèdit se síntesis, però el tutor /a del 4art A no ha aparegut.

Em sento

Quan tu

Perquè

I voldria

VI. CREATIVITAT

6.1. Pensament creatiu i solució de conflictes

Si volem solucionar un conflicte a més de conèixer i manegar les nostres emocions i les dels altres, de desenvolupar escolta activa i de expressar els nostres sentiments i necessitats en primera persona sense culpar l'altre, també és necessari que desenvolupem la nostra creativitat per tal de buscar possibles solucions juntament amb l'altre.

Aquesta capacitat de ser creatius a l'hora de buscar solucions es anomenada pensament lateral, i consisteix en no tancar-se al gran ventall de solucions possibles, i també en afrontar els problemes deixant de banda la convencionalitat i amb disposició per veure'ls des de diferents punts de vista.

Quan estem buscant una solució a un conflicte i ho fem de forma cooperativa amb l'altra part, es convenient fer una pluja d'idees (Brainstorming) que en facilita aquest pensament lateral.

La pluja de idees consisteix en generar tantes idees com sigui possible per les dues parts, sense sotmetre-les a crítica ni judici, a l'hora de buscar solucions al conflicte. En un segon moment ja s'analitzarà quines d'aquestes opcions són les més factibles i convenientes a l'hora de satisfer a les dues parts. Però és important que el moment de la pluja de idees estigui lliure de crítiques i de judicis per tal de que sigui el més creatiu possible.

6.2. Exercicis

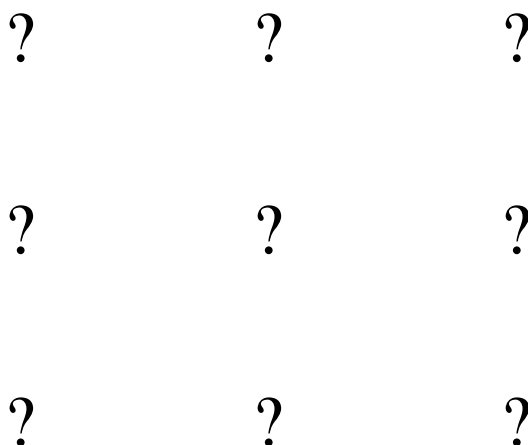
EXERCICI 25: Nueve puntos

(Girard i Koch, pp., 151)

Objectius: identificar tècniques de pensament per millorar els procediments de resolució de conflictes.

Procediment:

1. Fer diferents grups entre els participants i repartir el full dels nou punts
2. Es tracta de que partint d'un punt i sense llevar el llapis del full , s'uneixin tots els punts amb només quatre línies.
3. Una vegada ha passat un temps suficient per què hagin buscat la solució es demana a algú que l'hagi trobat que la mostri a la resta del grup. Si no hi ha ningú que ho hagi fet se'ls hi mostra la solució



Anàlisi:

- ?? Si t'ha costat trobar la solució, En què han consistit les dificultats?
- ?? Si has descobert la solució, quin raonament has seguit?
- ?? Com t'has sentit se altres han trobat la solució abans que tu?
- ?? Què té a veure aquest exercici amb la resolució de conflictes?

EXERCICI 26: EL DIVUITÈ CAMELL

(Girard i Koch, pp., 152)

Objectius: identificar i augmentar tècniques de pensament per la resolució de conflictes.

Procediments:

Explicar la següent història a la classe:

" Un pare tenia 17 camells. Quan va morir, va deixar en el testament els 17 camells als tres fills que tenia, i els va distribuir de la següent manera: al més gran li deixava la meitat dels camells, al mitjà un terç, i al més jove un novè dels camells.

Per més que els fills van pensar i fer comptes no van trobar la manera de satisfer els desitjos del seu pare. Com que no se'n sortien finalment van decidir anar a consultar amb la Dona Sabia. Quan li van explicar la dificultat, la Dona Sabia va dir: jo us regalo el meu camell, i amb aquest divuit camells ara sí que li podeu donar al fill gran 9 camells , al mitjà 6 camells i al petit 1 camell. Així les coses seran com les volia el vostre pare , i ja podeu tornar-me el meu camell."

Analitzar la història amb el grup i preguntar què té a veure amb la resolució de conflictes.

VII. ANALISI DEL CONFLICTE

Tal com ens explica J.P. Lederach tots els conflictes tenen tres elements en comú i una mateixa estructura. Els elements són: les persones o les parts, el procés i el problema. A l'hora d'analitzar un conflicte és necessari determinar aquests tres elements.

7.1. Les persones

A l'hora d'analitzar els elements relatius a les parts o protagonistes, el primer que cal determinar és qui són els protagonistes principals i quins són els secundaris. Els principals seran aquells que hi estiguin directament implicats i els secundaris els que hi estan vinculats d'una manera indirecta però que poden influir en el desenvolupament del procés de resolució.

Una vegada determinades les parts en conflicte ja estem en situació de saber si es tracta d'un conflicte interpersonal, intergrup, intragrupal o intrapersonal.

També és important detectar quina influència exerceixen les parts l'una sobre l'altra, és a dir veure si hi ha o no diferència de poders. En el cas de que hi hagi diferència de poders, el mediador, sense deixar de ser imparcial, ha de tenir eines per equilibrar aquesta diferència, en el cas de que no sigui possible, la mediació tampoc ho serà.

Quin tipus de relació tenen les parts i com es comuniquen influeix en el desenvolupament del conflicte i per tant cal tenir-lo en compte a l'hora d'analitzar-lo. Si la relació que mantenen les parts es de confiança o d'amistat, la resolució del conflicte serà molt més fàcil que si mantenen una relació hostil i de desconfiança.

Ja hem vist anteriorment que la comunicació és un element important en el conflicte, dons una bona comunicació facilita la resolució de conflictes mentre que una comunicació defectuosa o inexistent els empitjora o en crea de nous.

A més de vegades, en la comunicació es produeixen una sèrie de distorsions que la dificulten significativament, les més freqüents són els estereotips i els prejudicis. Un estereotip és una opinió sobre un grup d'individus compartida per els membres d'un altre grup. Són generalitzacions i simplificacions sobre les característiques d'un grup social, per exemple, "els àrabs són uns fanàtics".

Els prejudicis, són judicis previs no comprovats que es creuen indiscutiblement.

La percepció que les parts tenen d'una mateixa situació pot ser diferent, i això pot ser la causa del conflicte o de la dificultat per solucionar-lo. Per tant és important determinar-ho.

També cal estar atents a les emocions que el conflicte desperta a cada una de les parts.

En tota situació de conflicte les parts presenten unes demandes, la satisfacció de les quals, consideren ells, resoluria el conflicte. Però habitualment la satisfacció de les demandes d'una de les parts és incompatible amb la satisfacció de les demandes de l'altra part. Aquesta manifestació explícita del que un vol és el que s'anomena posició.

Les posicions es presenten com opcions tancades no negociables. Però per sota d'una posició hi ha sempre un interès, que és allò que realment es vol aconseguir per mitjà del conflicte, i que va sempre encaminat a donar satisfacció a una necessitat.

Si volem solucionar un conflicte és necessari passar de les posicions als interessos i necessitats, aquests s'investiguen amb preguntes obertes, les més senzilles de les quals són: per què?, o per a què?. No trobarem una solució satisfactòria per les dues parts en conflicte si no identifiquem els interessos d'aquestes dues parts.

Identificar la manera personal que cada una de les parts té d'afrontar els conflictes, és important a l'hora d'encaminar-se a la resolució dels mateixos.

7.2. El procés

El procés fa referència a la història del conflicte. Habitualment quan un conflicte esclata a causa d'un incident puntual, aquest conflicte ja existia d'una manera latent. Captar aquesta part latent del conflicte a l'hora de voler resoldre'l és important.

Quasi sempre l'escalada dels conflictes segueix aquests passos :

1r la topada.

2n les repeticions.

3r es trenca la relació.

4t es crea la imatge d'enemic

5è deshumanització i justificació de la violència cap a l'altre.

Cal tenir en compte el temps que les parts porten enfrontades, per què desescalar el conflicte i restablir la imatge de l'altre portarà el mateix temps que fa que

dura el conflicte, per tant quan avanç es faci la intervenció de cara a resolució del conflicte més possibilitats tenim d'èxit.

És important també tenir en compte en quin estat es troba el conflicte en el moment de la intervenció, perquè si està en una situació de molta tensió caldrà actuar indirectament per tal de fer-la baixar avanç d'intervenir directament

7.3. El problema

Per resoldre el conflicte és necessari identificar de quin tipus de problema es tracta.

Segons Moore en el seu llibre "El proceso de Mediación" (1995), hi ha cinc tipus de problemes:

1. Problemes de relació, per solucionar-los cal treballar la percepció.
2. Problemes de valors, són els més difícils de resoldre, ja que els valors defineixen la nostra manera de fer i estan en la base de les decisions que prenem a l'hora d'encaminar la nostra vida. Quan ens trobem amb un conflicte de valors, al màxim que podem arribar és a identificar la diferència i al respecte per aquesta.
3. Problemes estructurals. De vegades són les estructures les que fan que els membres d'una comunitat entrin en conflicte, aleshores el cal és modificar aquestes estructures.
4. Problemes per falta de informació, caldrà fer possible la comunicació.
5. Problemes de interessos, cal identificar-los per tal de fer possible l'acord.

De tota manera tot conflicte té un component relacional que és el que complica o afavoreix la possible solució. La relació entre les parts es complica més o menys en funció del procés.

7.4. Exercicis

EXERCICI- 27: ANALITZANT CONFLICTES

Objectiu: practicar l'anàlisi de conflictes

Procediment:

1. Es demana als participants que facin grups de tres. Es reparteixen els fulls amb les graelles per analitzar conflictes. Se'ls demana que un d'ells expliqui un conflicte i que entre tots tres l'analitzin seguint les pautes de la graella per analitzar conflictes.
2. Es repeteix l'exercici fins que els tres membres del grup hagin explicat el seu conflicte i hagin fet els corresponents anàlisis.
3. Finalment amb el grup classe es discuteix sobre el que ha resultat més o menys fàcil així com sobre la utilitat o no del anàlisi dels conflictes.

ANALISI DEL CONFLICTE (adaptació del llibre de J.C. Torregó, Mediación en Conflictos en Instituciones Educativas, Madrid. 2000)

ELEMENTS	PART "A"	PART "B"
Protagonistes principals		
Protagonistes secundaris		
Relació. Amistat, hostilitat, confiança, desconfiança...		
Comunicació. Bona, amb estereotips, amb prejudicis, no n'hi ha...		
Percepció. d e la situació, d'un mateix, de l'altre		
Posicions. Què demanen		
Interessos/Necessitats. Per què? Per a què?		
Estils d'afrontament. Competir, evitat, cooperar, acomodació, compromís		
Procés i moment del conflicte. 1. Quant de temps porta el conflicte? 2. En quin moment es troba ara? 3. Quina és la part latent?		
Tipus de problema. Relació, valors, estructural, falta d'informació, interessos.		
Solucions Què proposa cada part per solucionar-ho?		

8. LA NEGOCIACIÓ COOPERATIVA

Iniciarem el tema de la negociació amb el exercici "el dilema blau-grana". Una vegada extretes les conclusions farem una classe teòrica sobre els tipus de negociació, les condicions per portar a terme una negociació amb èxit i les etapes de la negociació. Però primer definirem la negociació:

"Negociar es tener la voluntad de encontrar una solucion satisfactoria para cada una de las partes afectadas; es dialogar acerca de ideas i sentimientos para evitar que las personas se enfrenten o continúen enfrentadas; es aceptar, no imponer por la fuerza porque las personas están en situación de poder para hacerlo, se piensa que moralmente es mejor o se confía en la negociación como un modo más eficaz." Rozemblum, S.; **Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente**. Ed. Aique, Buenos Aires, 1998, pág 97

"La negociación es un proceso que va paso a paso y da a las técnicas de comunicación y de pensamiento un marco que guía a los participantes hacia el descubrimiento de un acuerdo para todos satisfactorio. Dado que la negociación es un procedimiento sin ayuda, es decir un procedimiento que no involucra a un tercero, los participantes se guían a sí mismos en el proceso de expresar lo que necesitan, probando la receptividad y las preocupaciones de la otra parte o partes e intentando lograr la solución más satisfactoria que sea posible." Girard, K./ Koch, S. ; **Resolución de conflictos en las escuelas**, Ed. Granica, Barcelona, 1996, pág., 163

Segons aquestes definicions de negociació destaquem que la negociació és un procés voluntari en el qual només intervenen les parts en conflicte, que es basa en el diàleg i en la voluntat de trobar una solució satisfactòria per les dues parts.

En aquestes definicions només es parla de la negociació cooperativa que es basa en una comunicació clara, en la que es busquen els beneficis mutus, en la que es reconeixen les necessitats de les dues parts, en la que es tendeix a ampliar els interessos comuns i a minimitzar els oposats i en la que l'esperit de les parts és el de col·laboració d'ajudar-se mútuament.

Però amés de l'estil de negociació cooperatiu també hi ha l'estil competitiu.

L'esquema de l' estil competitiu és el de jo guanyo - tu perds, i les tècniques que utilitza per obtenir els guanys són: l'engany, la mentida l'amenaça, el retirar-se si no es va per el camí que més li convé, etc. Aquest estil comporta tota una sèrie de desavantatges com són que els egos s'identifiquen amb les posicions (orgull i reputació en joc), que el procés és lent i complex (propi de les estratègies d'ocultació i engany). Les posicions esdevenen rígides, es posa en perill les relacions personals dels negociadors (quan una persona es doblega es creen ressentiments).

El dilema del negociador és el de competir o cooperar. Tot i que sembla que el negociador competitiu obté més beneficis, en realitat, tal com hem vist en l'exercici, quan realment es surt guanyant tant en beneficis com en relació, és amb la negociació cooperativa.

		NEGOCIADOR 1	
		NO COOPERA (Vermell)	COOPERA (Blau)
NEGOCIADOR 2	NO COOPERA (vermell)	MEDIOCRE MEDIOCRE	TERRIBLE FANTÀSTIC
	COOPERA (Blau)	FANTÀSTIC TERRIBLE	BO BO

8.1. Condicions per que una negociació tingui èxit.

Girard i Koch (ibid., pag. 163-164), citant a Moor fent un llistat dels requisits importants per què una negociació tingui èxit, aquest són :

1. Quan es pot identificar a tota la gent implicada en el conflicte i aquesta està disposada a seure a la taula de negociació per discutir sobre el problema.
2. Quan els participants són interdependents, es a dir , quan es necessiten per satisfer els seus interessos i necessitats.
3. Quan els participants poden prendre acords sobre algunes qüestions i interessos comuns.
4. Quan hi ha un límit de temps.
5. Quan al menys alguna part de la qüestió és negociable.
6. Quan la gent involucrada té més interès en solucionar la qüestió que en continuar-la.
7. Quan no hi ha grans barreres psicològiques per arribar a un acord.
8. Quan els individus implicats tenen autoritat per arribar a un acord.
9. Quan hi ha factors externs (l'opinió d'altra gent, el que pensen els amics, etc.) que són favorables a un acord.
10. Els participants tenen els recursos (tècniques de comunicació, de pensament, de temps,...) per negociar.

El bon negociador és aquell que escolta, és respectuós i té un esperit cooperador. Quan millor funciona la negociació és quan les parts es veuen a sí mateixes com a socis que intenten resoldre un problema, i no com a individus que estan en bàndols oposats.

8.2. Procés de negociació en col·laboració

(segons Girad i Koch, pag, 187-188).

Acordar negociar. Expressar interès i disposició per discutir el problema. Fixar un temps i un lloc per parlar. Fixar i acordar unes normes (parlar per torns, ser honestos, centrar-se directament en el problema, evitar acusacions i insults, mantenir la confidencialitat, etc.).

Recollir els diferents punts de vista. Acordar qui parlarà primer. Utilitzar l'escolta activa i els missatges en primera persona. Identificar les necessitats i interessos de cada part, diferenciant posicions de interessos. Centrar-se en el problema present i en el futur. Reequadrar el problema en termes neutrals.

Descobrir els interessos comuns. Presentar els objectius comuns com objectius compartits.

Crear opcions en les que tots guanyen. Cada persona ha de dir què hauria de incloure una solució satisfactòria per ella. Imaginar possibles solucions sense jutjar-les.

Avaluar les opcions. Analitzar totes les idees en termes del que necessita cada persona. Discutir què és el que pot funcionar i el que no. Desenvolupar i millorar les idees generades en l'apartat 4. Discutir els resultats i conseqüències probables de les opcions preferides. Decidir què farà cada part.

Crear un acord. Fer un contracte , verbal o per escrit. Fixar una data i un marc per controlar com funciona l'acord.

8.3. Exercicis

EXERCICI 28 : EL DILEMA BLAU – GRANA

Objectiu: identificar el propi estil negociador i els avantatges i inconvenients del mateix.

Procediment: Es demana als participants que es distribueixin per parelles, a cada participant se li donen dues paperetes, una de blava i una de vermella. El joc consisteix en fer 10 tirades i en cada una de les quals cada participant treure una de les dues paperetes, i obtindrà més o menys punts en funció de la que hagi tret el seu company/a. La puntuació serà la següent:

Blau - Blau	4 punts positius per cada un
Vermell -Vermell	4 punts negatius per cada un
Vermell - Blau	8 punts positius per el vermell 8 punts negatius per el blau

La consigna és la de que cada un vagi a treure el màxim de punts possibles.

Durant les quatre primeres tirades no es podran comunicar. Entre la quarta i la cinquena podran comunicar-se. Entre la cinquena i la vuitena estaran una altra

vegada sense dir-se res. Entre la vuitena i la novena tirada es podran parlar de nou, i les dues últimes les faran en silenci.

Anàlisi: veure quines estratègies de negociació han donat millor resultats, no només per el que fa a la obtenció de punts sinó també a com ha anat la relació entre els negociadors: s'ha creat confiança entre ells?, hi ha hagut cooperació o competició?

EXERCICI 29: "LA PLAÇA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT"

Objectiu: Practicar la negociació cooperativa.

Procediment: demanar que els participants formin grups de tres, repartir la informació del rol del professor de socials i del de matemàtiques, demanar que dos dels participants adoptin aquests rols i que intentin negociar, el tercer farà d'observador. ES deixa un temps per poder desenvolupar el joc i per que cada grup tregui conclusions.

Anàlisi: en el grup gran es fan les diferents aportacions i es discuteix sobre si ha estat o no possible la negociació, en cas de que no hagi estat possible determinar què és el què ho ha impedit, els observador ens diran quin passos de la negociació cooperativa s'han seguit amb més facilitat i quins amb més dificultat.

ROL DEL PROFESSOR DE SOCIALS

Ets un professor de socials que fa deu anys que tens aprovades les oposicions, però només en fa dos que te'n donat plaça definitiva a 200Km. D'on vius. Tu tens família, la teva dona te una bona feina, teniu dues criatures petites de 5 i 8 anys i esteu pagant la hipoteca de la casa que us vàreu comprar ara fa quatre anys.

El concurs de trasllats de l'any que et varen donar la plaça, va ser molt mogut, de tal manera que en el centre en el que estaves en expectativa

van sortir moltes places a concurs –entre elles la que tu ocupaves- que van ser donades, i això va suposar que molts professors, que com tu portaven molts anys en el centre, l'IES PERE TORDERA, es veien obligats a marxar.

Qui estava en pitjor situació de tots eres tu. El director et va proposar reclamar-te per una plaça d'atenció a la diversitat, tu li vas dir que d'acord, però que primer volies provar de trobar una comissió de serveis prop de casa teva i que fora de la teva especialitat. Després de donar moltes voltes te'n vas adonar de que era molt difícil que et donessin una comissió per una plaça de la teva especialitat i vas optar per l'oferta d'atenció a la diversitat. Però quan li vas anar a plantejar al director et va dir que ja no era possible per què dos professors més del centre que també havien d'anar a ocupar les seves places li havien demanat de quedar-se per fer atenció a la diversitat, i ell per no afavorir a uns més que als altres va decidir no reclamar ningú. De tota manera la situació d'ells no era la mateixa que la teva, dons un d'ells, que era d'Educació física, tenia la seva plaça definitiva en la mateixa ciutat en la que residia amb la seva família, l'únic que li feia mandra haver d'adaptar-se a un nou centre després de tants anys d'estar en el mateix. L'altre, professor de matemàtiques, tenia la plaça definitiva en un centre d'una ciutat a 7 Km. d'on ell vivia, però en aquest cas no volia anar-hi perquè no li agradava el centre.

El cas es que tu et vas trobar al mes de juliol sense comissió i amb un panorama familiar i econòmic complicat de cara al curs vinent. Finalment la situació se't va arreglar i vas aconseguir una comissió de serveis en un centre a 30Km. de casa teva.

Quan es va acabar el curs, tu confiaves en quedar-te un altre any en el mateix centre, però aquell any van canviar la normativa i les expectatives passaven per davant de les comissions, i la plaça que tu ocupaves en comissió li van donar a un professor que estava en expectativa de destinació, i a tu no et van donar cap comissió, de tal manera que et vas trobar en una situació encara pitjor que la del estiu passat.

Després de remoure cel i terra, al mes de setembre vas aconseguir mitja plaça d'atenció a la diversitat en un centre a 5 Km. de la teva ciutat. Tot i

que vas haver de renunciar a la meitat del sou, vas considerar que era la millor solució per no haver d'estar separat de la família.

Quan vas arribar a aquest nou centre et vas trobar amb el professor de matemàtiques amb ell qual vas treballar a l'IES PERE TORDERA, i que li va demanar al director la plaça que ell t'havia ofert d'atenció a la diversitat.

Ara esteu tots dos en aquest no centre i tots dos esteu nomenats per atenció a la diversitat.

A passat tot un curs i ens estem acostant al moment en el que hem d'anar a parlar amb el director per veure si ens reclama o no per l'any vinent.

La veritat és que hi ha hagut molt mal rotllo entre tots dos i això s'ha notat a l'hora de portar la UAC. Tu no has confiat gens en ell perquè penses que és una persona que només pensa en els seus interessos i no li importa gens el que pensi o senti la resta de la gent, a més s'ha passat el curs intentant demostrar que ell ho feia millor que tu.

El director ha insinuat que si la UAC no funciona no te cap inconvenient per fer-la desaparèixer, amb lo qual les vostres places també desapareixerien.

A tu t'interessa molt quedar-te en aquest centre fins que puguis aconseguir una plaça més propera.

ROL DEL PROFESSOR DE MATEMÀTIQUES

Fa dos anys que et van desplaçar del lloc que ocupaves en comissió de serveis a l'IES PERE TORDERA. Tu tens la plaça en un centre que està en una ciutat a 7Km. d'on vius, però no hi vols anar perquè el centre està en una barriada molt conflictiva i a més quan el vas anar a veure no vas ser gaire ben rebut per la gent del departament. Consideres que un bon ambient de treball és essencial.

Afortunadament vas aconseguir una comissió de serveis en un centre a 5 Km. de casa teva que és força tranquil al estar en una zona rural.

Mentre que el primer curs que hi vas ser només feies matemàtiques, aquest segon curs has hagut de ser nomenat per atenció a la diversitat i fas classes de matemàtiques i naturals a la UAC.

Aquest segon curs ha aparegut en el centre, nomenat també per atenció a la diversitat, aquell pobre desgraciat de socials que treballava amb tu a l'IES PERE TORDERA i que li van donar la plaça tant lluny. Recordes que en PERE TORDERA et van dir que el director li havia ofert la plaça d'atenció a la diversitat, aleshores tu també la vas demanar, perquè, clar, tots hi tenim dret. A més tu no tens la culpa de que després tingues tants problemes per que li donessin una comissió Et sembla que aquest any ha hagut de renunciar a la meitat del sou per poder quedar-se prop de casa, però, noi, això és qüestió de sort

Aquest any no m'ha agradat gens treballar amb ell, està com ressentit amb mi i em fa por que vulgui jugar-me-la per venjança; ara, jo treballo millor que ell.

L'altre dia el director va venir a dir que o ens enteníem tots dos o feia desaparèixer la UAC i ens quedàvem sense plaça.

Jo no me'n vull anar d'aquest centre..

FULL DE SEGUIMENT PER LA NEGOCIACIÓ

	PART "A"	PART "B"
Expressa interès i disposició per discutir el problema.		
Practica l'escolta activa.		
S'expressa amb missatges en primera persona.		
Identifiquen interessos i necessitats, diferenciant entre posicions i interessos.		
Reenquadra el problema en termes més neutrals.		
Descobreixen interessos comuns.		
Fan pluja de idees.		
Avaluen les diferents opcions i creen un acord favorable per les dues parts.		

9. LA MEDIACIÓ

La mediació al igual que la negociació cooperativa, són mètodes no adversarials de resolució de conflictes. La diferència entre negociació cooperativa i mediació és que en la mediació hi ha un tercer, el mediador o facilitador, que intentarà fer possible la comunicació entre les parts perquè puguin arribar a un acord. A diferència del àrbitre o del jutge, el mediador no és qui te la solució al conflicte ni molt menys la imposa a les parts en conflicte. La mediació, a més a més és un procés voluntari i confidencial.

“La mediación es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte llamada mediador/a, que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.” Rozenblum, pp.199

9.1. Les funcions del mediador

Hem dit ja que el mediador no es qui te la solució al conflicte sinó que són les mateixes parts les que han de generar la solució. La funció del mediador es la de fer possible el procediment per el qual les parts podran arribar a una major comprensió l'una d l'altra, i això obrirà la via cap a un possible acord. Tenint en compte això el mediador:

- ?? No jutja les parts
- ?? És neutral. No es decanta per cap de les dues parts.
- ?? Fa reenquadraments per tal de suavitzar el diàleg entre les parts.
- ?? Contribueix a generar confiança en les parts i en el procés.
- ?? Ajuda a que les parts arribin a comprendre's millor.
- ?? Ajuda a que les parts identifiquin els seus interessos més enllà de les posicions.
- ?? Fan preguntes obertes.
- ?? Parafrasegen.
- ?? Asseguren que cada una de les parts tingui les mateixes oportunitats de participar.
- ?? Equilibren poders.
- ?? Procuren que cada part entengui plenament el punt de vista de l'altra.
- ?? Proposen procediments per trobar solucions conjuntes.

9.2. Condicions per anar a una mediació i perquè aquesta sigui eficaç

(Rozenblum, pp.200).

- ?? Anar-hi voluntàriament. I amb disposició de col·laborar.
- ?? Les parts han de fer-se responsables del seu propi problema, comprenent cada una de elles la seva pròpia situació personal i les seves necessitats.
- ?? Les parts han d'estar disposades a expressar i defensar el seu punt de vista, discrepant dels altres. Això comporta acceptar que l'altra part no hi estigui d'acord, per tant el rebuig o la possibilitat de rebre un no a una proposició.
- ?? Cada una de les parts ha de veure possible un acord bo per tots dos , encara que beneficiï l'altre.

9.3. El procés de mediació

J.P. Lederach distingeix 6 fases en el procés de mediació:

1a. Premediació

Els mediadors o mediador tindrà entrevistes particulars amb cada una de les parts per tal que cada una expliqui la seva versió del conflicte. En aquest moment es determina si la mediació és o no adequada per aquest conflicte, si el mediador o mediadors són o no els adequats, i també es fixa un temps i un espai per les sessions de mediació.

2a. Presentació i establiment de les normes.

El mediador o mediadors es presenten i les parts en conflicte també. Els mediadors expliquen què és la mediació i quin és el seu paper, sobretot remarcant que ells no prendran part i que tampoc els hi diran què han de fer per solucionar el seu conflicte.

S'arriba a un acord respecte a les normes que cal respectar en tot el procés de mediació: utilització de un vocabulari adequat, sense insults, respectar el torn de paraules, etc.

Es recorda que el procés de mediació és confidencial i que cal respectar aquesta confidencialitat.

3a. Explica'ns. Què ha passat?

Cada part exposa la seva versió del conflicte i expressa els seus sentiments.

Les parts practiquen l'escolta activa.

El mediador o mediadors, practiquen l'escolta activa, parafrasegen i fan preguntes obertes. Deixen que les parts es desfoguin sense interrompre i respecten els silencis.

4a. Ens situem.

Una vegada les parts s'han explicat, cal passar a la identificació del problema i crear l'agenda de temes en conflicte. En aquest moment cal passar de posicions a interessos.

És convenient començar per els temes més fàcils, perquè al ser de més fàcil resolució es va creant confiança en el procés, i les mateixes parts adquireixen confiança en la seva capacitat per resoldre el conflicte, la qual cosa facilitarà l'abordatge dels temes més problemàtics.

5a. Busquem solucions.

Fer una pluja de idees per buscar possibles solucions. En aquest moment és adequat demanar a cada una de les parts què és el que hauria de passar per sentir-se satisfeta. Cal explorar què és el que cada una de les parts estaria disposada a fer.

6a. L'acord.

Una vegada avaluades les propostes, i quan les parts ja han arribat a un acord, els mediadors ajuden a les parts a redactar aquest acord, tenint en compte que ha de ser: realista, molt concret i específic, equilibrat, avaluable. És convenient redactar pe rescrit l'acord i fer còpies per cada una de les parts, arxivant l'original. També seria convenient determinar un temps per avaluar el compliment de l'acord.

Per tancar la mediació cal felicitar a les parts per la seva col·laboració.

Tot i que en el procés de mediació les sessions es fan conjuntament amb les dues parts, de vegades es donen una sèrie de circumstàncies que fan necessari fer una

o més sessions amb cada una de les parts per separat. Aquestes circumstàncies poden ser:

- ?? Quan el mediador creu que no s'estan explicant les coses importants per solucionar el conflicte.
- ?? Quan una de les parts està tant afectada que no es pot ajuntar amb l'altra part.
- ?? Quan el mediador creu necessari parlar d'algun tema en concret amb una de les parts.

Quan el mediador convoca a una de les parts per fer una sessió individual, necessàriament també haurà de fer una altra sessió individual amb l'altra part. Si no ho fa així una de les parts es podria sentir poc atesa i discriminada, disminuint la seva confiança en el mediador i en el procés. El criteri de confidencialitat també està vigent en les sessions individuals.

9.4. Exercicis

EXERCICI 30 : EL VIDEO DE MEDIACIÓ

Objectius: Veure com es fa una mediació.

Procediment: Passar el vídeo de mediació als participants. Demanar-los que estiguin molt atents i que agafin notes sobre el que més els cridi l'atenció, el que no entenguin, el que els sembla bé o allò que considerin incorrecte.

Anàlisi: comentar amb el grup la sessió de mediació i veure si el mediador ha mantingut la neutralitat, si ha creat o no confiança, si ha practicat l'escolta activa, si ha ajudat a les parts a trobar una solució, etc.

EXERCICI 31 : SÓM MEDIADORS

Objectiu: Practicar la mediació.

Procediment: Es fan grups de quatre persones, dos d'elles faran el rol de les parts en conflicte, una tercera farà de mediador/a, i la quarta farà la observació del procés i també podrà actuar com comediador/a.

Es reparteixen els fulls amb el rol de cada una de les parts (farem servir el mateix exemple que hem utilitzat per la negociació) i el full d'observació a la persona que fa d'observador/a. Es dona un temps per realitzar l'exercici. Una vegada acabat es reparteixen els fulls d'avaluació a les parts i al mediador/a, i es passa a fer l'anàlisi

Anàlisi: Es comenta amb tot el grup les diferents incidències dels mediadors, els comentaris dels observadors i com s'han sentit les parts.

PROCÈS DE MEDIACIÓ

A. PREMEDIACIÓ

Entrevistes individuals amb cada una de les parts.

1. Presentació dels mediadors:

Hola jo em dic.....; i jo..... Som mediadors i estem aquí per escoltar-te i veure si et podem ajudar a resoldre aquest conflicte.

Com et dius? (mirant a la part).

2. Explicació del que és la mediació:

La mediació es voluntària, per tant, estàs aquí perquè tu vols i pots deixar el procés quan tu vulguis.

Els mediadors som neutrals, és a dir no ens decantarem per cap de les dues parts.

No estem aquí per determinar qui te o no raó, ni per imposar sancions, sinó perquè es pugui arribar a una solució satisfactòria per les dues parts.

La solució al conflicte la trobareu vosaltres mateixos, els mediadors només us ajudaran a fer-ho

La mediació és un procés confidencial i el grau de confidencialitat el marcaràs tu mateix.

3. Et sembla bé que nosaltres siguem els mediadors?

4. Establir el dia i hora per començar la sessió de mediació. Es faran tantes sessions com calguin.

PROCÈS DE MEDIACIÓ

B. MEDIACIÓ

1. Presentació dels mediadors

Hola, jo em dic....., i jo.....Som mediadors i estem aquí per escoltar-vos i veure si us podem ajudar a resoldre aquest conflicte.

Com et dius? (mirant a una de les parts)

I tu, com et dius? (mirant l'altra part)

2. Explicar què és la mediació.

La mediació es voluntària, per tant, estàs aquí perquè tu vols i pots deixar el procés quan tu vulguis.

Els mediadors som neutrals, és a dir no ens decantarem per cap de les dues parts.

No estem aquí per determinar qui te o no raó, ni per imposar sancions, sinó perquè es pugui arribar a una solució satisfactòria per les dues parts.

La solució al conflicte la trobareu vosaltres mateixos, els mediadors només us ajudaran a fer-ho

La mediació és un procés confidencial i el grau de confidencialitat el marcaràs tu mateix.

3. Posar-se d'acord respecte a les normes que regiran tot el procés.

Hi ha una sèrie de normes que cal tenir en compte durant tot el procés de mediació:

?? La mediació és voluntària i confidencial, hi esteu d'acord?.

?? Cal escoltar-se l'un a l'altre sense interrupcions, hi esteu d'acord?

?? No es permeten insults ni agressions, ni tampoc un llenguatge agressiu.

?? Cal col·laborar per resoldre el problema i ser honestos i sincers, hi esteu d'acord?.

4. Demanar a cada part que expliqui la seva versió del conflicte: què ha passat?, com t'has sentit?
 - ?? Cal que s'expressin amb missatges en primera persona.
 - ?? Els mediadors practicaràn l'escolta activa, identificaran els punts centrals del problema, detectaran les percepcions, sentiments, valors, etc.
5. Clarificar el problema.
 - ?? Els mediadors faran preguntes obertes, parafrasejaran, resumiran...
 - ?? Intentaran que les parts passin de posicions a interessos.
 - ?? Definiran el problema i entre tots es farà la agenda de temes.
6. Buscar solucions.
 - ?? Passar del "tu" al "vosaltres", i fer preguntes d'aquest tipus: com us agradaria que acabés això?, què es podria canviar?, què passaria si no arribéssiu a un acord?, què seria just per tots dos?.
 - ?? Fer pluja de idees.
 - ?? Començar primer pels temes més fàcils.
7. Concretar l'acord.
 - ?? Avaluar les diferents propostes, avantatges, dificultats i arribar a un acord.
 - ?? Vetllar per què l'acord sigui equilibrat, realista, concret, avaluable i acceptat per les dues parts.
 - ?? Redactar l'acord per escrit, donar còpies a les parts i arxivar l'original.
 - ?? Felicitar les parts per la seva col·laboració.

GUIÓ PER L'ANÀLISI DE LA REPRESENTACIÓ

A. QÜESTIONS PER ELS OBSERVADORS

Què t'ha semblat l'actuació dels mediadors? Què creus que s'ha ajustat i què no al seu paper en funció de les característiques d'una mediació formal?

Què és el que t'ha semblat més difícil? Per què?

Els mediadors, han sapigut baixar la tensió? Han creat confiança? Com?

Han ajudat els mediadors a les parts a passar de posicions a interessos?

Han ajudat a clarificar el problema? Com?

Com han ajudat els mediadors a generar solucions creatives?

Quin ha estat l'acord si es que n'han arribat a algun? Ha quedat clar?

Què penseu de tot el que s'ha fet?

Observacions.

Font: Mediación de Conflictos en Inst. Educativas

GUIÓ PER L'ANÀLISI DE LA REPRESENTACIÓ

B. QÜESTIONS PER ELS MEDIADORS

Com t'has sentit?

Què t'ha resultat més fàcil?

I més difícil?

Què tècniques creus que necessaries dominar millor?

Creus que has ajudat a les parts a resoldre el seu problema? Com?

Si poguessis tornar a començar, què faries de diferent?

Font: Mediación de Conflictos en Inst. Educativas.

GUIÓ PER L'ANÀLISI DE LA REPRESENTACIÓ

C. QUESTIONS PER ELS QUE VAN REPRESENTAR LES PARTS

Com t'has sentit?

Què intervencions t'han ajudat a clarificar els teus interessos? I els teus sentiments?

Quines t'han ajudat a buscar solucions al conflicte?

Què creus que caldria canviar?

Observacions

Font: Mediación de Conflictos en Inst. Educativas.

EXERCICI 30 : EL VÍDEO DE MEDIACIÓ

Objectius: Veure com es fa una mediació.

Procediment: Passar el vídeo de mediació als participants. Demanar-los que estiguin molt atents i que agafin notes sobre el que més els cridi l'atenció, el que no entenguin, el que els sembla bé o allò que considerin incorrecte.

Anàlisi: Comentar amb el grup la sessió de mediació i veure si el mediador ha mantingut la neutralitat, si ha creat o no confiança, si ha practicat l'escolta activa, si ha ajudat a les parts a trobar una solució, etc.

EXERCICI 31: SÓM MEDIADORS

Objectiu: Practicar la mediació.

Procediment: Es fan grups de quatre persones, dos de elles faran el rol de les parts en conflicte, una tercera farà de mediador/a, i la quarta farà la observació del procés i també podrà actuar com comediador/a.

Es reparteixen els fulls amb el rol de cada una de les parts i el full d'observació a la persona que fa d'observador/a. Es dona un temps per realitzar l'exercici. Una vegada acabat es reparteixen els fulls d'avaluació a les parts i al mediador/a, i es passa a fer l'anàlisi.

Anàlisi: ES comenta amb tot el grup les diferents incidències dels mediadors, els comentaris dels observadors i com s'han sentit les parts.

10. BIBLIOGRAFIA

Alzate Sáez de Heredia, R., Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria, Tomos I y II, Ediciones Mensajero, Bilbao, 2000

Romero Duran, C., Mediació escolar, Quadern d'estudi, núm. 2, Barcelona, Centre Pau i Treva

Girard, K. Y Koch, S.J., Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores, Ed. Granica, Barcelona, 1996

Rozemblum de Horowitz, S., Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente., Ed. Aique, Buenos Aires 1998

Torregó, J.C. (coord.), Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores, Ed. Narcea, Madrid, 2000

Vinyamata,E., Manual de prevención y resolución de conflictos, Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pp.,19

ANNEXE V

ENQUESTA FINAL ALS ASSISTENTS AL CURS PER EL PROFESSORAT

ENQUESTA AL PROFESSORAT ASSISTENT AL CURS DE MEDIACIÓ

1. Què és el que et va motivar a apuntar-te en aquest curs sobre mediació?
2. El curs ha respost a les teves expectatives? ¿Quines eren? ¿Per què?
3. Què és el que més t'ha agradat i el que menys del curs? ¿Per què?
4. A partir dels teus coneixements actuals, creus que la mediació pot ser una eina efectiva per el tractament dels conflictes a l'institut? ¿Per què?
5. Què penses de que els resultats de la mediació siguin a llarg termini. ¿Val la pena intentar-ho?
6. Consideres que la mediació té un valor pedagògic? ¿Per què?
7. Com creus que s'hauria d'aplicar un projecte de mediació per a que fóra efectiu?
8. Quina és la teva opinió de la mediació entre iguals (alumnes/alumnes)?
9. Creus que seria efectiu que els conflictes entre professors, professors/direcció, famílies/ institut, es tractessin amb la mediació? ¿Per què?

ANNEXE VI

AVALUACIÓ DEL CURS DE FORMACIÓ DEL PROFESSORAT PER PART DELS ASSISTENTS

ANNEXE VII

MATERIAL PER LA SENSIBILITZACIÓ DELS ALUMNES

ÍNDEX

1. Diari d'un estudiant. Prendre consciència dels conflictes i de la seva manera d'afrontar-los	3
2. Les emocions i el conflicte	7
2.1. Reconeixement no verbal de les emocions	7
2.2. El descontrol de les emocions. El punt d'indignació	8
2.3. Controlant emocions. Millor prevenir!	10
2.4. Controlant emocions. Empatia.	12
3. La percepció	13
3.1. Les dues dones	13
3.2. Els homes cecs i l'elefant	14
4. La comunicació	16
4.1- Construir "missatges-jo"	16
4.2- L'escolta activa	19
4.3- Practicar l'escolta activa en situacions de conflicte	20
5. La Negociació cooperativa	21
5.1. Definició de negociació i procés de negociació	21
5.2." Una segunda lectura de Caperucita Roja "	23
6. La mediació	29
6.1. La mediació, el procés, el mediador	29
6.2. Vídeo de mediació entre iguals	30
7. Enquesta final alumnes	31
8. Bibliografia	32

1. DIARI D'UN ESTUDIANT D'UN IES D'UNA CIUTAT. PRENDRE CONSCIÈNCIA DELS CONFLICTES I DE LA SEVA MANERA D'AFRONTAR-LOS.

Dilluns

S'han acabat les vacances. Aquests dies han estat una mica "xungos". La mare i el pare continuant discutint; en Sergi, el meu germà i jo estem una mica espantats, no sabem què passarà. La Marta, la meva germana gran, no vol parlar del tema, ella està engrescada amb el seu novio, i passa olímpicament del tema de la família. Com acabarà? Bueno no vull pensar més, tornem a la classe, i al ritme del dia a dia.

A mi realment m'agrada tornar al cole, no m'agrada gaire estudiar ni fer deures, però aquí tinc els meus amics i no penso gaire.

I això que, els amics també tenen un mal rotllo: Hem començat l'etapa de les parelles, i amb aquesta història hi ha gent que s'ho passa molt bé, però d'altres...

Avui quan anàvem a l'insti li he comentat al Joan, que és molt amic meu, que estic molt penjat de la Vanessa, però que encara no m'havia atrevit a dir-li res. Li vaig demanar que em guardés el secret, però quan sortíem al pati el Joan i la Vanessa anaven just davant meu, ells no s'han adonat que jo estava al darrere i he sentit com el Joan li deia tot cridant: a que no saps qui està penjadíssim de tu?, el Carles ,ja, ja, ja... Jo no m'he pogut aguantar més, li he donat una empenta i ens hem començat a barallar. Ara estem tots dos castigats sense sortir al pati en una setmana.

Bueno, per avui ja està bé de rotllo. Demà continuaré.

Dimarts

Avui a classe de naturals ha estat una passada. El profe s'ha passat la tira amb la Maria. La Maria diu que li té mania, i jo realment crec que una mica de veritat sí que ho és. Amb ella es passa moltíssim, només que obre la boca, ja li està cridant l'atenció, però amb la resta de la classe, tampoc s'acaba d'entendre. Va a la seva bola, i no fa cas ni de les preguntes que li fem, ni de res que no sigui seguir el guió que ell porta preparat. Total i resumint, que avui tota la classe ens hem posat d'acord, i hem decidit no obrir ni tan sols la llibreta per agafar apunts. Ha hagut d'intervenir el cap d'estudis, el director, no sabem com acabarà...

Dimecres

El que em faltava, en Quim, un altre dels meus millor amics, s'ha enfadat amb mi, i tot per una tonteria. L'altre dia li vaig demanar un còmic de la seva col·lecció. Me'l va deixar, i sense voler li vaig tirar el Cola-Cao per sobre. S'ha posat com una moto, i diu que li he de comprar un altre. Jo no ho entenc, perquè només s'han embrutat la tapa, o sigui que el còmic es pot llegir igual, però ell diu que vol tenir tota la col·lecció en perfecte estat. Realment em nego a fer-li cas en una tonteria com aquesta.

Dijous

La veritat es que a la Laura no l'entenc gens ni mica, sempre està pendent de si treu millors notes que les altres noies de la classe, no sé de què va... Ara que la Iolanda, deixa-la anar també, no sé què es pensa que és, sempre està que si la roba que porta, que si la casa en la que viu, que si el cotxe dels seus pares... Sembla que estiguin fent una competició.

Divendres

Menys mal que s'ha acabat la setmana perquè ha estat la pitjor que he passat en els últims temps. Avui per acabar-ho de rematar, el Javi, que és molt xuleta i es creu que ens pot dominar a tots, ha deixat en ridícul al Jonathan i l'hi ha dit de tot insultant-lo. Els altres ens hem quedat "acollonits" i sense saber què fer. Em fa ràbia que sempre hagi de ser així.

P.D. En realitat avui és un gran dia. Acabo de veure un missatge de la Vanessa al mòbil, idiu que demà sortirà amb mi al cinema!.

A. A la teva classe es donen situacions semblants?

B. Què fas tu en aquests casos?

C. I els teus companys, com actuen?

D. Creus que és la millor manera?

E. De quina manera creus que es podrien solucionar els problemes que es donen?

F. Podries fer una llista d'altres conflictes que tu creus que es donen entre els nois i les noies de la teva edat?

G. T'agradaria fer algun comentari amb referència a aquest tema dels conflictes?

2. LES EMOCIONS I EL CONFLICTE

2.1. Reconeixement de les expressions no verbals de les emocions.

a) Es passa als alumnes la següent llista (Alzate, T.I, pp., 137) :

- ?? Tots els teus amics estan convidats a la festa menys tu.
- ?? Has guanyat sis mil euros.
- ?? Un professor fa una broma sobre una resposta incorrecta teva.
- ?? Els teus pares estan a punt de divorciar-se.
- ?? El teu cosí ha estat seleccionat per l'equip nacional de futbol.
- ?? Dos companys teus s'estan barallant al passadís
- ?? Algú t'acaba de dir que callis.
- ?? Has tret un excel·lent en un examen de Llengua per el que vas estudiar molt.
- ?? El teu novio/a acaba de dir-te que li agrada una altra persona.
- ?? Han robat a casa teva, i allò que més estimes ha desaparegut.
- ?? El teu amic/amiga t'ha dit que li agradava el teu pentinat.
- ?? Els teus pares t'han castigat durant una setmana.
- ?? Algú, que t'agrada molt vol sortir amb tu.

b) Es demana als alumnes que senten en cada una d'aquestes situacions.

c) Es demana als alumnes que posin al costat de cada una de les emocions que han sentit quines serien les manifestacions corporals que les acompanyarien.

d) S'obre un debat sobre l'exercici: és important reconèixer les pròpies emocions i les dels altres? ¿Per què?

2.2.El descontrol de les emocions. El punt d'indignació

(R. Alzate, t.I, pp., 129-130)

Objectiu: reconèixer les condicions que ens porten al punt d'indignació.

Duració: 30 minuts.

Materials: lectura "Punt d'indignació", pissarra.

El punt d'indignació (lectura)

Ahir quan anàvem a l'insti la Laura i jo li vaig dir que estava enamorada del Josep. Jo no sabia li agradava a ell, així es que li vaig fer prometre que no li ho diria a ningú fins que jo ho pogués saber. Però a l'hora del pati quan anàvem pel passadís per sortir a fora ,ells dos anaven davant meu i no se'n van adonar de que jo estava darrera, aleshores vaig sentir que la Laura li deia, endevina a qui li agrada?, a l'Anna. La veritat és que no recordo el que va passar després, la Laura diu que la vaig agafar pels cabells i la vaig tirar pel terra. La següent cosa de la que vaig ser conscient va ser que estava al despatx del director amb un munt de problemes.

Els meus pares ahir a la nit, com sempre, estaven parlant i criticant-me, queixant-se de tot el que faig i dient-me que no sóc tant bona, educada, llesta o intel·ligent com la meva germana. Vaig provar de dir alguna cosa però em van fer callar. Però quan van dir que els meus amics eren uns macarres i que no em deixarien sortir més amb ells, vaig cridar "iesteu bojos i no podreu obligar-me a res!". La veritat és que no sé com és que vaig dir això, és com si ho hagués dit un altre. Em vaig adonar de que si abans tenia un problema, ara en tenia un de més gros. Els meus pares em van castigar durant dos setmanes.

Havia estat esperant a la cua de la cafeteria durant 10 minuts quan va arribar aquell tio i em va empènyer per passar davant meu. Jo li vaig dir, "no pots fer això. Jo estava primer i he estat esperant molta estona". ES va donar la volta, em va mirar i em va dir a poc a poc, "i i què!". Vaig mirar al meu voltant buscant algú que em recolzés però tothom mirava cap un altre cantó, com si no estès passant res, i em sembla que sé la raó, aquell tio era enorme. Ens hagués pogut fer papilla. No sé què em va passar, em vaig tornar boig i volia pegar-li,

afortunada ment un amic meu va veure què passava, em va agafar per l'esquena i em va treure fora tot dient "tranquil·litzat, relaxat i posa en clar les teves idees.

Procediment:

1. Explicar que el punt d'indignació passa quant estem sotmesos a emocions molt fortes i això ens porta a no controlar-les, tenim una reacció "instintiva" com si diguéssim. Encara que de vegades una reacció d'aquesta mena ens pot salvar la vida, en segons quines situacions no és gens adequada. De vegades ni la lluita ni la fugida són les millor reaccions i el que caldria fer seria una solució més pensada al problema, i per això necessitem estar tranquils.
2. Demanar a tres alumnes que cadascun llegeixi un paràgraf.
3. Després de que s'hagi llegit cada paràgraf, fer les preguntes següents:
4. Quan s'ha arribat al punt d'indignació? ¿Per què?
5. Quines han estat les conseqüències? L'indignació ha ajudat al protagonista o més aviat li ha portat problemes?
6. Demanar als alumnes que facin la descripció de situacions reals en les que la indignació els hagi resultat d'ajuda.

2.3. Controlant emocions. Millor prevenir!

(Alzate T.I, pp., 138/139/140)

Objectiu: Aprendre i practicar maneres de prevenir la indignació i de manegar-la una vegada que hi és.

Durada: 20 minuts

Materials: Lectura "Millor prevenir", pissarra.

Millor prevenir!

a) No hi vagis!

Conèixer què persones, comportaments o situacions et provoquen ràbia, i procura evitar-los.

b) Vacuna't!

Quan ens vacunen, ens injecten una petita quantitat del virus que ens causa la malaltia que volem evitar, i així creem immunitat (defenses) cap a aquesta malaltia. Si hi ha algunes situacions conflictives que no pots evitar, demana a un amic o amiga que t'ajudi a pensar en coses que podries fer o dir quan sorgeixen. Un cop que hagi decidit algunes estratègies efectives, practica-les amb el teu amic fins que sorgeixin de manera natural

c) Reenmarca

Mira de veure la situació des del punt de vista de l'altra persona i imagina què és el que pot estar sentint

d) Revisa els teus pensaments

Mira de canviar els teus pensaments de ràbia per uns altres de més tranquils.

e) Parla-ho amb algú

Comunica els teus sentiments i desfoga't amb algú que sigui capaç d'escoltar-te i que no pugui dir res que et preocupi encara més. Digues-li què només vols que t'escolti.

f) Distreu-te

Mira una pel·lícula o un programa de televisió, llegeix un llibre, fes exercici físic. Fes coses que mantingui'n la teva ment fora de la situació i et donguin temps per tranquil·litzar-te.

g) Demana ajuda

Avisa als teus amics per que et vigilin i et donguin un cop de mà si veuen que estàs a punt d'esclatar o si veuen que ja ho has fet.

Procediment:

1. Explicar que en l'exercici anterior hem pres consciència de que la ràbia ens porta a reaccionar d'una manera incorrecta i això dona lloc a conseqüències negatives. Ara aprendrem i practicarem mètodes per prevenir que passi això o que una vegada hagi passat ho puguem controlar.
2. Demanar als alumnes que llegeixin el full "Millor prevenir" en el que es descriuen algunes estratègies que poden ser útils. Obrir un debat sobre quines estratègies els hi serien més còmodes i per què.
3. Demanar si ells utilitzen altres estratègies i si és així que les expliquin.

2.4. Controlant emocions. Empatia

(Alzate, T.I, pp., 150/151)

Objectiu: Aprendre a calmar les emocions desenvolupant empatia cap els altres.

Duració: 40 minuts.

Materials: Cap

Procediments:

1. Explica als alumnes que quan estem molt alterats, ens és difícil imaginar el que senten les altres persones implicades. Si ho podem fer això ens ajudarà a calmar les nostres emocions i buscar un pla d'acció més eficaç.
2. Demanar un voluntari per fer una representació. Posa dues cadires una en front de l'altra, el voluntari s'asseurà en una d'elles.
3. Demanar al voluntari que recordi una situació en la que va sentir molta ràbia a causa de alguna persona hagi dit o fet alguna cosa.
4. Demana-li que expliqui breument a la classe el que va passar.
5. El voluntari ha de mirar la cadira buida com si l'altra persona implicada fóra allí asseguda, i ha d'explicar-li com se sent davant de l'incident.
6. Demanar al voluntari que es canviï de cadira i que faci l'esforç d'imaginar que és l'altra persona i també de sentir el que ella està sentint en aquesta situació. Ha d'expressar els sentiments en veu alta.
7. Preguntar al voluntari què suposa imaginar-se com se sent l'altra persona.
8. Fer que la resta del grup formi parelles i repeteixin l'exercici.
9. Obrir debat. Ha estat difícil? ¿els ha ajudat a calmar-se? ¿han notat alguna mena de resistència a l'hora de provar d'entendre els sentiments de l'altre?

3. LA PERCEPCIÓ

3.1. Les dues dones

(Alzate, T.I, pp. 184/185)

Objectiu: entendre i acceptar que la gent pot tenir diferents percepcions, interpretacions d'un mateix fet. Promoure l'acceptació de diferents punts de vista.

Temps: 15 minuts.

Material: còpia del dibuix de les dues dones.



Procediment:

Reparteix el dibuix, i que els alumnes l'observin breument, sense fer comentaris.

Demandar als alumnes que facin la descripció del que han vist i que formin parelles amb els que veuen imatges diferents de les que ells veuen.

Selecciona dos estudiants que vegin diferents dones i que tinguin una discussió sobre les seves interpretacions del dibuix. Després de la discussió pregunta: Qui té raó?, Sobre què és la discussió?, Què es pot fer per resoldre el conflicte?

Debat final: Quantes maneres hi ha de veure el dibuix?, Què has sentit o pensat de la gent que veia el dibuix igual o de diferent manera que tu?, Per què sorgeixen conflictes entre la gent que percebeix la informació de forma diferent?, Com es poden resoldre aquests conflictes?

3.2. Els dos homes cecs i l'elefant

(Alzate, T.I, pp.,186)

Objectiu: demostrar la influència de les percepcions a l'hora de fer suposicions.

Temps: 30 minuts.

Material: llàpissos de colors i paper. Còpia de "Los hombres ciegos y el elefante"

PARÁBOLA DE LOS HOMBRES CIEGOS Y EL ELEFANTE

Por John Godfrey Saxe (1816-1887)

Eran seis hombres de Indastan, a los que les gustaba aprender mucho, que fueron a ver al elefante (a pesar de ser ciegos) para satisfacer su curiosidad.

El primero se acercó al elefante y estuvo a punto de caerse contra su ancho y duro costado. Al instante dijo: "Dios me bendiga, el elefante es como una pared".

El segundo, sintiendo el colmillo, gritó: ¿Qué tenemos aquí, tan redondo, suave y afilado? Para mí esta maravilla de elefante es como una lanza".

El tercero, se acercó al animal y se topó con la retorcida trompa en sus manos, y dijo: "Ya veo, el elefante es como una serpiente".

El cuarto alargó su mano y sintió la rodilla. Dijo: "Esta muy claro a qué se parece esta bestia". "Es como un árbol".

El quinto, tuvo la oportunidad de tocar una oreja. Dijo: "El hombre más ciego podría decir a qué se parece. Nadie lo puede negar, ese elefante es como un abanico".

El sexto, nada más empezar a tantear, cogió el inquieto rabo, que estaba a su alcance, y dijo: "Ya veo, el elefante es como una cuerda."

Así estos hombres discutieron largo y tendido, cada uno daba su opinión y la defendía fuertemente. Aunque todos tenían parte de razón, todos estaban equivocados.

Procediment:

1. Llegeix la paràbola de "Los hombres ciegos y el elefante", parant després de que cada cec ha fet la seva descripció del elefant.
2. Al final de cada descripció, demana als estudiants que dibuixin com sembla que és l'elefant.
3. Al final de tota la lectura han de dibuixar un elefant basant-se en les sis descripcions d'elefant.
4. Pregunta:
 - a. Quina és la causa del desacord entre els cecs?
 - b. Quines suposicions feia cada un d'ells?
 - c. Qui tenia raó o estava equivocat?
 - d. Com es podria resoldre aquesta discussió?

4. LA COMUNICACIÓ

4.1. Construir "missatges-jo"

(Alzate, T.II, pp., 60 a 64)

Objectiu: expressar els sentiments i necessitats de manera assertiva.

Temps: un període de classe.

Materials: impresos de les paròdies i del disseny de missatges-jo.

DISSENYAR MISSATGES – JO

1. Quan arribes a casa després de l'insti vas a la cuina a buscar un tros de pastís i te'n adones de que la teva germana acaba de menjar-se els dos últims trossos que quedaven.

Em sento

Quan tu

Per què

2. Veus que el teu noi/noia està amb un altre a l'hora del pati.

Em sento

Quan tu

Per què

3. T'has assabentat que un company de classe ha dit que has tret un excel·lent perquè vas copiar a l'examen de socials.

Em sento _____

Quan tu _____

Per què _____

4. El teu amic es va quedar tota la tarda amb tu per ajudar-te a preparar-te l'examen d'anglès

Em sento _____

Quan tu _____

Per què _____

PARÒDIES PER PRACTICAR ELS MISSATGES EN PRIMERA PERSONA.

PARÒDIA 1:

Maria: Anna, ets una mala amiga. Sempre estàs dient coses de mi. ¿Per què no pots guardar-t'ho per tu?. Et vaig dir que la Carla i jo vàrem tenir una discussió. Ara tot l'institut pensa que ens anem a barallar. Hem estat mig mati mirant de resoldre el problema, i aleshores vas tu i ho tornes a embolicar tot. Mai més et tornaré a dir res.

Anna: Per què no calles? A més, a qui l'importa el que tu penses? Jo només t'estava recolzant. No pots apreciar res. No mereixes tenir una amiga.

PARÒDIA 2:

Maria: Em vaig empenyar molt quant vaig sentir que li deies a la gent que la Carla i jo ens anàvem a barallar al sortir de classe. Nosaltres ja havíem fet les paus i aleshores ella es va tornar a empenyar. A més a mi em va sentar molt malament que el jo et vaig dir confidencialment, com una amiga, tu ho diguessis a l'altra gent. Jo vull ser la teva amiga, però la veritat és que ara sento que no puc confiar en tu i m'és difícil estar al teu costat.

Anna: Ho sento, Maria. La veritat és que em sento malament per haver enredat més les coses, em pensava que t'estava ajudant. No et vull perdre com amiga i em comprometo a no fer mai més una cosa semblant. Si em tornes a dir una cosa en secret ho guardaré per mi.

Procediment:

Presenta la informació següent a la classe: en aquesta activitat, aprendràs com parlar a la gent quan estàs furios o frustrat amb ells. El primer que farem serà mostrar dues maneres diferents amb les que una persona pot parlar sobre un problema. Escolta atentament les paraules que utilitzen els actors i com expressen els seus sentiments cap a l'altre.

Demana dos voluntaris per fer els papers de Anna i Maria

Primer representen la paròdia 1, i es fan les preguntes següents: Com creus que s'ha sentit Maria?, Com creus que s'ha sentit Anna?, Creus que Anna deixarà de difondre rumors sobre Maria?, Per què?

Després es representarà la paròdia 2, i es faran les preguntes següents: Com creus que es sent Maria aquesta vegada?, i l'Anna?, Creus que l'Anna dirà més coses sobre Maria? Per què?

Escriu la fórmula de la construcció del missatge-jo a la pissarra.

Reparteix els fulls del disseny del missatge-jo i fer que els alumnes facin l'exercici. Al acabar fer les preguntes següents: Ha estat difícil fer missatges-jo?, Creus que els missatges-jo funcionen en aquestes ocasions?, Per què?

4.2. L'escolta activa

(Alzate,T.II,pp. 33)

El professor fa un modelatge: un alumne li explica un problema (per exemple que vol deixar els estudis per una sèrie de raons), el professor fa servir l'escolta activa:

- ?? Intenta comprendre el que l'altra persona està dient i com es sent al respecte.
- ?? Demostra comprensió i acceptació amb comportaments no verbals: to de veu, expressions de la cara, postura...
- ?? Repeteix els pensaments i sentiments més importants que la persona ha posat de manifest. Ho fa amb les seves paraules.
- ?? No interromp ni dóna consells. Tampoc presenta sentiments i problemes semblants de la seva pròpia experiència.
- ?? És neutral.
- ?? Fa preguntes obertes per comprendre el que preocupa l'altre.

En un segon moment el professor mostra una actitud de no escolta activa.. Es veuen les diferències i s'obre debat.

4.3. Estem molt escalfats!

(Alzate, T.II, pp., 53)

Objectius: Practicar l'escolta activa en situacions de conflicte:

Temps: una sessió de classe.

Procediment:

Demandar als estudiants que comparteixin conflictes en els que ells es van sentir enfadats per què no van estar escoltats. Fes que representin el conflicte.

La classe actuarà de crític de la representació per veure què han fet malament i què haguessin pogut fer millor.

Amb els suggeriments de la classe tornar a fer la representació i veure si s'han produït canvis significatius per la resolució del conflicte.

5. NEGOCIACIÓ COOPERATIVA (ALUMNES)

5.1. Definició de negociació i procés de negociació.

La negociació cooperativa és un procediment de solució de problemes en el que dos o més persones discuteixen voluntàriament les seves diferències per tal d'arribar a un acord satisfactori per tots. La negociació és un procediment sense ajuda, és a dir, no hi ha un tercer implicat, en el que els participants es guien a sí mateixos a l'hora d'expressar el que necessiten i d'escoltar les preocupacions de l'altra part.

El procediment de la negociació en col·laboració inclou sis passos:

1. Acordar negociar. Al decidir negociar, els participants posen de manifest la seva voluntat de treballar plegats per aconseguir un acord, i també el seu interès per escoltar el punt de vista de l'altre.
2. Conèixer els diferents punts de vista. Mentre una de les parts explica el seu punt de vista, utilitzant missatges en primera persona, l'altra fa servir l'escolta activa. Aquí també es important empatitzar amb l'altre i tenir en compte que les percepcions poden ser diferents.
3. Trobar interessos comuns. Aquí cal passar de les posicions als interessos. Per trobar interessos comuns cal intercanviar informació sobre el que necessita l'altre i perquè ho necessita, i també escoltar-se mútuament i sintetitzar el que l'altre necessita i perquè. Cal sondejar respectuosament per veure què hi ha darrere de les posicions immediates per buscar els punts en comú
4. Crear opcions en les que tots guanyen. Es tracta d'utilitzar el pensament creatiu per tal de pensar possibles solucions per el benefici conjunt. No és el moment de buscar la millor resposta, sinó el de generar un gran nombre de respostes potencials.
5. Avaluar opcions. Els participants miren la seva llista de possibilitats i pensen què consideren que pot funcionar, què és millor per tots i què és el que cada un està disposat a fer.
6. Formalitzar l'acord. Aquí es tracta de que cada part li digui a l'altra què és el que farà. És necessari expressar amb claredat els detalls concrets de realització de l'acord referits a qui, què, quan, on i com, per evitar malentesos. També és bona

idea que els participants quedin en trobar-se més endavant per avaluar si la resolució funciona satisfactòriament per tots els interessats.

Font: Girard, K./ Susan, J.K., Resolución de conflictos en las escuelas.

Ed. Granica, Barcelona, 1996

5.2- Una segunda lectura de Caperucita Roja

Paso 1: Acuerdo para negociar

Caperucita: Me llamo Caperucita Roja. Estoy de acuerdo en tomar turnos para hablar y para escuchar y en cooperar para resolver el problema.

Lobo: Soy el Lobo. Yo también tomaré turnos para hablar y para escuchar, y estoy de acuerdo en cooperar contigo, Caperucita Roja, para resolver el problema.

Paso 2: Reunir puntos de vista

Caperucita: Yo llevaba una hogaza de pan recién sacado del horno y algunos pasteles a la casa de mi abuelita que queda al otro lado del bosque. Abuelita no estaba bien de salud, así que pensé que sería bonito cortar algunas flores que iba encontrando en el camino y hacer un ramo para llevarle. Estaba recogiendo unas flores cuando tú apareciste, pegando un salto desde detrás de un árbol, y empezaste a hacerme un montón de preguntas: qué estaba haciendo y que adónde iba, y me hacías caras y ruidos con la boca, y te sonreías con ese gesto tan desagradable de tu boca, cerrando y abriendo los labios. Eras muy grosero y me hacías sentirme muy incómoda. Y entonces te fuiste corriendo. Yo estaba asustada.

Lobo: Tú estabas llevándole comida a tu abuela al otro lado del bosque y yo aparecí desde detrás de un árbol y te asusté.

Caperucita: Sí, eso es lo que sucedió.

Lobo: Bueno, Caperucita. El bosque es mi casa. Me importa mucho y trato de mantenerlo limpio. Había estado limpiando la basura que una gente había dejado tirada, cuando oí ruido de pasos. De un salto me escondí detrás de un

árbol y te vi caminando por el sendero con una canasta cargada de cosas sabrosas.

Me pareció sospechoso porque venías vestida con esa extraña capa roja, con una caperuza que ocultaba tu cara, como si no quisieras que nadie te reconociera. Y empezaste a cortar mis flores y a pisotear los pinos nuevos que estaban creciendo junto a las flores. Como es natural, te detuve para preguntarte qué estabas haciendo. Y me contaste ese cuento de que ibas a la casa de tu abuela con una canasta de cosas para comer.

No me gustó la forma como te comportabas en mi casa ni cómo me trataste.

Caperucita: Te preocupaste cuando me viste cortando tus flores con mi capa y caperuza rojas. Me detuviste y me preguntaste qué estaba haciendo.

Lobo. Así es.

Caperucita: Bueno, pero el problema no terminó allí. Cuando llegué a la casa de mi abuelita te encontré, disfrazado con el camisón de ella. Y trataste de comerme con tus grandes y horribles dientes. Hoy estaría muerta si no hubiera sido por el guardabosque que vino y me salvó.

Y asustaste a mi abuela. La encontré escondida debajo de la cama.

Lobo: ¿Dices que me puse el camisón de tu abuela para que creyeras que yo era ella y que intenté hacerte daño?

Caperucita: Digo que trataste de comerme. Pensé que ibas a comerme viva. Estaba histérica:

Lobo: Espera un minuto, Caperucita. Conozco a tu abuela. Pensé que teníamos que enseñarte una lección por haber pisoteado los pinitos ataviada de esa extraña manera y por haber arrancado mis flores. Te dejé seguir tu camino en el bosque pero corrí por delante tuyo para llegar primero a la casa de tu abuela. Cuando vi a tu abuela le conté lo que había sucedido y ella estuvo de acuerdo conmigo en que necesitabas una buena lección. Tu abuela se escondió debajo de la cama para que no la vieras y yo me disfracé con su camisón. Cuando entraste al dormitorio y me viste en la cama, lo primero que dijiste fue algo

muy desagradable sobre mis grandes orejas. Ya me habían dicho antes que mis orejas son demasiado grandes, así que traté de arreglar las cosas diciéndote que las orejas grandes me permitían escucharte mejor.

Pero seguiste insultándome haciendo una referencia a mis ojos saltones. Ese fue un golpe bajo, porque por el modo como lo dijiste sonó muy feo. Sin embargo, mi política siempre ha sido poner la otra mejilla y te dije que mis ojos grandotes y saltones me ayudaban a verte mejor.

Pero fue tu último insulto, sobre mis dientes grandes, el que me enfureció. Toda referencia a mis dientes es algo delicado.

Sé que cuando te burlaste de mis dientes tendría que haberme controlado, pero salté de la cama y te gruñí, diciéndote que mis dientes podrían parecerte grandes pero me iban a ayudar a comerte mejor. Pero, vamos, Caperucita. Enfrentémonos. Cualquiera sabe que ningún lobo anda por ahí comiéndose niñas como tú. Empezaste a gritar y a correr por toda la casa. Yo trataba de alcanzarte para que te tranquilizaras.

De repente la puerta se abrió de un golpe y allí apareció un enorme guardabosque con un hacha en la mano. Sabía que me había metido en un lío... así que como vi que una de las ventanas estaba abierta, aproveché la oportunidad y me escapé de un salto.

Desde entonces he estado escondido. Circulan rumores horribles sobre mí en todo el bosque.

Caperucita, me has puesto el nombre de Gran Lobo Feroz. Te confieso que ya no me molesta tanto como al principio, pero la verdad es que no he sido muy feliz que digamos desde ese momento.

No entiendo por qué tu abuelita no te ha contado a ti y a otros mi lado de la historia. Los rumores que circulan me ponen nervioso y tengo miedo de mostrar la cara en el bosque. ¿por qué tú y tu abuela han dejado que esta situación se prolongara tanto?

No es justo, estoy deprimido y nadie se me quiere acercar.

Caperucita: Tú crees que yo he iniciado una campaña de rumores falsos contra ti y te sientes muy mal y estás solo, y no entiendes por qué mi abuelita no ha contado tu lado de la historia...

Mi abuelita está enferma y en los últimos tiempos ha estado sintiéndose muy cansada. Cuando le pregunté por qué estaba debajo de la cama me dijo que no

se acordaba de nada. Ahora que me pongo a pensarlo, no parecía estar nerviosa... solamente un poco confundida.

Lobo: Así que tu crees que es posible que la abuela no se acuerde de nada, porque está enferma.

Paso 3: Enfoque de los intereses

Caperucita: Yo quiero cortar flores para mi abuelita cuando voy a visitarla, porque está sola y las flores ayudan a alegrarla un poco. Y quiero cruzar el bosque cuando voy a su casa porque el camino que lo rodea es demasiado largo.

Y también quiero que dejes de asustarme o amenazarme en el bosque porque me gusta sentirme segura. Además, el bosque me gusta, es un lugar muy lindo.

Lobo: Quieres atravesar el bosque cuando vas a visitar a tu abuela, y quieres sentirte segura porque el bosque es un lugar que te agrada.

Caperucita: Sí, quiero llevarle flores del bosque a mi abuelita.

Lobo: Yo quiero que cuando atraveses el bosque mires muy bien por dónde caminas y quiero que dejes de arrancar flores del bosque porque el bosque es mi casa, y quiero que mi casa tenga flores; las flores me gustan.

Y quiero que paren los rumores porque prefiero gustarle a la gente y quiero disfrutar tranquilo de mi bosque, sin tener miedo de que alguien ande por allí intentando darme caza.

Paso 4: Crear opciones en las que ambas partes salen ganando

Caperucita: Para resolver este problema, puedo tratar de mantenerme en el sendero cuando atravieso el bosque.

Lobo: Y yo puedo tratar de acordarme de llamarte cuando te oigo venir, en vez de salir de un salto, sin hacer ruido, de detrás de un árbol. Y puedo plantar algunas flores bonitas cerca de la casa de tu abuela, para que las recojas y se las lleves.

Caperucita: y yo puedo recoger toda la basura que encuentre en el camino y tirarla en el bote de basura de mi abuelita.

Lobo: Yo podría visitar a tu abuela todos los días cuando tú no puedas ir, para ver si está bien. Ella es amiga mía ¿sabes?

Caperucita: Mi abuelita y yo podemos hablar con el guardabosque y decirle que no equivocamos con respecto a ti. Y puedo decirles a mis amigos que ya no te tengo miedo, porque puedes ser un lobo bueno.

Lobo: Podríamos encontrarnos con tus amigos en el borde del bosque y yo los podría guiar en una visita al bosque.

Paso 5: Evaluar las opciones

Lobo: ¿Piensas que si le dices al guardabosque y a tus amigos que te equivocaste con respecto a mí y que en realidad soy un lobo bueno entonces no voy a tener que vivir preocupado de que él y los cazadores salgan a atraparme?

Caperucita. Creo que sí.

Lobo: Quizá puedo acompañarte a hablar con el guardabosque.

Caperucita: Sí, me imagino que eso ayudaría. Y también podrías venir conmigo cuando les cuente a mis amigos que ya no te tengo miedo... Y me gustaría ayudarte a plantar flores cerca de la casa de mi abuelita y, si quieres, también puedo ayudarte a plantar flores en otros lugares del bosque. Y cuando vaya a

visitar a mi abuelita, podrías venir conmigo. Su problema es que está demasiado sola.

Lobo: Me parece bien.

Caperucita: Yo estoy de acuerdo.

Lobo: Creo que no es necesario que atraveses el bosque por el sendero todo el tiempo. Yo puedo mostrarte muchos lugares donde puedes salir del camino sin arruinar nada.

Caperucita: Eso me gusta.

Lobo: Por supuesto, si me avisas a la mañana temprano.

Caperucita: Creo que podría ser una buena idea que cuando nos hagas la visita guiada por el bosque yo les pida a mis amigos que hagan una donación, y podríamos utilizar el dinero para comprar más árboles y plantarlos y quizá también para empezar un programa de reciclaje de la basura que recogemos.

Lobo: Creo que nos hemos ocupado tanto de tus intereses como de los míos.

Caperucita: Esta solución va a ayudarnos a los dos.

Parte 6: Crear un acuerdo

Caperucita: Voy a hacer arreglos para que mi abuelita y yo hablemos con el guardabosque. Intentaré conseguir una cita para esta tarde, ya te voy a decir a qué hora.

Lobo: Y yo voy a conseguir algunas flores para plantar cerca de la casa de tu abuela. Voy a tenerlas listas para el sábado. Y voy a dibujar un mapa de la visita guiada al bosque y te lo voy a dar.

Caperucita: En cuanto me des el mapa traeré a algunos amigos para hacer una prueba. Y entonces te presentaré y les diré que eres bueno.

Lobo: Yo voy a poner una hucha para dejar donaciones en el borde del bosque para nuestro programa de plantar árboles y reciclar la basura.

Caperucita: y yo iré a avisarte a las siete de la mañana si no puedo ir a visitar a mi abuelita ese día.

Lobo: Muy bien. Ya estamos de acuerdo en que yo tendré las flores para plantar el próximo sábado, que voy a dibujar un mapa de la visita guiada y que voy a acompañarte a hablar con el guardabosque y a encontrarnos con tus amigos. Y también me ocuparé de la hucha para las donaciones y de visitar a tu abuela cuando tú no puedas ir.

Caperucita: Yo estoy de acuerdo en hacer arreglos para un encuentro entre tú, mi abuelita, el guardabosque y yo.

Voy a ayudarte a plantar flores y traeré a mis amigos para que visiten el bosque y te voy a presentar como un lobo bueno, y voy a avisarte a las siete los días cuando no pueda ir a visitar a mi abuelita.

Font: Bodine,R.J. y Crawford,D.K., Manual de la Educación para la Solución de Conflictos. Una guía para construir programas de calidad en las escuelas.

Ed. Granica (en preparación)

6. LA MEDIACIÓ

6.1. La mediació, el procés, el mediador

Definició:

La mediació és un procediment cooperatiu de resolució de conflictes, en el que un tercer imparcial, sense poder per imposar la seva decisió, ajuda a les parts en conflicte per mitjà d'un procés de facilitació de la comunicació a escoltar els diferents punts de vista, identificar el problema, les necessitats i sentiments , i a generar opcions creatives que permetin arribar a una solució bona per a tots dos.

Característiques del procés de mediació:

- ?? El mediador no pren partit per cap de les parts.
- ?? El procés de mediació és confidencial.
- ?? La mediació és voluntària. No es pot obligar a ningú a fer una mediació.
- ?? Les parts són responsables de trobar una solució.

El perfil del mediador escolar:

- ?? Pacient
- ?? Respectuós
- ?? Amable
- ?? Honest
- ?? Creatiu
- ?? Tolerant
- ?? Confiable

6.2- Vídeo de mediació entre iguals

7. ENQUESTA FINAL ALUMNES

1. Creus que utilitzant el que hem après aquests dies te'n podràs sortir millor per solucionar els teus conflictes? ¿Per què?

2. Si veus que en un conflicte determinat amb algú, no us en sortiu, estaries disposat a utilitzar el servei de mediació? ¿Per què?

3. En cas de tenir un conflicte amb un professor/professora, i en cas de que aquest/aquesta estigues disposat a fer servir el servei de mediació, tu ho acceptaries? ¿per què?

4. Suposant que estiguis convençut/convençuda de que la mediació pot ser efectiva, com et sentiries més còmode/da, en el cas de que tots dos mediadors siguin professors, o be preferiries que l'un fóra professor/a i l'altre alumne/a, o que tots dos seguessin alumnes? ¿Per què?

8. BIBLIOGRAFIA

Alzate Sáez de Heredia, R., Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria, Tomos I y II, Ediciones Mensajero, Bilbao, 2000

Bodine, R.J. y Crawford, D.K., Manual de la Educación para la Solución de Conflictos. Una guía para construir programas de calidad en las escuelas.
Ed. Granica (en preparación)

Girard, K. Y Koch, S.J., Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores, Ed. Granica, Barcelona, 1996

ANNEXE VIII

ENQUESTA FINAL ALUMNES

ENQUESTA FINAL ALUMNES

1. Creus que utilitzant el que hem après aquests dies te'n podràs sortir millor per solucionar els teus conflictes? ¿Per què?
2. Si veus que en un conflicte determinat amb algú, no us en sortiu, estaries disposat a utilitzar el servei de mediació? ¿Per què?
3. En cas de tenir un conflicte amb un professor/professora, i en cas de que aquest/aquesta estigués disposat a fer servir el servei de mediació, tu ho acceptaries? ¿Per què?
4. Suposant que estiguis convençut/convençuda de que la mediació pot ser efectiva, com et sentiries més còmode/da, en el cas de que tots dos mediadors seguïn professors, o be preferiries que l'un fóra professor/a i l'altre alumne/a, o que tots dos foren alumnes? ¿Per què?

ANNEXE IX

**SONDEIG ENTRE ELS ALUMNES PER DEMANAR VOLUNTARIS PER A SER
FORMATS COM A MEDIADORS**