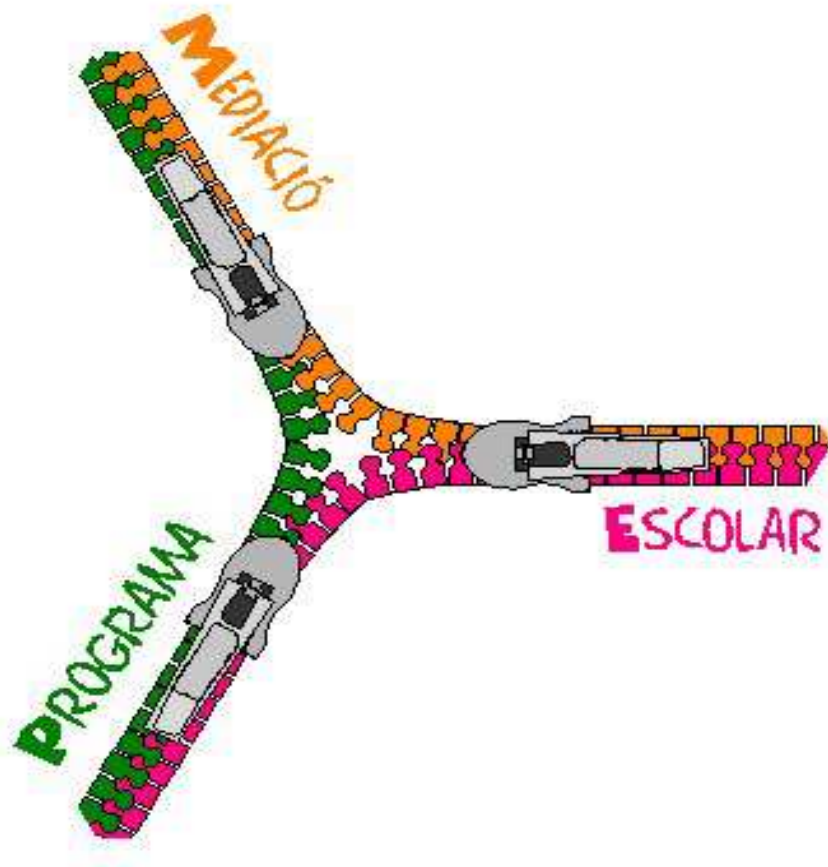


Quadern de treball



Projecte de convivència: Mediació Escolar. Educació secundària

Curs _____

Nom del centre:

INDEX

Formació F1: conflicte i mediació

1. Dinàmica de presentació: <i>Coneixem-nos!</i>	6
2. Dinàmica de sensibilització: <i>Parlem dels conflictes</i>	6
3. El conflicte	7
3.1. Les actituds davant del conflicte	8
<i>El llapis</i>	8
<i>Els ases</i>	10
3.2. Dinàmica del conflicte	12
3.3. Anàlisi del conflicte	13
4. La mediació	14
4.1. Els passos del procés de mediació	15
4.2. La persona mediadora: <i>Qualitats de la persona mediadora</i>	21
Material de suport: Característiques de la persona mediadora	22

Formació F2: Comunicació afectiva i efectiva

1. Dinàmica de sensibilització: <i>Com ens comuniquem?</i>	24
Material de suport: Elements distorsionadors de la comunicació	25
2. Habilitats de comunicació	25
2.1. Llenguatge no verbal	25
2.2. Conducta assertiva: <i>Pràctica d'assertivitat</i>	26
2.3. Escolta activa	29
<i>Pràctica d'escolta activa</i>	31
<i>Trios</i>	32
2.4. Ser curiosos amb el llenguatge: <i>Identifiquem els pensaments negatius i positivitzem-los!</i>	34
2.5. Interès per les altres persones	37
3. Dramatització 1: <i>Una qüestió de pilotes</i>	38

Formació F3: Emocions i presa de decisions

1. Dinàmica de sensibilització: <i>Emocions entre tots</i>	42
2. Sentiments i emocions: <i>Elements positius</i>	42
3. La intel·ligència intrapersonal i la interpersonal	44
4. Presa de decisions	45
4.1. Pensem alternatives	45
4.2. Prendre una decisió: <i>El treball de naturals</i>	46
5. La mediació	48

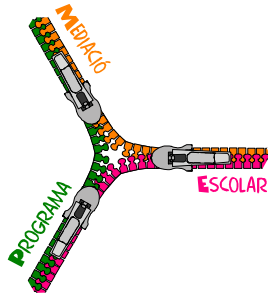
5.1. Fem memòria: <i>Quins són els passos del procés de mediació?</i>	48
5.2. Registre trobada de mediació.....	49
6. Dramatització 2: <i>Ets un egoïsta!</i>	53

Formació F4: Altres eines de gestió positiva dels conflictes

1. Dinàmica de sensibilització: <i>Taxi, Taxi!</i>	56
2. Convivència, aprenentatge cooperatiu i participació activa.....	57
3. Altres eines per a la gestió positiva dels conflictes:.....	57
3.1 La negociació: <i>Pràctica de la negociació cooperativa</i>	57
3.2 L'arbitratge: <i>Pràctica de l'arbitratge</i>	61
3.3 Diferències entre la negociació, l'arbitratge i la mediació: <i>Taula comparativa</i> . 62	
4. La mediació	64
4.1. Fem memòria: <i>Quins són els passos del procés de mediació?</i>	64
5. Dramatització 3: <i>Exàmens sorpresa</i>	66
Material de suport: Fitxa de seguiment.....	69
Material de suport: Fitxa per a l'observador/a	71

Formació F5: Servei de Mediació

1. Dinàmica de sensibilització: <i>La història del meu nom</i>	76
2. Un exemple de Servei de mediació	76
3. Organització i difusió del Servei de mediació.....	77
Material de suport: Tasques del coordinador/a.....	78
Material de suport: Guió per a la confecció del PME del centre.....	79
4. Distribució de les tasques	80



Formació F1

Conflicte i mediació

Comencem!

1. Dinàmica de presentació:

Coneixem-nos!

2. Dinàmica de sensibilització:

Parlem dels conflictes

Treballem...

3. El conflicte

3.1. Actituds davant el conflicte:

El llapis i Els ases

3.2. Dinàmica del conflicte

3.3. Anàlisi del conflicte

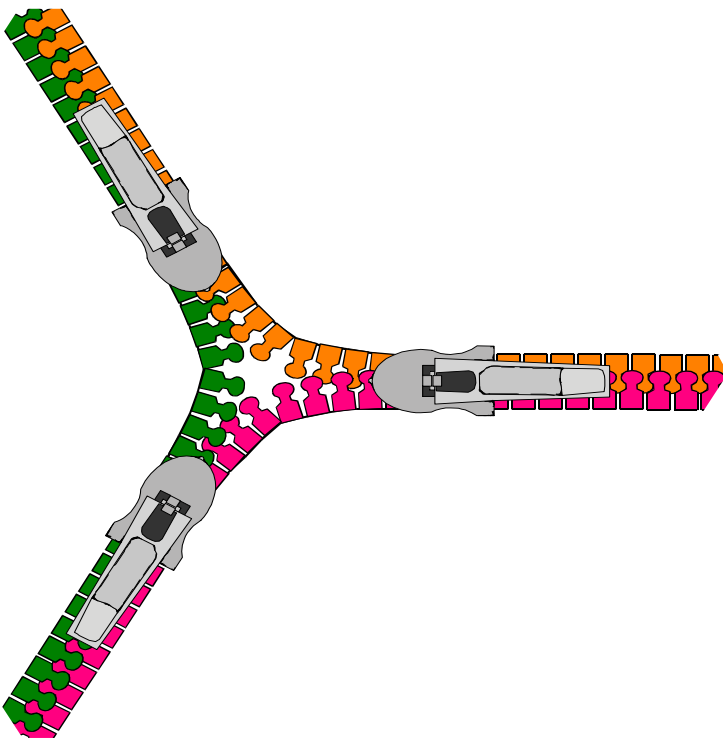
4. La mediació

4.1. Els passos del procés de mediació

4.2. La persona mediadora:

Qualitats de la persona mediadora

MdS: Característiques de la persona mediadora



COMENCEM!

1. Dinàmica de presentació: *Coneixem-nos!*

Coneixem-nos!

Els participants ens asseiem fent un cercle. Cada persona s'ha de presentar: Qui sóc? Per què estic fent el curs? Què n'espero? Què no? I acaba explicant el que millor sap fer. És molt important insistir que la frase comenci: EL QUE MILLOR SÉ FER ÉS... Valorem com sovint ens costa identificar allò que sabem fer bé i ho relacionem amb l'autoconeixement i l'autoestima. Compartim expectatives i valorem com ens hem sentit.

Podeu prendre notes en aquest espai.

2. Dinàmica de sensibilització: *Parlem dels conflictes*

Parlem dels conflictes

Situem les persones del grup al centre de l'aula i pronunciem una frase (Activitat de la [caixa de mediació](#): "[Més o menys d'acord](#)"). Per exemple: «els conflictes s'han d'evitar». A continuació, demanem als participants que se situïn a l'esquerra de la classe si estan d'acord amb l'enunciat, i a la dreta si no hi estan d'acord. En un primer moment, les persones han de decidir-se per una postura extrema, blanc o negre. Seguidament, es passa un objecte que fa la funció de micro (un bolígraf, una pilota, un estoig) alternativament a una banda i l'altra per escoltar els arguments dels alumnes, començant per la banda minoritària.

En un segon moment, després d'escoltar unes quantes opinions, es pregunta si algú vol matisar la seva posició i moure's de lloc. Ara l'espai no s'ha de veure

com una decisió entre dos blocs d'opinió sinó com un baròmetre que gradua les múltiples opinions.

TREBALLEM...

3. El conflicte

Definim el **CONFLICTE** com «**aquella situació de disputa o divergència en què hi ha o es percep una contraposició d'interessos o necessitats entre dues o més parts**».

Cal entendre que el conflicte és consubstancial a les relacions humanes. De la mateixa interacció entre persones sovint surten discrepàncies perquè tenim interessos o necessitats diferents; a més, el conflicte és ineludible i, per molt que vulguem tancar els ulls o mirem d'evitar-lo, un cop iniciat, continua la seva dinàmica.

Per què veiem el conflicte com a negatiu?

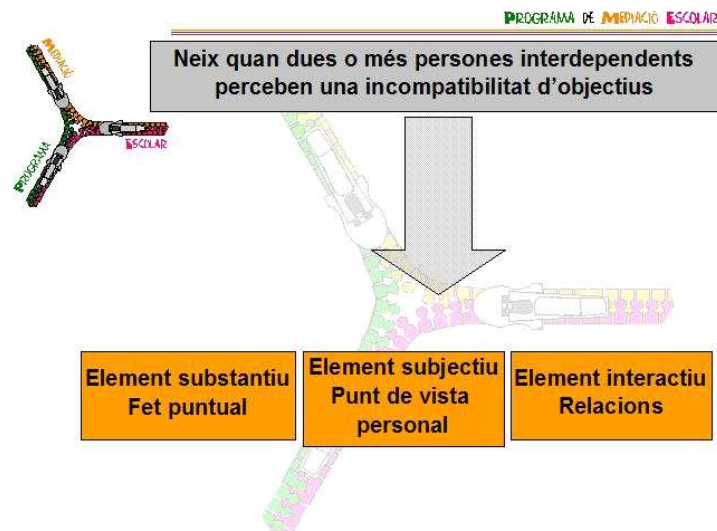
- Perquè identifiquem el conflicte amb la forma en què habitualment hem vist que es resol: amb la violència.
- Perquè tenim una gran resistència al canvi i sabem que entrar en conflicte significa cremar moltes energies i passar per una situació no gaire agradable.
- Perquè la majoria de les persones sentim que no hem estat educades per encarar els conflictes de forma positiva i que ens falten eines i recursos.

Per què un conflicte és potencialment positiu?

- Perquè, tot i que comporta posicionaments diferents i, per tant, disputes i conflictes, considerem la diversitat i la diferència un valor positiu i d'enriquiment mutu.
- Perquè considerem que només entrant en conflicte amb les estructures injustes o les persones que les mantenen es podrà millorar la societat. El conflicte pot ser una palanca de transformació social.
- El conflicte també pot ser una oportunitat d'aprendre. Si el conflicte és connatural a les relacions humanes, serà fonamental aprendre a intervenir-hi.

El repte principal és com aprendre a afrontar i resoldre els conflictes de manera constructiva i no violenta.

Diapositiva 1



EL CONFLICTE POT SER CONSIDERAT DES DE DIFERENTS DIMENSIONS:

DIMENSIÓ OBJECTIVA: es tracta d'un fet puntual

DIMENSIÓ SUBJECTIVA: té diverses "lectures", s'han de tenir en compte els punts de vista de les parts en conflicte

DIMENSIÓ INTERACTIVA: es poden veure afectades les relacions interpersonals

3.1. Les actituds davant del conflicte

El llapis

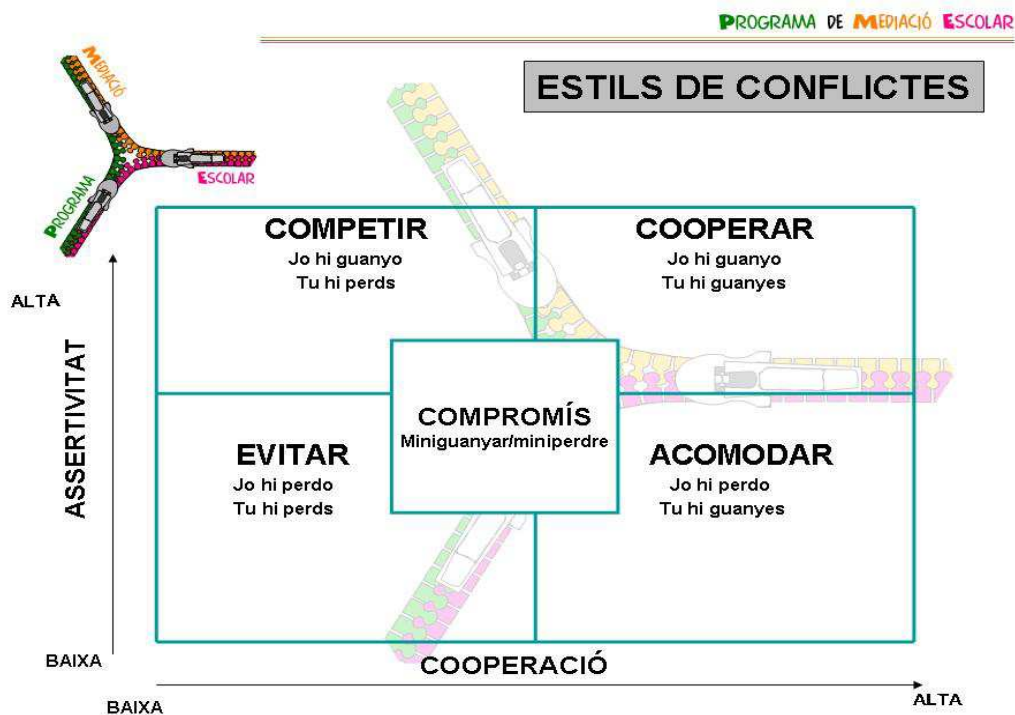
Ens organitzem per parelles. Demanem que cadascú pensi quin dibuix vol fer. Donem a cada parella un foli i un llapis. Sense dir-se res i agafant tots dos alhora el llapis, cada membre de la parella ha de fer el dibuix que ha pensat.

En acabar, preguntem a cadascun d'ells:

- Què volies dibuixar?
- Què has dibuixat?
- Què creus que ha passat?

I, per acabar, preguntem als dos: en quina de les actituds de la **Diapositiva 2** us situaríeu?

Diapositiva 2 **Quines són les actituds que podem prendre davant d'un conflicte?**



a) **La competició (guanyo/perds):** ens trobem en una situació en la qual aconseguir el que jo vull —fer valer els meus objectius— és el més important, no m'importa que per a això hagi de passar per sobre de qui sigui. La relació amb l'altra part en conflicte no em preocupa.

En el terreny pedagògic, busquem l'eliminació de l'altra part a través de l'exclusió, la discriminació, el menyspreu o l'expulsió.

b) **L'acomodació (perdo/guanyes):** per tal de no confrontar-me amb l'altra part, ni plantejo ni faig valer els meus objectius, i deixo a l'altra part que faci la seva. Sovint confonem el respecte, la bona educació, amb no fer valer els nostres interessos perquè això pot provocar tensió o malestar. Així, anem aguantant-nos fins que ja estem farts i aleshores o bé ens destruïm o bé destruïm l'altra part.

c) **L'evasió (perdo/perds):** ni els objectius ni la relació en surten ben parats. Quan ens evadim no afrontem els conflictes i amaguem el cap sota l'ala, sigui per por d'afrontar un problema complicat o per pensar que es resoldrà per si

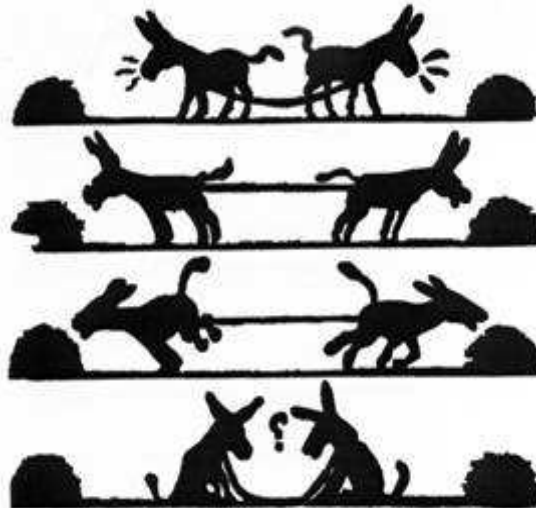
sol. Però, com ja hem apuntat, els conflictes tenen la seva pròpia dinàmica i, una vegada iniciada, no s'atura per si sola.

d) **La cooperació (guanyo/guanyes):** en aquest model, aconseguir els propis objectius és molt important, però també ho és la relació amb les persones amb qui tenim el conflicte. La cooperació intenta que tant el fi com els mitjans siguin coherents i busca solucions en què tots hi guanyem. Cal indicar que cooperar no és acomodar-se i que, per tant, no podem renunciar al que ens és fonamental.

e) **El compromís (negociació):** arribar a la cooperació plena és molt difícil; per això, plantejem un cinquè model en el qual es tracta que totes les parts guanyin en el que és fonamental, ja que no poden arribar a una sortida al 100 % satisfactòria. Tot i que algunes persones els confonen, cal deixar ben clar que la negociació no és una variant del model cooperatiu.

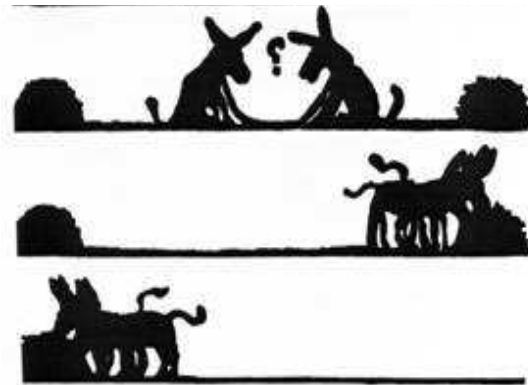
Els ases

Observa el dibuix dels ases¹:



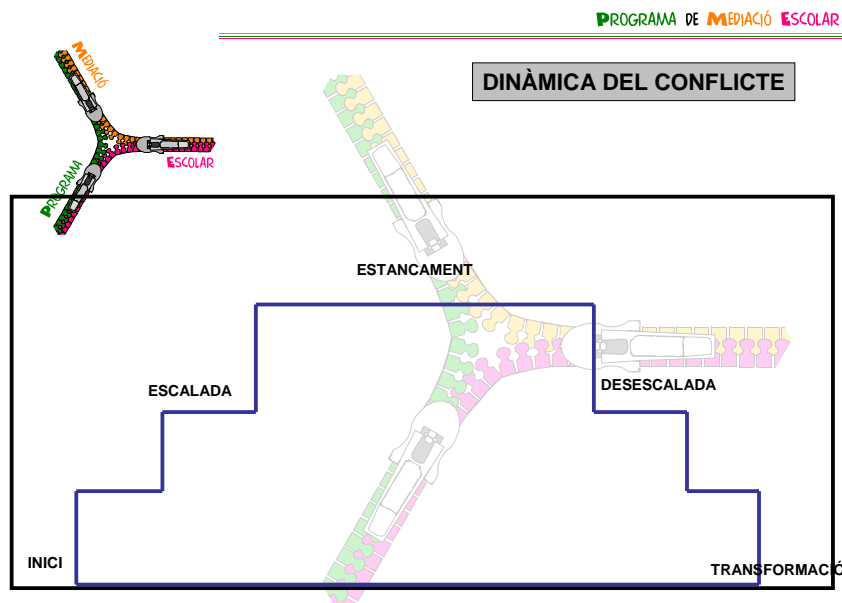
¹ Aquest dibuix portava inicialment la llegenda "Si les nacions tinguessin el seny dels ases". El va publicar el moviment americà contra la guerra "No Foreign War Crusade" el 1937 per simbolitzar la resolució cooperativa dels conflictes.

Què hi veieu? Què pot passar?



Aquest dibuix ens serveix per recordar la definició de **conflicte**. És important veure que en un conflicte hi ha diverses parts que hi participen i que totes les parts poden aportar solucions. L'enfocament cooperatiu permet definir el problema en comú –compartir punts de vista, identificar interessos- i facilita trobar una solució compartida i acceptada per les parts.

3.2. Dinàmica del conflicte. Diapositiva 3



On situaries cadascuna de les escenes del dibuix dels ases?

Els conflictes són processos dinàmics que presenten trets comuns en qualsevol context (familiar, escolar, laboral, internacional,...):

- a) Inici:** Un motiu de desacord que es tradueix en antagonisme envers l'altra persona. Es confon l'altre amb el problema.

- b) Escalada:** Quan les persones no han après a gestionar els conflictes, entren en una dinàmica ascendent que genera assentiments negatius cap a l'altre fins que es produeix l'esclat.

- c) Estancament:** Després de l'esclat les dues parts tenen una sentiment alteratiu i de fracàs. Voldrien trobar una solució, però no són capaces de comunicar-se amb l'altra en un sentiu positiu. És el moment per proposar una mediació.

- d) Desescalada:** Si les dues parts estan disposades a parlar del conflicte i col·laborar per arribar a un acord. Passen de ser "tu i jo tenim un conflicte"

a “nosaltres volem trobar un acord que doni resposta a les nostres necessitats individuals i comuns”.

- e) Transformació:** El procés de mediació possibilita que les dues parts puguin arribar a un acord cooperatiu en què han après a cedir una part dels seus interessos.

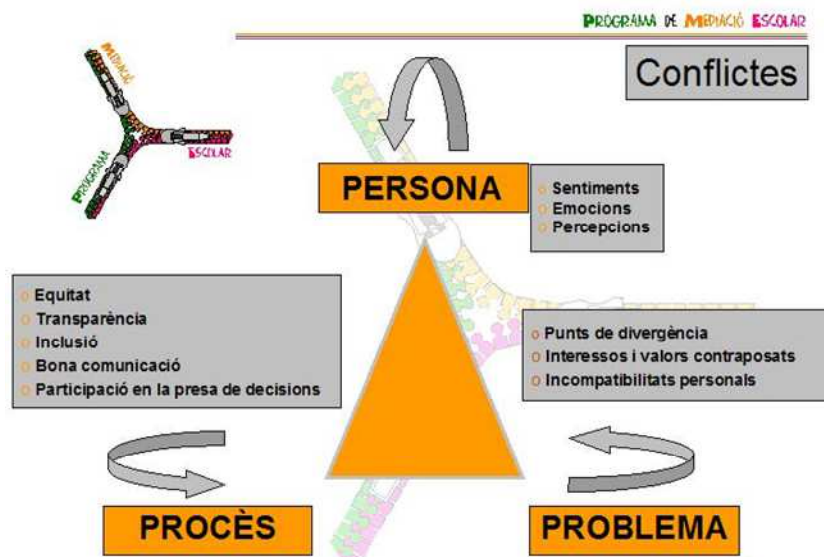
3.3. Anàlisi del conflicte.

A l'hora d'analitzar un conflicte cal tenir en compte tres elements:

- 1. La persona:** Per tal d'analitzar l'element personal present en tot conflicte hem de tenir en compte: els **sentiments i les emocions**, les **necessitats**, les **percepcions** del conflicte i la capacitat de **posar-se en el lloc de l'altre (l'empatia)**.
- 2. El procés** tracta de la manera que es prenen les decisions i de com se senten les persones. Serà necessari: esbrinar com s'ha **desenvolupat** el conflicte, cercar les dinàmiques de **comunicació**, manifestar els **sentiments**, comprendre les diferències de **poder** i desenvolupar un **procés equitatiu**.
- 3. El problema:** Per tal d'esbrinar els veritables interessos i necessitats caldrà: clarificar els **interessos** que les separen, posar de manifest les **necessitats** d'ambdues parts, establir **criteris cooperatius** i identificar els **valors comuns**.

És important tenir en compte tots els elements i **separar clarament els fets de la persona** en el sentit que la persona **no és** sinó que **fa**. Si prenem consciència el punt de partida és diferent, hi ha més possibilitats de trobar solucions.

Diapositiva 4



4. La mediació

- Què entenem per mediació?

La MEDIACIÓ escolar és una trobada en què la persona medidora actua per a què els protagonistes del conflicte puguin buscar conjuntament una solució. La mediació té com a **característiques principals: la voluntarietat, la confidencialitat i la llibertat en la presa de decisions.**

- Què és un servei de mediació i com s'accedeix a ell?

El servei de mediació es posa en funcionament per la necessitat de resoldre els conflictes de forma pacífica i per ajudar, així, a mantenir un bon clima de convivència i treball en el centre.

Inicialment, un nombre reduït de persones (màxim 30) participen a la formació i planifiquen com funcionarà, a la pràctica, el servei de mediació al propi centre.

L'accés a aquest servei es realitza de forma voluntària o, també, pot ser suggerit per una tercera persona que sap del conflicte i creu que aquesta opció pot ajudar als protagonistes a posar-se d'acord. En alguns casos, fins i tot podria resultar convenient recomanar una primera trobada medidora com a intent per prevenir un conflicte més greu.

No tots els conflictes són mediables, això significa que si una de les persones necessita ajut terapèutic o el conflicte constitueix delictes (agressions, assetjaments, robatoris,...) s'ha de comunicar a la direcció del centre que valorarà altres vies per tractar-lo com correspon.

4.1. Els passos del procés de mediació.



1. Conscienciació

Tinc un problema. Com el puc afrontar?



2. Opció per la mediació

Trobem-nos.

Les persones en conflicte es troben cara a cara en presència d'una persona mediadora, o parella comediadora, que crea les condicions per al diàleg (mediació formal).

En aquest pas cal:

- Donar a conèixer la identitat dels protagonistes i del mediador.
- Explicar les normes bàsiques de funcionament:
 - Atedir-se al torn de paraules.
 - Ser respectuosos amb els altres.
 - Guardar la confidencialitat del que es parla en la trobada.
 - Estar disposats a obrir el diàleg.
 - Cooperar per arribar a una entesa.

L'element més important d'aquesta fase és, sens dubte, la generació de confiança envers la persona mediadora i el procés.

En ocasions, cal parlar amb les persones per separat amb l'objectiu de donar-los a conèixer de quina manera la mediació pot contribuir a millorar aquella situació amb què no se senten a gust.

Un cop s'han consensuat les normes cal preguntar explícitament a cada participant si hi està d'acord i creu que pot complir-les.



3. Exploració de la situació

Parlem-ne.

En aquest punt el mediador escolta les dues parts en conflicte amb empatia i intenta comprendre els seus sentiments i punts de vista. La persona

mediadora pot fer preguntes obertes mentre escolta per tal d'aclarir com es troba cadascú davant del conflicte. Els protagonistes encara no es comuniquen entre si.

Cal animar els participants que s'expressin lliurement, tenint cura de no prendre partit per cap dels presents i evitant emetre judicis sobre allò que es diu, tampoc ha de donar solucions. Únicament ha de fer que les persones se sentin escoltades parafrasejant, reformulant, resumint, fent preguntes obertes...



4. Definició conjunta de la situació

Què tenim entre mans?

Entre tots perfilarem la situació i valorarem quins aspectes en volem modificar.

La persona mediadora en tot moment s'ha de mostrar conciliadora i treballar per reparar malentesos. Es formulen preguntes, es demana que cada persona parli com si fos l'altra i s'aprofiten les expressions de reconeixement mutu. En aquesta fase cal que s'arribi al consens sobre quins són els punts principals del conflicte.



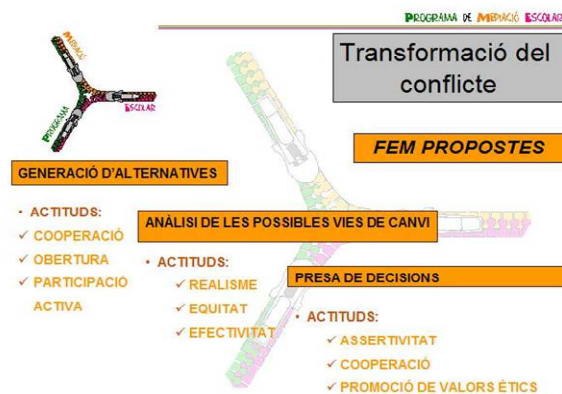
5. Transformació del conflicte

Fem propostes.

En aquesta fase s'han de buscar alternatives per resoldre el conflicte.

A l'hora de fer propostes procedim de la manera següent:

- Crear alternatives (pluja d'idees).
- No fer judicis, ni discutir les alternatives.
- Reduir el llistat de propostes.
- Contemplar les possibles combinacions entre les propostes.
- Analitzar-ne les seves conseqüències i viabilitat.



6. Acord. Posem-nos d'acord per continuar junts.

Els protagonistes acorden per consens les actuacions necessàries que faran variar en positiu les relacions entre ells, bé perquè s'han aclarit els malentesos, bé perquè s'estableixen compromisos de cara al futur, o perquè s'acorden mesures reparadores.

La persona mediadora vetlla per tal de:

- Planificar com portarem endavant els acords presos.
- Concretar actuacions i calendari (inclosa la trobada de revisió d'acords).
- Assegurar-nos que el conflicte està ben resolt per part de tots.
- Fer una encaixada de mans amb cada persona que ha participat o una demostració de reconeixement mutu pel treball realitzat.

L'acord ha de ser equitatiu, senzill de dur a la pràctica i concret, de manera que les actuacions futures quedin ben clares.

Considerem important conservar una breu memòria escrita de cada trobada: es pot dur un diari de mediació, complimentar un breu formulari, redactar un acord, etc. Aquest material, tot i que ha de respectar la intimitat dels participants en la trobada, resulta imprescindible a l'hora de valorar l'actuació de la persona o persones mediadores en les sessions de treball amb el coordinador del programa.



7. Seguiment

Viure i conviure en pau.

Ningú no obliga els participants a posar en pràctica l'acord pres.

És el fet d'haver-se posat d'acord per pròpia iniciativa que el fa efectiu.

En ocasions s'estableix un període de prova en què es duen a la pràctica els compromisos adquirits.

Encara que el procés de mediació acostuma a seguir les fases anteriors, podria passar, per exemple, que ja en la fase de transformació del conflicte (5), algun dels participants fes referència a algun aspecte de la situació no explorat (3). Lògicament procediríem a tractar el punt en qüestió per tal d'incloure'l a l'agenda de treball.



4.2. La persona mediadora: Qualitats de la persona mediadora

<i>Qualitats de la persona mediadora</i>

Feu un grup de quatre persones. Un cop ja hem explicat en què consisteix la mediació i quin és el rol del mediador/a, penseu en tres o quatre qualitats que ha de reunir la persona mediadora.

Qualitats de la persona mediadora
- - - -

Passats cinc minuts, les poseu en comú i afegireu les que van sortint

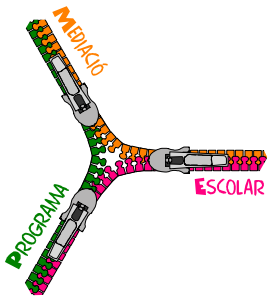
Qualitats de la persona mediadora (posada en comú)
- - - - - - - - - - - - - - -

En darrer lloc treballareu la fitxa: “Característiques de la persona medidora” (pàgina següent). Després llegiu-la uns moments, comenteu-la lliurement amb el grup.

Material de suport: Característiques de la persona medidora

Cada context, cada conflicte i cada persona són diferents, per això hi ha diversitat de qualitats personals i d'experiències que ajuden a ser un bon medidor o medidora. Amb tot, certes característiques i habilitats resulten especialment valuoses a l'hora de mediar en un conflicte:

- Ser una persona creïble i de confiança
- Saber escoltar amb atenció
- Creure en la capacitat de les persones que té al davant
- Acollir i sentir-se còmode amb les manifestacions emotives
- No témer la confrontació de pensaments, sentiments, demandes...
- Valorar el conflicte com una oportunitat de canvi i de creixement personal
- Demostrar interès per transformar constructivament el conflicte
- Mostrar empatia sense posar-se a favor o en contra de ningú
- No jutjar, ni aconsellar, ni imposar solucions
- Tenir paciència
- Ser bon comunicador/a
- Mantenir un discurs conciliador
- Ser imaginatiu i treballar amb la ment oberta
- Transmetre seguretat i rigor en el procés de treball
- Crear un entorn de respecte, honestat, confidencialitat, amabilitat, atenció, seriositat, calma i amistat
- Tenir poca necessitat de reconeixement personal



Formació F2

Comunicació afectiva i efectiva:

Comencem!

1. Dinàmica de sensibilització:

Com ens comuniquem?

MdS: Elements distorsionadors

Treballem...

2. Habilitats de comunicació:

2.1. Llenguatge no verbal

2.2. Conducta assertiva: *Pràctica d'assertivitat*

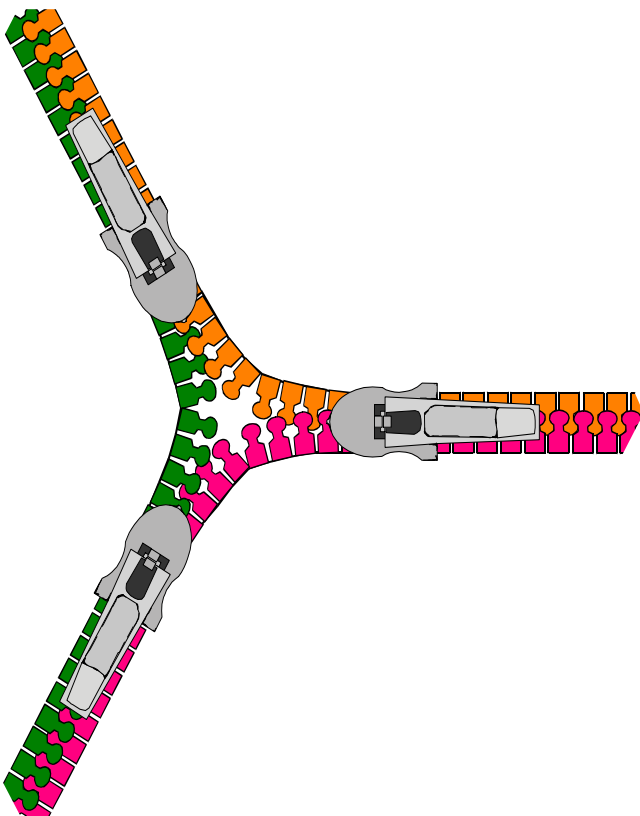
2.3. Escolta activa: *Pràctica d'escolta activa i Trios*

2.4. Ser curiosos amb el llenguatge: *Identifiquem els pensaments negatius i positivitzem-los*

2.5. Interès per les altres persones

Role-playing

3. Dramatització 1: *Una qüestió de pilotes*



COMENCEM!

1. Dinàmica de sensibilització: *Com ens comuniquem?*

Com ens comuniquem?

Formeu parelles per conversar. Decidiu quina de les dues persones començarà a parlar i quina escoltarà. La que parli estarà d'esquenes a la persona que dinamitza la formació (**Cartells**). La que escolti ha de poder veure les indicacions que anirà donant-li el formador. Després es canviaran el rols. Així, descobrirem una sèrie d'elements distorsionadors de la comunicació.

Podeu prendre notes en aquest espai.

Material de suport: Elements distorsionadors de la comunicació

Es tracta d'expressions que normalment apareixen en les converses i que afecten negativament la comunicació, distorsionant-la o fins i tot inhibint-la. Aquests en són alguns:

- **Aconsellar:** “hauries de canviar...”, “si jo fos tu no hi aniria...”, “seria millor si t'ho prenguessis d'una altra manera”...
- **Burlar-se'n:** “ets un fideu”, “amb aquest nas podries apagar espelmes”...
- **Canviar de tema:** “avui sí que fa bon dia”, “has vist les notícies?”, “ja és l'hora de marxar”...
- **Criticar:** “sempre fas el mateix...”, “no en sabràs mai...”, “deixa-ho estar, no te'n sortiràs” ...
- **Insultar:** “algú que fa això és un impresentable...”, “mira que ets bleda, només et podia passar a tu”...
- **Interrompre:** “perdona que et talli...”, ara que hi penso...”, “ a mi també em va passar una cosa semblant”...
- **Jutjar:** “Tens raó...”, “no tens raó...”, “és raonable...”, “és incorrecte”...
- **Treure importància:** “això no és res comparat amb el que em va passar a mi...”, “encara podria ser pitjor...”, “no n'hi ha per tant”...

TREBALLEM...

2. Habilitats de comunicació

Els futurs mediadors/es han de potenciar les seves habilitats de comunicació per ajudar els protagonistes del conflicte a explicar-se i comprendre's millor.

Entre les eines per establir una comunicació rica i efectiva destaquen:

2.1. Llenguatge no verbal

El llenguatge oral i visual de la persona medidora ha de ser acollidor i transmetre serenitat. És important parar atenció al llenguatge no verbal dels participants en la mediació perquè proporciona molta informació sobre el seu estat d'ànim, la seva disponibilitat a cooperar, el rebuig a certes propostes, la incomoditat o l'interès pel procés...

2.2. Conducta assertiva: Pràctica d'assertivitat

És aquella que implica l'expressió directa dels propis sentiments, necessitats, drets i opinions, sense amenaçar ni faltar al respecte als altres i als seus drets. Podem ser assertius utilitzant:

2.2.1 Un llenguatge positiu

Consisteix a dir el que pensem i desitgem sense necessitat d'usar un vocabulari ofensiu, provocatiu o acusatori.

“Ets un lladre! / “No m’has tornat els diners que et vaig deixar!”

“Ets un porc! / “Has embrutat la taula i te n’has anat sense netejar-la!”

2.2.2 Les autoafirmacions:

Són missatges en primera persona que fan sentir a l'altre com vivim una situació determinada.

“Jo sento... quan... perquè... i necessitaria/voldria...”

2.2.3 La tècnica del disc ratllat:

Consisteix a repetir una i altra vegada el que volem amb calma i seguretat.

“No, gràcies, però no.”

2.2.4 La interrogació negativa:

És una pregunta que retorna la conversa cap a l'altra persona sense criticar-la ni posar-se a la defensiva.

“Estàs sempre “empollant”! / Quin mal hi ha en estudiar?”

“Aquesta samarreta no és de marca / Què hi ha de dolent en la roba que no és de marca?”

2.2.5 El banc de boira:

Per tal d'evitar entrar en un joc de provocacions podem escoltar atentament i admetre l'opinió i les apreciacions de l'altra persona, encara que no les compartim.

“Fas mala cara. / Sí, és possible.”

“Has espatllat la reunió. / Tens raó, la reunió no ha anat bé.”

2.2.6 L'assertió negativa:

És una via que mostra que podem assumir els nostres errors sense devaluar-nos.

“No arribes puntual. / És cert, no arribo puntual.”

“No has fet la feina. / No, no l'he feta.”

Pràctica d'assertivitat

En parelles o petits grups caldrà que completeu la fitxa següent:

SITUACIONS	LLENGUATGE POSITIU	AUTO-AFIRMACIONS	DISC RATLLAT	INTERROGACIÓ NEGATIVA	BANC DE BOIRA	ASSERCIÓ NEGATIVA
<p>El teu pare sap que les bledes són les verdures que menys t'agraden. Avui, que estaves content perquè has tret molt bona nota en un examen, ha preparat bledes per sopar "No penso menjar-me les bledes".</p>						
<p>La teva amiga et va prometre que dissabte anirieu al cinema, però ara t'ha trucat demanant-te que l'acompanyis a comprar uns pantalons: "Sempre fem el que ella vol!"</p>						

2.3. Escolta activa

Un altre concepte que ens permet una bona comunicació és l'escolta activa. Entenem per escolta activa animar l'altre que parli i esforçar-se per comprendre respectuosament el que diu. Ens ajudarà a escoltar activament:

2.3.1 Mostrar empatia

És la capacitat de posar-se en la pell de l'altra persona mirant de comprendre-la, sense necessitat de jutjar-la, criticar-la o donar-li la raó. Els mediadors i mediadores mostren empatia envers les dues persones que tenen el conflicte per tal que se sentin còmodes i lliures per explicar com els afecta la situació. Mostrem empatia amb el llenguatge no verbal (mirada, expressió facial, contacte físic...) i amb el llenguatge verbal (repetint l'acabament d'algunes frases, emprant expressions com "ah", "mm..." sense contingut).

2.3.2 Parafrasejar:

Fer de mirall, per tal que qui parla sàpiga que l'escoltem atentament i alhora senti les seves pròpies paraules.

"Així el que dius és..." "Si ho he entès bé..." "Estàs dient que..." "Així que tu opines que..."

2.3.3 Clarificar:

Fer preguntes obertes per animar a les persones a seguir parlant i reunir, així, més informació. La intenció del mediador és comprendre el punt de vista de qui parla.

"Em podries dir més sobre...?" "Què va passar llavors...?" "Com et vas sentir quan...?"

2.3.4 Resumir:

Recollir les principals idees i sentiments de la narració, hem de preguntar sempre si ho hem entès correctament: "és així?"

"Des del meu punt de vista, tenim dos temes sobre els quals us interessaria parlar..." "Bé, crec que ara ja tenim una idea més clara..."

2.3.5 Reformular:

S'introdueix un petit canvi o un nou punt de vista en la història en un intent d'obrir-la a d'altres lectures.

“Veig que a tots dos us disgusta/ no us agrada/ voldríeu...”

2.3.6 Preguntes circulars:

Són preguntes que ajuden a imaginar, a veure el conflicte globalment, a avançar o retrocedir en el temps.

“Si fossis ell, com creus que respondries a...” “Què podria passar si segueixen els insults...?”

Pràctica d'escolta activa

En parelles o petits grups caldrà que completeu la fitxa següent:

SITUACIONS	MOSTRAR INTERÈS	PARAFRASEJAR	CLARIFICAR	SINTETITZAR	REFORMULAR	PREGUNTES CIRCULARS
El tutor troba un vidre trencat quan arriba a classe. Tu arribes amb la teva pilota i te la pren tot dient que després en parlareu. Tu penses: “Quin tio més pesat, no penso fes res a la classe: és un plom.”						
Avui vols sortir amb els teus amics. Has estudiat una mica perquè la teva mare ho veiés. Quan quedes amb els teus amics, la teva mare et demana que et quedis amb el teu germà petit: “N'estic farta de la meva mare i del meu germanet.”						

Trios

Objectiu: Practicar les tècniques d'escolta activa.

Instruccions: Els participants s'agrupen en trios. Un membre del trio explica un succés, que li ha passat o bé coneix, amb una forta càrrega emocional. L'altre membre escolta activament utilitzant les tècniques explicades. El tercer membre observa i pren notes de les diferents intervencions.

Guió:

Per a la persona que observava:			
Quines tècniques d'escolta activa han sortit?			
Mostrar interès			
Postura		Distància física	
Expressió facial		Volum i entonació de veu	
Mirada		Assentiment i interjeccions.	
Gestos		Torns de paraula	
Aclarir			
Parafrasejar			
Mostrar sintonia emocional (empatia)			
Resumir			
Què ha fet la persona que escoltava per millorar la comunicació?			
Quins aspectes creus que es podrien millorar?			

Per a la persona que parlava:
Com t'has sentit?
Quines intervencions t'han ajudat?
Quines t'han resultat més difícils?

Per a la persona que escoltava:
Com t'has sentit?
Què t'ha resultat més fàcil?
I més difícil?
Quines tècniques necessites practicar més?

2.4. Ser curosos amb el llenguatge: *Identifiquem els pensaments negatius i positivitzem-los!*

Ser curosos amb el llenguatge facilita que els altres entenguin millor allò que volem dir i evita que els missatges s'interpretin de maneres molt diverses, que puguin conduir a malentesos que generin un conflicte o bé, si el conflicte ja existeix, facilitin la seva escalada.

Per això és tant important evitar o minimitzar les imprecisions en la comunicació i parar atenció en els pensaments deformats o negatius que la dificulten:

- **Els etiquetats absoluts.** S'etiqueta amb algun contingut de veritat, però es generalitzen una o dues qualitats negatives: “sóc un fracàs total”, “sóc completament inútil”, perquè avui s'ha deixat les claus.
- **La hipergeneralització.** Extreure conclusions generalitzades a partir d'un sol fet o sense tenir suficients dades: “tot em surt malament”; “mai seré capaç d'aconseguir-ho” (mai, sempre, tot, cap, ningú...).
- **El filtratge negatiu.** Centrar-se en un detall negatiu excloent la resta. Com que no es té en compte el context, els pensaments negatius prenen dimensions exagerades: “no hi ha res de bo a la meua vida” (perquè s'ha deixat les claus de casa); “no es pot comptar amb ningú” (perquè ha discutit amb un amic).
- **L'autoacusació o l'autoatribució.** Assumir la culpa de coses alienes o que no depenen d'un mateix (disculpa continua): “aquest grup no funciona per culpa meua” (pensa la tutora del grup); “el meu fill està trist perquè no estic prou per ell” (sense preguntar-li què li passa).
- **La polarització.** Insistència en les eleccions dicotòmiques; es té tendència a percebre d'una manera extremista, ignorant els termes mitjans. Pensament de tot o res, perfecte o fracassat: “estic fatal, només he tret un 6 a l'examen” (perquè normalment treu notes altes); “si no el faig servir correctament del tot m'estimo més no utilitzar-lo” (un programa informàtic).

- **La personalització.** Tendència a relacionar alguna cosa de l'ambient amb un mateix, creure que els altres sempre parlen d'un mateix negativament. La persona pensa que el que diuen o fan els altres és una forma de reacció envers ella: “segur que m'estan criticant”; “segur que tot ho diuen per mi”.
- **L'error de l'endeví negatiu.** Consisteix a emetre judicis sense coneixement o informació suficients. La persona endevina el que els altres senten respecte a ella: “segur que actua així perquè està gelosa”; “diu això perquè es pensa que no som capaços de fer-ho”.
- **El raonament emocional.** No diferenciar el que sembla del que és. Totes les coses han de ser vertaderes perquè se senten com a vertaderes: “em sento malament amb ell, això ha de ser perquè realment és millor que jo, sinó no estaria així”; “avui no estic massa bé, segur que la classe m'anirà fatal”.
- **El deure.** Plantejar-se contínuament “hauria de” sense ajustar les expectatives a la realitat: “ho hauria d'haver fet”; “hauria d'haver-hi anat ahir”.

<i>Identifiquem els pensaments negatius i positivitzem-los!</i>		
	Element negatiu	Positivització
L'Enric és un alumne de 3er d'ESO que té un examen de matemàtiques. Està força angoixat perquè pensa que suspendrà.		
Un pare pateix depressió perquè se sent responsable que el seu fill sigui un drogoaddicte, tot i que l'ha educat tan bé com ha pogut.		

Identifiquem els pensaments negatius i positivitzem-los!		
	Element negatiu	Positivització
Una professora ha explicat dos acudits en una reunió i després, amoïnada pensa que hauria d'haver estat més prudent.		
L'Ernest pensa que és un desastre perquè s'ha tornat a oblidar de trucar.		
Un estudiant acostumat a treure molt bones notes treu un 5 en una matèria i pensa que ha fracassat.		
El Lluís va a una festa i en arribar ja pensa que tothom està parlant d'ell.		
La tutora no vol tornar a sortir d'excursió perquè el Daniel s'ha comportat malament, encara que la resta del grup ha estat genial.		
La professora d'anglès pensa que l'Oriol segur que suspendrà.		
L'Anna no ha desat bé un arxiu i quan li demana el coordinador pensa que ell creurà que és una incompetent.		
Un pare ha oblidat venir a la reunió de tutoria i la tutora pensa que no té interès.		

2.5. Interès per les altres persones

La millor manera de comunicar-se amb les altres persones és la sinceritat, l'honestedat i l'interès real per allò que ens diuen.

L'interès per les persones el podem mostrar:

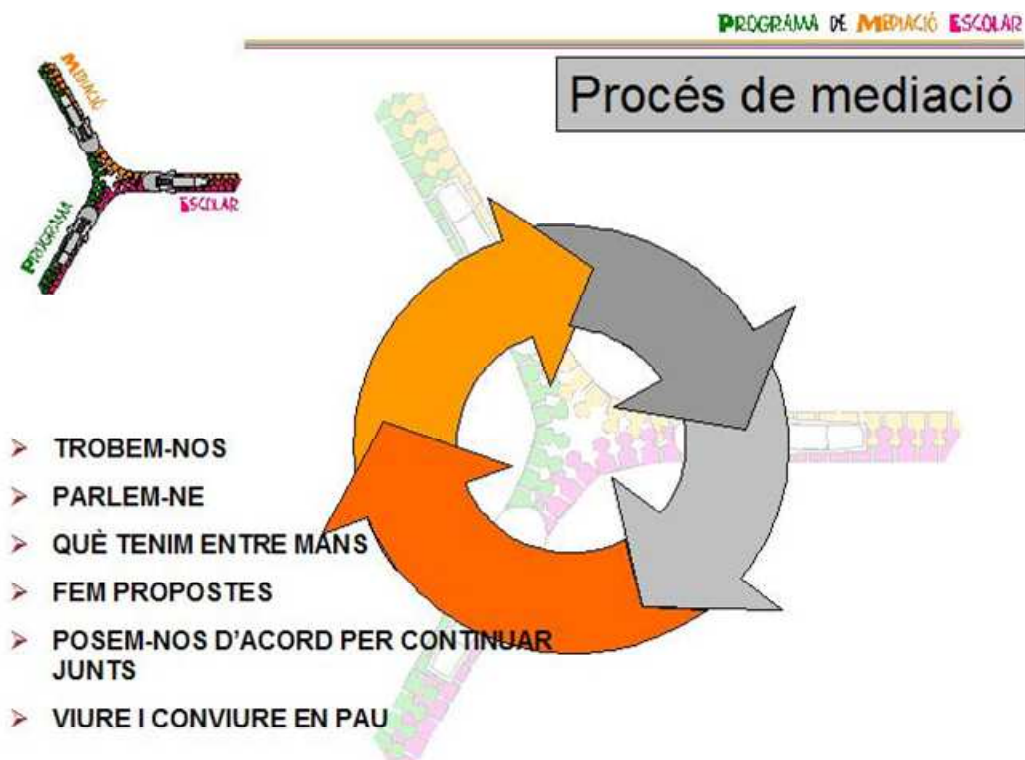
- Dedicant temps a escoltar activament
- Facilitant l'expressió dels sentiments i mostrant-nos empàtics
- Aprofundint en les percepcions que les persones tenen d'una mateixa situació
- Oferint el nostre suport real amb sinceritat i discreció, és a dir, sense atacar l'autoestima dels altres

ROLE PLAYING

Formeu grups de quatre persones, procurant que cada grup estigui compost per alumnes, professors, famílies i PAS.

Repartiu-vos els rols de la primera dramatització "Una qüestió de pilotes": dos mediadors/es i dos protagonistes. Cadascú es posarà en la pell del seu personatge i intentarà representar el conflicte.

Treballau sempre amb el "Guió per mediar un conflicte" al davant.



3. Dramatització 1: Una qüestió de pilotes

Plantejament de la situació

La direcció del centre SEGLE XXII deixa material per jugar a l'hora del pati. Quan un alumne demana en préstec una pilota a consergeria ha de deixar a canvi el seu carnet de l'institut, com a garantia que la pilota tornarà en bon estat i no es perdrà.

Avui el conserge ha sortit un moment. El Raül, un noi de 2n d'ESO que acostuma a anar sovint a buscar la pilota, no ha volgut esperar i l'ha agafat sense permís. En finalitzar el pati, en Raül ha tornat la pilota i s'ha produït un enfrontament amb el conserge amb insults i amenaces.

Elements per a l'anàlisi del conflicte

Sobre **els protagonistes** del conflicte:

- a) Paco (el conserge)
- b) Raül (noi de segon d'ESO)

Quin és el punt de vista de cadascú (percepcions)?

Com se sent cada persona en aquesta situació?

Quines relacions personals hi ha entre elles?

Sobre **el procés** conflictiu (origen, escalada, estancament, desescalada):

Com ha aparegut el conflicte? Hi ha algun fet desencadenant?

Com es comuniquen els afectats entre ells?

S'ha intentat alguna solució?

S'hi han anat afegint agreujants?

Tots els participants estan en igualtat de condicions?

Es vol treballar conjuntament sobre el conflicte?

Es vol eliminar alguna de les parts implicades?

Sobre **el problema**:

Què vol cada persona?

Quin interès/necessitat hi ha al darrera de cada demanda?

Com definiríem el problema conjuntament?

Hi ha valors comuns?

PACO

La feina de conserge d'institut no sempre és agraïda. El professorat és exigent en les tasques que t'encomana i els encàrrecs del secretari sempre són urgents.

A més, també has de respondre a les demandes dels alumnes, que sovint no comprenen que estic al servei de tota la comunitat escolar, i no volen esperar. Entren a consergeria sense fer cas del cartell que diu ben clar que està prohibida l'entrada a l'alumnat.

Avui a l'hora d'esbarjo, he hagut d'anar a correus i un alumne (que ve sovint a demanar la pilota) l'ha agafada sense permís i, el que és pitjor, quan l'ha tornada i l'he avisat que no havia seguit les normes, ell s'ha enutjat, ha xutat la pilota ben lluny i m'ha dit: "Si és teva, ves-la a buscar".

No és la primera vegada que es produeix un enfrontament d'aquest tipus, així que o es busca un altre sistema o jo no vull fer-me responsable de les pilotes.

RAÛL

No és la primera vegada que arribo a consergeria i no trobo el conserge. Altres vegades, vaig a demanar-li la pilota, però no me la pot donar perquè està fent una altra cosa. Llavors m'espero i, quan al final me la dona, gairebé ja s'ha acabat l'hora del pati i ens quedem sense jugar! O sigui que avui no he volgut esperar-me i l'he agafada sense permís.

Al final del pati l'he anat tornar i el conserge m'ha repetit què haig de fer, en teoria, si vull la pilota. M'ha advertit que havia de seguir les normes, que si no ho feia no me la deixaria. Jo m'he enfadat, perquè jo sempre m'espero, però si faig les coses "bé" em quedo sense jugar perquè ell o no està o està ocupat! M'he enrabiat tant que he xutat la pilota cap a l'altra banda del passadís i no sé ni què li he dit.

Si per culpa seva ens quedem sense pilota, no ens quedarem de braços plegats!!

- **Practicar l'empatia**

Preneu consciència del vostre llenguatge corporal i intenteu mostrar empatia envers ambdós protagonistes del conflicte.

- **Practicar l'assertivitat**

Durant la mediació haureu de recordar a les persones que protagonitzen el conflicte que procurin parlar en primera persona evitant mots ofensius o desqualificacions: **jo, quan...** (descriure la situació), **em sento...** (descriure com afecta) i **voldria...** (exposar les demandes).

- **Identifiqueu els interessos i elaboreu una agenda de treball**

Mireu de descobrir els interessos que hi ha darrera les demandes (posicions) de cada persona.

Descobrir interessos:

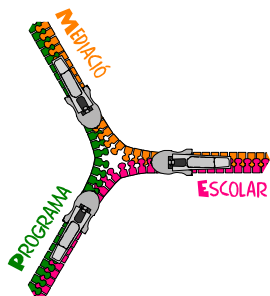
Fixeu-vos en l'exemple següent. La tutora assigna els llocs a l'alumnat. L'Anna ha de seure amb la Carla i davant d'aquesta situació l'Anna diu:

"No vull seure amb tu" (**posició**). Això pot significar que:

- Vull seure amb la meva amiga íntima (interès)
- Vull seure més endarrere, tan endavant no puc xerrar sense que el professor m'avisí (interès)
- Vull seure amb algú que no em distregui (interès)
- Vull seure a prop de la porta per sortir puntual i no perdre el bus (interès)

Com es veu, cada **interès** condueix a una solució potencial diferent:

- No és una qüestió de rebuig personal, sinó la preferència per una altra persona. Un cop aclarit aquest punt, potser no hi haurà cap inconvenient en el canvi.
- La solució podria ser seure totes dues més endarrere.
- La solució seria comprometre's a estar atenta i acceptar el canvi de companya.
- La solució seria buscar dos llocs prop de la porta i acceptar el canvi de bon grat.



Formació F3

Emocions i presa de decisions

COMENCEM!

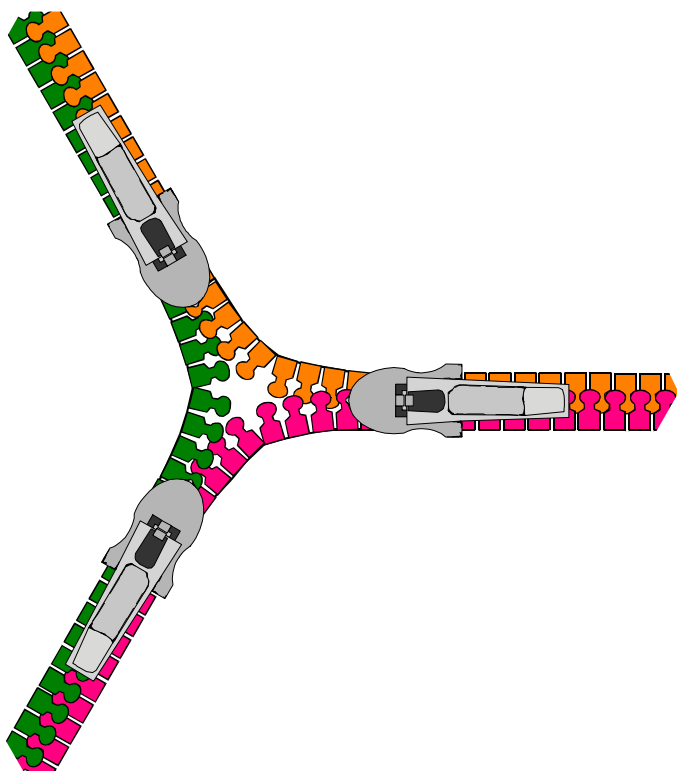
1. Dinàmica de sensibilització:
Emocions entre tots

TREBALLEM

2. Sentiments i emocions:
Elements positius
3. Les intel·ligències intrapersonal i interpersonal
4. Presa de decisions
 - 4.1. Pensem alternatives
 - 4.2. Prendre una decisió: *El treball de naturals*
5. La mediació
 - 5.1. Fem memòria: *quins són els passos del procés de mediació?*
 - 5.2. Registre de trobada de mediació

ROLE PLAYING

6. Dramatització 2: *Ets un egoista!*



COMENCEM!

1. Dinàmica de sensibilització: *Emocions entre tots*

Emocions entre tots ([Instruccions](#) i [materials](#))

(Activitat [Caixa de les emocions](#))

Fem grups de quatre persones. Donem a cada grup sis targetes amb sis emocions. Una persona de l'equip agafa una targeta amb una emoció i comença per dibuixar-hi les celles. Passa la cara al company que hi dibuixa els ulls. Passa el dibuix al seu company/a que hi dibuixa la boca. Passa el dibuix a un quart company/a que el mira i fa el darrer retoc si s'escau. Entre tots hem de fer les sis emocions tenint en compte que els membres de l'equip han de canviar les parts de la cara que els toca dibuixar.

TREBALLEM

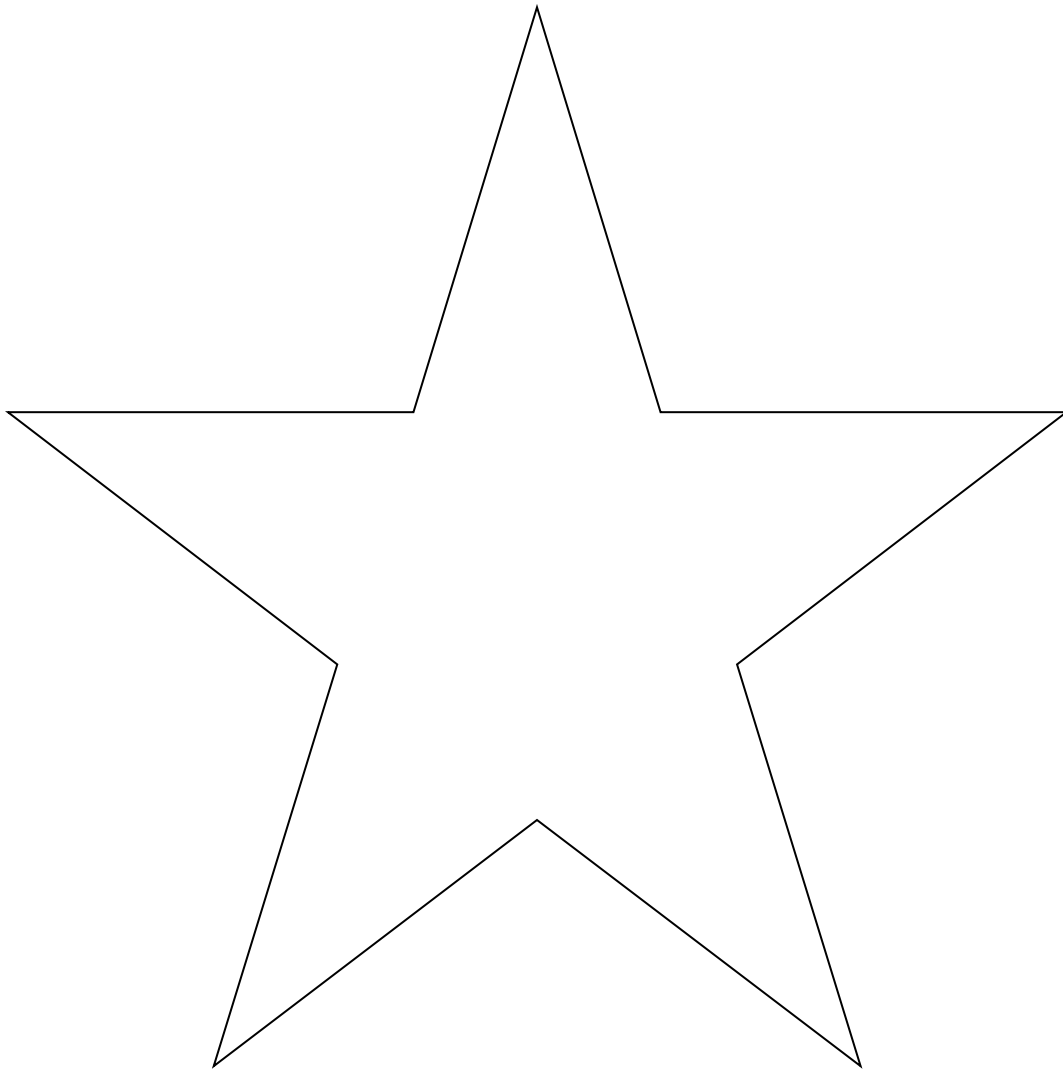
2. Sentiments i emocions: *Elements positius*

Conèixer, comprendre i valorar els propis **sentiments i emocions** és essencial per aprendre a acceptar, afrontar i transformar els conflictes que formen part de la nostra vida. Les emocions són presents en tots els conflictes, d'entrada ens adverteixen que hi ha quelcom que no funciona com nosaltres voldríem i ens motiven a buscar la manera de canviar-ho. També ens ajuden a anticipar possibles efectes de la nostra conducta i avaluar-ne els resultats. No obstant, les emocions també poden dificultar la nostra capacitat de pensar, de planificar i d'afrontar objectius. Ningú més que nosaltres té la capacitat i la responsabilitat d'autoregular la pròpia conducta. Mantenir la calma en situacions de conflicte augmenta la capacitat de pensar amb flexibilitat i de ser creatius a l'hora de planificar els canvis que desitgem.

El procés de mediació no se centra només en el problema sinó que també es preocupa per les persones que el co-construeixen. En aquest sentit, permet plantejar solucions creatives, a la mida dels protagonistes, que els contemplin com a éssers humans integrals, sense ignorar els seus sentiments. Els mediadors escolten i legitimen els sentiments dels protagonistes en el conflicte com a via de **passar del “jo” i “tu” al “nosaltres”**.

Elements positius

Agrupeu-vos de cinc en cinc i poseu vos en cercle. Al mig de l'estrella que teniu en el quadern escriviu el vostre nom. A continuació, passeu el quadern al company de la dreta, de manera que tothom rebrà una estrella que no serà seva. Escriviu quelcom **positiu** de la persona a qui pertany l'estrella. Continueu passant els quaderns al company de la dreta fins que torni l'estrella ja emplenada al seu propietari.



3. La intel·ligència intrapersonal i la interpersonal

La intel·ligència és la capacitat de relacionar coneixements que tots tenim per a resoldre un determinat problema o situació. Segons la teoria de les intel·ligències múltiples de Howard Gardner, podem diferenciar fins a nou tipus d'intel·ligències.

Als mediadors ens interessa treballar, especialment:

- Intel·ligència Intrapersonal:

És la nostra consciència. Entendre allò que fem i valorar les nostres pròpies accions. És la capacitat d'entendre's a un mateix i controlar-se.

- La intel·ligència Interpersonal:

És la capacitat d'entendre els altres i relacionar-nos. Inclou la sensibilitat a les expressions de veu, la gesticulació i les postures dels altres i la nostra capacitat per respondre-hi. També comprèn les habilitats per percebre les emocions dels altres i per establir i mantenir relacions amb els altres. Ens permet, doncs, ser capaços de posar-nos en el lloc de l'altre i relacionar-nos millor.

Els mediadors, a més de conèixer, comprendre i valorar les pròpies emocions i sentiments, han d'incidir en l'**acceptació i legitimació dels sentiments i emocions dels protagonistes del conflicte**.

També és important que sàpiguen estar atents a les oportunitats que els protagonistes posen sobre la taula per reconstruir i millorar les seves relacions (reconeixement dels valors i qualitats que en algun moment ha mostrat la persona amb qui ara no hi ha entesa).

A vegades aquesta és la **part més essencial de la tasca del mediador**, ja que permet a les persones aprendre i sortir enfortides del seu pas pel servei de mediació. Recordem que l'objectiu primordial del servei de mediació és contribuir que les persones gestionin els seus conflictes.

Podeu prendre notes en aquest espai.

4. Presa de decisions

Decidir és escollir la que creiem que és la millor opció d'entre diferents possibilitats. I això no és fàcil, sobretot tenint en compte que sovint no podem valorar si realment la nostra decisió ha estat encertada o no fins que no la posem en pràctica.

Tot i que pensar més no sigui una garantia de prendre la decisió més encertada, haver generat moltes possibilitats i alternatives i valorar-ne les conseqüències ens pot ajudar a prendre una bona decisió, la que té més valor. Per això és molt important utilitzar el nostre pensament creatiu.

El **pensament creatiu** és, doncs, un recurs valuós en la presa de decisions i en la gestió positiva dels conflictes. No es tracta de demostrar la veracitat d'uns arguments, sinó inventar i innovar per trencar esquemes i superar limitacions. La **pluja d'idees** és una de les tècniques més utilitzades. Consisteix en formular el major nombre possible de propostes, suggeriments, alternatives, en el mínim de temps i sense avaluar-les ni censurar-les, esforçant-se, això sí, que siguin innovadores i diverses. Segurament moltes de les possibles solucions seran descartades quan es valorin les conseqüències i la possibilitat de dur-les a terme. Tanmateix, haurem aconseguit ampliar la mirada i la possibilitat d'arribar a acords atès que no hi ha una única solució.

4.1. Pensem alternatives

Exemple: has trencat un vidre amb la pilota sense voler. Tothom ha vist com t'enrabiaves quan al teu equip li han fet un gol i has xutat amb tota la teva força sense preocupar-te de cap a on anava la pilota. No vols que els pares s'assabentin del que ha passat i voldries trobar-hi una altra solució.

- Què es pot fer?
 - Negar-ho tot, dir que algú t'ha clavat una empenta per darrera i s'ha desviat la pilota.
 - Parlar amb els de l'equip i recollir diners per pagar el vidre.
 - Avançar-te a l'avís i anar a parlar amb el tutor/a.
 - Començar a recollir els vidres perquè ningú no es faci mal.
 - Vigilar la bústia de casa i treure la carta d'avís.

Exemple: la Raquel era una bona alumna, però ara s'està jugant les matemàtiques perquè no presenta mai la feina, ni estudia. Això passa des de que s'asseu al costat d'en Pau.

- Què es pot fer?
 - Preguntar-li a què es deu el canvi.
 - Separar-la d'en Pau.
 - Castigar-la sense pati.
 - Cridar els pares perquè hi intervinguin.
 - Deixar-la estar, és la seva vida.
 - Proposar-li que demani ajuda a un company que té bons resultats acadèmics.

Com més originals i variades siguin les idees, millor. No s'han de jutjar ni valorar.

4.2. Prendre una decisió: *El treball de naturals*



Quins factors tindrem en compte a l'hora de prendre una decisió?

Has de discutir aquestes situacions en grups de quatre i cal arribar a un consens i justificar la decisió en un temps màxim de 10 minuts

Quins inconvenients creieu que pot tenir la vostra decisió?

El treball de naturals

Tres companys t'han demanat de fer el treball de naturals amb ells:

- a) Rafi: sempre fas els treballs amb ell, és molt bon company.
- b) Ruth: és molt simpàtica i t'agrada molt, és llesta.
- c) Martín: us coneixeu des de petits, se li acaba de morir la mare, aprova justet.

El treball és en parella i et fa por deixar penjat a algú, els tres confien que el faran amb tu i els tres t'han dit de quedar a casa seva demà a la tarda.

Amb qui faràs el treball? Per què?

Exposa els teus arguments:

5. La mediació

5.1. Fem memòria: *Quins són els passos del procés de mediació?*

Quins són els passos del procés de mediació?

5.2. Registre trobada de mediació

Et presentem un document molt senzill que ens permetrà guardar memòria del funcionament del servei de mediació. Cal lliurar-lo al coordinador/a de l'equip mediador.

No oblidis que no se signa un cop assolit el consens, sinó que els protagonistes del conflicte, de comú acord amb la parella mediadora, poden establir una data per revisar-lo. Serà llavors quan els nois de comú acord, el signaran.

TROBADA DE MEDIACIÓ

PARTICIPANTS:

A:

B:

Mediador/a:

Mediador/a:

DATA:

QUÈ TENIM ENTRE MANS? (resum de la situació):

QUÈ DECIDIM? (resum de l'acord o consens):

REVISIÓ:	DATA:
Ho complim?	Funciona?
Ha millorat la nostra relació?	S'ha arreglat el problema?
Signat (A):	Signat (B):
Signat mediador/a:	Signat mediador/a:

ROLE PLAYING

Ara dramatitzarem els darrers passos del procés de mediació (**fem propostes i posem-nos d'acord**) a partir d'un nou *role-playing*.

Les persones mediadores haureu de proposar un tema per a avançar cap al consens. Podeu optar per un tema relativament senzill o bé podeu començar per un tema difícil (apostant per dedicar les energies a quelcom que sembla realment important i que, un cop consensuat, obrirà la porta als temes que ens semblen secundaris). Amb tot, cal ser molt prudent perquè allò que és o no important ho saben els participants millor que ningú.

Un cop **seleccionat el tema** s'explica en què consisteix la **pluja d'idees**. Els mediadors demanareu a cada persona que digui en veu alta les idees que li passen pel cap, idees que podrien solucionar la qüestió.

Així es van establir **acords**. Els passos de la mediació no són ben bé graons en el procés, sinó que són circulars, és a dir que es pot anar endarrere i ampliar la recollida d'informació sobre un punt determinat (parlem-ne), o, si un tema important ens ha passat per alt, s'hi inclou (què tenim entre mans).

Podeu prendre notes en aquest espai.

6. Dramatització 2: *Ets un egoista!*

Plantejament de la situació

Avui el curs de 2n A ha tingut un examen d'història. Era difícil, perquè s'avaluaven del temari dels darrers dos mesos i les preguntes requerien respostes completes. En Martí estava molt nerviós durant tot el control; algunes de les respostes no les sabia i d'altres no se'n recordava. Per això, ha intentat captar l'atenció d'en Xian, un company de classe la mare del qual és professora d'història a la universitat. Però en Xian no ha fet cas als sorollets que feia. En acabar l'examen, en Martí ha dit a tothom que ell suspendrà segur, i tot per culpa d'en Xian, que no l'ha volgut ajudar.

El dia que el professor dóna els resultats, en Xian té un excel·lent i no hi ha gaires més aprovats. En Martí, que no ha aprovat, s'enfada i comença a escampar per la classe que en Xian és un egoista, que, tot i jugar amb avantatge, no ajuda els seus companys. En Xian no vol que tota la classe es posi contra seu!

XIAN

Cada cop que tenim un examen d'història passa una cosa d'aquestes! Que ma mare sigui professora d'història a la universitat no vol dir que jo automàticament hagi adquirit tots els seus coneixements! El que està fent el Martí no és just. A més, a l'examen, intentant copiar-me, va ser molt descarat, i no volia que ens enxampessin als dos! Per culpa d'en Martí la classe comença a donar-me l'esquena!

MARTÍ

A l'examen em vaig posar molt nerviós, i no me'n recordava de res. Sabia que en Xian trauria bona nota i, per tant, que em podria ajudar. En canvi, ell va passar de mi. La seva mare és professora i pot explicar-li tot mil vegades! No tots tenim aquesta sort! M'hagués pogut donar un cop de ma!

Què passa quan algun tema no avança?

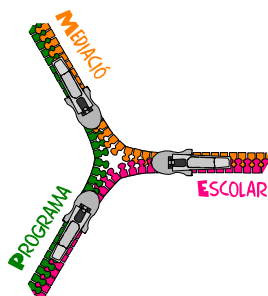
Primerament, heu d'observar si els protagonistes del conflicte prefereixen anar l'un contra l'altre a cooperar.

En segon lloc, cal tenir present que el mediador també participa lliurement a la trobada i si creu que hi ha:

- Manipulació
- Amenaces
- Pressió
- Abús de poder
- Que s'amaga informació
- Que un dels participants està debilitat i acorda qualsevol cosa
- Que les decisions no són equitatives
- Que els acords perjudiquen a tercers
- (...)

Si observa alguna d'aquestes actituds o d'altres manifestacions que considera poc ètiques pot optar per:

- Aturar el procés i manifestar clarament que els objectius pactats al principi eren de cooperació i ara observa que, malgrat tot, encara es produeixen amenaces, etc. Preguntar si prefereixen **resoldre la situació per una via diferent** de la mediació?
- Demanar un "**caucus**" (breu reunió privada amb cada part per separat).
- La persona mediadora assenyala que, sota el seu punt de vista, el procés no avança convenientment. Llavors proposa una trobada per separat a cada part, en la qual preguntarà (sota compromís de confidencialitat) què és el que l'impedeix a "A" o "B" treballar sobre aquell punt en concret. Segons la resposta de cada part, se'ls pot demanar de posar sobre la taula la informació que li han confessat en privat, o pot advertir que tal i com està la situació no és possible prosseguir.
- La persona mediadora pot considerar unilateralment que el conflicte tal i com s'està plantejant ha de ser tractat per una altra via i finalitzar la trobada.



Formació F4

Altres eines de Gestió positiva dels conflictes

COMENCEM!

1. Dinàmica de sensibilització:

Taxi, taxi!

TREBALLEM

2. Convivència, aprenentatge

cooperatiu i participació activa

3. Altres eines de gestió positiva
dels conflictes.

3.1. La negociació: *Pràctica de
negociació cooperativa*

3.2. L'arbitratge: *Pràctica de
l'arbitratge*

3.3. Diferències entre la
negociació, la mediació i
l'arbitratge: *Taula comparativa*

4. La mediació

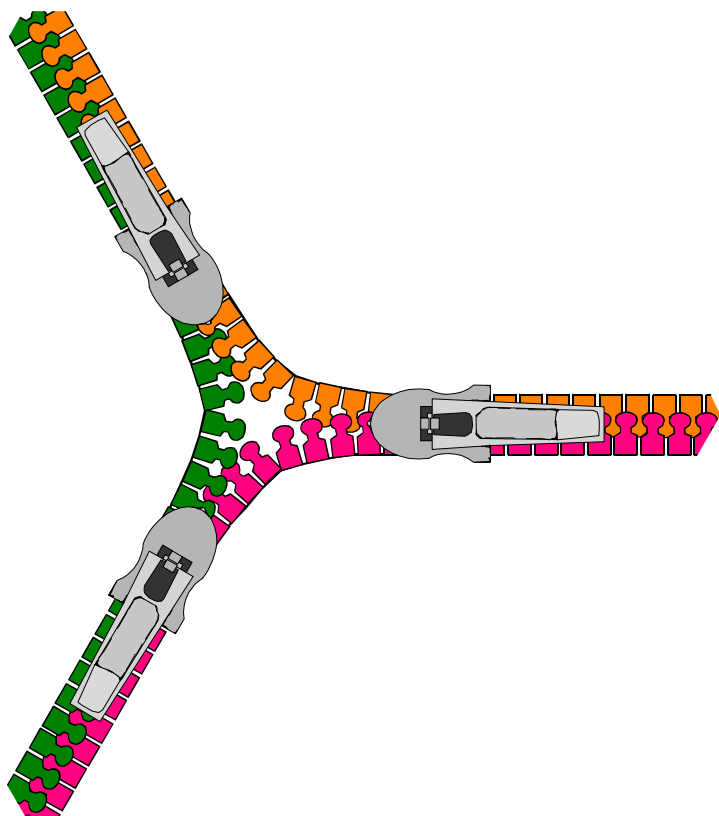
4.1. Fem memòria

ROLE PLAYING

5. Dramatització 3: *Exàmens
sorpresa*

MdS: Fitxa de seguiment

MdS: Fitxa per a l'observador/a



COMENCEM!

1. Dinàmica de sensibilització: *Taxi, Taxi!*

Taxi, Taxi! (Activitat de la caixa de tutoria)

Fem dos equips. Els membres d'un, faran de taxistes, i els de l'altre, d'usuaris del taxi. Els professionals dels taxis s'asseuran en fila índia, com si d'una parada de taxis es tractés, amb la seva targeta (al darrere hi ha escrita la seva discriminació). Les persones que fan de vianants voldran agafar un taxi i es trobaran que potser el taxi que els pertoca a ells no els vol agafar i a les altres persones sí (segons el prejudici de qui fa de taxista).

En finalitzar, escriuiu com us heu sentit en cadascuna de les situacions.

Podeu prendre notes en aquest espai

TREBALLEM...

2. Convivència, aprenentatge cooperatiu i participació activa

- La convivència pacífica al centre forja un clima de treball, diàleg, solidaritat i optimisme.
- La pràctica de la mediació escolar contribueix efectivament a treballar en pro d'una comunitat rica en les seves relacions, integradora i disposada a crear situacions noves per a l'enriquiment mutu. La mediació suposa una via de desenvolupament que fomenta el lideratge positiu, el compromís responsable i la participació activa.
- La mediació estén un pont entre les persones que es mostren en desacord i possibilita l'apropament entre elles per arribar a restablir entre tots els vincles que s'han trencat.
- L'aprenentatge cooperatiu proposa la consecució d'objectius comuns gràcies a la col·laboració de tots els membres del grup, tenint en compte el component social de l'educació.
- La implicació de l'alumnat en el servei de mediació és voluntària.
- Si la comunitat educativa és molt diversa (quant a ètnia, procedència social, etc.), resulta important que l'equip de mediació sigui representatiu d'aquesta diversitat.

3. Altres eines per a la gestió positiva dels conflictes:

3.1 La negociació: *Pràctica de la negociació cooperativa*

La NEGOCIACIÓ és un model de resolució conjunta de conflictes que cerca una solució consensuada entre les parts implicades, de manera que ambdues surten beneficiades encara que han de cedir en algun aspecte. Tan sols les dues parts involucrades en el conflicte participen en el procés de negociació.

Les **actituds necessàries** per a iniciar un procés de negociació són: una bona disposició, empatia, assertivitat i confiança mútua.

Poden establir-se quatre **tipus de negociació** en funció de dos criteris: la forma com sorgeix i el resultat que s'obté.

a) Segons la **forma**, podem distingir entre la negociació informal (sorgeix de forma natural i espontània) i la formal (prèviament planificada). Aquests són els passos a seguir en cadascuna d'elles:

- Negociació informal:

1. Diàleg amable i tolerant
2. Comunicació sincera i fluïda.
3. Compromís solidari.

- Negociació formal:

1. Aclariment del problema en primera persona per part de totes les persones implicades mitjançant el diàleg i l'escolta respectuosa.
2. Exposició dels interessos de les parts involucrades.
3. Conciliació d'ambdues parts, procurant concreció i treball mutu per tractar que sigui un acord el més beneficiós possible per a totes dues.

b) Segons el **resultat**, distingim entre:

- Negociació distributiva o competitiva:

Té caràcter competitiu perquè implica repartir els recursos del conflicte de manera que el que perd un el guanya l'altre.

Exemple: dos grups d'alumnes discuteixen per jugar a futbol al pati. Una solució distributiva és que cada grup utilitzi per separat la mateixa. Implica menys temps de joc.

- Negociació integradora o cooperativa:

Té caràcter col·laboratiu ja que procura una solució en la qual totes dues parts surten guanyant. La relació pot sortir enfortida.

Exemple: en l'anterior podria ser que tots plegats juguessin el mateix partit de futbol.

Independentment de si la negociació és informal o formal, en l'àmbit educatiu es potenciarà la **negociació cooperativa**, és a dir, aquella en què tots guanyin i es busqui compartir objectius.

Les **normes** que cal seguir en un procés de negociació cooperativa són:

- Aconseguir confiança mútua (honestedat, llenguatge verbal i no verbal).
- Manifestar un interès honest pel problema i per trobar solucions.
- Tenir clar els objectius i plantejar-los a l'altra part.
- Escoltar els objectius de l'altre.
- Intercanviar i arribar a un compromís compartit.
- Assumir el compromís (les dues parts).

Els **passos fonamentals** d'aquesta tècnica són:

1. Decisió de negociar
2. Preparació o planificació
3. Execució:
 - a) Discussió
 - b) Propostes
 - c) Intercanvi
 - d) Tancament
4. Conclusió: acord, trencament o passar.
5. Materialització: implementació de l'acord.

Pràctica de la negociació cooperativa

Objectiu: Practicar aquest model de negociació.

Instruccions: En grups de tres, repartiu-vos els diferents rols i intenteu resoldre aquest conflicte mitjançant una negociació integradora.

Alumne

Tens la teva pròpia manera de vestir, t'agrada ser diferent i per això busques roba original i la decores a la teva manera. No és qüestió de bon o mal gust, sinó de personalitat. Portes un parell de *pírcings* i tatuatges. Avui duies la teva samarreta preferida, la que normalment et poses el cap de setmana. És negra i amb les tises li vas fer tot de forats que semblen boques somrients i de cada boca hi penja un fil de sang que vas pintar amb una pintura vermella especial. Els de la classe t'han fet tota mena de comentaris i, a mig matí, en el canvi d'assignatura, t'ha vist la directora al passadís i t'ha fet anar al despatx. T'ha dit que aquella no era manera d'anar a classe i que ja et podies anar a canviar immediatament. Tu li has respost que et podies vestir com et donés la gana. T'ha comunicat que series expulsat tres dies.

Pare

El teu fill ha demostrat tenir molta personalitat des de ben petit. Té una habitació que sembla una cova amb les parets plenes de pòsters i màscares africanes; això sí, la té sempre ordenada i neta. Encara que no es mata estudiant procura passar els cursos perquè vol ser artista. El seu somni és fer Belles Arts i la veritat és que se'l veu molt creatiu. Quan plega de l'escola no surt gaire amb els amics sinó que es passa hores i hores dibuixant. No t'agrada com es vesteix però creus que és l'edat de ser rebel i que no fa cap mal a ningú. Avui a mig matí t'ha passat a demanar les claus de casa per la feina. Primer t'has pensat que es trobava malament, però quan t'ha explicat que l'havien expulsat, t'has posat fet una fúria. No estàs disposat que una directora *carca* li faci malbé la vida al teu fill.

Directora

Has estat directora del centre en diverses ocasions. Has vist com el centre anava canviant i sempre a pitjor. L'alumnat ja no és el que era i cada dia hi ha més conflictes que no es poden controlar. Has adoptat la política de prevenir abans que curar, és a dir, quan veus un alumne que segur que donarà problemes actues abans que no faci de les seves. Bona part del professorat pensa com tu, per això t'han tornat a elegir. Avui has vist un alumne que no sabries dir si anava vestit o despullat, semblava un *skin*. Només faltaria que bandes de *skin heads* comencessin a aparèixer pel centre! Li has ofert l'oportunitat d'anar a casa a canviar-se però, com era d'esperar, t'ha contestat de qualsevol manera. Li obriràs un expedient i serà expulsat tres dies.

3.2 L'arbitratge: Pràctica de l'arbitratge

L'ARBITRATGE respon a un procés privat en la resolució de conflictes, en el qual una tercera persona participa com a dipositari de la mesura de resolució. Són les parts involucrades les que acorden la intervenció d'un àrbitre imparcial que dóna la solució.

En entorns educatius, el moderador (àrbitre) és un docent que ha de facilitar la solució al problema i l'aprenentatge significatiu per als alumnes en el conflicte.

Les **normes a seguir** en un procés d'arbitratge són:

- Defensa de la dignitat de les parts enfrontades.
- Protegir el restabliment de les relacions personals.
- Plantejar una solució que repari els danys ocasionats en el conflicte.

Els **passos fonamentals** d'aquesta tècnica són:

1. La reconstitució del problema: l'àrbitre permet a les parts implicades que expliquin l'origen i el desenvolupament del conflicte des de la seva perspectiva, verbalitzant les seves emocions i vivències, propiciant el diàleg, el torn de paraula, el respecte i l'escolta activa.
2. Proposar possibles solucions tenint en compte les demandes de les dues parts i escoltant les alternatives que plantegin.
3. Les dues parts han d'acatar la decisió acordada. Cal garantir una acceptació sincera i el màxim de benefici per les dues parts.

Pràctica de l'arbitratge

Objectiu: Practicar el procés de l'arbitratge.

Instruccions: Feu grups de tres i repartir-vos els diferents rols (professor/a de català, professor/a de matemàtiques i cap d'estudis). Seguint les normes i passos corresponents, poseu en pràctica la tècnica de l'arbitratge.

Professor/a de català:

A l'hora de repartir les tutories vols la de 3r B. Fa dos anys que agafes el curs que et donen, però enguany vols escollir. El grup de 3r B és un grup com un altre, però tu t'hi avens molt. Has sentit que la professora de matemàtiques també el vol. Tu no estàs disposada a cedir.

Professor/a de matemàtiques:

A l'hora de repartir les tutories vols la de 3r B. Fa dos anys que agafes el curs que et donen, però enguany vols escollir. La classe de 3r B és la més assolellada, tu ets molt fredolica i agafes refredats amb facilitat. Has sentit que la professora de català també la vol. Tu no estàs disposada a cedir.

Cap d'estudis:

Àrbitre

3.3 Diferències entre la negociació, l'arbitratge i la mediació: *Taula comparativa*

Per donar resposta als conflictes que sorgeixen, és important fer-ne un bon diagnòstic i establir mecanismes que en permetin la gestió positiva. La negociació, l'arbitratge i la mediació són estratègies facilitadores d'aquesta gestió positiva basades en el diàleg entre les parts. En els tres tipus d'estratègia és necessari identificar les posicions i els interessos i buscar alternatives, i és fonamental centrar-nos en el problema no en les persones. Tanmateix, hi ha diferències.

Taula comparativa

	NEGOCIACIÓ	ARBITRATGE	MEDIACIÓ
FINALITAT			
AGENT QUE RESOL			
RESULTAT			

4. La mediació

4.1. Fem memòria: Quins són els passos del procés de mediació?

- Tria la mediació! Pot ser un bon començament... Conscienciació

Generar confiança envers la mediació

- Animar les persones que no fugin dels seus problemes.
- Animar les persones perquè no utilitzin la força davant un conflicte.
- Explicar que hi ha una altra via: la del diàleg, i donar a conèixer la mediació.

- Trobem-nos

Mostrar empatia per les persones i els problemes que els afecten.

- Manifestar un profund respecte per totes les persones, encara que no es comparteixin els seus punts de vista, ni s'aprovin els seus comportaments.
- Convidar a parlar obertament de la situació que els preocupa.
- Mostrar la seva confiança en la capacitat de les persones que han vingut a mediació per trobar una resposta constructiva.

- Parlem-ne

Escoltar sincerament i activament.

- Posar en pràctica les eines de comunicació efectiva apreses amb l'objectiu que les persones se sentin veritablement escoltades i amb ànims d'entendre-les millor.
- Aprofitar qualsevol indicatiu de reconeixement d'un participant envers l'altre per anar reconstruint la relació.
- Transmetre el sentiment que dialogar "funciona".

- Què tenim entre mans?

Incloure i cooperar.

- Parlar en primera persona del plural (nosaltres) sempre que sigui possible, accentuant el fet que la situació és compartida i que el conflicte no ha aconseguit dividir-nos.
- Facilitar la cooperació entre les persones animant-les a parlar l'una amb l'altra, a mostrar-se empatia, parafrasejar-se...

- Fomentar la presa de consciència de la responsabilitat compartida en el conflicte i en la solució consensuada.

- Fem propostes

Animar a formular idees creatives i equitatives.

- Estimular l'expressió lliure d'idees diverses.
- Vetllar per l'equitat de les propostes que es prendran en consideració.

- Posem-nos d'acord per continuar junts

Fomentar el compromís i l'autodeterminació.

- Contribuir que els participants incloguin components ètics en els acords presos per consens.
- Valorar la lliure participació.
- Celebrar el compromís voluntari assolit per cada part.
- Tenir en compte com incideixen els acords assolits en els fets i en les relacions entre les persones.

- Viure i conviure en pau

Celebrar la contribució a la cultura de la pau i el diàleg.

- Recollir la valoració de les persones sobre la nova situació que han creat elles mateixes.
- Revisar la seva pròpia actuació per seguir madurant com a mediadors/es.
- Prendre consciència de com poc a poc s'avança cap a la concòrdia.

ROLE PLAYING

En aquesta darrera sessió de formació pròpiament dita ens interessa revisar globalment la trobada de mediació. Formarem grups de quatre persones. Com ja hem fet durant les sessions anteriors, dues faran de mediadors/es i dues de protagonistes del conflicte. Els que feu de mediadors intentareu treballar els passos de la trobada i podeu mirar el guió del mediador/a sempre que calgui. Primer dramatitzareu la situació per grups. Després farem una posada en comú: un representant de cada grup valorarà tant els aspectes positius, com les dificultats que han sortit durant la dramatització.

5. Dramatització 3: Exàmens sorpresa

Plantejament de la situació

Quan ha arribat a l'aula, el tutor de 3r A s'ha trobat la classe revolucionada. Per fi, ha aconseguit que l'Alba, una noia que es mostra poc respectuosa quan es tracta de defensar els seus drets i els del grup i que fa de delegada, li expliqui què passa: "Ahir la Lorena, la professora de matemàtiques, ens va tornar a posar un examen sorpresa!" A mesura que ho explica es va posant nerviosa i comença a aixecar la veu. "Ens va posar un control sense avisar i a partir d'aquest control es posarà la nota d'aquest trimestre. Va dir que no tindrà en compte ni si han fet els deures, ni si han participat a classe ni cap altra cosa!" L'alumnat està indignat i tota la classe es va esverant. "Si la professora diu que l'assignatura s'ha d'anar estudiant dia a dia; doncs que no ens avaluï només amb un examen sorpresa! El trimestre passat va fer el mateix, i gairebé tota la classe va suspendre!", continua explicant l'Alba cada vegada més enfadada i acaba cridant: "Ho direm als nostres pares i vindran a parlar amb la directora. I si la directora no fa res.... aniran a Inspecció!!!"

El tutor ha intentat tranquil·litzar l'Alba i tot el grup. L'ha convidada com a delegada a parlar directament amb la Lorena, però la proposta ha aixecat protestes generalitzades perquè, segons els nois i les noies, amb ella no s'hi pot parlar. Per això els proposa: "I si anéssiu a mediació?"

LORENA

M'agrada ensenyar i veure els progressos dels meus alumnes. Sempre els ho dic, que s'aprèn treballant dia a dia. Però molts estan acostumats a "empollar-ho" tot el dia abans de l'examen, després "vomitar-ho" i l'endemà ja no se'n recorden de res. Els deures, se'ls copien els uns dels altres... Aquesta no és manera d'aprendre. Per això vaig pensar donar-los un toc d'alerta posant-los un examen sorpresa. No entenc l'enrenou. Un examen sorpresa no hauria de ser cap problema si fessin els que els dic: estudiar dia a dia. Però no han entès res de res. Tots han començat a parlar alhora, però l'Alba els ha fet callar. Molt esverada ha començat a cridar suposadament per reivindicar els seus drets. Ha perdut el control, m'ha faltat el respecte i fins i tot m'ha amenaçat. Això no ho puc deixar passar!!!

ALBA

Tu fas els deures cada dia, preguntes els dubtes a classe i estàs atent. Segons la Lorena s'ha de treballar dia a dia, però en realitat això no serveix de res, perquè de sobte arriba i et posa un examen sorpresa!!! I si tu aquell dia has anat a dormir una mica més tard, t'has barallat amb algú o encara no has pogut preguntar el que no entens? Li és igual, et suspèn o et posa una nota de pena! És absolutament injust perquè a més qualsevol penques que no ha fet res pot treure el mateix resultat que tu. No hi ha dret! No ho podem permetre! Parlaré amb els meus pares, segur que em fan costat i van a parlar amb la directora. I si no ens fan cas i es creuen més a la Lorena que a mi, que a tot el grup, aleshores els diré que vagin a parlar amb l'inspector!!!

ELEMENTS PER A L'ANÀLISI DEL CONFLICTE

- Sobre **els protagonistes** del conflicte:

a) Alumne disruptiu/Grup de companyes

b) Alumne disruptiu/ Professora

Quin és el punt de vista de cadascú (percepcions)?

Com se sent cada persona en aquesta situació?

Quines relacions personals hi ha entre elles?

- Sobre **el procés** conflictiu (origen, escalada, estancament, desescalada):

Com ha aparegut el conflicte? Hi ha algun fet desencadenant?

Com es comuniquen els afectats entre ells?

S'ha intentat alguna solució?

S'hi han anat afegint agreujants?

Tots els participants estan en igualtat de condicions?

Es vol treballar conjuntament sobre el conflicte?

Es vol eliminar alguna de les parts implicades?

- Sobre **el problema**:

Què vol cada persona?

Quin interès/necessitat hi ha al darrere de cada demanda?

Com definiríem el problema conjuntament?

Hi ha valors comuns?

Material de suport: Fitxa de seguiment

TROBADA DE MEDIACIÓ

PARTICIPANTS:

A:

B:

Mediador/a:

Mediador/a:

DATA:

QUÈ TENIM ENTRE MANS? (resum de la situació):

QUÈ DECIDIM? (resum de l'acord o consens):

REVISIÓ:	DATA:
Ho complim?	Funciona?
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ha millorat la nostra relació?	S'ha arreglat el problema?
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Signat (A):	Signat (B):
Signat mediador/a:	Signat mediador/a:

Material de suport: Fitxa per a l'observador/a

Els/les mediadors/es...

TROBEM-NOS				
Han saludat a les persones en conflicte	1	2	3	4
S'han presentat	1	2	3	4
Han explicat clarament les normes de la mediació	1	2	3	4
Han preguntat a les persones en conflicte si hi estaven d'acord	1	2	3	4
COMENTARIS:				
PARLEM-NE				
Han mostrat empatia	1	2	3	4
Han preguntat què ha passat	1	2	3	4
Han preguntat com se senten les persones en conflicte	1	2	3	4
Han escoltat activament parafrasejant i fent preguntes obertes	1	2	3	4
Han resumit la situació tenint en compte els sentiments i punts de vista de les dues persones	1	2	3	4
COMENTARIS:				

QUÈ TENIM ENTRE MANS?				
Han tingut en compte els interessos de les dues persones	1	2	3	4
Han demanat a cadascú que es posi al lloc de l'altra persona	1	2	3	4
Han demanat que les persones en conflicte imaginin què pot passar si no es posen d'acord	1	2	3	4
Han treballat sobre el problema i sobre les relacions entre les persones en conflicte	1	2	3	4
COMENTARIS:				
FEM PROPOSTES				
Han explicat clarament com fer una "pluja d'idees"	1	2	3	4
Han ajudat a seleccionar les idees	1	2	3	4
Han suggerit la combinació d'idees	1	2	3	4
Han convidat a valorar les opcions més interessants	1	2	3	4
COMENTARIS:				

POSEM-NOS D'ACORD PER CONTINUAR JUNTS				
Han deixat que les persones en conflicte decideixin per elles mateixes	1	2	3	4
Han preguntat si la decisió era equitativa per a tots	1	2	3	4
Han preguntat si creien que la podrien complir	1	2	3	4
Han ajudat a fer un pla d'acció concret	1	2	3	4
Han explicat a cadascú quin era l'acord	1	2	3	4
Han acordat una data per a la revisió de l'acord	1	2	3	4
Han encaixat les mans als participants en la mediació	1	2	3	4
Han demanat als participants que es fessin una encaixada	1	2	3	4
COMENTARIS:				

Resultats de l'observació

- MENYS DE 25 PUNTS

Heu oblidat alguns dels passos més importants del procés de mediació. Haureu de treballar amb el *Guió per conduir una trobada de mediació* al davant i seguir-lo fil per randa. També us pot ajudar a progressar fer pràctiques a partir de situacions imaginàries.

- ENTRE 25 i 50 PUNTS

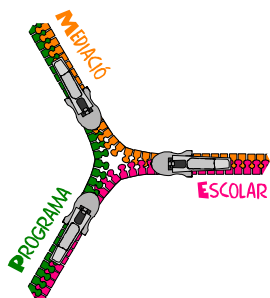
Gairebé heu aconseguit realitzar una mediació correcta, no obstant hi ha alguns detalls que heu de revisar. Estudieu novament el *Guió per conduir una trobada de mediació* i procureu formar parella amb un/a mediador/a amb més experiència.

- ENTRE 50 i 75 PUNTS

Heu conduït la trobada de mediació correctament. Amb una mica més de pràctica sereu excel·lents mediadors/es. Us pot ajudar a perfeccionar la vostra actuació el fet d'analitzar conjuntament amb l'altre company mediador les trobades que realitzeu.

- ENTRE 75 i 100 PUNTS

Felicitats! Heu interioritzat el procés de mediació i conduïu la trobada amb tota naturalitat. Podeu aprofundir en la vostra formació fent lectures teòriques i pràctiques o participant en activitats sobre mediació, gestió de conflictes i educació per la pau.



Formació F5

Servei de Mediació

COMENCEM!

1. Dinàmica de sensibilització: *La història del meu nom*

TREBALLEM...

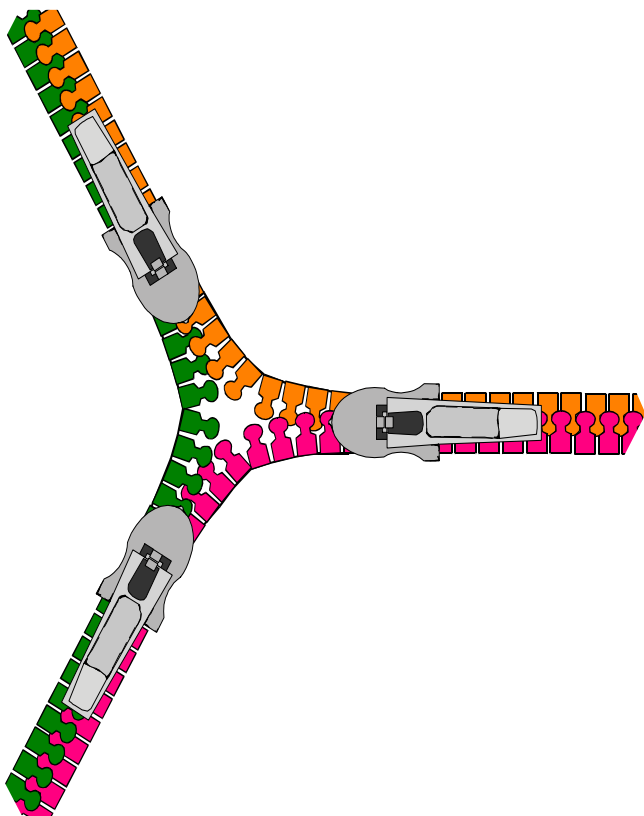
2. Un exemple de Servei de mediació

3. Organització i difusió del Servei de mediació

MdS: Tasques del coordinador/a

MdS: Guió per a la confecció del PME del centre

4. Distribució de les tasques



COMENCEM!

1. Dinàmica de sensibilització: *La història del meu nom*

<i>La història del meu nom</i>

Has d'explicar la història del teu nom, qui te'l va posar, què significa, si t'agrada, d'on prové, si t'anomenen amb un diminutiu afectuós...

El meu nom és:

Història

TREBALLEM...

2. Un exemple de Servei de mediació

Visioneu el [capítol 3 de la sèrie MESTRES](#) de TV3 que porta per títol "Aquí, qui mana?". Es parla de convivència, de normes consensuades, de mediació de conflictes i de sancions pedagògiques. En aquest capítol es pot assistir a les classes de formació de mediadors per resoldre conflictes que es duen a terme a l'institut Maria Aurèlia Capmany de Cornellà.

3. Organització i difusió del Servei de mediació

Debat i pluja d'idees per tal d'organitzar i difondre el servei de mediació.

Conjuntament amb les persones del centre organitzarem l'entrada en funcionament del servei de mediació. En aquesta sessió de treball la iniciativa la duen les persones del centre. En el cas que entre el professorat no hi hagués cap membre de l'equip directiu, seria interessant convidar-ne algun per tal de coordinar i facilitar alguns aspectes funcionals.

El formador pot aclarir dubtes o bé posar exemples de com en altres centres s'ha dut a la pràctica la mediació.

Els dos grans temes a treballar són:

- **Planificació:**

- Detectar les necessitats del centre.
- Establir les funcions de la persona coordinadora.
- Determinar les condicions d'accés al servei de mediació.
- Buscar i preparar l'espai per mediar.
- Formar parelles de mediadors/es.
- Organitzar el calendari.

- **Difusió:**

- Decidir per quins canals es donarà a conèixer la posada en funcionament del servei de mediació: verbalment (reunions, tutories...), visualment (cartells, fulletons, revista...).
- Elaborar el material necessari: eslògans, fotos...

També es pot comentar quin és el rol dels diferents membres del centre durant el període de funcionament del servei (veure fase de pràctica).

Si hi ha temps, es comencen a preparar cartells, fulletons...

Material de suport: Tasques del coordinador/a

TASQUES DE LA PERSONA COORDINADORA-DINAMITZADORA

- Establir el calendari amb la disponibilitat de cada mediador, tenint en compte els canvis dels horaris de cada trimestre.
- Preveure i distribuir els espais en funció de les possibilitats del centre.
- Establir els torns de mediadors alumnes per a cada dia durant l'esbarjo.
- Contemplar la possibilitat de realitzar trobades simultànies.
- Atendre les consultes dels mediadors quan els sorgeix algun dubte.
- Centralitzar les peticions de mediació que, per la complexitat del conflicte o per les necessitats de les persones implicades, requereixen ser programades en una franja horària diferent de l'esbarjo o la intervenció d'adults mediadors.
- Rebre les derivacions d'aquells conflictes que els mediadors estimen que haurien de regular-se segons la normativa vigent al centre.
- Intervenir en aquelles trobades on de comú acord (mediadors i protagonistes) demanen la seva presència.
- Impulsar i mantenir la vitalitat del servei de mediació, contribuint a difondre l'experiència.
- Recollir els *Formularis de mediació* i revisar-los com a seguiment dels diferents processos que s'han conduït.
- Preveure les necessitats de formació continuada de l'equip de mediadors/es: trobades d'autoformació, assessorament, lectures...

Material de suport: Guió per a la confecció del PME del centre

PROJECTE DE MEDIACIÓ ESCOLAR

1. JUSTIFICACIÓ

- a. Antecedents
- b. Necessitats del centre
- c. Suport amb què compta el projecte

2. MEDIACIÓ ESCOLAR

- a. Concepte
- b. Objectius
- c. Rol de la persona mediadora
- d. Conflictes mediables

3. SERVEI DE MEDIACIÓ DEL CENTRE

- a. Coordinació i dinamització
- b. Equip de mediadors i mediadores
- c. Horaris i espais
- d. Condicions d'accés
- e. Estratègies de formació
- f. Eines i documents
- g. Avaluació i seguiment

4. IMPLEMENTACIÓ

- a. Temporització
- b. Difusió a la comunitat educativa
- c. Incorporació dins el funcionament general del centre

5. ANNEX

- a. Memòria
- b. Documents

AVALUACIÓ

4. Distribució de les tasques

