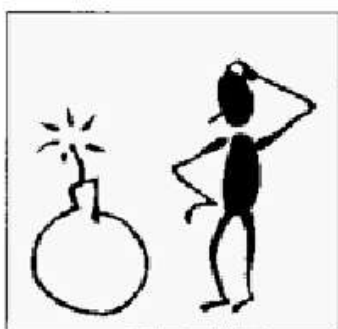
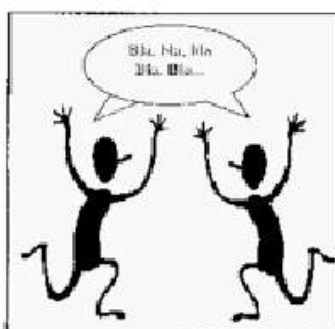


# Com es resolen els conflictes escolars en l'àmbit educatiu?

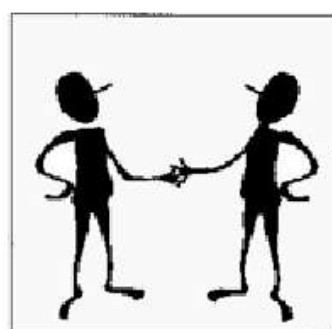
## Estudi de l'ús de la Mediació en els centres educatius



CONFLICTE



COMUNICACIÓ



MEDIACIÓ

**Nom:** Encarna García Moreno i  
Fernanda Rubio Chamblas  
**Tutora:** Laura Calamonte Chamorro  
**Centre escolar:** INS El Castell  
**Curs:** 2015-2016

## **ABSTRACT**

### **Català:**

El nostre treball tracta sobre la Mediació com a mètode de resolució de conflictes en l'àmbit escolar.

Està format per dues part. A la primera part s'inclouen els conceptes teòrics basats en els diferents mètodes de resolució de conflictes; una breu història de la mediació a l'àmbit escolar; el recorregut de la seva implantació en el centres escolars i una explicació del mètode i les diferents fases de la mediació.

La segona part d'aquest treball inclou el nostre treball pràctic. Està format per les enquestes que vam realitzar als alumnes del nostre institut i l'entrevista a l'Àngels Grado, una persona destacada dins l'àmbit de la mediació. També, les diferents trobades que vam fer amb el nostre tutor del Programa Argó de la UAB, les quals ens han ajudat a completar el nostre treball.

### **English:**

Our project deals with Mediation as a conflict resolution technique at school and it may be divided into two parts:

The first one includes theoretical ideas based on various methods for conflict resolution, on a brief compilation of the evolution and application of mediation into schools and on an explanation of the method itself and the different stages mediation has.

The second part consists of our fieldwork and it includes both the surveys carried out to students in our own high school and an interview to Àngels Grado, who is considered a milestone in the mediation field.

Last but not least, we would like to say that the various meetings held with our tutor from Programa Argó in the UAB have greatly helped us to round our project up.

# ÍNDIX DEL TREBALL

<b>1. Introducció</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Definició de conflicte. Conceptes generals</b> .....	<b>7</b>
2.1. Els conflictes.....	7
2.2. Les característiques dels conflictes .....	8
2.3. Tipus de conflictes.....	9
2.4. Mètodes de resolució de conflictes escolars .....	10
<b>3. La Mediació</b> .....	<b>11</b>
3.1. Tipus de Mediació .....	11
<b>4. La Mediació en l'àmbit escolar</b> .....	<b>16</b>
4.1. Breu història de la Mediació en l'àmbit escolar .....	17
4.2. Principis de la Mediació .....	19
4.3. Fases de la Mediació .....	20
4.4. Tècniques d'habilitats de Mediació .....	22
4.5. Estancament del conflicte.....	25
4.6. "Les dotze típiques": les errades més freqüents d'un mediador.....	25
4.7. Com arribar a ser mediador? .....	26
4.8. La Tècnica del Replanteig .....	27
4.8.1. Les diferents fases de la Tècnica del Replanteig.....	28
<b>5. Treball de camp</b> .....	<b>33</b>
5.1. Enquestes realitzades als alumnes del nostre centre escolar .....	34
5.2. Entrevista a Àngels Grado, formadora de mediadors/es .....	36
5.3. Trobades amb el Cesc Notó, professor de la UAB .....	38
<b>6. Conclusions</b> .....	<b>40</b>

<b>7. Annexos .....</b>	<b>44</b>
7.1. Model d'enquesta .....	44
7.2. Gràfics de les enquestes.....	48
7.3. Entrevista a Àngels Grado.....	57
<b>8. Bibliografia i Webgrafia.....</b>	<b>70</b>

## 1. INTRODUCCIÓ

El nostre treball tractarà sobre *LA MEDIACIÓ COM A RESOLUCIÓ DE CONFLICTES ESCOLARS*. Com que nosaltres acostumem a resoldre els conflictes d'una manera pacífica i intentem arribar a un acord amb l'altre persona, ens va agradar aquest tema de la Mediació i pensem que és molt útil per gestionar els conflictes i arribar a solucionar els problemes.

Per a nosaltres la Mediació és una manera d'evitar que un conflicte arribi a més mitjançant el diàleg entre les persones afectades. Pensem que aquest tema està present en molts aspectes de la vida quotidiana.

Els nostres objectius són aprendre i aprofundir sobre la teoria de la Mediació. Saber quins tipus de conflictes existeixen i es poden donar a la vida, tant escolar com quotidiana. També volem saber si n'hi ha una diferència entre edat i sexe a l'hora de resoldre els diferents conflictes.

Hem participat al programa Argó de la Universitat Autònoma de Barcelona, un programa que ofereix assessorament i suport als estudiants de batxillerat i de cicles formatius en el seu pas a la universitat, també ofereix actualització de coneixements per al professorat i la possibilitat de conèixer centres d'estudis, projectes i recerques que es fan a la UAB. Gràcies a aquesta oportunitat hem rebut assessorament del Cesc Notó, un assessor de l'ICE de la UAB i professor de secundària a l'INS Leonardo Da Vinci.

El Cesc Notó ens va assessorar molt, va revisar el projecte i ens va orientar a l'hora de fer el nostre treball, ja que va proposar fer un simulacre d'un cas de Mediació, emprant malament el mètode, identificar les errades més freqüents en un mediador i, posteriorment, corregir-les. També ens va avisar de la dificultat que tenia aquest simulacre i ens va dir que no ens resultaria fàcil de fer.

Per acabar recopilar la informació que necessitem, volem fer una entrevista a alguna de les persones que es va encarregar de introduir la Mediació a Catalunya, amb les quals el Cesc Notó ens va posar en contacte. Aquesta entrevista ens aportarà informació sobre com la Mediació pot canviar la forma de gestionar els conflictes dins el món escolar. Ens ajudarà també a saber com va ser el procés d'implantació de la Mediació als centres educatius, i com es va desenvolupar.

La nostra recerca es basarà en diferents fonts bibliogràfiques que parlen sobre el tema de la Mediació, en pàgines d' Internet que estan especialitzades en aquest tema, i en estudis realitzats en els últims anys que estan aportant tota la informació que recollirem en el nostre treball.

Les hipòtesis del nostre treball són dues:

- L'edat i el sexe poden influir a la forma com les persones resolen els seus conflictes.
  
- La convivència dins dels centres educatius millora considerablement quan es fa servir la mediació com a mètode de gestió de conflictes.

La primera està més orientada cap al conflictes que es poden produir en l'àmbit escolar i l'altra l'enfoquem a la millora de la convivència als centres educatius mitjançant la mediació. Esperem podem corroborar les nostres hipòtesis a través d'aquest treball de recerca.

Per poder confirmar una de les nostres hipòtesis volem realitzar una enquesta als alumnes del nostre centre educatiu, que ens ajudaran a recollir informació sobre com els alumnes resolen els seus conflictes a l'escola.

Algunes definicions o explicacions estaran a peu de pàgina indicades amb una numeració.

Agraïm a la nostra tutora, Laura Calamonte, la seva col·laboració i ajuda en la realització del nostre treball. També agraïm al Cesc Notó, assessor de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i a l'Àngels Grado, formadora de mediadors/es que treballa al Departament d'Ensenyament, pel seu suport.

# PART TEÒRICA

## 2. DEFINICIÓ DE CONFLICTE. CONCEPTES GENERALS

### 2.1. Els conflictes.

Els conflictes formen part natural de les nostres relacions quotidianes, ja que pensem, actuem i tenim punts de vista diferents. Per tant, es inevitable trobar-nos un conflicte. És important no percebre només el conflicte de manera negativa, sinó que ens ajuda a aprendre, avançar i créixer, tant socialment com personalment.

Segons el diccionari, un conflicte és un xoc, una contesta hostil, un estat d'oposició; un enfrontament prolongat i se sol distingir de "problema" (qüestió o dificultat a resoldre). L'"Escola de Cultura de Pau"<sup>1</sup> defineix un conflicte com a una discrepància d'interessos o necessitats entre dues o més parts.

Francesc Notó, assessor de l'ICE de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), ens va afirmar durant una reunió que un conflicte és la percepció de que tenim un conflicte d'interessos, és a dir, un conflicte on l'individu i les accions d'aquest estan influïts per un interès secundari. A partir d'aquesta definició podem veure que un conflicte és una percepció de les persones i moltes vegades no responen a fets reals.



Francesc Notó.  
Font: <http://blocs.xtec.cat/coordinacio-lichospitalet>

L'equip de la revista *Perspectiva Escolar*, determina que un conflicte es podria definir de diferents maneres segons el punt de vista en què es miri. Des d'un punt de vista psicològic, un conflicte és un malestar emocional entre diferents persones o grups que interaccionen i no s'entenen entre si perquè persegueixen els mateixos objectius o altres de d'oposats -cal dir, però, que no sempre que existeix un malestar emocional, ha d'haver-hi un conflicte al darrere -. En canvi, des del punt de vista sociològic i polític, un conflicte és el "xoc" o la lluita entre dues posicions molt diferents. Les dues definicions tenen en comú que el conflicte és una incompatibilitat d'objectius, interessos o necessitats de les

---

<sup>1</sup> Centre d'investigació sobre la pau, conflictes i drets humans adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i creada per la Càtedra UNESCO sobre la pau i drets humans de la UAB al 1999.



persones. Aquesta incompatibilitat pot sorgir quan les dues parts tenen el mateix objectiu o interès i només el pot aconseguir una o quan tenen objectius totalment oposats.

Davant d'un conflicte, les parts adopten diferents actituds i, a partir d'aquestes, la resolució del conflicte pot ser enriquidora per a tots o pot ser tot el contrari, un greu problema que faci molt difícil la convivència.

La resposta actitudinal més freqüent que es pren davant un conflicte és l'actitud competitiva. Aquesta actitud és la que s'adopta quan es vol arribar a un objectiu i ser el millor. Moltes vegades, una de les parts decideix retirar-se i deixar que l'altra persona aconseguixi arribar a la seva meta. Aquesta actitud pot despertar, a posteriori, una actitud de venjança per poder arribar a l'objectiu desitjat amb anterioritat. Però, la pitjor actitud que poden adoptar les parts és la destructiva, és a dir, quan s'adonen que serà impossible arribar al seu interès i intenten entorpir les possibilitats dels altres per arribar-hi als seus.

L'actitud que s'ha de prendre en un conflicte no és cap de les anteriors, sinó que s'ha de prendre una actitud cooperativa per arribar als propis interessos i ajudar a que la part contrària també ho pugui fer i això implica un esforç per part dels implicats al conflicte. Però com que no tots els conflictes són iguals i moltes vegades es prenen les actituds equivocades, hi ha diferents maneres de resoldre els conflictes.

## **2.2. Les característiques dels conflictes.**

Segons la teoria elaborada per Juan Gutiérrez de Gernika Gogoratz<sup>2</sup>, anomenada "Teoria de les 5 P", hi ha unes claus per comprendre tots els conflictes, ja que no tots són iguals ni es poden tractar de la mateixa manera. Aquesta teoria exposa les diferents característiques del conflictes:

1. **PERSONES:** Les persones s'impliquen al conflicte amb els seus sentiments i emocions.

---

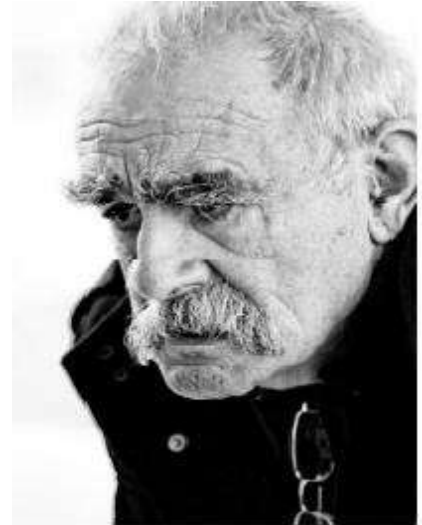
<sup>2</sup> Centre d'Investigació per la Pau.

2. **PASSAT:** El passat de les persones implicades ens pot ajudar a comprendre el conflicte i les seves causes.

3. **PROPÒSITS:** Els propòsits de cada persona poder arribar a fer que aquestes xoquin i que s'origini el conflicte.

4. **PERCEPCIÓ:** La manera de percebre la realitat, o d'imaginar-la, pot ser diferent entre les persones.

5. **PROCESSOS:** Els processos comunicatius també estan molt relacionats amb el conflicte i amb la manera de gestionar-lo. Quan una persona explica el seu problema, és molt important la manera en que l'explica, en quin context i com combina el llenguatge no verbal amb el verbal.



Juan Gutiérrez.

Font: <https://juanenruta.wordpress.com/about/>

### **2.3. Tipus de conflictes:**

Hi ha diferents tipus de conflictes que es poden classificar en:

- **Conflictes grupals:** Els problemes sorgeixen entre més de dues persones creats per qüestions ideològiques com són les diferències econòmiques o socials, les idees religioses, polítiques...
- **Conflictes personals:** Aquests generalment sorgeixen en la família, a la feina... On dues persones tenen alguna disconformitat o certs prejudicis. En aquests, les emocions prenen un paper de gran importància.

En aquest grup s'inclouen els **CONFLICTES ESCOLARS**, que són els que es desenvolupen a l'àmbit de l'escola entre alumnes, entre alumnes i professors o entre família i escola.

## **2.4. Mètodes de resolució dels conflictes escolars.**

No tots els conflictes són iguals i, per tant, no s'han de resoldre de la mateixa manera. És per això que hi ha diferents maneres de resoldre els conflictes escolars. Mitjançant aquests mètodes de resolució de conflictes, els centres educatius pretenen buscar mecanismes per millorar la convivència entre els alumnes i entre els alumnes i els professors. Cap d'aquests mètodes exclou un altre, és a dir, són complementaris, ja que el seu objectiu és solucionar una mala actitud de l'alumnat.

Els diferents mètodes per solucionar els conflictes a l'àmbit escolar estan recollits dins de les NOFC (Normes d'Organització i Funcionament dels Centres escolars), han d'estar aprovats pel Consell Escolar i són els següents:

- La sanció escolar: és la sanció que el reglament del centre estableix per a les persones que l'incompleixen. En aquest tipus de sancions no hi ha possibilitat de diàleg.
- Negociació escolar: és un diàleg entre les persones implicades en el conflicte, però no hi ha una tercera persona no implicada. La solució al conflicte és voluntària i la decideixen els implicats.
- L'arbitratge escolar: és un procés de diàleg entre les persones implicades i una tercera persona que té el poder, autoritat i decideix com es resol el conflicte.
- La conciliació escolar: és un procés de diàleg entre les persones implicades i una tercera persona que realitza propostes de solució, però el poder el tenen els implicats.
- La mediació: és un procés de diàleg entre les persones implicades i una tercera persona totalment imparcial que no influeix en la resolució, només facilita l'entesa. Predomina el poder del diàleg.

### **3.LA MEDIACIÓ**

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

Treballa els conflictes d'una manera privada i totalment confidencial amb un professional extern, el mediador. Però aquest no pot donar una solució al conflicte, ja que la decideixen les persones implicades.

Aquest procés s'inicia quan una persona afectada pel conflicte creu que ha perdut la capacitat de negociar amb l'altre implicat, però pot arribar a un acord a través d'un procés en el qual rep l'ajuda del mediador.

El mediador millora el procés de comunicació ajudant a les parts a definir clarament el seu problema, comprendre els interessos de cada part i a generar opcions per a solucionar la disputa. El rol del mediador consisteix a facilitar una discussió centrada en els interessos, mitjançant tècniques relatives al procés i la comunicació entre les parts.

#### **3.1. Tipus de Mediació:**

Com ja hem explicat, la mediació és un mètode el qual fem servir per poder ajudar a resoldre un conflicte. Per això mateix la podem utilitzar en diferents àrees, com en aquestes:

##### **- Mediació familiar:**

En la mediació familiar es tracten aquells problemes causats dins d'una família. Ja siguin entres pares, mare/fill, germans etc...

El que intenta aconseguir aquest tipus de mediació és evitar arribar al punt de fer mal emocionalment a la teva parella o família. Aquesta mediació es tracta sobretot en el casos de divorci, és l'alternativa abans de prendre una gran decisió.

Sempre has d'estar disposat a col·laborar i a ser flexible per així poder arribar a un acord que afavoreixi a les dues parts.

*En quins casos es pot aplicar la mediació familiar?*

- En el cas de ruptura matrimonial.

- Falta de comunicació entre els membres de la família.
- Opinions diferents de membres de la família que pertanyen a generacions llunyanes.
- Discussions per motius econòmics.
- Dificultats amb adolescents en l'àmbit educatiu.
- Conflictes a l'interior d'una empresa familiar.
- Fills o filles que han sigut adoptades busquen la seva família biològica.

- Mediació empresarial o laboral:

Es pot fer ús d'aquest tipus de mediació quan sorgeixen conflictes a l'hora de treball. O sigui, en l'àmbit laboral.

Els problemes poden ser entre un superior/treballador, treballador/treballador o un treballador i alguna persona que esta rebent el servei.

Quan les persones passen tant de temps treballant una al costat de l'altra, al final, acaben sorgint petits conflictes que es poden fer més grans. A l'àmbit laboral es pot veure i per això es fa ús de la mediació.

Aquest tipus és una de les més utilitzades i poc a poc més empreses estan utilitzant la tècnica d'agafar a un tercera persona imparcial i que ajudi a resoldre el conflicte. A Estats Units i Anglaterra es fa servir aquest tipus de mediació des de els anys setanta.

*Quines són els avantatges d'utilitzar la mediació en l'àmbit laboral?*

- Busca solucions que afavoreixin a les dues parts aplicant el "win/win".
- És un mètode que es pot adaptar a qualsevol tipus de conflicte.
- Utilitzar aquest tipus de mediació és més econòmic. Es pot arribar a resoldre en un màxim de tres mesos.
- Les empreses guanyen en competitivitat. Això significa que gràcies a l'acord de confidencialitat, l'empresa no perd proveïdors a causa del conflicte. En canvi, si es portés a judici seria públic.

- Les solucions són més obertes. Ja que les solucions les proposen les parts enfrontades hi ha un camp més extens per escollir una bona solució.
- Aprens noves tècniques per evitar o solucionar conflictes futurs.

Exemple: Si un dia els treballadors organitzen una vaga i la direcció de l'empresa no aprova certa vaga, la mediació és una avantatge davant aquest conflicte.

La figura de la tercera persona imparcial és molt important ja que és la que farà les negociacions afavorint a les dues parts implicades. Aquesta negociació fa que es comuniquin i compleix un dels objectius de la mediació. Aplicar la negociació no és sinònim de què s'hagi resolt el conflicte però és un bon principi per començar.

- Mediació comunitària o social:

La mediació comunitària és aquella que s'aplica quan tens problemes amb veïns, amb gent de la teva zona. Bàsicament és amb la gent que sols tractar en una zona comunitària.

Des de fa temps la gent ha pres la mediació com un dret de la població, per això qui parla de la mediació comunitària volen dir que és molt important un sistema democràtic, que implica la participació de la població. La societat democràtica esta considerada una de les menys problemàtiques, però això no vol dir que no hi hagin

petits problemes a vegades entre les persones que conviuen dia a dia.



Mediació comunitària. Font: <http://xarxanet.org>

Si les persones involucrades al conflicte actuen abans de que sigui pitjor estem parlant d'una mediació preventiva. Aquest

tipus de mediació intenta ajudar en la convivència de les diverses cultures que hi ha a la comunitat perquè no es produeixin aquest tipus de conflictes culturals.

Quan parlen de la mediació comunitària ens podem referir a un grup que comparteix un espai i que poden tenir gustos socials, polítics i econòmics en comú. D'aquests gustos i degut a la convivència diària, poden sorgir els conflictes que poden afectar a la comunitat.

Al tractar el conflicte amb les persones implicades, la tercera persona imparcial, intenta que vegin les dues parts amb la perspectiva de l'altra persona, l'acceptin i per tant que diguin idees per solucionar el conflicte més satisfactòries.

Hi ha dues perspectives:

- La primera perspectiva no implanta un servei de mediació oficial. Si no que intenta que la comunitat tingui una mentalitat de fer pactes, respecte de les opinions que tenen els altres, intentar que hi hagi més diàleg. I tot això fa que hi hagi un ambient pacífic per conviure.
- La segona perspectiva és més directa. Contracta a un mediador professional per tractar els conflictes de la comunitat. També es fa per evitar arribar a la violència per culpa del enfrontaments.

Normalment s'opta per la segona perspectiva. Els objectius són els següents:

- Fer que els dos bàndols s'adonin de les perspectives de l'altre.
  - Garantir i respectar el torn de paraula.
  - Assegurar que la persona medidora té el seu títol i es professional.
- Mediació escolar:  
La mediació escolar és una eina que s'utilitza per resoldre conflictes ja siguin entre alumnes, professors, pares, alumne/professors...
- Tot el món que està a un centre educatiu es passa un any complert convivint, i per això mateix sorgeixen els conflictes.
- Conflictes al pati, a l'aula, a la sala de mestres...
- A l'hora de tractar un conflicte entre alumnat es pot aplicar la Mediació o directament les normes del centre.

Els conflictes que es poden arribar a crear en l'àmbit escolar a vegades no es tracten de la millor manera, per això a alguns centres han tingut que augmentar els recursos administratius perquè es solucionin d'una forma correcta. Dintre del centre, el grup que s'encarrega de mediar pot estar format de:

- Gent de l'alumnat.
- Gent del professorat.
- I per últim, mediadors que no formen part de l'equip docent i treballen de forma independent.

A l'hora de resoldre un conflicte entre el professorat, el mediador pot ser un mestre imparcial. I quan el conflicte ha estat entre dos alumnes pot intervenir un alumne amb especialització en la mediació, un mestre, o pot venir un mediador extern.

L'objectiu de poder utilitzar aquesta mediació és intentar poder expressar les opinions del bàndols, els punts de vista (ja siguin correctes o no), identificar les emocions, empatia i una capacitat de escoltar molt bona.

*Quins són els avantatges de la mediació escolar?*

- Els alumnes poden arribar a aprendre que els problemes també es poden resoldre amb el diàleg pacífic.
- L'experiència de la mediació et pot donar valors com la participació, el respecte cap a una altra persona i la comunicació.
- Els alumnes aprenen a reflexionar sobre el seu mateix comportament perquè no es torni a repetir.
- Ajuda a que poc a poc no hi hagi una relació de domini i submissió.

*Conseqüències de la mediació escolar:*

- Fa que al centre educatiu hi hagi un ambient més relaxat i productiu per als alumnes.
- Influeix a les actituds de respecte i interès cap a altres companys.
- Quan hi ha un conflicte grupal, ajuda a donar idees per



solucionar-ho.

- Ajuda a entendre que no fa falta la violència per resoldre el problema.
- Desenvolupen capacitats de diàleg, millora la seva capacitat de comunicar-se i l'escolta activa.
- Disminueixen el número de conflictes, sancions i expulsions.
- Al saber aplicar bé la tècnica de la mediació ja no fa falta que intervinguin persones adultes. Els propis alumnes ho poden resoldre.

#### 4.LA MEDIACIÓ EN L'ÀMBIT ESCOLAR

La mediació dins del context escolar es troba relacionada amb la formació dels alumnes i amb l'educació en valors d'aquests, però, a la vegada, els docents han de transmetre, a través de les seves accions, aquesta nova visió dels conflictes i la seva resolució.

Segons Mireia Uranga, una de les pioneres en aquest camp al nostre país des del centre de Gernika Gogoratuz, la introducció d'un programa de Mediació Escolar en un centre educatiu per a la millora de la convivència, es manifesta en una sèrie de conseqüències i fets de caràcter objectiu. La Mediació Escolar facilita un ambient més distès en el centre escolar, afavoreix la preocupació pels altres, busca estratègies per solucionar els problemes de forma no violenta i millora les habilitats socials.



Mireia Uranga. Font: <http://conocity.eu>

El programa de Mediació als centres educatius del nostre país també afavoreix a la comunicació dels membres d'aquests i per tant, hi ha menys conflictes i disminueix el nombre d'expedients disciplinaris. Els alumnes també tenen una major responsabilitat, és a dir, s'impliquen al funcionament del centre.

#### 4.1. Breu història de la mediació en l'àmbit escolar.

Ara, us introduïrem un breu resum sobre la història de la mediació en l'àmbit escolar amb referències a investigacions i estudis de les diferents pàgines que hem trobat.



David W. Johnson. Font: <https://en.wikipedia.org>

La mediació a l'àmbit escolar es va iniciar als EUA, a la dècada dels seixanta a causa dels moviments per a la pau i els corrents d'aprenentatge cooperatiu provinents de la psicologia educativa. Un dels primers programes sobre la mediació escolar que va tenir més recorregut és «*Teaching students to be Peacemakers*», que va ser desenvolupat durant aquest període per David W. Johnson i Roger T. Johnson. Aquest programa es basa en considerar el conflicte com un element positiu, tant en la convivència com de manera més personal.

Entre els anys setanta i vuitanta es van iniciar programes per a la Mediació Escolar a països com Canadà, Regne Unit o Nova Zelanda, que actualment tenen la mediació com a eina fonamental per a la resolució dels conflictes. A l'any 1984, a EUA, va néixer la *National Association for Mediation in Education (NAME)*, que al 1995 es va incorporar al *Institute for Dispute Resolution (NIDR)* i es va convertir en *Conflict Resolution Education Network (CREnet)*.

A Espanya es va començar a parlar de la Mediació Escolar a principis dels anys noranta, quan el *Centre d'Investigació per a la Pau Gernika Gogoratuz* (País Vasc) va iniciar un primer programa a l'any 1993, que partia dels principis dels moviments per a la pau americans.

Segons Pere Led, catedràtic de Batxillerat, llicenciat en Filosofia i Psicologia. Ha impulsat durant 20 anys els programes de Mediació penal i de Mediació escolar des del Departament de Justícia i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Actualment és president de l'Associació de Joves/Juvenilats per a l'Agenda 21, a un article



Pere Led. Font: [www.xtec.cat](http://www.xtec.cat)

de la revista Convives<sup>3</sup>, explicava que a Catalunya es va començar a implantar tímidament la Mediació en l'àmbit judicial al 1990 sense un precedent legal encara explícit i la seva successiva bona pràctica han fet que es modernitzi fins a dues vegades la legislació estatal de menors. Avui dia, un 50% del casos que arriben als Jutjats de Menors de Catalunya es resolen per mitjà de la Mediació.

A causa del bon resultat que va donar la Mediació en l'àmbit jurídic, van decidir implantar-la als centres educatius per millorar la convivència. El projecte d'implantació de la Mediació escolar ha requerit molt temps de preparació per incorporar més professionals al programa: es considera imprescindible conèixer el programa i el recolzament per part de la Inspecció educativa, que una de les funcions que ha de cumplir és preocupar-se per la millora de la convivència als centres educatius.

El pla d'implementació de la Mediació tenia molt clar que havia de respectar i tenir la seva posada en marxa precisament a partir de les bones pràctiques de convivència de cada centre. Per això van seguir les següents fases:

1. Fase de preparació: des del curs acadèmic 1997-1998 es van anar generalitzant els programes de Competència Social a Catalunya , primer en els instituts de secundària ( més de 2.000 professors i 200 centres ) i posteriorment en els centres de primària.
2. Fase de formació: al llarg d'aquells mateixos anys es va anar extenent la idea a una sèrie de professors perquè s'especialitzessin en programes de Mediació escolar mitjançant la concessió de llicències retribuïdes d'estudi, que els va permetre realitzar projectes pràctics de Mediació i millora de la convivència en els centres docents , assistència a jornades , conferències i congressos. Aquesta fase va culminar el curs 2000-2001 amb un seminari extensiu - intensiu de formació sobre Mediació on va participar un col·lectiu de 50 docents, la meitat dels quals pertanyien a la inspecció educativa.

---

<sup>3</sup> Revista de l'associació CONVIVES destinada a la convivència a l'escola, formada per participants de totes les comunitats autònomes i adreçada a docents, alumnes, famílies, investigadors/es i a tots aquells interessats o implicats a la convivència escolar.

3. Fase d'implantació progressiva: en els dos anys següents (2002-2004) es va preveure una oferta esglaonada del programa als centres interessats després del pla pilot, que va tenir lloc en deu instituts durant març i juny. El Departament d'Ensenyament va col·laborar en la preparació del programa d'intervenció.

Entre el 2005 i 2007 el Departament d'Ensenyament va convocar el Programa d'Innovació Educativa " CONVIVÈNCIA I MEDIACIÓ ESCOLAR " adreçat a centres de primària i de secundària. És precisament al curs 2006-2007 el "boom" dels processos de implementació del programa de Convivència i Mediació Escolar.

A partir del curs 2008-2009 el Departament d'Ensenyament va oferir als centres educatius les orientacions per elaborar el Projecte de Convivència de Centre. A partir d'aquest moment, el programa de Convivència i Mediació Escolar forma part del Projecte de Convivència de Centre.

Durant els últims anys s'ha implementat la Mediació en més de 400 centres escolars de Catalunya.

Des dels inicis del programa fins l'actualitat, la Mediació Escolar ha estat entesa com a una estratègia per millorar la convivència. Al Departament d'Educació, la Mediació Escolar escolar està definida com "un procés educatiu per gestionar els conflictes de convivència que sorgeix als centres en els quals participen alumnes".

#### **4.2.Principis de la mediació**

La mediació es tracta d'un acte cooperatiu i voluntari amb la fi de millorar les relacions, per tant, va orientat cap al futur dels afectats. Els afectats del conflicte han de sortir tots guanyadors perquè s'intenta igualar el poder.

En el procés de la mediació és important tenir en compte les necessitats i interessos de cada persona i no s'ha d'amenaçar a ningú per tal que compleixi el tracte.

és totalment confidencial i, a la mateixa vegada, és creatiu perquè requereix la creació de noves idees i punts de vista per a la resolució funcional del conflicte.

### 4.3.Fases de la mediació

Un dels models de Mediació que més s'adapta a l'àmbit escolar és el que va elaborar John Paul Lederach, professor de *Consolidació de la Pau Internacional* a la Universitat de Notre Dame, Indiana. Lederach va escriure extensament sobre la resolució de conflictes i la Mediació a llibres com, per exemple, *The Journey Toward Reconciliation*, 1997, *A Handbook of International Peacebuilding*, 2002 o *Reconcile: Conflict Transformation for Ordinary Christians*, 2014.



Jonh Paul Lederach. Font: <http://kroc.nd.edu/file/3971>

Les fases del procés de Lederach es poden dividir en:

- Entrada.
- Explicam.
- Situar el conflicte.
- Vies de solució.
- Acord.



Font pròpia

El model original del professor de la Universitat de Notre Dame, va ser adaptat a Espanya per Juan Carlos Torrego<sup>4</sup> l'any 2002 per al seu projecte de Mediació Escolar a la Comunitat de Madrid. En aquesta adaptació de Torrego es va incloure una fase prèvia a totes les altres, anomenada *premediació*. Les diferents fases de la Mediació Escolar són, per tant, les següents:

<sup>4</sup> Director de diversos projectes d'innovació educativa dedicats a la posada en marxa d'Equips de Mediació per al tractament de conflictes de convivència en centres educatius.

- **Premediació:** es realitza una reunió per separat amb cada persona involucrada al conflicte. S'explica el mecanisme de la Mediació i es fa un relat del conflicte i de les seves conseqüències.
- **Entrada:** Es realitzen les presentacions i s'expliquen les condicions i normes per poder realitzar la Mediació.
- **Explica'm:** cadascuna de les parts afectades explica el que ha passat segons el seu de vista.
- **Situar el conflicte:** Es realitza un anàlisi del conflicte, ressaltant els aspectes en comú de les dues parts.
- **Buscar solucions:** Els mediador demanen a les persones en conflicte que pensin idees possible per resoldre el conflicte.
- **L'acord:** Trien una solució, s'analitza i es realitza un acord signat.



Dues persones en conflicte arribant a un acord i un mediador.  
Font: <http://sermedabogados.es>

Com és normal, cada persona que participa en la Mediació (tant les persones que estan en el conflicte, com el mateix mediador) ha de prendre unes habilitats i unes estratègies comunicatives que són necessàries. Aquestes són diferents en cada fase de la Mediació.

<b>FASE DE LA MEDIACIÓ</b>	<b>PERSONES INVOLUCRADES</b>	<b>MEDIADOR</b>
<b>Premediació</b>	Relaten el conflicte individualment i expressen els seus sentiments davant del mediador.	Situa el conflicte i esbrina les demandes per resoldre el conflicte i les possibles solucions.
<b>Entrada</b>	Es presenten i accepten les normes de la Mediació.	Explica les normes del procés, crea un clima de diàleg i confiança.
<b>Explica'm</b>	Relaten el conflicte i escolten l'altra part, respectant els torns de paraula.	Realitza l'escolta activa, empatitza sense prendre partit de la situació i controla el llenguatge corporal.
<b>Situar el conflicte</b>	Han d'empatitzar amb l'altre persona i posar-se al seu nivell.	Ha de resumir el conflicte i aclarir alguns aspectes.
<b>Buscar solucions</b>	Expressen els interessos i les necessitats per resoldre el conflicte i plantegen opcions.	Resalta els interessos comuns.
<b>L'acord</b>	Decideixen les solucions i els acords del compromís i els signen.	Redacta i manteni un seguiment de l'acord.

#### **4.4.Tècniques d'habilitats de Mediació**

Hi ha determinades tècniques que afavoreixen a la creació d'un clima que permet suavitzar les diferències entre les parts. Aquestes són l'escolta activa empàtica, la reenmarcació de les frases negatives i l'equilibri del poder.

La comunicació és un element essencial en la resolució de conflictes. Partint de la definició de comunicació (procés d'enviar i rebre missatges), moltes vegades es cometen errors, per part del receptor o de l'emissor, que genera conflictes. El mediador ha de crear un ambient on es fomenti l'escolta activa empàtica.

### L'escolta activa empàtica.

Aquesta tècnica es basa en el resum per part del mediador de les expressions i postures de cadascuna de les parts, recollint informació sobre l'estat anímic i l'implicació al conflicte. Al fer això, mostra que entén i comprén la postura de cadascú. Podem dir que es practica l'escolta activa empàtica quan un entén el missatge i els sentiments de l'altre. Per facilitar-la es recomana utilitzar preguntes obertes amb la fi d'ampliar la resposta i no limitar-la a un "sí" o un "no".

Els beneficis d'aquesta són diversos: la part a qui se li retorna el resum del seus fets se sent valorada, escoltada i compresa, mentre que l'altra pot escoltar i detectar informació. També, ajuda a qui realitza el relat a comprendre amb claredat els seus propis interessos. Les tècniques que faciliten l'escolta activa es poden resumir en:

- Clarificar: Fer preguntes obertes per animar a les persones a que segueixin parlant per tal d'obtenir més informació. La intenció és comprendre el punt de vista de la persona que parla.
- Parafrasejar: Simplificar o ampliar allò que s'ha dit per tal que qui parla sàpiga que l'escoltem.
- Resumir: Repetir els fets i les idees principals. El mediador cal que pregunti si ho ha entès bé.
- Reformular: Introduir un nou punt de vista a la història per obrir-la a altres lectures.
- Mostrar empatia: Posar-se en el lloc de l'altre per entendre el seu punt de vista.



TÈCNICA PER A L'ESCOLTA ACTIVA	EXEMPLE
CLARIFICAR	<i>I després d'això què va passar? Em pots parlar una mica més de...?</i>
PARAFRASEJAR	<i>Si ho he entès bé, has dit que...</i>
RESUMIR	<i>Resumint, tot va començar quan..., tu vas reaccionar..., veritat?</i>
REFORMULAR	<i>Si ho he entès bé, el que va passar és que tu et vas sentir...</i>
MOSTRAR EMPATIA	<i>Jo, quan tenia la vostra edat... M'agradaria dir que em sento...</i>

### Narració en primera persona.

És recomanable que les persones implicades utilitzin la primera persona o el missatge en "jo". Sobretot en la primera etapa, cal que les persones s'expressin en primera persona, que expressin la seva opinió, els seus sentiments... Tot això, però, sense ferir els sentiments de l'altre ni fer que es posi a la defensiva.

La manera de narrar dels uns i dels altres són elements bàsics en la Mediació. L'anàlisi de les històries i de la seva evolució, al final porta a la construcció d'una història alternativa.

### El ventall o la pluja d'idees

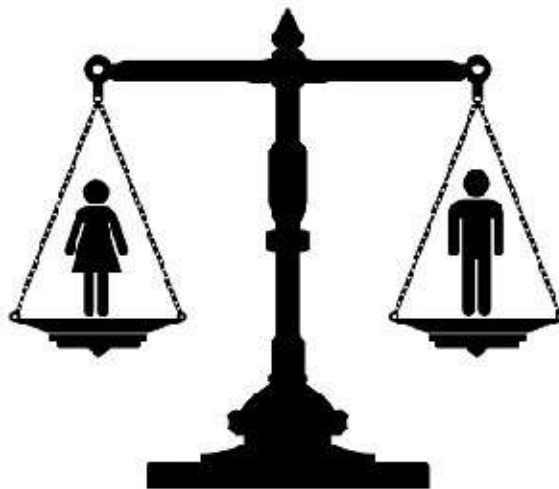
Aquesta idea va ser elaborada per Alex Faickney Osborn a l'any 1938. Es va adonar que la recerca d'idees creatives és molt més fàcil quan es treballa en grup que quan es fa individualment, donant l'oportunitat de fer suggeriments i aprofitant la creativitat de tots els individus del grup.

La tècnica del ventall o pluja d'idees consisteix a dir qualsevol paraula o expressió que vingui al cap, sense pensar, deixar anar el pensament i que surti de manera lliure. En el moment de fer la pràctica s'ha d'evitar fer judicis o analitzar idees, ja que totes són acceptables.

### Equilibrar el poder.

En els conflictes on el poder està equilibrat entre les dues parts serà més difícil arribar a un acord, ja que cadascuna d'elles creurà que la raó la tenen únicament ells. En canvi, en les situacions més desequilibrades, la persona amb més poder té més facilitat d'aconseguir el seu propòsit perquè l'altra part pot renunciar als seus interessos per tal de finalitzar amb el conflicte.

Durant la mediació s'ha d'aconseguir que, en les situacions de desequilibri, aquesta situació no interfereixi a la resolució del conflicte escolar.



Balança que representa la igualtat de poder entre dues persones en conflicte. Font: [www.solomarketing.es](http://www.solomarketing.es)

### **4.5. Estancament del conflicte.**

Moltes vegades l'evolució de la mediació és lenta, no s'arriba fàcilment a un acord i s'estanca. El mediador, quan això passa, ha de mantenir una actitud positiva i animar a les parts a continuar amb la resolució, fent el procés més dinàmic en algunes ocasions, el mediador pot arribar a suggerir algunes solucions a l'enfrontament.

### **4.6. "Les dotze típiques": les errades més freqüents d'un mediador.**

És fàcil que un mediador faci errades mentre està posant en pràctica un cas de Mediació entre alumnes. Aquestes errades són freqüents i fan que es formi un ambient encara més conflictiu amb una major tensió.

Les errades són anomenades "les dotze típiques" i són les dotze tipus de resposta que utilitzem la majoria de persones quan intentem solucionar un problema en què no estem

involucrats. Totes són un obstacle a la Mediació, ja que la part que està donant el seu punt de vista en el conflicte no se sent compresa, encara que aquest no sigui l'objectiu de la persona mediadora.

ERRADES MÉS FREQUËNTS, "LES DOTZE TÍPIQUES"	COM S' HA DE FER CORRECTAMENT?
Fer moltes preguntes.	No cal disposar de molta informació, necessitem només tenir la més important.
Preguntar masses "PER QUÈ?". Exemple: <i>Per què el vas insultar?</i>	S'ha de sol·licitar la informació en forma de narració. Per exemple: <i>Explica'm més del que va passar abans que ell t'insultés.</i>
Discutir amb una de les parts o posicionar-se contra un dels afectats.	No s'ha de demostrar ni oposar-se a una de les parts. Recordem que el mediador ha de ser neutral.
Emetre judicis. Per exemple: <i>Un dels dos està dient una mentida.</i>	Exemple: <i>Els dos teniu un punt de vista diferent.</i>
Donar consells. Exemple: <i>El més important és que us respecteu l'un a l'altre.</i>	Exemple: <i>Com us agradaria que fos la vostra relació en un futur?</i>
Amençar les parts. Exemple: <i>Si no resoleu el vostre problema vosaltres mateixos, ho resoldrem amb una expulsió.</i>	Exemple: <i>Veus acordar solucionar el problema, pot ser una mica difícil arribar a una solució, però hem de seguir treballant per trobar-la.</i>
Forçar la reconciliació. Exemple: <i>Ara us tornareu a portar bé i vull que us doneu una abraçada.</i>	Exemple: <i>Quines solucions trobeu més justes per a les dues parts?</i>
Imposar la Mediació.	S'ha de tenir en compte com els afecta les decisions que estan prenent i les repercussions en el futur. Les parts decideixen quan reprendre la Mediació, és un procés totalment voluntari.

#### **4.7.Com arribar a ser mediador?**

Segons el *Llibre Blanc de la Mediació*, el 99,4% dels professors mediadors han rebut algun tipus de formació en mediació. La gran majoria del professorat ha estat formada gràcies al programa del Departament d'Educació, fonamentalment seguint el curs inicial del programa, però en alguns casos també han participat en els seminaris posteriors que s'ofereixen de manera exclusiva per al professorat.

Paral·lelament, o com a complement, existeixen altres tipus de formació que de moment tenen una incidència molt baixa entre el professorat. Els autors del *Llibre Blanc de la Mediació* afirmen, per tant, que el coneixement de la mediació als centres escolars prové del Departament d'Educació, ofert a través d'un curs de 40 hores a aquells centres que entren a formar part del programa Convivència i Mediació Escolar.

En el cas de l'alumnat, segons aquest llibre, la formació és més variada, tot i que de manera majoritària els arriba a través de crèdits variables o optatius dels estudis obligatoris, és a dir, com a part del currículum de l'ESO. Amb tot, també és important destacar l'existència d'altres activitats que es porten a terme als centres i que contribueixen a la formació en mediació d'un nombre important d'alumnat, com les activitats puntuals i altres cursets, o la participació directa de l'alumnat al curs de formació del programa del Departament d'Educació. Cal tenir en compte que no tots els alumnes estan formats per ser mediadors o mediadores, sinó que aquests programes tenen l'objectiu d'aportar un coneixement inicial de diverses estratègies de resolució alternativa de conflictes, sense que això es consideri una preparació adequada per actuar com a mediadors en conflictes de tercers.

Majoritàriament, els crèdits variables són considerats la formació mínima necessària per actuar com a mediadors o, en el seu defecte, ho és la participació en el curs del Departament d'Educació.

#### **4.8. La Tècnica del Replanteig.**

Segons Gemma Argelaga Ordi<sup>5</sup> al seu article de la revista *Convives*<sup>6</sup>, la Tècnica del Replanteig és una tècnica escènica que va sorgir de l'Equip de Convivència de l'Institut de Ciències per a l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona (ICE UAB), equip format per docents de diferents nivells educatius i professionals del món del teatre, amb l'objectiu de desenvolupar les competències i habilitats socials del professorat i l'alumnat per millorar la convivència als centres escolars i el benestar de tots els seus membres.

---

<sup>5</sup> Membre de l'Equip de Convivència i gestió de conflictes i, més recentment, membre de l'Equip Cuidem-nos de l'Institut de Ciències per a l'Educació (ICE) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

<sup>6</sup> Revista de l'associació CONVIVES destinada a la convivència a l'escola, formada per participants de totes les comunitats autònomes i adreçada a docents, alumnes, famílies, investigadors/es i a tots aquells interessats o implicats a la convivència escolar.

El principal objectiu amb el que es va idear aquesta tècnica va ser trobar una eina mediatra participativa i reflexiva i que a la vegada permetés treballar amb tota la comunitat educativa la prevenció i gestió positiva dels conflictes. Aquesta eina facilita la transformació i els canvis de punt de vista diferents, així com les posicions en els diferents papers de la convivència a l'escola.

El procediment consisteix a fer una breu escenificació del conflicte entre els membres i una caricatura, és a dir una exageració, dels diferents personatges i de les seves relacions que mantenen entre ells. El següent pas és fer un debat sobre la situació representada on totes les persones assistents puguin contribuir a una millora de la situació, assessorant els



Portada de la revista CONVIVES.  
Font: convivesenlaescuela.blogspot.com

personatges en aquelles coses que es poden canviar a les seves accions per tal d'arribar als seus objectius. Mitjançant les conclusions del debat es replanteja la mateixa situació que inclou les directrius que han fet els assistents al debat. Per últim es pretén traslladar les vivències i reflexions que han sorgit d'aquesta activitat a la realitat.

Aquest procediment es pot desenvolupar en deu fases, en les quals totes les persones que hi participen han de tenir una actitud activa. És molt important que la Tècnica del Replanteig sigui dirigida per persones expertes per tal de que el treball sigui el més efectiu possible.

#### 4.8.1. Les diferents fases de la Tècnica del Replanteig.

##### **FASE 1: La sol·licitud.**

*Agents:* El centre educatiu i l'equip ICE

*Descripció:* El centre educatiu s'ha de posar en contacte amb el centre de la UAB i exposar el seu conflicte.

*Objectius:* L'equip de la UAB ha de conèixer el problema del centre, marcar la finalitat d'aquest i comprendre les parts, posicions i necessitats dels actors i actrius.

## **FASE 2: El pre-guió.**

*Agents:* Equip ICE

*Descripció:* Elaborar un pre-guió amb els objectius i la finalitat que pretén el centre per passar-lo al dramaturg. El conflicte que s'escriu ha de ser similar al que l'escola vol solucionar.

*Objectius:* Explicitar les situacions que s'han de reflectir per comprendre el conflicte.

## **FASE 3: El guió.**

*Agents:* Equip teatral.

*Descripció:* El dramaturg escriu una situació, mitjançant la qual es pugui debatre sobre el conflicte real.

*Objectius:* El guió ha de mostrar de manera comprensiva el conflicte que es planteja en una duració de no més de vuit minuts. Ha de reflectir molt bé les diferents parts del conflicte i ha de provocar dubtes a l'espectador, que més tard ajudarà a elaborar el nou guió.

## **FASE 4: L'assaig.**

*Agents:* Equip ICE i equip teatral

*Descripció:* Aquesta fases consta de dues parts. Durant la primera part els actors i actrius treballen el guió, l'assagen i es generen noves informacions que ajuden a acabar d'elaborar el guió inicial. En la segona fase es fixen els continguts dels personatges.

*Objectius:* Es pretén fer més concret i clar el guió inicial, s'incorporen els canvis amb el dramaturg i es torna a assajar.

### **FASE 5: Representació inicial.**

*Agents:* Equip teatral, equip ICE i tot el personal del centre educatiu.

*Descripció:* S'ha de fer una petita descripció del Replanteig i després, els assistents procedeixen a visualitzar la primera representació.

*Objectius:* Mostrar la situació de conflicte en que es troben els diferents personatges.

### **FASE 6: L'assessorament.**

*Agents:* Equip ICE, equip teatral i tot el personal del centre.

*Descripció:* Es formen tants grups com hi hagi a la representació, on es reparteixen cadascun dels assistents. En primer lloc, els assistents han de reflexionar sobre els personatges (com són?, quins objectius tenen?...). Després pregunten als actors coses concretes sobre el seu paper i, per últim, es pacten els canvis que han de fer per canviar la seva actitud per tal d'arribar a un acord durant el Replanteig.

*Objectius:* Els assistents han de poder reflexionar i assessorar el seu personatge perquè aquest tingui una segona oportunitat amb perspectives d'èxit. Els espectadors i espectadores passen a ser els directors de l'escena, gestionen el conflicte d'una manera reflexiva i construeixen unes directrius per afavorir la convivència. Això fa que el públic practica la comunicació eficaç i aprengui a utilitzar un bon diàleg a través d'un joc dramàtic.

### **FASE 7: El pre replanteig.**

*Agents:* Equip ICE, equip teatral i tot el personal del centre educatiu.

*Descripció:* Els personatges fan un intercanvi d'impressions per tornar a representar l'escena, mentre que els assistent reflexionen sobre els personatges els quals no han assessorat.

*Objectius:* Oferir un petit espai de temps per a que els actors i actrius puguin tornar a interioritzar els seus papers. Els assistents poden desenvolupar un sentiment d'empatia.

### **FASE 8: El Replanteig.**

*Agents:* Equip teatral i tot el personal del centre educatiu.

*Descripció:* S'escenifica la situació inicial, però amb les noves propostes incorporades.

*Objectius:* Crear una vivència Colectiva positiva i generar complicitat, proximitat i benestar al centre. Això fa que s'entengui que una situació conflictiva que ens pot semblar negativa des de fora, amb treball es pot transformar en accions que proporcionen el benestar comú.

### **FASE 9: El debat.**

*Agents:* Equip ICE, equip teatral i tot el personal del centre educatiu.

*Descripció:* S'han d'analitzar obertament els canvis que s'han introduït a l'escena.

*Objectius:* Saber quines directrius han funcionat, quines no i per què. Els membres de l'equip de l'ICE faciliten una lectura més estratègica i sistemàtica per tancar la sessió del Replanteig. Amb aquesta fase es pretén aplicar el diàleg per la resolució de conflictes escolars.

### **FASE 10: El retorn a la realitat.**

*Agents:* Equip ICE i tot el personal del centre escolar.

*Descripció:* S'han de recollir els registres de vivències sorgides del Replanteig i aplicar-les a la realitat.

*Objectius:* Poder gestionar el conflicte, promotor de la Tècnica del Replanteig, des d'una nova manera més eficaç a partir de l'experiència vivida durant el Replanteig.



# TREBALL DE CAMP

## 5. TREBALL DE CAMP

Després de tota la informació recollida i explicada, ens vam centrar en saber com podríem corroborar, o no, les nostres hipòtesis del treball. Segons el que ens va explicar el Cesc Notó volíem aplicar la Tècnica del Replanteig, anteriorment explicada, però degut a la dificultat de la tècnica i la falta de persones disposades a col·laborar amb nosaltres, vam decidir no portar a terme aquesta tècnica. El nostre supervisor del Programa Argó, ja ens va avisar de la dificultat i ens va dir que segurament no podríem realitzar-la de forma eficient, i ho hem corroborat. Ens ha resultat pràcticament impossible trobar persones disposades a desenvolupar la tècnica perquè això requeria un compromís que no tothom estava disposat a complir i un nivell d'interpretació alt, ja que els actors no poden sortir-se del seu paper mentre fan aquesta tècnica.

Després vam decidir que el nostre treball de camp constaria d'una enquesta passada als alumnes del 1<sup>er</sup> institut des de primer de la ESO fins a segon de Batxillerat. Amb l'ajuda del Cesc Notó, vam poder acabar d'elaborar les preguntes de l'enquesta i veure les diferents maneres de resoldre els conflictes que hi ha entre els joves. D'aquesta manera podíem confirmar la primera hipòtesis del treball.

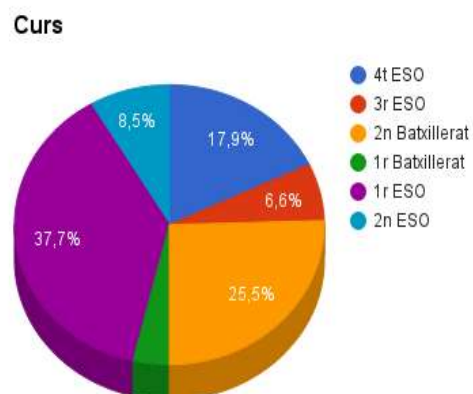
Vam elaborar també una enquesta a l'Àngels Grado, una formadora de mediadors i mediadores que treballa al Departament d'Ensenyament i que va ser una de les persones que van implantar la Mediació a diversos centres escolars de Catalunya. L'elaboració de les preguntes va ser una mica més complicat que en les enquestes, però vam decidir centrar-nos en extreure informació que ens calia per completar el nostre treball i vam arribar a tenir un llistat de dotze preguntes per fer-li. A partir d'aquesta entrevista hem pogut corroborar la segona hipòtesis del treball.

## 5.1. Enquestes realitzades als alumnes del nostre centre escolar.

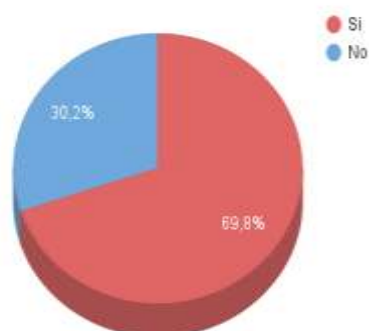
Hem realitzat una enquesta als alumnes del nostre centre escolar formada per sis preguntes, l'última de les quals consta de vuit sub-apartats que tracten diferents conflictes amb les seves possibles solucions, per tal de veure com cada alumne resol els conflictes que es poden donar a l'institut.

Les preguntes de les enquestes van estar revisades per la nostra tutora del treball i per el nostre tutor del Programa Argó, Cesc Notó, el qual ens va ajudar i ens guiar a l'elaboració de l'última pregunta.

En total han respost l'enquesta 106 persones, entre les quals un 63,2% eren noies i un 36,8% eren nois. La majoria dels alumnes que van respondre a la nostra enquesta eren de 1r d'ESO i els que menys l'han respost han sigut els alumnes de 3r d'ESO i 1r de Batxillerat.



Saps que és la Mediació?



Hem pogut observar que un 77,6% dels alumnes han tingut alguna vegada un conflicte a l'escola i l'altre 22,4% restant no n'ha tingut cap. La majoria d'aquestes persones (52,8%) definirien un conflicte com malestar emocional entre diferents persones o grups que interaccionen i no s'entenen entre si. Una de les preguntes de les que consta l'enquesta és sobre quin tipus de conflictes creuen que és més

freqüent a la seva edat i un 34% ha respost que són els insults en una discussió, un 33% ha respost que són els rumors falsos i només un 3,8% dels alumnes creuen que són altres tipus de conflictes o tots.

D'aquests alumnes només un 70,1% creu que sap que és la Mediació, però només un 74,7% sap realment la definició de Mediació (procés que treballa els conflictes d'una manera privada i confidencial amb una tercera persona totalment neutral).

L'última pregunta és la que constava de vuit sub-apartats amb diferents conflictes i les seves possibles solucions, com per exemple, intentar parlar amb la persona i arribar a un acord; utilitzar el mètode de la Mediació; deixar de parlar-li per sempre o parlar amb un professor/a perquè t'ajudi. El primer dels conflictes que vam plantejar va ser el de "si una persona t'insulta greument, tu" i la majoria de persones (31,1%) va respondre que l'insultaria de la mateixa manera i només un 1% utilitzaria la Mediació per resoldre aquest conflicte.

El segon conflicte va ser "si creus que alguna persona està escampant rumors sobre tu, com actues" on un 50% de les persones intentaria parlar amb la persona i arribar a un acord o possible solució i el 11,3% utilitzaria el mètode de la Mediació per resoldre'l. El tercer conflicte era "si algú envia una fotografia privada teva o t'envien missatges ofensius, tu" on el 34,9% dels alumnes denunciaria la situació a les autoritats pertinents i aproximadament un 6% utilitzaria la Mediació.

També vam plantejar dos tipus de conflictes amb els professors: "si penses que un professor et té „mania", tu" i "si un professor et fa fora de classe i penses que és injust, tu". A la primera qüestió el 36,8% li diria al professor i ho solucionaria, un 34% no faria res i només una noia de 2n de Batxillerat faria servir la Mediació. A la segona qüestió va respondre el 30,2% li diria al director/a del centre escolar, el 25,5% li diria als seus pares i un 7,5% utilitzaria el mètode de la Mediació per resoldre el conflicte.

Podem concloure que un tant per cent molt reduït faria servir la Mediació com opció per resoldre els seus conflictes a l'àmbit escolar, a diferència de la gran majoria de persones que se suposa que realment coneixen aquest mètode de gestió de conflictes. Això demostra que molta gent pot saber el què és, però no ho arriben a aplicar a les situacions reals.

A partir dels resultats podem corroborar la nostra primera hipòtesi, l'edat i el sexe poden influir a la forma com les persones resolen els seus conflictes, ja que les noies més petites opten per deixar de parlar-li a la persona o mirar-la malament i, en canvi, els nois de

menys edat tendeixen a escollir l'opció més agressiva per resoldre els conflictes. A una edat més madura, les noies tendeixen a dialogar quan s'enfronten en un conflicte per solucionar-ho o estarien disposades a utilitzar la Mediació per gestionar-lo i arribar a una solució i la majoria de nois prefereix no actuar davant del conflicte, és a dir, deixar-lo de banda.

## **5.2. Entrevista a Àngels Grado, formadora de mediadors/es.<sup>7</sup>**

Gràcies al Cesc Notó ens vam posar en contacte amb l'Àngels Grado, formadora de mediadors/es que dona classes a un Màster de mediadors per a la formació d'aquests i la seva intervenció a les escoles. Durant anys es va dedicar a aplicar la Mediació als centres escolars. També forma a alumnes i professors a l'institut Montcada i Reixac com a extraescolar. Actualment treballa al Departament d'Ensenyament a Barcelona, on vam anar per elaborar l'entrevista.

Vam començar amb una petita introducció sobre el que hem après del nostre treball i després vam continuar amb un seguit de dotze preguntes del nostre interès per poder conèixer la seva opinió sobre el tema i el seu punt de vista de la Mediació. Li vam fer preguntes com, per exemple, *“Com vas començar a interessar-te per la Mediació?”*; *“Ens podries explicar com van ser els primers casos en què vas participar com a mediadora?”*; *“Com es va aconseguir que la Mediació sigues implantada als centres escolars?”*; *“Penses que és fàcil solucionar un conflicte que és donat per la difusió d'una foto o un comentari ofensiu a les xarxes socials on tothom ho pot veure?”*...

A partir de l'entrevista realitzada, podem concloure que per establir un nou mètode de gestió de conflictes com la Mediació, cal molt de temps i dedicació per aconseguir que a l'actualitat es mantingui aquest procés de gestió de conflictes i per a que es vagi adaptant als nous conflictes provocats per les noves tecnologies. També ens va comentar que van haver-hi centres escolars que al principi es van endinsar molt al món de la Mediació, però que després, per motius econòmics, de temps o altres, es van desenganxar del projecte i ara necessitarien una petita empenta per poder establir un altre cop aquest mètode dins de l'institut. En paraules textuais ella va dir: *“El primer any van ser trenta, després amb cinquanta, va ser com una cosa bastant esglaonada i l'any que més centre hi va haver va ser el 2007. Va haver un boom de centres (...). És va fer una projecte d'innovació*

---

<sup>7</sup> Veure entrevista sencera als annexos.

*educativa i llavors van entrar molts i molts centres”.*

Hi ha certs entrebancs per part de l'alumnat que desconfia si aquest mètode arriba a ser del tot confidencial, encara que ella ens va dir que l'alumnat tenia certa confiança i no els costava explicar-li les coses i això era un punt a favor seu, i també per part dels professors, que prefereixen les sancions escolars a fer la Mediació. L'Àngels, però, va aconseguir que en alguns centres els professors utilitzin els dos mètodes, és a dir, posar una sanció escolar quan es produeix un conflicte i després aplicar la Mediació per a que el problema no es faci més gran. Això ajuda a que s'acabi de solucionar el problema i a millorar la convivència, ja que una simple expulsió no el soluciona.

Ens vam interessar pels conflictes que es produeixen a través de les xarxes socials i les seves solucions. Volíem saber si la Mediació seria factible per fer-ho i li vam preguntar a l'Àngels. Ella va comentar que actualment hi ha mediadors online i que la Mediació és bona en qualsevol àmbit. També ens va dir que una persona que ataca a una altra a través d'una pantalla no és conscient del dany que està provocant a l'altra perquè la funció empàtica no existeix, per tant, continuarà atacant sense parar: *“Tu no veus com l'altre pateix i per això t'encarnices més”*. Ens va comentar que existeixen les pràctiques restauratives que conviden a la Mediació gent del teu entorn a les que engloba el problema.



Entrevista amb Àngels Grado. Font pròpia.

Podem corroborar la nostra segona hipòtesi, la convivència dins dels centres educatius millora considerablement quan es fa servir la Mediació com a mètode de gestió de conflictes, ja que l'Àngels Grado ens va afirmar, mitjançant un exemple, que ella va tenir un conflicte amb una alumna i que gràcies a la Mediació i al posar-te en el punt de vista de l'altra persona el problema es va

solucionar fàcilment. També gràcies que es formen els alumnes mediadors, aquests han estat més atents a l'hora del pati i al veure algun conflicte poden arribar a avisar professors o mediadors i la conflictivitat, tant al pati com a les classes, es menor a causa

de la millora de la relació entre els alumnes i alumnes i professors.

Per últim, ens va dir que actualment el procés d'implantació de la Mediació va més lent i treballs com el nostre són una bona manera de donar-li marxa.

### **5.3. Trobades amb el Cesc Notó, professor de la UAB.**

Estem dins del Programa Argó de la Universitat Autònoma de Barcelona, un programa que dóna suport als alumnes de segon de batxillerat que han de realitzar el treball de recerca. Gràcies a aquesta oportunitat hem rebut suport del Cesc Notó, un assessor de la UAB.

Vam fer dues trobades amb ell al seu institut actual, INS Leonardo Da Vinci. A la primera trobada ens va orientar molt perquè no sabíem gairebé com enfocar el nostre treball de recerca i ens va ajudar a elaborar les nostres hipòtesis. Durant aquesta primera visita al Cesc, també ens va donar el nom d'una sèrie de llibres on hem pogut trobar informació i ens va parlar de Pere Led com a impulsor de la Mediació i d'Àngels Grado.

A la segona trobada li vam ensenyar el progrés del nostre treball i tot el que teníem fins al moment. Ens va dir que tot estava correcte, encara que ens va fer alguns matisos sobre alguna de la informació que teníem. També li vam explicar la nostra idea de fer una entrevista a l'Àngels Grado i li va semblar molt bé i ens va dir que ens seria molt útil per corroborar les hipòtesis. Vam ensenyar-li el model d'enquesta i ens va ajudar a desenvolupar-la i completar-la.

El Cesc Notó es va oferir amablement per tal que li enviéssim el nostre treball per revisar-lo i corregir algunes errades.

Gràcies a la seva col·laboració i la informació extra que ens va donar hem pogut completar fàcilment el treball.

# CONCLUSIONS



## 6. CONCLUSIONS

A les nostres conclusions estaran incloses dades objectives que hem recopilat amb aquest treball i els nostres entrebancs durant el període l'elaboració del treball de recerca.

Mitjançant l'elaboració d'aquest projecte hem après que la Mediació és un bon mètode per gestionar els conflictes d'una manera pacífica, a través del diàleg i la cooperació, ja que les persones en conflicte estan en igualtat de condicions i proposen ells/elles la solució. Durant la Mediació hi ha una tercera persona imparcial que només facilita el diàleg entre les dues parts. En una Mediació n'hi ha gent que reviu coses molt dures i les emocions surten i poden sortir en forma de plor o en forma de ràbia. I allà la feina dels mediadors/res és tranquil·litzar.

A partir de l'enquesta hem pogut observar que un 77,6% del alumnes han tingut alguna vegada un conflicte a l'escola i que creuen que els conflictes més freqüents són els insults en una discussió. Només un 70,1% dels alumnes sap o coneix que és la Mediació.

Analitzant els resultats de les enquestes, concloem que un tant per cent molt reduït faria servir la Mediació com a opció per resoldre els seus conflictes a l'àmbit escolar, a diferència de la gran majoria de persones que se suposa que realment coneixen aquest mètode de gestió de conflictes. Això demostra que molta gent pot saber el què és, però no ho arriben a aplicar a les situacions reals.

A causa d'aquests resultats, el nostre centre escolar ha decidit parlar a les tutories més sobre el tema i tornar a implantar la Mediació com a gestió de conflictes, sobretot a l'ESO.

Amb l'entrevista podem concloure que les primeres mediacions van costar molt, però no de gestionar-les o de trobar una solució, si no que hi hagués demandes de Mediació. Els principals temes per els quals es produeix la Mediació són els rumors. En quant al nombre centres que tenen la Mediació implantada, podem dir que uns anys hi ha més i altres menys, però sempre hi ha un nombre de centres resistents. Actualment, els nous plans educatius volen formar als alumnes de tercer i quart de l' ESO en el servei comunitari.

A l'hora de gestionar un conflicte relacionat amb les xarxes socials resulta molt més difícil perquè està involucrada molta gent. Per això hi ha el plantejament que a més la Mediació,

es puguin fer altres estratègies que permetin donar resposta a conflictes que són més amplis entre dues persones, que hi ha més gent implicada. També és molt important que una persona tingui capacitats empàtiques i que les tingui a tot arreu, tant cara a cara, com davant d'una pantalla.

Hem pogut confirmar les nostres dues hipòtesis gràcies al treball de camp que consistia en l'enquesta i una entrevista a Àngels Grado, que va ser la primera vegada que vam entrevistar a una persona i encara que estàvem molt nervioses, ella ens va acollir molt bé i ens va ajudar a resoldre alguns dubtes que teníem sobre el tema.

Si una persona t'insulta greument, tu:



A l'hora d'analitzar els resultats de les enquestes ens va resultar bastant fàcil elaborar els gràfics i la recerca d'informació no ha sigut complicada per a nosaltres perquè a part d'Internet la nostra tutora ens ha proporcionat informació a partir de revistes i altres documents que tenia al departament d'altres any de quan feien l'optativa de Mediació al centre.

Durant l'elaboració del nostre treball de recerca hem tingut alguns entrebancs com que volíem aplicar la tècnica del replanteig pel nostre treball de camp, però no vam trobar professionals ben preparats que es volguessin implicar i comprometre amb nosaltres. I això va fer que finalment no es pogués elaborar. Vam decidir fer una enquesta als alumnes del nostre centre educatiu per confirmar una de les nostres hipòtesis i la vam passar per un document Google, però els alumnes de tercer i primer de batxillerat van ser els que menys van col·laborar. Tot i així estem agraïdes a totes les classes que ens van ajudar.

També ens hauria agradat passar una petita enquesta a tots els centres que tenen la mediació com alternativa per gestionar els seus conflictes per veure si la convivència havia millorat, però el llistat d'aquests centres no estava actualitzat, per tant, ens faltava informació necessària per elaborar aquesta activitat. A més a més, l'Àngels Grado, durant l'entrevista, ens va proporcionar molta informació. Com a conseqüència vam

decidir no fer-la.

En general, ens ha agradat fer aquest treball i ens pensem que ens servirà per a futures experiències a la universitat i possiblement al món laboral. També ens ha servit per conèixer gent nova i important en aquest àmbit, com és l'Àngels Grado.

Gràcies a aquest treball hem pogut aprofundir en un nou mètode de gestió de conflictes i ens ha ajudat a prendre una decisió tant important com és el nostre futur acadèmic i laboral, ja que ens hem adonat que volem dedicar-nos a alguna professió que tingui relació amb la resolució de conflictes.

# ANNEXOS

## 7. ANNEXOS

### 7.1. Model d'enquesta.

Edat:

Sexe:

*Hola! Som dues noies de 2n de Batxillerat i estem fent el nostre Treball de Recerca sobre la MEDIACIÓ. Us agrairíem que contestéssiu aquestes preguntes amb total sinceritat. Gràcies.*

1. Què entens per conflicte?

- És un malestar emocional entre diferents persones o grups que interaccionen i no s'entenen entre si.
- És el "xoc" o la lluita entre dues posicions molt diferents.
- Estar indecís entre interessos, desitjos, etc.
- Una baralla entre dues persones.

2. Has tingut mai un conflicte a l'escola?

Sí

No

3. Quin tipus de conflicte creus que és més freqüent a la teva edat?

- Insults en una discussió
- Baralles físiques
- S'inventen alguna cosa sobre algú (Rumors falsos)
- Envien missatges ofensius per notes de paper o per mòbil / foto ofensiva
- Altres.....

#### 4. Saps que és la Mediació?

Sí

No

#### 5. En cas afirmatiu, com la definiries?

- És un mètode de resolució de conflictes on un professor imposa una solució.
- És un procés que treballa els conflictes d'una manera privada i confidencial amb una tercera persona totalment neutral.
- És un procés de resolució de conflictes entre dues persones que es produeix davant de tota la classe.

#### 6. A continuació us plantejem una sèrie de conflictes i les seves possibles solucions. Marca l'opció que pensis que més s'aproxima a la teva forma d'actuar:

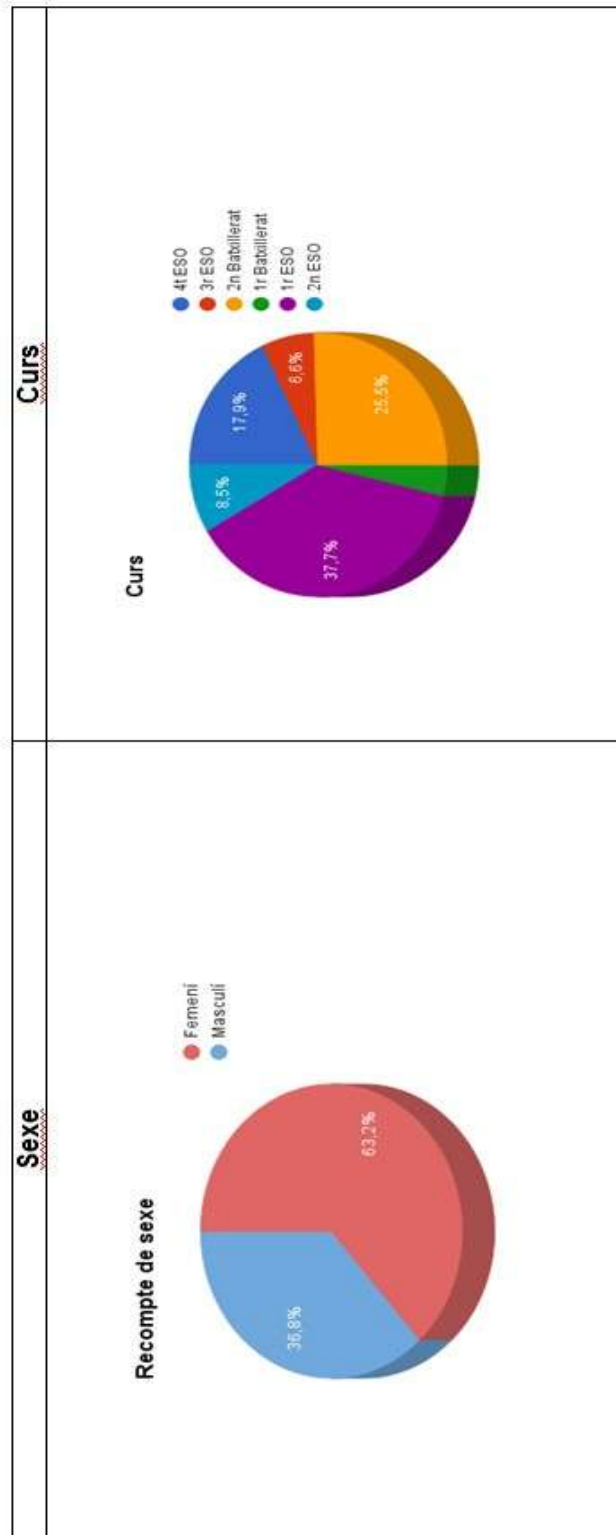
- Si una persona t'insulta greument, tu:
  - Li plantes cara i comenceu una baralla.
  - Tu també l'insultes de la mateixa manera.
  - Li dius a un professor perquè t'ajudi.
  - Deixes de parlar-li per sempre.
  - El/la mires malament durant un temps.
  - Intentes parlar amb la persona i arribar un acord o possible solució.
  - Denuncies la situació a les autoritats pertinents.
  - Utilitzes el mètode de la mediació.
- Si creus que alguna persona està escampant rumors sobre tu, com actues:
  - Utilitzes el mètode de la mediació.
  - Deixes de parlar-li per sempre.
  - Denuncies la situació a les autoritats pertinents.
  - Li plantes cara i comenceu una baralla.
  - Intentes parlar amb la persona i arribar un acord o possible solució.
  - El/la mires malament durant un temps.
- Si algú envia una fotografia privada teva o t'envien missatges ofensius, tu:

- Intentes parlar amb la persona i arribar un acord o possible solució.
  - El/la mires malament durant un temps.
  - Deixes de parlar-li per sempre.
  - Utilitzes el mètode de la mediació.
  - Denuncies la situació a les autoritats pertinents.
  - Li plantes cara i comenceu una baralla.
- Si et roben algun objecte personal, tu:
    - Denuncies la situació a les autoritats pertinents.
    - Deixes de parlar-li per sempre.
    - Utilitzes el mètode de la mediació.
    - Li plantes cara i comenceu una baralla.
    - Intentes parlar amb la persona i arribar un acord o possible solució.
    - El/la mires malament durant un temps.
- T'empenyen al pati o entre classe i classe per error, tu:
    - Deixes de parlar-li per sempre.
    - Denuncies la situació a les autoritats pertinents.
    - El/la mires malament durant un temps.
    - Intentes parlar amb la persona i arribar un acord o possible solució.
    - Li plantes cara i comenceu una baralla.
    - Utilitzes el mètode de la mediació.
- Et demanen que li deixis els deures i us enxampa el professor, tu:
    - El/la mires malament durant un temps
    - Intentes parlar amb la persona i arribar un acord o possible solució.
    - Li plantes cara i comenceu una baralla.
    - Utilitzes el mètode de la Mediació.
    - Deixes de parlar-li per sempre.
- Si penses que un professor/a et té "mania", tu:
    - Li dius al professor i ho solucioneu.
    - Li dius al director del teu centre escolar.
    - Parles amb els teus pares i ells ho solucionen amb el professor/a.
    - No assisteixes a les seves classes.

- No fas res.
- Denuncies la situació a les autoritats pertinents.
  
- Si un professor et fa fora de classe i penses que és injust, tu:
  - Li dius al director/a del teu centre escolar.
  - Faltes el respecte al professor.
  - Insultes el professor a les seves espatlles.
  - Li dius als teus pares.
  - No fas res.
  - No assisteixes més a les seves classes.



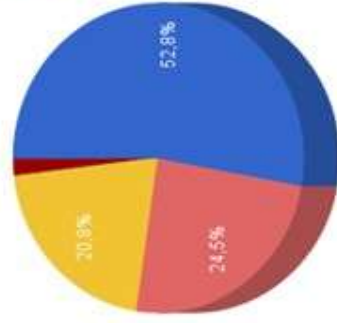
## 7.2. Gràfics de les enquestes.



### Què entens per conflicte?

Què entens per conflicte?

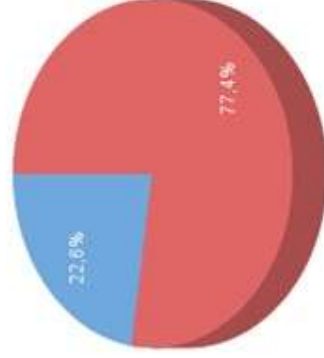
- Malestar emocional entre les persones.
- Un "xoc" o lluita entre posicions diferents.
- Una baralla entre dues persones.
- Estar indecís entre interessos, desitjos....



### Has tingut mai un conflicte a l'escola?

Has tingut mai un conflicte a l'escola?

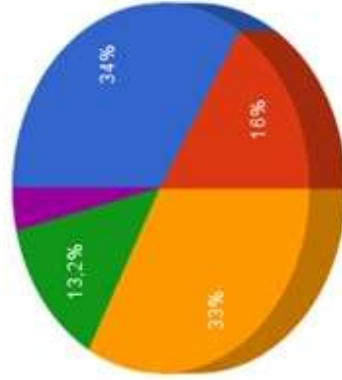
- SI
- No



**Quin tipus de conflicte creus que és més freqüent a la teva edat?**

**Quins tipus de conflicte creus que és més freqüent a la teva edat?**

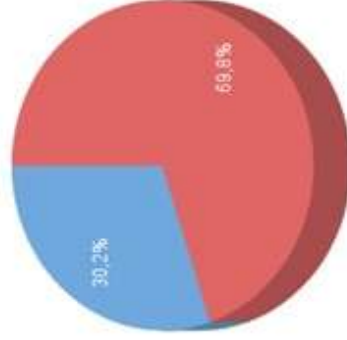
- Insults en una discussió.
- Missatges/fotos ofensius.
- Rumors falsos.
- Baralles físiques.
- Altres



**Saps que és la Mediació?**

**Saps que és la Mediació?**

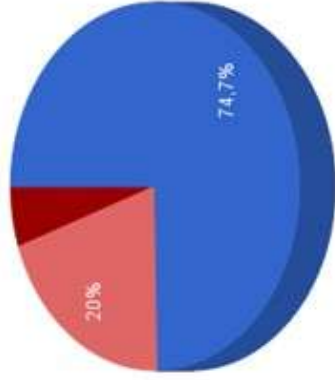
- Sí
- No



### En cas afirmatiu, com la definiries?

#### En cas afirmatiu, com la definiries?

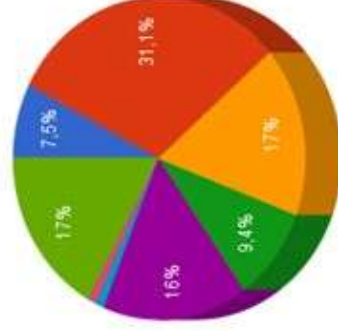
- Treballa de manera privada i confidencial.
- Un professor imposa la solució.
- Es produeix davant de tota la classe.



### Si una persona t'insultagrement, tu?

#### Si una persona t'insultagrement, tu:

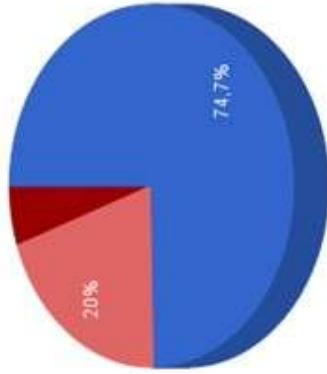
- Deixes de parlar-li per sempre.
- Tu també l'insultes de la mateixa manera.
- Intentes parlar i arribar a un acord.
- Evita mres malament un temps.
- Li plantes cara i comenceu una baralla.
- Denuncies la situació a les autoritats.
- Utilitzes el mètode de la Mediació.
- Li dius a un professor perquè t'ajudi.



### En cas afirmatiu, com la definiries?

#### En cas afirmatiu, com la definiries?

- Treballa de manera privada i confidencial.
- Un professor imposa la solució.
- Es produeix davant de tota la classe.



### Si una persona t'insultagrement, tu?

#### Si una persona t'insulta greument, tu:

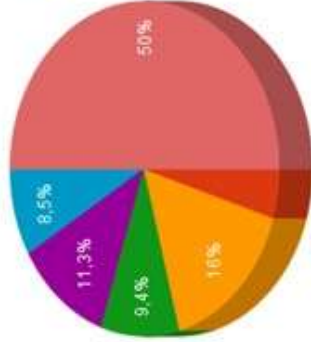
- Deixes de parlar i per sempre.
- Tu també insultes de la mateixa manera.
- Intentes parlar i arribar a un acord.
- Ella mires malament un temps.
- Li plantes cara i comenceu una baralla.
- Denuncies la situació a les autoritats.
- Utilitzes el mètode de la mediació.
- Li dius a un professor perquè t'ajudi.



**Si creus que alguna persona està escampant rumors sobre tu, com actues:**

**Si creus que alguna persona està escampant rumors sobre tu, com actues:**

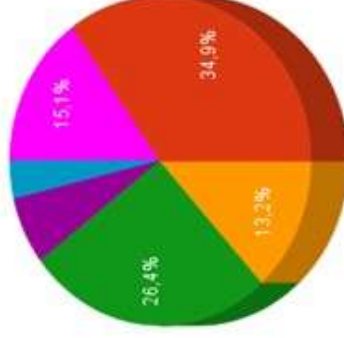
- Intentes parlar i arribar a un acord.
- Denuncies la situació a les autoritats.
- Li plantes cara i comences una baralla.
- Deixes de parlar-li per sempre.
- Utilitzes el mètode de la Mediació.
- Et/la mires malament un temps.



**Si algú envia una fotografia privada teva o t'envia missatges ofensius, tu:**

**Si algú envia una foto privada teva o t'envia missatges ofensius, tu:**

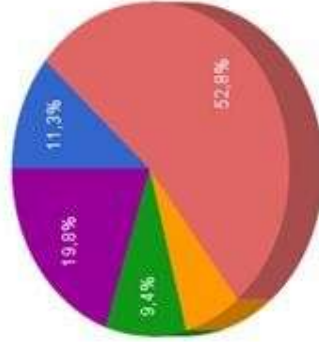
- Li plantes cara i comences una baralla.
- Denuncies la situació a les autoritats.
- Deixes de parlar-li per sempre.
- Intentes parlar i arribar a un acord.
- Utilitzes el mètode de la Mediació.
- Et/la mires malament un temps.



### Si et roben algun objecte personal, tu:

Si et roben algun objecte personal, tu:

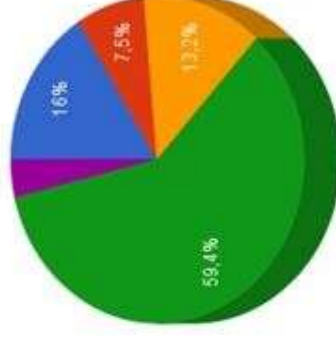
- Utilitzes el mètode de la Mediació.
- Denuncies la situació a les autoritats.
- Intentes parlar i arribar a un acord.
- Deixes de parlar-li per sempre.
- E/la mares malament durant un temps.



### T'empenyen al pati o entre classe i classe per error, tu:

Si t'empenyen al pati o entre classe i classe per error, tu:

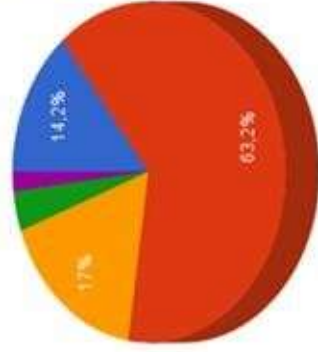
- E/la mares malament un temps.
- Li plantes cara i comences una baralla.
- Utilitzes el mètode de la Mediació.
- Intentes parlar i arribar a una solució.
- Deixes de parlar-li per sempre.



**Et demanen que li deixis els deures i us enxampa el professor, tu:**

**Et demanen que li deixis els deures i us enxampa el professor, tu:**

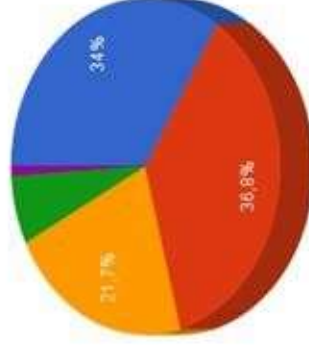
- Utilitzes el mètode de la mediació.
- Intentes parlar i arribar a un acord.
- Evita mirar malament un temps.
- Li plantilles cara i comences una baralla.
- Debes de parlar-li per sempre.



**Si penses que un professor/a et té "mania", tu:**

**Si penses que un professor/a et té "mania", tu:**

- No fas res.
- Li dius al professor i ho solucioneu.
- Parles amb els teus pares.
- Li dius al directoria del centre.
- No assisteixes més a les seves classes.

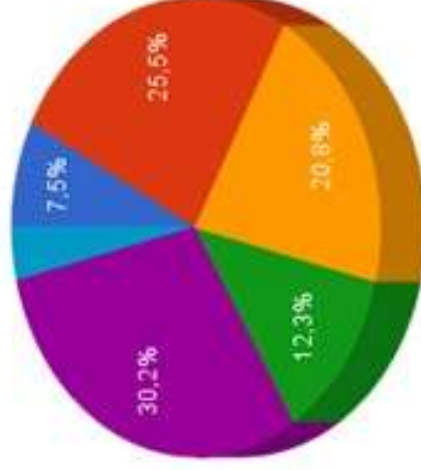




## Si un professor et fa fora de classe i penses que és injust, tu:

Si un professor et fa fora de classe i penses que és injust, tu:

- Utilitzes el mètode de la Mediació.
- Li dius als teus pares.
- No fas res.
- Insultes el professor a les seves espatlles.
- Li dius al directoria del centre.
- Fates el respecte al professor.



### 7.3. Entrevista a Àngels Grado.



Àngels Grado va ser una de les persones encarregades d'introduir la Mediació als centres escolars a Catalunya. És docent. Treballa al Departament d'Ensenyament en temes de Convivència i Mediació. És membre de CONVIVES, associació que treballa per la convivència en positiu.

#### **Introducció a l'entrevista:**

*Nosaltres, amb aquest treball, hem après que la Mediació ajuda a solucionar els conflictes d'una manera diferent a les sancions escolars. Aquestes són establertes pels professors o els directors dels centres i estan recollides dins les NOF (Normes d'organització i funcionament dels centres escolars). La Mediació, en canvi, és pacífica, a través del diàleg i del respecte i totalment voluntària, i també pot estar recollida dintre de les NOF com a eina de resolució de conflictes. Les persones implicades al conflicte estan en igualtat de condicions perquè han de complir uns objectius per tal de resoldre el conflicte i per arribar als seus propis interessos, mitjançant unes solucions que proposen ells mateixos.*

*Ara et farem una sèrie de preguntes per saber més el teu punt de vista i la teva relació amb el procés de la Mediació i la seva introducció dins dels centres educatius a Catalunya.*

Li vam demanar la seva opinió sobre la nostra definició de Mediació i va dir que només canviaria una paraula clau "**resoldre conflictes**" per "**gestió del conflicte**" ja que no sempre es resolen. Ens va comentar que normalment, en el món de la Mediació, es parla de gestió del conflicte. Gestionar-lo sempre ho fas. Es convoquen les dues parts, s'intenta que el diàleg sigui equilibrat entre les dues parts, que s'aportin solucions, que es triï la més assertiva, la més justa per l'un i per l'altre, però de vegades fent tot aquest procés no aconsegueixen arribar a l'acord. Sempre s'arriba a un punt millor que l'inicial però, no necessàriament ha de ser un acord. Per això en lloc de parlar de resolució de conflictes a ella li agrada més parlar de gestió de conflicte.

Només és un petit matís, però té importància perquè la Mediació no és un mètode infal·libre. De vegades funciona i alguna vegada no. Malgrat la voluntarietat, malgrat es

treballi intensament el conflicte amb les dues parts i totes vulguin arribar a l'acord, de vegades no s'aconsegueix però quasi sempre s'han resolt els conflictes. Textualment va dir: "hem guanyat, sempre guanyem".

## **Entrevista:**

### **1. Com vas començar a interessar-te per la Mediació?**

*"Jo començo a relacionar-me amb estratègies per resoldre conflictes l'any 1998. En aquell moment vaig començar a formar a altres professors en competència social, que la competència social inclou totes aquelles habilitats que les persones hem de tenir per estar bé amb nosaltres mateixos, però també per estar bé amb els altres i que al tractar un conflicte siguis capaç de donar una bona proposta. Però en principi és sense comptar amb els altres, som nosaltres qui tenim un problema i som capaços de resoldre'l sense l'ajuda de ningú, això seria l'ideal, però malauradament, això no sempre passa si no que de vegades necessites que una tercera persona et doni un cop de mà. Aquesta tercera persona pot fer diferents coses: pot ser que faci com de jutge i digui "tu això i tu allò"; pot ser que sigui una persona que sigui la facilitadora d'una negociació però també diu més o menys el que s'ha de fer i no s'ha de fer; o pot ser que sigui algú que el que fa és ajudar, però que és imparcial. Això seria el pas a la Mediació.*

*Jo entro en el programa de Mediació Escolar, formant-me jo i després d'un any, l'any 2001, donant classe a professors. A les hores és el moment en el que es comença a fer Mediació escolar al Departament d'Ensenyament. O sigui, que sóc del grup de persones que comencen a fer l'impuls de la Mediació als instituts catalans sobretot, perquè escoles de primària n'hi ha alguna però n'hi ha poquetes. Majoritàriament es fa a secundària."*

### **2. Quins van ser els teus inicis a la Mediació i quins passos vas seguir per arribar a ser mediadora?**

Com l'Àngels ja ens havia contestat una mica a aquesta pregunta vam intentar obtenir més informació de la que ens havia donat.

Això és el que ens va contestar:

*"Jo us haig de dir que no sóc mediadora professional, és a dir, a la majoria d'instituts i en algunes escoles de Catalunya hi ha professors, com ara jo, que el que van fer és*

*una formació per poder fer Mediació a les escoles però no per exercir de mediadors ni en una comunitat de veïns, ni en un ajuntament, ni en un divorci. Per això existeix un professional que a través de diferents màsters, diferents universitats, es forma com a mediador de famílies, mediador mercantil, mediador de diferents especialitats.*

*La Mediació Escolar només la fem els professors dins l'escola, no podem anar a fer mediacions a altres llocs però tampoc els mediadors professionals poden venir als instituts. Vull dir que **és una estratègia que s'ha pensat perquè sigui la comunitat educativa la que gestioni els conflictes, perquè el que pretén el professorat és que els protagonistes de la Mediació siguin els alumnes.** No és tan important que jo faci mediacions, com que jo faci una optativa, una assignatura o una extraescolar de Mediació en la que vosaltres apreneu a fer de mediadors/es i aleshores sou els protagonistes de l'història. Jo crec que aquesta és la gran importància que té el programa, que vosaltres siguin els protagonistes perquè, a més a més, si sou capaços de generar problemes, heu de ser capaços de solucionar-los.*

*El que jo he fet són molts cursos, he estat a moltes formacions. M'he anat formant per tenir més habilitats de comunicació; per tenir més habilitat en gestió d'emocions; en totes les coses que fan falta per ser una bona persona mediatra, però no puc exercir de mediatra professional perquè no he fet el màster de mediació. És curiós que faig classes en un màster de mediació però de mediació escolar, és a dir, vaig a explicar allò que jo sé i és de Mediació escolar.”*

### **3. Ens podries explicar com van ser els primers casos en què vas participar com a mediatra?**

*“Jo primer clar, em formo com a membre d'un equip. Vosaltres sabeu que arriba una persona formadora a l'Institut i fa formació. Que no sé com va ser al vostre institut però en els que jo vaig, normalment, el que fem és tenir professors i alumnes junts. La fem conjuntament. Després ja no, això és la primera vegada. És a dir, que la primera vegada que cau la Mediació en un institut fem els professors i els alumnes junts. Després, a través de les optatives es va renovant.*

*Jo rebo la formació en el institut en el que estava i les primeres mediacions les faig de parella amb alumnes. Llavors fem com Mediació igual que vosaltres deuen fer mediacions. Però clar, representa que l'adult hi anava de parella amb diferents alumnes, i les primeres van ser compartint espai amb alumnes, intentant donar-los protagonisme a ells, i jo callar-me una mica, encara que no era del tot fàcil.*

Les primeres mediacions ens van costar molt, però no de gestionar-les o de trobar una solució, si no que hi hagués **demandes de mediació**. Vam haver de fer una campanya de difusió molt important i després, quan va començar a venir la primera, la segona demanda de Mediació..i va funcionar mínimament, això es va anar aguantant. Però al principi va costar.

Temes a les mediacions: bàsicament rumors. No existien els WhatsApp encara, i molts pocs mòbils a l'Institut, però això dels rumors no és nou. El WhatsApp ho amplifica, Aquestes tecnologies el que fan és un esclat, és ràpid, i a més a més, arriba a tot arreu. Però "m'han dit, que tu m'has dit, que ell m'ha dit", ve de sempre. I eren, sobretot, entre noies, i qüestions de rumors o de nois.

Li comentem: "com ara". I l'Àngels va respondre:

"Doncs jo, haig de reconèixer que no ho vaig tenir difícil, perquè tenia molt bona relació amb els alumnes sense ser mediatra. Llavors, el fet de ser mediatra no va afectar. Ja hi havia certa confiança, no els hi costava venir i explicar-me coses. Això era un punt a favor meu, això era un avantatge. No era allò de que arriba algú que no coneixes, que has d'anar, que tens més dificultats."

#### 4. Com es va aconseguir que la Mediació fos implantada als centres escolars? Quin va ser el paper de l'administració educativa en tot aquest procés?

"El procés comença amb pocs centres, proposats des de l' institució del Departament d'Ensenyament. Normalment quan es vol portar a terme una cosa així novedosa (nova), una estratègia que creiem que és interessant, es comença "fent el pilotatge", que és com es diu. Vas a pocs centres i, durant un any, ho proves, abans de dir: "Apa! Tots"...Doncs evidentment s'ha de provar. Quan tu has fet el pilotatge i comproves que realment val la pena, aleshores, cada any, van anant-se formant diferents instituts.

El primer any van ser trenta, després cinquanta. Va ser com una cosa bastant esglaonada. L'any que més centres hi va haver va ser el 2007. Aquest any va haver un boom de centres, perquè des llavors, la política d'implementar-ho es va impulsar molt. És va fer una projecte d'Innovació Educativa i llavors van entrar molts i molts centres.

Després va anar creixent, però, hi ha un moment que això s'estabilitza. No perquè arribi a tots els centres, si no perquè també els programes escolars tenen com una mena d' activitat. Arriba un moment en el que puja, puja, puja, i uns altres en el que s'estabilitza, i després fluctua. Hi ha anys que n'hi ha més gent i anys que n'hi ha menys. Llavors sempre n'hi ha un **nombre determinat de centres resistents**, que des de l'inici fan Mediació i continuen, i continuen, i després, hi ha moments en el que algun

centre s'ha desenganxat i ara es torna a enganxar. N'hi ha com una certa revifada de gent que diu: Però, això era molt bo, perquè ho vam deixar de fer?. I torna a haver hi un cert moviment de demanda de formació, perquè una de les coses que ha passat és que la crisi ens ha afectat a tots i llavors no n'hi ha tants diners per fer formació, i això, doncs ha deixat que alguns centres fessin la demanda i ara no pot anar ningú perquè no n'hi ha recursos per fer-ho, i per això també s'ha estabilitzat una mica. I perquè arriben modes, i després de la Mediació vam venir les TAC (Tecnologies de l'Aprenentatge i la Comunicació), que abans es deien TIC i ara TAC.

Una mica també, clar, n'hi ha molta gent fent coses i doncs n'hi ha moments en el que s'impulsa més d'una línia, i n'hi ha moments en els que s'impulsa més una altre. N'hi ha molta gent innovadora a les escoles, i n'hi ha moments en els que les tendències són més unes, o més unes altres, però aquí en aquesta Subdirecció General (Atenció a la família i suport a la comunitat educativa) és a dir, aquí portem temes relacionats amb la relació de l'escola amb les famílies i portem temes relacionats en tot el que fa referència a la convivència amb les escoles però més enllà de l'escola, el que és l'entorn de l'escola.

En els nous plans educatius, **el servei comunitari**, que és una estratègia formativa que fan tots els alumnes o faran tots el alumnes de tercer i quart de la ESO, que el que fan és un aprenentatge per després fer un servei. I no sé si us sona això però la gent que va a les llars d'avis...no és ben bé un voluntariat perquè, si no tens divuit anys, no pot ser voluntariat, però és com una acció de participació ciutadana en benefici de la teva comunitat propera. Vas a una escola de primària, expliques contes, ajudar-los a llegir, a fer els deures però de manera voluntària i tot això és el que nosaltres fem aquí. Però dins del tema de convivència aquí la Mediació sí que és una cosa que continuem intentant cuidant-la, tant com podem i permeten les circumstàncies perquè pensem que és una bona eina.”

##### **5. Quins tipus d'entrebancs van sortir durant el procés d'implantació de la Mediació als centre educatius?**

“Sí. Doncs n'hi ha coses que són complicades però que les complicacions venen de totes les bandes. Hi ha una complicació que ve de la banda dels alumnes, que és la confiança de que allò serà **confidencial**. Això preocupa bastant i aleshores és com un fre a vegades per poder fer mediacions, “es que no me'n refio de si ho diran o no”.

Després certa **reticència per alguns professors**, també n'hi ha professorat que quan passen coses s'estimen més la via punitiva sancionadora i, aleshores, els hi sembla

*que això és com una porta per fugir. I en realitat, jo crec que és més educador fer una Mediació que no fer una expulsió, per exemple. Però fins i tot si es pensa que s'ha de fer una expulsió, crec que la Mediació hi hauria de ser. Perquè els conflictes quan són entre persones (no una falta de respecte cap a un professor, perquè amb això sovint no es fa mediació), si tu t'has barallat amb una amiga i feu una mediació a banda de que si us heu picat, l'equip directiu digui: "una expulsió de tres dies cadascuna" quan torneu a l'Institut que passa? Si no fem res, estareu igual o pitjor. Doncs aleshores és imprescindible donar l'oportunitat de que ho arregleu d'una altra manera. I llavors jo seria partidària de que hi hagués Mediació i, en casos extremistes, les sancions. Però no sempre tinc seguidors quan vaig a les escoles i aleshores és quan opten per fer una cosa com mixta. N'hi haurà sanció però també es farà mediació*

*I a part de la falta de recursos que han dificultat la formació...entrebancs propis a part del alumnes i el professorat. Una mica el que us deia abans, les modes educatives d'alguna manera. Ens em focalitzat més en la Mediació però, a més a més en tots els terrenys, perquè fixeuvos que fa deu anys no es parlava de la Mediació i ara hi ha Mediació per veïns, Mediació a l'escala, Mediació a tots els àmbits de la vida quotidiana. Això vol dir que ha de ser una cosa bona. Però quan nosaltres vam començar fa molt de temps, doncs ara està més lent i ara cal donar-li marxa. Els vostres treballs, per exemple, poden ser una bona manera de donar marxa."*

**6. Has hagut de solucionar algun conflicte, que no t'ha resultat fàcil de fer-ho a través de la Mediació i has hagut de solucionar-lo d'altra manera?**

*"Sí, ha passat de tot. Ha passat que en un conflicte es compliqués tant la Mediació que vam decidir parar-la, es a dir, fer un "caucus"<sup>8</sup> parar-la i dir: no es pot. Tornarem a intentar-ho d'aquí dos o tres dies, i llavors parlar amb una part i amb l'altre. Que semblava que vinguessin convençuts però després ha resultat que no.*

*Ha passat que algun conflicte ha estat tan complicat que jo he demanat ajuda a un company mediador. Jo no tinc cap mena de problema en demanar que algú em doni un cop de mà evidentment.*

*També es veritat que han passat coses molt bones. Va haver-hi una ocasió en la que es van barallar dos alumnes al pati amb la mala sort que un pica a l'altre per una qüestió de futbol i al picar-lo rep el cop, cau cap enrere i es dona un cop a l'esquena però que es queda com sense respiració. De manera que tot això va ser un ensurt*

---

<sup>8</sup> Tècnica que s'utilitza en moments específics del procés de mediació i consisteix en una reunió individual, confidencial i de curta durada que es realitza per separat amb cada un dels participants després d'haver iniciat la primera sessió conjunta.

*bastant important, va venir l'ambulància i arrel de venir l'ambulància...ja sabeu que si n'hi ha qualsevol baralla, ambulància i hospital doncs significa que intervé la policia. Hi va haver denúncia, perquè a més a més el que va rebre el cop era un noi magrebí i el pare d'aquest noi va considerar que això era un cas de racisme. Quan hi havia ja la denúncia, hi va haver expulsió del dos alumnes tres dies cadascun, però al tornar, vam proposar fer una Mediació perquè, com us deia, havíem de conviure, que això va passar l'octubre/novembre i encara quedava tot el curs, ja que eren de la mateixa tutoria. Els hi vaig demanar si voldrien fer una Mediació, i la van fer. Va anar molt bé perquè tots dos havien tingut temps per reflexionar, que allò va estar una història de futbol, racisme cero. Eren molt amics, el que passa és que el pare ho va interpretar així però no va ser un cas de racisme, sinó que un "calentón". Una mala entrada, l'altre que gira, el que va picar no va calcular amb la força que ho va fer perquè estava molt enfadat i total, que ells van arribar a l'acord, no es van donar la mà sinó que es van abraçar i ho van resoldre.*

*Tot això vosaltres ja sabeu que **és un procés formal**, i vol dir que n'hi ha un acte i que se'n registra amb poqueta informació però queda registrada. Signen les dues parts com que hi ha hagut un acord i jo com a coordinadora de Mediació això ho vaig guardar. Al cap d'un temps vaig rebre una trucada de la ciutat de la justícia, perquè com hi havia hagut denúncia, doncs es convocava l'agressor a judici. Però previ el judici, li volíem proposar Mediació. Llavors jo vaig parlar que s'havia fet Mediació a l'Institut i va servir la Mediació que vam fer a l'Institut i el cas es va arxivar. Només vaig tenir que enviar l'acta de la Mediació, amb testimonis de que les coses seguien funcionant bé, acreditació de la directora del centre i van considerar com a bo el procés que havíem fet a l'escola. Mireu si pot arribar a ser important."*

*Passen moltes coses clar. L'Àngels ens va preguntar si nosaltres érem mediadores i nosaltres li vam respondre que no. "I ella va seguir: Doncs en una Mediació n'hi ha gent que reviu coses molt dures i doncs les emocions surten i poden sortir en forma de plor o en forma de ràbia. I allà la feina dels mediadors/res és tranquil·litzar, donar espai, que puguin tranquil·litzar-se, sense ofendre's, respectuosos amb ells mateixos i amb els altres i **aquesta és la feina del mediador**. Però també és important que surti tot això perquè si queda dins ja sabeu que aquestes coses, de vegades, s'enquisten i exploten quan menys t'ho esperes."*



**7. Amb la nostra edat pensaves que arribaries a dedicar-te a la resolució de conflictes?**

*“No. A la meva època no existia la Mediació Escolar, el que passa és que ja devia tenir una mica d’orientació perquè era delegada de curs, estava de voluntària no sé on, feia falta traslladar no sé que? Allà estava jo. Feia falta ajudar a no sé qui? Tenia una mica d’esperit solidari, diguéssim. Però mediador no.*

*El que passa és que després, quan ara a l’edat que tinc recordo aquella època penso: Doncs de vegades ja feies aquestes coses, sense voler. Perquè hi ha gent que té una mica aquesta capacitat de manera innata, però també us dic que és una cosa que s’entrena, **pràcticament tothom amb ganes i voluntat pot arribar a ser mediador i sinó professional doncs gestionant conflictes, ajudant als altres.** A més genera un bon rotllo, a tu, quan ajudes a algú. Jo crec que per això ho faig perquè m’agrada estar bé.”*

**8. Actualment s’estan produint molts conflictes a través de les xarxes socials. Penses que utilitzar el mètode de la Mediació per solucionar-los és factible o s’haurien d’imposar altres solucions?**

*“Ara és veritat que les tecnologies li han donat una volta als conflictes que eren entre dos i que, de vegades, hi ha el grup d’amigues i és una mica més gran però clar, com a molt, què podia passar? Què arribéssiu a casa, agaféssiu el telèfon, un d’aquells de rosca i com teniu el telèfon controlat perquè els pares no volien que estiguéssiu al telèfon, això no passava. Podien haver notes de paper, podien haver coses a les portes del lavabo (que encara existeix).*

*Però clar, aquestes eines infernals (els mòbils) que diria algú, que són super bones però moltes coses, fent-les servint malament, poden ser realment molt complicades, doncs ara han posat un **repte important a la gestió dels conflictes perquè s’involucra molta gent.** Ràpidament el conflicte que és entre dos, no sé si tothom està implicat però el que si que és evident, és que ho sap tothom. I com que ho sap tothom, el fet de tenir la voluntat de resoldre-ho, segons com, es veu dificultat. Si tu ara dius, “te, fer mediació”, et pots trobar amb algú que pel WhatsApp et digui: quin pal. En lloc de posar-te dura, et rendeixes. I com que estàs en un aparador, en el fons ho dificulta una mica.*

*Jo no crec que sigui impossible, a més, **existeix la Mediació online.** Fixeu-vos que la Mediació s’adapta als nous temps, també per les persones que estan en extrems del món i tenen molts conflictes es pot fer mediació online. Si, també hi ha Mediació comercial online, el que tu compres a l’estranger si després hi ha coses que resulta que*

*no van bé i tens un conflicte i no tens manera de gestionar-lo, pots demanar ajuda als mediadors online. I en algunes autonomies hi ha, a través del Departament d'Ensenyament, la Mediació online.*

*Ens hem d'anar adaptant als nous conflictes. En aquests moments és molt interessant altres estratègies que s'assemblen a la Mediació, o millor dit, que la mediació forma part d'aquestes estratègies que se'n diuen **Pràctiques Restauratives**. Les practiques restauratives es basen en reparar el dany. El dany que tu has fet, i les relacions. Per això, **la Mediació és un tipus de practica restaurativa**. Estaria com en el mig. Hi ha pràctiques de més senzilles a més complexes. La mediació és una estratègia en la que hi ha dues persones i un mediador o dos, normalment dos, però les parts en conflicte són dos: les que parlen. Però gairebé mai són dos, gairebé sempre ets tu, i tu i les teves amigues, i les amigues de l'altra o els familiars de cadascuna. Llavors les practiques restauratives el que fan és fer com una mena de mediació en les que intervenen més gent. I tu dius: Jo vull que vingui el meu pare, el meu germà i la meva cosina. I tu vols que vinguin les teves dues amigues de tota la vida i la professora d'anglès perquè és la que estava a classe quan va passar el conflicte entre vosaltres. És com una mena de situació en la que es fa mediació però que es convida a participar no només als que han tingut el problema sinó també els que es veu afectats pel problema. Perquè si tu tens un problema amb ella, això esquitxa a molta gent i a més n'hi ha gent que ho fa més gran. Ara hi ha el plantejament de que a més la Mediació, es puguin fer altres estratègies que permetin donar resposta a conflictes que són més amplis entre dues persones, que hi ha més gent implicada. I aquí estem, intentant veure com ho portem això a les escoles, que seria interessant.”*

**9. Penses que és fàcil solucionar un conflicte que s'ha donat per la difusió d'una foto o un comentari ofensiu a les xarxes socials on tothom ho pot veure?**

*“Jo la veritat és que crec que la única cosa que canvia, que és molt important, és el mitjà. És a dir: si jo et dic a tu un insult, queda entre tu i jo i quatre més que ens senten. Si aquest insult ho poso a Facebook, l'ampliació d'aquest insult arriba...si és una foto, per més que jo la despenji ja no saps en mans de qui està aquella foto. Però jo penso que hi ha com competències bàsiques de les persones que s'han de tenir quan et relaciones presencialment i quan et relaciones virtualment. Vull dir, s'ha de ser respectuós i el respecte ha de ser entre les persones quan parlem així i entre les persones encara que hi hagi una pantalla al davant. **I que aleshores penso que el que hem de treballar és que els joves/adolescents tinguin aquestes capacitats***

**estiguin on estiguin.** Si estàs assentat al banc de la plaça, doncs allà i si resulta que estàs assentat a casa teva i estàs parlant amb una persona a tres mil kilòmetres de distància a través d'un cable o a través d'un satèl·lit, doncs que també existeixin aquestes competències. Jo crec que això és el que hem de treballar molt, si tenim aquestes competències serà fàcil mediar, però clar, hem de partir d'unes competències mínimes. Si tu no tens la capacitat empàtica, tampoc la tindràs en persona segurament, però almenys encara amb algú que diu: aquesta persona ni m'importa, ni la conec, perquè una de les coses que passa d'Internet sobretot, quan n'hi ha ciber-assetjament, és que tu no veus com l'altre pateix i per això l'ataques encara més. En un cas d'assetjament si tu piques i te sang al nas...arriba un moment que aquella sanguinada et fa parar. Si tu no fas més que insultar, penjar fotos desagradables que malmetre, com que no la veus patir...qui et para? Si no et pares tu mateix. Per això us dic que el que hem de treballar és que a l'Institut, i si pot ser a la primària, els nens preguin consciència d'aquestes coses. Que a Internet no som especials. Som especials de la vida, de les dues. Si ets respectuós ho has de ser sempre, en un costat o en un altre. **Empàtic pensant en els altres ho has de ser sempre, tenir un diàleg acurat i no dir bestieses en persona i a traves de la xarxa.**

Jo crec que l'important és ser bona persona. Per això és important que a l'Institut a més de català, matemàtiques i anglès treballeu totes aquestes competències que fa que la gent sigui bona gent.”

Li fem un comentari: “Jo crec que els nens de primària van una mica ràpid i que s’hauria de treballar abans d’arribar a l’Institut”. I l’Àngels va dir:

“Tot s’accelera, és veritat. Abans us deia que la Mediació sobretot es fa a secundària, però com tot està anant molt ràpid. Jo recordo que quan el meu fill em va demanar el mòbil, es quan surt de l’escola i se’n va a l’Institut...i gairebé el 99% de la classe ho tenia. Ho justificàvem dient que era per anar a primer de l’ESO. Generem necessitats en els nens de primària quan en realitat els nens de primària no...”

El que sí que és cert, és que com això ha baixat al cicle superior de primària, totes aquestes estratègies de les que us parlo també s’haurien de portar a primària. N’hi ha escoles que ja estan fent coses, inclús la Mediació. He estat en alguna escola que els nens de cinquè i sisè ja es formen com a mediadors. Clar que es resolen mediacions de tercer i quart, com us podeu imaginar, sempre és d’uns més grans a uns més petits. No posarem a uns nens d’onze anys a mediar un conflicte de quart de la ESO. Però sí que poden resoldre cosetes o ajudar a resoldre cosetes de companys una mica més petits. O estar alerta, és a dir, estar al pati i vigilar que passa i que no passa, informar.

*Poden ser ajudants de mediació, detectar conflictes i si els poden gestionar doncs perfecte i sinó que vagin a buscar un tutor/a o a un mediador/a més gran. Això és una cosa que ja es comença a fer sobretot en escoles que tenen primària i ESO, és més fàcil. Però en algunes escoles públiques també. S'estan fent coses interessants.”*

#### **10. A dia d'avui, segueixes exercint com a mediadora o et dediques a altres coses?**

*“Ara faig de formadora perquè ara no estic a l'Institut. Com que ara treballo aquí al Departament, jo no vaig a treballar a l'Institut. Dedico totes les meves hores a treballar aquí, i llavors el que faig és formar a mediadors/ores, però formant escoles, és a dir, vaig a l'escola i tenim un grup de professors i alumnes i fem vint hores de formació i aleshores quan jo me' n vaig ells fan el seu servei i jo de tant en tant vaig a veure com van, de supervisió. Això en aquests moments ho estic fent a altres instituts de secundària i en una escola primària.*

*Però ara no tinc conflictes entre nens, ara només faig simulacions, clar perquè no pots fer casos reals perquè són confidencials. Llavors quan jo vull mostrar alguna cosa als alumnes el que haig de fer és un roll-playing. Tu tens un paper, tu tens un altre, jo tinc un altre paper i **escenifiquem la tècnica del replanteig**. Llavors els altres observen i aprenen. Jo que sé, doncs aquí la Fer s'ha posat molt “farruca” i ha començat molt forta i no deixava parlar, i aquí l'hauries d'haver parat. Una mica és anar practicant i després es posa diferent, ara vosaltres feu una mediació i jo sóc la que passa. Ara em dedico a formar.”*

La Encarna va dir:

*“A nosaltres, com a treball de camp, ens hauria agradat fer això de la tècnica del replanteig, el que passa és que per manca de temps i actors disposats a ser el seu paper, no hem pogut arribar a posar en marxa aquesta tècnica”.*

I l'Àngels ens va dir:

*“Ja sé el que és un treball de recerca com a mare. Però vosaltres heu fet alguna cosa als instituts?”*

L'Encarna diu:

*“Al nostre institut fa anys va haver-hi però ja no es formen els alumnes”.*

L'Àngels:

*“Perquè deu ser d'aquests instituts que cauen, dels primers. Esparreguera va ser dels primers, però llavors pugen, pugen, pugen, i acaben baixant. Ara necessitarien animar-se novament i això implica una optativa perquè clar, els alumnes s'han de formar a traves d'una optativa.*

*N'hi ha llocs que es fa extraescolar, jo ara estic amb els meus alumnes. Vaig a l'Institut Montcada i Reixac i anem els dilluns de dos quarts de quatre a dos quarts de sis, i venen els alumnes i els professors, i això és fora de l'horari. Voluntari, ve qui vol. Venen vint alumnes. Vull dir que no està malament. Jo crec que d'allà sortirà un bon equip. I a altres centres també n'hi ha l'extraescolar, després si el centre aposta fort llavors si que es pot fer dins d'una optativa, perquè sempre tinguis el relleu, perquè sinó és una mica més complicat trobar cada any voluntaris per fer-ho fora d'horari. Però si es vol, es pot.”*

#### **11. Quins creus que han sigut els teus èxits més importants dins d'aquest camp?**

*“Jo crec que el que més m'agrada de tot això de la Mediació han sigut dues coses. Una exercir com a mediatora. Quan després d'un procés que té la seva dificultat allò funciona, i no perquè sigui un èxit per mi, sinó perquè jo penso que és un èxit per ells. Això ho tinc claríssim.*

*I l'altre que ha estat realment gratificant, que m'ha generat molt de benestar i això es pot considerar èxit o no, ha sigut quan en algun d'aquests grups d'alumnes que faig formació l'equip directiu demana que vingui algú com castigat. Perquè ha muntat algun conflicte i diuen: Segur que no serà mediatador, però escoltar-te li anirà bé i aleshores jo dic: Doncs que vingui. I ha resultat ser un excel·lent mediatador. Vull dir que hem tingut sorpreses. Sorpreses d'alumnes, nois i noies, que a classe tenen el paper o de “xulo”, de “pallasete” o “el que la lia” i fora d'aquell context amb un altre grup d'alumnes diferent, que són els seus companys d'institut però que l'agrupament és diferent. Que a més a més estàs amb professors, és una dinàmica en la que tu pots participar, tu parles, tu ets el protagonista. Perquè en les sessions aquestes, l'alumne té molt de protagonisme. Doncs tu pots dir el que penses i la gent no se'n riu de tu. Ni esperen que facis el pallaso, sinó que t'escolten i el Jonathan, el Roger...allà tothom és important. Jo penso que a tothom li ha anat bé personalment, no m'hi ha ningú que no li vagi bé però alguns han estat tresors. Allò que han vingut allà de que m'han enviat i han sortit super contents, Doncs tots han estat super contents. Ells, nosaltres, l'equip directiu i la família. Clar perquè hi ha coses que són exitoses, i aleshores treus aquesta personeta que està aquí i no hi ha manera de que deixi de liar-la perquè que esperen els seus amics...? Que creïn problemes. Perquè clar és una manera de ser protagonista i l'has de posar en un context en que allò de liar-la sigui protagonista en positiu i li dones l'oportunitat i l'agafa. I això és molt gratificant, molt, de veritat.”*

## **12. Alguna vegada has estat involucrada a un conflicte personal i l'has resolt a través de la Mediació?**

*“Sí, sí, he tingut algun conflicte que he volgut fer mediació i l'altra part no ha volgut i aleshores m'he hagut d'aguantar perquè clar com que això és voluntari.*

*I he anat a Mediació amb un alumne. Vam tenir un conflicte i es va enfadar molt. Jo no acabava d'entendre que li havia fet que fos tan greu, però sembla ser que sí. I vam fer la Mediació i ho vam arreglar. Vull dir que jo no he tingut problemes per fer mediacions i n'hi ha professors que s'estimen no fer-les. Però clar ho teníem una bona relació o no la teníem i em semblava que era important tenir una bona relació i es basava en parlar a soles o amb algú que ens ajudés. No volia que parléssim a soles, l'alumna estava tan enfadada amb mi que es va negar, “mai més et tornaré a dirigir la paraula”. N'hi ha moments vitals en els que dius coses que no vols dir, i a través d'una persona mediadora va ser molt fàcil. Era justificar-se en el que fèiem formalment i que anar a mediació va ser fantàstic.*

*I fora de l'àmbit de l'escola no he hagut d'anar a mediació. Però si tingués un conflicte amb algú jo proposaria la Mediació. Perquè clar, jo no sóc infal·lible, hi ha moments en els que puc necessitar l'ajuda d'algú per resoldre coses o gestionar-les com a mínim. Si cal treballar una mica per estar bé, doncs, ben invertida està la feina no?*

*És absolutament necessari veure les coses des de fora perquè a vegades et posicions molt i no veus ni la visió de l'altre persona. Quan jo et dic que aquesta noia es va enfadar molt i jo no acabava d'entendre que era tan greu...doncs no era ben bé el que havia dit o el que jo havia fet, sinó el moment com ella ho havia rebut. Perquè hi ha moments en el que un pot i tu des de l'altre banda tampoc ho entens perquè a més a més cop de porta i se'n va i surts i dius tal, però que passa? Jo també m'enfado perquè et munten una escena que no es pot entendre però si es soluciona doncs fantàstic.”*

Aquí va finalitzar la nostra entrevista. Li vam agrair la seva col·laboració, la seva amabilitat i la seva manera de rebre'ns, ja que l'Àngels Grado és una persona molt propera i ens va acollir molt bé. Ella ens va dir que ens enviaria una missatge per poder inscriure'ns en un concurs per la gent que fa treballs sobre la Mediació i estava disposada a enviar-nos tota la informació que volguéssim i que calgués per elaborar el nostre treball de recerca.

## 8. BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

- *Revista EDUCAT. Revista de Psicopedagogia*. Núm. 2- octubre, novembre i desembre 2009.
- *Revista PERSPECTIVA ESCOLAR 340. Aprender a conviure, resoldre conflictes*. Desembre 2009. Publicació de Rosa Sensat.
- MARIA MUNNÉ, PILAR MAC-GRAGH (2006). *Els 10 principis de la cultura de la mediació*. 1ª ed. Editorial Graó. ISBN: 8478274375
- POMPEU CASANOVAS, JAUME MAGRE, Mª ELENA LAUROBA (2010). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. 1ª ed. Editorial: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. ISBN: 978-84-393-8560-8
- GERNIKA GOGORATUZ (2015, 20 de gener). *Centre d'Investigació per la Pau* [en línia]. [Bizkaia: Fundació Gernika Gogoratuz]. [Consultada: 15 març 2015]. Disponible a Internet: <http://www.gernikagogoratuz.org>
- Revista digital de la associació CONVIVES. *Bienestar docente y convivencia*. Núm. 4. Madrid, setembre 2013.
- UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA (2015, 4 de març). *Escola de Cultura de Pau* [en línia]. [Bellaterra: Mòdul de Recerca A]. [Consultada: 17 de juliol 2015]. Disponible a Internet: <http://www.escolapau.uab.cat>
- Revista digital de la associació CONVIVES. *Bienestar docente y convivencia*. Núm. 11. Madrid, setembre 2015.
- *Para todos la 2- Replanteo* [enregistrament vídeo] (2011). Madrid: Radio Televisión Española. Disponible a Internet: <http://www.rtve.es/alacarta>
- CONVIVES (2015, 14 de juny). *Convives: asociación que trabaja la convivencia en positivo* [en línia]. [Madrid]. [Consultada: 12 d'agost 2015]. Disponible a Internet: <http://www.convivenciaenlaescuela.es>

- GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT (Setembre 2012). Projecte de Convivència i Èxit Educatiu. 1<sup>a</sup> edició. Editorial: Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.