

UVIC

FACULTAT D'EDUCACIÓ
TRADUCCIÓ I CIÈNCIES
HUMANES

Mirades diverses entorn a la mediació escolar

Treball de Final de Grau d'Educació Social



Yolanda Corral Bielsa

Curs 2021-22

Tutor: Ramón Casany

Vic, 9 de maig del 2022

AGRAÏMENTS

En especial a totes les persones de l'Institut de Sils que heu col·laborat amb el grup de discussió i amb el qüestionari. També vull agrair la participació dels i les estudiants del grup d'Aprenentatge i Servei de Resolució de Conflictes i Mediació. Sense vosaltres aquesta investigació no hauria estat possible.

Gràcies, Josep Frigola i Marta Fernandez per obrir-me les portes de l'Institut i oferir-me el vostre temps tan valuós.

Gràcies a la meva família, sobretot, a la meva mare i en Joan, company de vida.

Gràcies, Ramón Casany per voler acompanyar-me en aquest treball. Gràcies pels teus ànims, la teva serenitat, paciència i el teu somriure.

Gràcies, Tata. Gràcies, Nori. Gràcies, Ona. Gràcies, Karuna.

Gràcies, Papa i Alma, que ja no hi són.

Gràcies a totes aquelles persones que han passat per la meva vida i m'han ensenyat a ser, a estimar i a saber.

RESUM

El treball que s'exposa a continuació sorgeix de l'experiència acadèmica i professional d'una estudiant del grau d'Educació Social i se centra en la resolució de conflictes i la mediació a l'Institut de Sils. El treball pretén conèixer les mirades de les diferents persones que formen part del centre educatiu envers els conflictes i la mediació com a eina de resolució. La informació ha estat recollida a través d'una taula de discussió amb l'equip educatiu del centre i el buidatge d'un qüestionari que es va passar a l'Equip Educatiu del centre, als alumnes del grup d'Aprenentatge i Servei, als alumnes de 3r d'ESO i a l'Associació de Famílies d'Alumnes. Aquests materials, a part de ser una eina de recollida de dades, també han servit per visibilitzar la cultura de la mediació. Aquesta recerca, doncs, vol ser també un mitjà de sensibilització que ens permeti donar a conèixer estratègies de resolució pacífiques per fer possible la construcció d'una estructura social més humana.

Paraules claus: resolució de conflictes, mediació, centre d'educació secundària i aprenentatge servei.

ABSTRACT

The following work is based on the academic and professional experience of a student in the Social Education degree and focuses on conflict resolution and mediation at Sils high school. The work aims to know the views of different people who are part of the school towards conflicts and mediation as a tool for resolution. The information has been collected through a discussion group with the school's educational team and a questionnaire filled in by the school's Educational Team, the students of the Learning and Service group, the 3rd of ESO students and the Students Families Association. These results, apart from being a data collection tool, have also made visible the culture of mediation. This research, therefore, also pretends to be a mean of raising awareness to give us peaceful resolution strategies to make possible the construction of a more humane social structure.

Keywords: conflict resolution, mediation, secondary school center and knowledge and service.

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ	8
2	FONAMENTACIÓ TEÒRICA	9
2.1	El conflicte	10
2.1.1	Definició de conflicte	11
2.1.2	Teories del conflicte	12
2.1.3	Causes que produeixen els conflictes	13
2.1.4	Tipus de conflicte	13
2.1.5	Mapatge del conflicte	14
2.2	Estratègies de Resolució de Conflictes	15
2.3	La mediació	16
2.3.1	Definició de mediació	17
2.3.2	Principis de la mediació	18
2.3.3	Models de mediació	18
2.3.4	Àmbits de mediació	19
2.3.5	Procés de mediació	20
2.4	La mediació escolar	21
2.4.1	El servei de mediació en un centre escolar	22
2.4.2	Conflictes als centres educatius	24
2.5	El mediador o medidora escolar	24
2.5.1	Qualitats i competències de la persona medidora	25
2.6	Aprenentatge Servei (APS)	26
3	CONTEXTUALITZACIÓ	28
3.1	Sils	28
3.2	Recursos i polítiques del context territorial	30
3.3	L'Institut	30

ÍNDEX

4	OBJECTIUS I HIPÒTESIS	33
5	METODOLOGIA	35
5.1	Desenvolupament del treball de camp	35
5.2	Mostra	37
5.3	Aspectes ètics	38
5.4	Instruments de recollida de dades	40
5.5	Cronologia de la recerca	42
5.6	Resultats	43
5.6.1	Resultats extrets del grup de discussió	43
5.6.2	Resultats extrets de les enquestes	45
6	DISCUSSIÓ DELS RESULTATS	53
6.1	Anàlisi dels objectius i les hipòtesis	53
6.2	Altres anàlisis	56
7	CONCLUSIONS	57
8	LIMITACIONS	58
9	PERSPECTIVES DE FUTUR	59
10	FONTS D'INFORMACIÓ	60
10.1	Bibliografia	60
10.2	Webgrafia	61
11	ANNEX	62
1	Guió del Grup de Discussió	62
2	Transcripció del Grup de Discussió de l'Equip Educatiu del l'Institut de Sils	65
3	Recollida de Dades Grup de Discussió	75
4	Categorització del grup de discussió de l'equip educatiu del de l'institut de Sils	76
5	Enquesta	87

ÍNDEX FIGURES I TAULES

Taula de continguts: Figures

Figura 1. Passos a seguir en la creació d'un servei de mediació escolar, elaboració pròpia	22
Figura 2. Mapa on podem ubicar el municipi de Sils i Vallcanera	29
Figura 3. Mapa on podem ubicar el municipi de Sils i King Park	29

Taula de continguts: Taules

Taula 1. Tipus de conflictes segons Moore (1995), la forma de manifestar-se i segons la relació	14
Taula 2: Procés de mediació en 3 passos Segons Maria Carme Boqué	20
Taula 3. Qualitats i competències de la persona mediatadora	25
Taula 4. Principis deontològics de l'educador i l'educadora social	38
Taula 5. Temporalització de l'investigació-acció	42
Taula 6. Categories del grup de discussió i l'explicació d'aquestes	43
Taula 7. Informació recollida a partir de la categorització	44
Taula 8. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 i 9)	45
Taula 9. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 10, 11 i 12)	46
Taula 10. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 13, 14, 15, 16 i 17)	47
Taula 11. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 18, 19, 20, 21 i 22)	48
Taula 12. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 23)	49
Taula 13. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 24, 25, 27 i 28)	50
Taula 14. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 26)	51
Taula 15. Recull de dades de l'enquesta (pregunta 29)	52

1

INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

El treball que teniu a les vostres mans apareix de la inquietud personal per conèixer les formes de relació entre les persones i pel descobriment de la cultura de la mediació.

Hi ha diferents experiències personals, que em porten a fer aquesta investigació. En el tercer curs del Grau d'Educació social vaig tenir la sort de poder assistir a l'assignatura de resolució de conflictes i mediació, aquesta em va aportar un munt de coneixements que m'han ajudat tant en les meves interaccions personals com en les relacions i experiències laborals. Aquesta assignatura ofereix eines i coneixements molt necessàries per a les persones que ens volem dedicar o ens dediquem al món social. Aquesta optativa també em va ajudar a descobrir la cultura de la mediació, per a mi força desconeguda fins al moment i desconeguda també per moltes persones de la nostra societat.

En l'època del confinament vaig estar fent l'assignatura de pedagogia social i en aquesta vaig descobrir les paraules de l'educador, doctor en educació i activista de drets humans guatemalenc Carlos Aldana Mendoza (2020), paraules que m'inspiren a continuar treballant en l'educació social i que considero importants, ja que parla de conceptes que també van en la línia de la mediació.

Paral·lelament a l'assignatura de mediació i de pedagogia, vaig estar treballant durant dos anys com a dinamitzadora juvenil a l'àrea de joventut de l'Ajuntament de Sils. L'Educador social amb qui em coordinava en aquell moment em va parlar de la importància del treball comunitari i va ser en aquest moment que vaig anar creant relació amb les diferents professionals de l'Institut de Sils.

Van ser aquestes experiències les que m'impulsen a voler fer aquest treball i a tornar-me a posar en contacte amb l'Institut de Sils després d'uns anys.

Des del primer moment, en les primeres trobades amb l'equip educatiu on se'ls proposa fer la investigació del Grau, aquest va estar molt receptiu, ja que els diferents professionals observaven que hi havia força conflictes al centre. Així, i després d'unes trobades des d'aquest mateix marc que se'm va fer arribar la possibilitat d'implementar una metodologia en la resolució de conflictes portant a terme una acció dins el centre, pel fet que volien crear un Grup d'Aprenentatge i Servei que treballés els conflictes i la mediació com a eina de resolució. Va ser des d'aquesta curiositat que va sorgir l'interès per a fer aquesta recerca.

INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Tenint en compte que és important crear una cultura de la mediació en què totes les persones han de ser competents i adquirir estratègies pacífiques de resolució, així com una comunicació no violenta davant els conflictes, considero que amb aquest projecte se'm presenta una oportunitat per poder fer una petita acció en aquesta línia.

La convivència a l'escola, és un reflex de la convivència de la nostra societat. Els aspectes positius i negatius de les relacions que s'estableixen a la nostra societat (ciutats, pobles...) conviuen dins la comunitat educativa. Així, la interculturalitat, la violència, l'assetjament, les noves tecnologies, els canvis en l'estructura familiar, les formes d'exercir el poder... també formen part del centre educatiu.

En un centre educatiu convergeixen diferents metodologies de resolució de conflictes: la confrontació, la sanció, l'arbitratge, la conciliació, la negociació i la mediació. Al llarg d'aquesta investigació em centraré en la mediació escolar, ja que aquesta aporta un gran canvi de mentalitat i en la convivència.

La resolució de conflictes de forma pacífica es pot aprendre, no s'obté de manera innata i el marc educatiu ens permet canviar conductes de confrontació, conductes que assumim com habituals des de diferents àmbits socials.

2

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

Per començar a emmarcar aquest projecte, vull fer referència a les paraules d'en Carlos Aldana Mendoza (2020), educador, doctor en educació i activista de drets humans guatemalenc. Ell ens parla del '*Clima Socialmente Sano*' aquest clima, es basa en un conjunt de dinàmiques, de relacions de recursos i de situacions que passen a l'aula en les quals tots ens sentim bé. On totes les persones involucrades (professors i alumnes) se senten còmodes.

Ell ens explica, que perquè un espai tingui un clima socialment sa ha de reunir diferents característiques. Aquestes són:

DIÀLEG: com intercanvi d'opinions atent i amb empatia, amb escolta activa i construcció de veu i escolta. El diàleg és el mètode i l'actitud per viure.

RESPECTE: Ningú se sent exclòs, totes les persones formen part d'aquest espai.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

CONFIANÇA: Per poder actuar, sentir i exposar, creant estima en la diferència.

FELICITAT: L'alegria és part del clima. Alegria és necessària per aprendre. Alegria per sentir-se part de la comunitat.

ACTITUD DE PREGUNTA: Crear curiositat. Preguntar amb interès, aquesta és vital per no entrar en dogmatismes i en la imposició de pensaments.

PENSAMENT CRÍTIC: Crítica constructiva.

PARTICIPACIÓ: Apareix quan en una aula hi ha un clima socialment sa, tots participen. La importància del JOC com a instrument d'aprenentatge.

Carlos Aldana diu que sense un clima socialment sa no es pot educar i que quan el clima és socialment sa genera possibilitat d'aprenentatge i el més important és que aprenem quan estem amb altres persones amb les quals podem construir i podem educar.

La mediació és un recurs que ens pot ser molt útil per generar espais educatius amb un clima socialment sa, ja que les diferents característiques que configuren aquest concepte estan molt relacionades amb el que entenem per mediació.

2.1 El conflicte

Les percepcions de les persones, les interpretacions, els diferents punts de vista, els diferents interessos, pensaments, etc. fan que en moltes ocasions, aflorin els conflictes interpersonals. Així, el fet que siguem éssers socials i que ens relacionem amb altres persones fa inevitable la presència del conflicte. Quan pensem en un conflicte el veiem com un fet negatiu, aquesta posició és normal, ja que afrontar un conflicte significa invertir temps i energia i inclús en alguns moments viure situacions desagradables. El concepte de conflicte el tenim molt lligat a violència, confrontació, angoixa... i no com a procés de solució justa o agradable. Ens és difícil entendre que el conflicte pot ser una oportunitat de canvi i se'ns oblidava que aquesta diversitat de pensament i diferències són valors que ens ajuden a créixer.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

Cascón (1999) afirma: En entrar en conflicte amb situacions injustes, amb visions parcials o unilaterals, amb actituds fonamentalistes o extremes, aconseguim avançar, encara que només sigui un pas, cap a models millors de societat, de grups, de visions més completes. És a dir, el conflicte des d'aquest punt de vista es converteix en una palanca d'avenç, de transformació social, de progrés, de millora. El repte que se'ns planteja és veure com aprendre a afrontar i resoldre els conflictes d'una manera constructiva, no violenta ni agressiva.

Així doncs, entenem que el conflicte pot ser impulsor d'un canvi personal i social si aprenem a afrontar-lo i resoldre'l amb un diàleg constructiu. Tanmateix, per a què aquest canvi sigui una oportunitat de millora dependrà de la resposta que tinguem quan aquest conflicte apareix, així doncs, les respostes al conflicte poden ser adquirides amb els aprenentatges viscuts. En aquest sentit, entenem que el conflicte forma part de les nostres vides i que no existeix la vida sense conflictes. Aquest ens ajuda a aprendre, a créixer i a millorar. Actualment, podem acceptar que el conflicte és inevitable en les relacions humanes i que el problema està en com es desenvolupa aquest conflicte, si agafa un curs constructiu o destructiu. Per aquest motiu hem de saber detectar-los i afrontar-los amb els recursos i habilitats adequades i així poder beneficiar-se'n totes les parts implicades.

2.1.1 Definició de conflicte

Trobem diferents definicions de conflicte depenent de l'autor expert en què ens fixem. El conflicte és un procés complex i és difícil trobar una definició en la qual coexisteixin tots els elements que poden incidir en el mateix, això és degut a la gran varietat de fenòmens que influeixen en el conflicte.

Segons Deutsch (1973) es produeix quan es dona qualsevol activitat incompatible.

Entelman (2002) diu que el conflicte és una relació entre dos o més subjectes, cadascun dels quals percep que els seus objectius són totalment o parcialment incompatibles amb els dels altres.

Quan parts interrelacionades tenen aspiracions incompatibles objectius incompatibles o motivacions incompatibles (Pruitt, 1986).

Moore C. (2010) diu que el conflicte és una situació de lluita entre individus pels valors, l'estatus de poder o per l'adquisició de recursos.

Com hem pogut llegir anteriorment, ens trobem amb diferents definicions que es complementen unes amb les altres. Però hi ha una sèrie de requisits que es representen a tots els conflictes. A continuació esmentaré els requisits que caracteritzen tots els conflictes:

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

- Interdependència: Cada part depèn de l'altra part per a la resolució satisfactòria del conflicte. Ningú és autosuficient per a resoldre el conflicte per si mateix.
- Incompatibilitat: Cadascuna de les parts pensa que té la raó i que és l'altra part la que li impedeix aconseguir l'objectiu.
- Percepció: Cadascuna de les parts percep la situació de forma diferent i considera que la culpa la té l'altra part.
- Tensió: Els sentiments i emocions de les parts estan alterades i això fa que, freqüentment, es distorsioni la realitat objectiva.
- Enfrontament: Les parts poden estar disposades a realitzar accions per a la consecució dels objectius, encara que les mateixes puguin originar perjudicis a ambdues parts.

2.1.2 Teories del conflicte

Hi ha diferents teories del conflicte, aquestes seran diferents depenent d'on centren la mirada, si aquesta incideix en les accions que realitza la persona (individu), un grup, una organització o la societat. A continuació us esmentem la teoria de l'individu, teoria dels processos socials o d'interacció i la teoria de les estructures grupals. Aquestes ens ajudaran a entendre millor com funcionen els conflictes.

a) Teories de l'individu

El conflicte és vist com l'oposició entre les nostres accions i els nostres desitjos o valors, i per això es produeix una manifestació externa de símptomes o problemes de conducta. Per tant, el conflicte esdevé com a quelcom propi de l'ésser humà, no requereix de l'altra per constituir-se. Aquesta noció de conflicte ha estat històricament vinculada a termes com l'agressivitat, la frustració, l'enveja...

b) Teories dels processos socials o d'interacció

El conflicte sorgeix de la interacció, del reconeixement de què ens necessitem els uns als altres per realitzar els nostres objectius i que, en determinades circumstàncies, aquesta necessitat posa de manifest una incompatibilitat del desig del "jo" contra el desig dels "altres". Aquesta interacció pot donar-se a escala primària (membres d'una família, amics,...) però també, pot desenvolupar-se en grups o actors col·lectius (les associacions, la vida social...).

No es cospa en aquesta teoria una lluita pel poder, sinó d'objectius.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

c) Teories de les estructures socials

El conflicte és vist com un procés propi de la nostra vida en societat. En aquest sentit, els conflictes no sorgeixen de les característiques o particularitats de l'ésser humà, sinó de la seva integració en el context social construït a partir d'unes determinades estructures o categories socials (lloc on naixem, classe social, raça, gènere...).

El conflicte és entès com una reacció davant la manera en com s'estructuren les societats. En aquest cas, implica una lluita pel poder i això fa connectar amb termes com l'opressió, l'autoritarisme, la dominació...

2.1.3 Causes que produeixen els conflictes

Els conflictes poden sorgir per diferents causes, aquestes són:

- a) **La informació:** es produeix davant d'una falta d'informació i crea un malentès.
- b) **Els interessos:** hi ha diferents interessos sobre una mateixa cosa o un mateix fet.
- c) **La relació:** tenim diferències en la manera en com ens relacionem i amb qui ens relacionem, expectatives no acomplertes amb l'altre, incompatibilitats personals...
- d) **Els valors:** tenim diferències en la forma d'actuar a partir dels nostres esquemes cognitius, principis ètics, creences...
- e) **Qüestions intrapersonals:** tenim diferències amb nosaltres mateixos perquè tenim dues opinions sobre un mateix o perquè pensem una cosa, sentim una altra i en fem una altra de diferent, no estan alineats els pensaments, les emocions i les accions.

2.1.4 Tipus de conflicte

A continuació trobareu una taula on s'explica breument els tipus de conflictes depenent de la mirada. Podem veure els tipus de conflictes segons Moore (1995), segons la forma de manifestar-se i també en funció de la relació entre els protagonistes.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

Taula 1.

Tipus de conflictes segons Moore (1995), la forma de manifestar-se i segons la relació

TIPUS DE CONFLICTE	PODEN SER...	SORGEIX QUAN...	
SEGONS MOORE (1995)	Conflicte de relació	<i>Quan les emocions són intenses</i>	
	Conflicte d'interès	<i>Una part vol quelcom i necessita de l'altra</i>	
	Conflicte d'informació	<i>Manca d'informació necessària</i>	
	Conflicte estructural	<i>Pel disseny o estructura de l'organització</i>	
	Conflicte cultural o de valors	<i>Voler imposar valors</i>	
SEGONS LA FORMA DE MANIFESTAR-SE	Latents	<i>Conflicte no resolt</i>	
	Manifestos	<i>Es mostren de forma clara</i>	
	Violents	<i>Manca d'informació necessària</i>	
SEGONS LA RELACIÓ	Intrapersonal	<i>Personal, individual, intern de la persona</i>	
	Interpersonal	<i>Entre dues persones</i>	
	Grupal	<i>Afecta a tres o més persones</i>	<i>Intragrupal (dins d'un mateix grup)</i>
			<i>Intergrupal (entre grups)</i>

Nota. Taula d'elaboració pròpia a partir dels apunts de l'assignatura de Resolució de conflictes i mediació (2020).

2.1.5 Mapatge del conflicte

Com hem pogut veure anteriorment, hi ha diferents tipus de conflictes, en els quals convergeixen una varietat de característiques, causes i mirades. És per aquest motiu, que es va redactar una eina que ens ajuda a entendre el conflicte en totes les seves complexitats. Aquesta eina s'anomena Mapatge del conflicte i ens serveix per fer l'anàlisi d'una relació conflictiva, permet entendre com intervien i interactuen diferents variables o indicadors que configuren el mapa de la situació conflictiva. Treballar amb aquesta eina ens ajuda a identificar els elements que poden configurar un conflicte.

Fer un bon mapatge del conflicte permet entendre quin és el conflicte, com i perquè ha sorgit el conflicte, quins elements entren en joc i què es pot fer amb el conflicte.

FONAMENTACIÓ TEORICA

2.2 Estratègies de Resolució de Conflictes

En la nostra societat coexisteixen diferents formes de resolució de conflictes, aquestes són: la confrontació, la conciliació, l'arbitratge, el judici, la negociació i la mediació. És interessant observar quines d'aquestes cohabituen en els espais on ens movem.

La confrontació és la forma més primària de resoldre els conflictes, ja que aquests es poden resoldre en funció de la llei del més fort, la qual cosa implica a la praxis que hi ha un guanyador i un perdedor.

La conciliació és l'acord entre dues o més persones que estan enemistades o enfrontades, en aquest acord pot haver-hi o no una tercera persona, la qual va guiant de forma imparcial el procés i el que es tracta és que al final, les mateixes parts de la disputa puguin apropar els seus punts de vista i al final de la sessió es puguin demanar disculpes i que l'altra persona les accepti, a partir d'aquí es pot signar un acord en el qual consti que el conflicte s'ha conciliat o resolt.

En l'arbitratge hi ha la presència d'una tercera persona aliena al conflicte, que dicta quelcom, que recomana o fins i tot, imposa. En aquest sentit, la voluntat dels protagonistes, se sotmet a la voluntat d'aquesta tercera persona designada per les parts; en aquest sentit, els participants se sotmeten a la convicció i al pronunciament de la tercera persona. Aquesta no auxilia ni acompanya a les parts, sinó que estableix un criteri arbitrari, el propi, o el de la institució a qui representi, etc. Aquesta 3a persona pot representar una institució amb certa autoritat.

El judici representa la intervenció del poder de l'Estat i el conflicte és resolt mitjançant processos judicials en els tribunals. Les parts per si mateixes no decideixen ni han de resoldre el conflicte. És el jutge el que dicta una sentència, l'acord és vinculant i les parts actuen de forma requerida pel jutge.

La negociació és el procés mitjançant el qual dues o més parts es reuneixen per a discutir o establir un contracte, definir pautes d'una relació laboral, etc. aquí no hi ha una tercera persona i les parts arriben a un acord directament, dialogant sense l'ajut de ningú.

La mediació és quan hi ha la presència d'una tercera persona imparcial, anomenada el mediador, aquesta no proposa ni recomana ni es posiciona. És un facilitador de la comunicació i està preparat per fer reflexionar a les parts i que aquestes per si mateixes, elaborin el seu propi acord i sigui satisfactori per ambdues parts. Són les parts les que acorden la decisió sobre els seus problemes. En el següent punt ens centrarem en aquesta estratègia de resolució de conflictes.

FONAMENTACIÓ TEORICA

2.3 La mediació

De totes les estratègies abans esmentades, la recerca focalitza l'interès en la mediació com a resolució de conflicte i des d'aquesta tessitura exposo el concepte de mediació i també, la mediació en l'àmbit escolar, ja que és el context en el qual jo estic fent el present estudi.

Boqué (2002) afirma:

La mediació tal com la coneixem avui dia pren impuls a mitjans dels anys 60 i principis dels 70 als Estats Units, vinculada a l'estudi dels conflictes i als moviments pacifistes, aquesta passa a ser contemplada com un dels possibles mecanismes de resposta davant la inquietud social que qüestiona l'autoritarisme, la burocratització despersonalitzadora i la violència armamentística generada per la guerra freda (p. 22).

Avui dia, a Estat Units existeixen més de 5.000 programes de mediació dins la xarxa educativa, aquests estudis demostren que: el nombre de conflictes i el temps dedicat a resoldre els conflictes a l'aula disminueix, es redueix la intervenció de l'adult, aquesta és substituïda per alumnes mediadors o per les mateixes parts del conflicte, augmenten les actituds cooperatives en el tracte de conflictes i la capacitat de resoldre pacíficament, milloren les habilitats comunicatives i es redueix de forma significativa el nombre d'expulsions del centre escolar.

Actualment, l'àrea anglosaxona és la que té més centres i serveis de mediació, aquesta influència s'ha anat estenent des dels Estats Units cap al Canadà i cap a Llatinoamèrica, és des d'aquest punt, per la proximitat idiomàtica, quan arriba al territori espanyol.

Fa pocs anys que la nostra societat utilitza la mediació com a estratègia efectiva per afrontar els diferents tipus de conflictes. En el nostre context la mediació agafa impuls cap als anys noranta a partir de persones formades per experts de l'àmbit internacional, de mica en mica es van dissenyant cursos de postgrau per formar a persones mediadores, es publiquen els primers articles i manuals i es comença a legislar la pràctica de la mediació en diferents àmbits, però no és fins al 2012 que es determina el primer Decret llei estatal de mediació.

FONAMENTACIÓ TEORICA

Si fem un repàs del marc legal a l'estat espanyol, podem observar la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils i el Reial Decret 980/2013, de 13 de desembre, pel que es desenvolupen els aspectes de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils. Pel que fa al marc legal a Catalunya, trobem el Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit de dret privat. L'Ordre –JUS 428/2012/, de 18 de desembre, per la qual es regulen els continguts bàsics i el procediment d'homologació de la formació específica en matèria de mediació en l'àmbit del dret privat i la Resolució JUS/2896/2012, de 17 de desembre, per la qual es fixen les tarifes en els procediments de mediació de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.

A Catalunya, el departament d'Ensenyament de la Generalitat és el que porta a terme les tasques de mediació. Aquest departament va impulsar els programes de convivència i pau que en realitat, formava part del currículum d'una forma transversal i que pretenia promoure eines relacionals i comunicació no-violenta, així com estratègies adaptatives per resoldre els conflictes que podien sorgir en el context educatiu.

2.3.1 Definició de mediació

Boqué (2018) defineix la mediació com un procés formal de gestió pacífica de conflictes en el que participen activament les persones implicades juntament amb una altra persona externa que les acompanya en l'exploració del conflicte, en la comunicació i en la cooperació per buscar un acord mútuament satisfactori i lliurement pactat.

La mediació és una pràctica que trobem en el paradigma de la justícia restaurativa, això significa que les persones en conflicte són considerades responsables de buscar una sortida a la situació de conflicte en la que es troben, sent aquesta una solució reparadora.

La mediació també s'acobla amb el model relacional, aquest model permet una reparació directa amb el perjudicat, busca activament una millora de les relacions interpersonals i afavoreix que els conflictes subjacents o col·laterals puguin ser escoltats i, per tant, puguin ser atesos i resolts.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

2.3.2 Principis de la mediació

Tot procés de mediació ha de respectar un conjunt de principis, aquestes característiques s'han de tenir en compte en tots els àmbits on s'aplica la mediació (mediació laboral, escolar, comunitària, internacional, familiar...). Aquests principis són segons Boqué (2018):

- a) La PREVENCIÓ: S'Intervé en qualsevol moment.
- b) La VOLUNTARIETAT: Ningú participa sota pressió o obligat.
- c) La CONFIDENCIALITAT: El que es parla té un caràcter totalment privat.
- d) La LLIURE DECISIÓ: Cada persona pren les seves pròpies decisions.
- e) La COPARTICIPACIÓ: La participació sempre és personal, no es pot delegar.
- f) L'EMPODERAMENT: Els protagonistes desenvolupen competències.
- g) L'ABSÈNCIA DE PODER DE LA PERSONA MEDIADORA: La persona mediadora no jutja, no sanciona, no aconsella i no dóna solucions.
- h) GUANYAR-GUANYAR: Consisteix a cooperar per satisfer els interessos de les dues parts.
- i) L'ÈTICA: Es desenvolupen valors associats a la cultura de la pau.
- j) La DILIGÈNCIA: El temps que passa entre l'inici i el final del procés ha de ser breu.

Aquests principis ens mostren que la mediació és un procés autèntic de gestió de conflictes i de convivència. Hem de tenir present que la mediació no és el mateix que la negociació (procés no estructurat), la conciliació (una tercera persona intervé, però no fa un acompanyament en tot el procés) o l'arbitratge (la tercera persona dicta la solució). Aquests conceptes esmentats són els que s'utilitzen a les nostres escoles com a eines de resolució de conflictes.

2.3.3 Models de mediació

En el camp de la mediació trobem diferents corrents, aquestes les trobem escrites en 3 models:

- Model TRADICIONAL-LINEAL: En aquest model pren rellevància l'acord, ja que una vegada s'ha resolt el problema se suposa que les relacions entre les parts millorarà. Els mediadors dirigeixen la mediació per aconseguir el pacte, deixant en un segon pla els aspectes emocionals i relacionals de la situació. Aquest model predomina en els àmbits laborals i mercantils. Els autors més representatius d'aquest model són Harvard, Ury i Fisher.
- Model CIRCULAR-NARRATIU: Considera que la comunicació entre les parts és on s'ha de focalitzar el mediador o la mediadora. La idea és que una vegada s'ha obtingut un bon patró de comunicació, és més fàcil sortir del conflicte. Predomina en l'àmbit familiar i comunitari. Els autors més representatius d'aquest model són Sara Cobb i M. Suares.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

- **Model TRANSFORMATIU O NO-DIRECTIU:** Aquest model considera com a important les estratègies d'apoderament per afavorir la transformació efectiva del conflicte. Aquesta busca generar aprenentatge, desenvolupament personal i social, fortalesa i emancipació de les persones que formen part del procés. S'utilitza en l'àmbit escolar i comunitari. Els autors més representatius d'aquest model són Bush i Folger.

Boqué (2018) explica que tant l'acord, el patró de comunicació o l'apoderament, són elements fonamentals en totes les mediacions. Analitzant aquests models, s'evidencia que cadascun d'aquests posa més èmfasi en alguns dels punts que explica Boqué, encara que cal tenir present que tot procés de mediació ha de considerar aquests tres eixos, assenyalant o prestant més atenció en aquell eix que més convingui segons la situació.

2.3.4 Àmbits de mediació

Els àmbits on es pot aplicar la mediació s'ha estès en molts contextos, ja que es poden utilitzar una gran varietat d'estratègies per les diverses situacions. Tot i així, encara que es tractin de diferents conflictes, llocs i persones, el procés utilitza les mateixes fases i les mateixes tècniques. És la complexitat del problema la que determina la profunditat de la feina del mediador i els coneixements sobre aquell propi àmbit que haurà de tenir la persona mediatora.

Podem trobar processos de mediació en diferents àmbits com:

Àmbit COMUNITARI: tracta les disputes entre veïns, demandes socials, associacions del barri...

Àmbit INTERCULTURAL: tracta conflictes que sorgeixen per la incomprensió del significat d'alguna qüestió pròpia d'un determinat context cultural, arran de prejudicis o bé, per la immigració...

Àmbit de la SALUT: tracta demandes i queixes per retardament, descontentament de l'usuari, abús del sistema de salut, mala praxi, problemes entre el personal...

Àmbit de CONFLICTES ARMATS: tracta conflictes de terrorisme, guerres o lluites enquistades entre països a escala internacional.

Àmbit FAMILIAR: gestiona els conflictes derivats dels membres que formen part d'una família, des de les ruptures de parella (separació i divorci), conflictes paternofilials i altres accions relacionades amb el parentiu.

FONAMENTACIÓ TEORICA

Àmbit MERCANTIL: aborda problemes d'incompliment de contractes, conflictes entre socis, proveïdors o clients...

Àmbit PENAL D'ADULTS I DE MENORS: alternativa a la justícia penal tradicional. Està orientada a les persones que s'han vist afectades per un delicte i que n'han patit les conseqüències, tant les víctimes com els infractors.

Àmbit ESCOLAR: gestiona la convivència entre els alumnes, professors, personal d'administració, de neteja, AMPA...

2.3.5 Procés de mediació

Boqué (2018) ens explica el procés de mediació en 3 passos, basant-se en tres preguntes: que ens ha passat?, que ens interessa?, i com ens arreglem?

Taula 2:

Procés de mediació en 3 passos Segons Maria Carme Boqué

Procés de mediació en 3 passos (Segons Maria Carme Boqué)				
PREGUNTA	OBJECTIUS	DESENVOLUPAMENT	CLAUS	OBSERVACIONS
Què ens ha passat?	Iniciar la mediació i comprendre el conflicte	<ul style="list-style-type: none"> - Sol·licitud i accés - Reunió inicial - Acceptació de les normes - Exploració del conflicte 	<ul style="list-style-type: none"> - Acollir i mostrar empatia - Educar sobre el procés - Generar confiança - Valorar si el conflicte es mediable - Escolta activa 	<ul style="list-style-type: none"> - Firmar la sol·licitud de mediació i l'acord de confidencialitat - Renunciar a mediar si no és possible
Què ens interessa?	Emmarcar el conflicte i determinar els temes a treballar	<ul style="list-style-type: none"> - Identificació dels interessos - Creació d'interdependència - Definició del conflicte - Elaboració de l'agenda 	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilar les emocions - Reunir i filtrar la informació - Conduir el procés amb fermesa - Buscar l'equilibri de poder - Apoderar 	<ul style="list-style-type: none"> - Celebrar un caucus (reunió individual) en cas de bloqueig - Decidir quins sistemes treballarem i quin no
Com ens arreglem?	Generar alternatives, cooperar en la construcció de l'acord i complir i revisar els pactes	<ul style="list-style-type: none"> - Pluja d'idees - Conciliació d'interessos - Redacció de l'acord - Inici de la pràctica i seguiment 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una atmosfera relacional positiva - Estimular la creativitat - Promoure la cooperació - Ser agent de realitat - Valorar si l'acord és just 	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntar a cada persona que faria de diferent si es tornés a trobar en una situació similar - Formalitzar l'acord quan es cregui convenient

Nota. Adaptat del llibre "La mediación va a la escuela; hacia un buen plan de convivencia en el centro" de M.C. Boqué, 2018, p. 32

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

2.4 La mediació escolar

La mediació escolar representa una forma diferent de practicar la mediació. El procés és el mateix que en els altres àmbits, però el que canvia és que els que porten a terme la mediació no sempre són professionals. La formació de l'alumnat mediador és la llavor perquè les noves generacions puguin escollir, en la vida adulta mitjans pacífics de resolució de conflictes. La mediació escolar és un canvi en el procediment d'afrontar els conflictes escolars. És una eina de convivència que permet aprendre a utilitzar el conflicte com a eina educativa i de creixement individual i col·lectiu, facilitant, per tant, aprendre a relacionar-se millor. Implícitament, aquesta definició comporta treballar amb l'altre i no contra l'altre, fer ús d'una via pacífica i equitativa per treballar els conflictes, requereix una comunicació horitzontal entre les parts implicades, aquestes no poden estar coaccionades per cap mena de poder i han d'arribar a un consens per voluntat pròpia.

Aquesta es veu emmarcada per les normes educatives del centre i pel reglament de règim intern, aquestes normes limiten la varietat d'acords que les parts poden pactar, ja que els pactes no poden estar en contra de les funcions educatives.

La mediació als centres educatius és una metodologia que s'utilitza per a gestionar la conflictivitat escolar i requereix la col·laboració de totes les parts involucrades en el conflicte. Aquesta metodologia busca treballar els conflictes a través del diàleg i és caracteritzat per ser un procés educatiu, voluntari, confidencial, col·laboratiu i amb poder de decisió per les parts.

És un nou mètode per resoldre els conflictes escolars, una pràctica que interrelaciona drets amb deures, autonomia amb interrelació, valors amb normes, responsabilitat amb creativitat i flexibilitat amb exigència.

És important que tots els centres educatius tinguin una cultura de la mediació, la qual cosa implica que tots els agents de la comunitat educativa coneguin aquesta opció de resolució de conflictes. A partir d'un procés de mediació podem derivar cap a una cultura de mediació.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

2.4.1 El Servei de mediació en un centre escolar

Per implantar un servei de mediació en un centre escolar s'han de portar a terme un seguit de passos (vegeu figura 1):

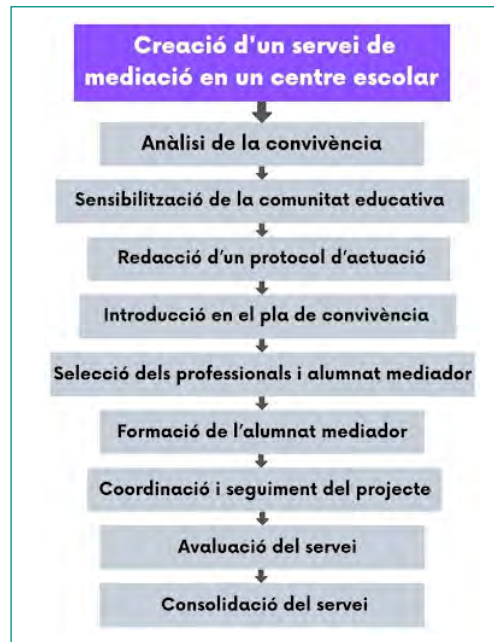


Figura 1. Passos a seguir en la creació d'un servei de mediació escolar, elaboració pròpia.

1. Anàlisi de la convivència

Es fa una observació de camp de la tipologia conflictiva del centre, entre els diferents membres de la comunitat escolar. Seguidament es pensa si és convenient o no la creació d'un espai de mediació o resolució de conflictes a la institució.

2. Sensibilització de la comunitat educativa

Fer una campanya a través dels tutors a l'aula, divulgació informativa sobre la possibilitat de crear un servei de mediació escolar i recollir les diferents respostes.

3. Redacció d'un protocol d'actuació

És el conjunt de regles que s'han de seguir des que sorgeix el conflicte fins a la coordinació i seguiment del procés de mediació. En aquest protocol estan marcats diferents ítems que ens parlen de quines persones, en quin moment, en quin lloc, de quina manera i quins materials necessitem en cada moment del procés.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

4. Introducció en el pla de convivència

S'ha de crear un grup motor que estigui motivat, aquest grup ha d'estar format per professionals vinculats i professorat del centre. És important fer una reunió en el claustre escolar, informar a l'Associació de Famílies d'Alumnes (AFA) i als delegats de les classes. També s'ha d'aprovar el projecte per part del Consell escolar.

5. Captació i selecció dels professionals i alumnat mediador.

Decidir quins criteris es faran servir per fer la selecció d'aquestes persones.

6. Formació de l'alumnat mediador

Aquest aprenentatge es pot realitzar a través d'una formació externa o interna (del mateix centre), a través de fundacions, ONGs, experiències d'altres centres escolars... També pot ser impartida per algun professor o adult de l'AFA.

7. Coordinació i seguiment del projecte

El projecte ha de tenir un coordinador que reculli les incidències, les dificultats... sobretot, a l'inici de la seva implementació i també com a avaluador dels efectes que té el servei.

S'han de crear materials (fitxes de sol·licitud), portar a terme gestions de l'aula, crear una bústia per tenir entrada les sol·licituds...

S'ha de tenir molt clar el circuit d'accés a un servei de mediació i com s'hi pot arribar. L'accés al servei de mediació escolar és voluntari.

8. Avaluació del servei

Hem de tenir clar quins són els indicadors i com els avaluarem.

9. Consolidació del servei

Possibilitat d'ampliació amb altres agents mediadors.

La implementació d'aquests programes de mediació als centres educatius desencadena una gran varietat de beneficis per la comunitat educativa, aquesta millora el clima escolar, renova la cultura del centre, augmenta la capacitat de resolució de conflictes de forma no violenta, disminueix el nombre de conflictes i conductes violentes, vandàliques i disruptives, es redueix el nombre de sancions, expulsions i expedients disciplinaris, incrementa el temps destinat a la docència, s'adquireixen habilitats pràctiques per a la conducció de la classe, hi ha un increment de la comprensió de la diversitat i es redueixen els prejudicis, major impacte i interès per part de les famílies per col·laborar en aquests projectes en pro dels seus fills/es i també beneficia el creixement personal i la cohesió de grup.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

2.4.2 Conflictes als centres educatius

Trobem moltes situacions de conflictes ens els centres escolars, un munt d'ells es poden mediar, però també hem de tenir present que no tots els conflictes es podran mediar.

Les situacions mediables dins d'un centre educatiu són les faltes de respecte a professors i companys, baralles entre alumnes per insults, amenaces, rumors malintencionats entre el professorat o entre l'alumnat, mal entesos, amistats que s'han deteriorat, actituds de discriminació com no voler fer un treball grupal, casos de petits robatoris i danys contra instal·lacions del centre, conflictes per tenir, accedir o prestar material, conflictes per tasques de classe... puntualment, es podran mediar conflictes quan es tracti de conductes clarament sancionables i la mediació sigui plantejada com a una oportunitat alternativa, aquesta decisió la pren l'equip directiu sota proposta del servei de mediació escolar.

Les situacions en les quals no es recomana fer una mediació escolar són aquells incidents seriosos que fan que els protagonistes encara estiguin massa afectats emocionalment o psicològicament per parlar-ne, quan se sospita que una part intenta instrumentalitzar la mediació per fer escalar encara més el conflicte, quan una part sembla incapaç d'escoltar res del que se li digui o bé, està molt neguitosa i això incideix en la possibilitat d'efectuar un procés restauratiu, quan es tracta d'una vexació a algun membre de la comunitat educativa o s'ha emprat violència o intimidació, o si es tracta d'una reiterada comissió de conductes contràries a les normes de convivència del centre (assetjament continuat o bullying), abús sexual, etc. Fets molt greus que, a priori han de ser denunciabls, i quan els mateixos protagonistes no estan disposats a seure a la taula de mediació.

2.5 El mediador o mediadora escolar

El mediador escolar és una tercera persona que no està implicada en el conflicte i que intervé a requeriment de les parts que són les protagonistes de la creació de la conflictiva. Aquesta persona ajuda a les parts a arribar a un resultat, sempre tenint present que són les parts en conflicte les que decideixen quin resultat volen. Que pot ser un acord tàcit, un canvi actitudinal o de transformació de la relació, etc. Un mediador és una persona experta en comunicació humana i la seva eina és el llenguatge.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

El mediador escolar pot ser una persona del centre educatiu (de l'equip directiu, del claustre de professors, alumne, pare, mare tutor legal o personal no docent) o extern al centre (professionals d'altres serveis o mediadors externs).

El mediador és un facilitador d'un procés educatiu que ha d'estructurar el procés de mediació, en cap moment de la intervenció ha de jutjar, ni actuar com a àrbitre i no pot imposar solucions. Aquesta persona mediadora ha de tenir els coneixements per portar a terme un procés de mediació. No és suficient tenir bona voluntat, sinó que ha de saber actuar sota els principis de la mediació. El més important és l'actitud que aquesta persona té davant del conflicte i de les parts involucrades. Durant tot el procés la persona mediador ha de mantenir una actitud d'humilitat, ha de ser imparcial, neutre i tenir paciència.

2.5.1 Qualitats i competències de la persona mediadora

La taula que trobeu a continuació, recull un llarg conjunt de qualitats i competències que ha de tenir la persona mediadora.

Taula 3.

Qualitats i competències de la persona mediadora

QUALITATS I COMPETÈNCIES DE LA PERSONA MEDIADORA	
QUALITAT I/ COMPETÈNCIA	DEFINICIÓ
Disponibilitat	Estar al servei dels altres.
Atenció i concentració	Mantenir-se centrat/da i plenament conscient de tot el que succeeix a l'espai de la mediació.
Multiparcialitat	Considerar a totes les parts que es troben en conflicte.
Independència	Situar-se fora del conflicte i garantir que no té implicació en el conflicte o amb cap d'ambdues parts.
Credibilitat	Inspirar confiança vers la mediació.
Serenitat	Evitar el contagi emocional amb empatia i mantenint sempre la calma.
Valentia	Acceptar la confrontació i la crítica sense temor
Eficiència	Conduir la mediació amb encert i celeritat, demostrant domini del procés.
Discreció i confidencialitat	Guardar confidencialitat sobre el que succeeix a la mediació.
Apreciació	Creure en les parts dels protagonistes del conflicte.
Optimisme	Considerar els conflictes com a oportunitats de canvi i de millora.
Educació	Formar-se sobre la cultura de la pau.

FONAMENTACIÓ TEÒRICA

QUALITATS I COMPETÈNCIES DE LA PERSONA MEDIADORA	
QUALITAT I/ COMPETÈNCIA	DEFINICIÓ
Escolta activa	Encoratjar a qui parla a expressar-se demostrant-li que se li presta tota l'atenció.
Comunicació positiva	Expressar-se amb propietat i precisió, sense etiquetar, ni jutjar, ni sancionar, ni allisonar
Conciliació	Mantenir un discurs que afavoreixi la comprensió mútua i l'interès per arribar a un acord.
Creativitat	Promoure solucions alternatives,...
Sentit pràctic	Ajudar a construir acords útils i factibles.
Justícia	Permetre acords equitatius entre les parts.
Paciència	Perseverar, malgrat trobar-se en condicions difícils i donar tantes oportunitats com siguin necessàries.
Humilitat	Tenir poca necessitat de reconeixement personal.
Capacitat de síntesi	A través d'algunes tècniques de comunicació promoure aquesta capacitat
Empatia	Entendre els posicionaments, interessos i necessitats divergents de les parts involucrades i des d'on ho diuen i perquè ho diuen.
Disponibilitat	Promoure una comunicació assertiva
Assertivitat	Mantenir-se centrat/da i plenament conscient de tot el que succeeix a l'espai de la mediació.
Capacitat per identificar els punts en comú dels relats de les parts	
Entusiasta	
Capacitat d'anàlisi	Saber utilitzar la tècnica del mapatge del conflicte que ens ajuda a analitzar les divergències
Mostrar-se neutral	Ajudar i acompanyar en el procés comunicatiu, sense imposar cap solució, sense decidir.
Mostrar-se imparcial	No es decanta per cap de les parts. El mediador/a garanteix l'equilibri entre les parts, aquestes intervenen amb plena igualtat d'oportunitats, mantenint el respecte pel que diuen.

Nota. Informació estreta dels apunts de l'assignatura de Resolució de conflictes i mediació (2020), altres autors més anàlisi personal.

2.6 Aprenentatge Servei (APS)

Puig, Batlle, Bosch i Palos (2006) "El grup de servei és una proposta educativa que combina processos d'aprenentatge i de servei a la comunitat en un únic projecte ben articulat en el qual els participants aprenen alhora que treballen necessitats reals de l'entorn amb la finalitat de millorar-lo" (p. 20).

FONAMENTACIÓ TEORICA

Al conjugar els dos elements, aprenentatge i servei, es genera una nova realitat que augmenta els efectes de cada un d'ells:

- L'Aprenentatge millora el servei, el que s'aprèn es pot transferir en forma d'acció i permet prestar un servei de qualitat a la comunitat.
- El servei millora l'aprenentatge, el motiva i li dóna sentit, li aporta experiència vital i permet extreure nous aprenentatges.

Així, en base a la unió d'aquests dos conceptes es pot dir que els grups d'Aprenentatge Servei (APS) tenen un gran potencial pedagògic, ja que es fonamenta en tres principis educatius, el primer és que l'aprenentatge es basa en l'exploració, l'acció i la reflexió, el segon és que l'Aprenentatge Servei entén que l'educació en valors suposa partir de situacions problemàtiques i afrontar aquests reptes des de l'experiència directa i finalment, també parteix de la idea que l'educació per a la ciutadania ha d'estar basada en la participació activa, responsable, cooperativa i solidària per contribuir a la millora de la societat.

Podem trobar molts models d'APS, ja que hi ha múltiples possibilitats segons els espais, l'entorn, les necessitats... però tots comparteixen cinc aspectes comuns: ha d'haver-hi un aprenentatge sistemàtic, el servei ha de ser autèntic i ha de respondre a les necessitats reals de l'entorn amb l'objectiu de millorar-lo, el projecte ha de tenir una intencionalitat clarament pedagògica, la participació ha de ser activa i haver-hi una reflexió sobre el procés i sobre la utilitat social que té el projecte.

Els APS poden desenvolupar-se i prendre sentit en moltes institucions educatives, ja que afavoreixen al fet que hi hagi un gran ventall d'aprenentatges competencials, aprendre a conèixer, aprendre a fer, aprendre a ser, aprendre a conviure i aprendre a aprendre.

La creació dels grups d'Aprenentatge Servei, tenen un gran benefici i impacte per a totes les persones que hi participen, les persones protagonistes, la institució educativa, les entitats socials i la comunitat s'enriqueixen d'aquests projectes.

3

CONTEXTUALITZACIÓ

3.1 Sils

Sils és un municipi que té 6.349 habitants, aquest poble està situat a la comarca de la Selva que forma part de la província de Girona.

La Selva és una comarca situada al nord-est de Catalunya i al sud de les terres gironines, que limita amb les Comarques del Maresme, el Vallès Oriental, Osona, la Garrotxa, el Gironès, el Baix Empordà i la Mar Mediterrània. La Selva és una comarca amb forts contrastos a causa de la seva gran diversitat: s'estén des del sector meridional de la Costa Brava amb Blanes, Lloret de Mar i Tossa de Mar, fins les muntanyes de les Guilleries, passant per una extensa plana interior amb Sils, Caldes de Malavella i Santa Coloma de Farners. La capital comarcal és Santa Coloma de Farners, situada al centre geogràfic, i les poblacions més grans són Blanes i Lloret de Mar, situades a la costa.

El territori del municipi de Sils ha estat des de sempre un lloc de pas. Gràcies a la seva localització al mig de la depressió selvatana, la qual funciona a la manera d'un corredor natural entre les muntanyes de les Guilleries i la serralada Litoral, Sils ha estat sempre integrat al gran eix de comunicacions que connecta el centre amb el nord de Catalunya.

Actualment les persones que habiten el municipi tenen moltes facilitats per desplaçar-se, ja que gràcies a la implantació del ferrocarril en el seu moment, la carretera nacional, l'autopista i el tren d'alta velocitat, la connectivitat ha estat la característica principal del municipi.

El municipi de Sils es caracteritza també per ser de naturalesa binària ja que està compost per dos pobles: Sils i Vallcanera, però poc a poc, la presència de l'estació de tren va anar desequilibrant la situació original a favor del poble de Sils, el qual s'ha constituït des de la dècada de 1920 com el centre gravitacional del municipi i li ha permès crear una vertadera trama urbana on fins aleshores només hi havia hagut un poblament dispers a base de masies i un petit nucli al voltant de l'església de Santa Maria de Sils, la qual queda actualment excèntrica respecte al barri de l'estació, el nucli a partir del qual s'ha engrandit Sils durant el segle XX i XXI.

CONTEXTUALITZACIÓ

L'extensió d'aquesta trama urbana ha fet que altres nuclis de població, com l'històric carrer de Mallorquines i parts dels veïnats de Massabè i la Barceloneta, estiguin pràcticament soldats al poble de Sils.

El poble de Vallcanera, que tradicionalment també estava organitzat a partir d'una ocupació dispersa en masies, actualment disposa d'una extensa trama urbana habitada per dos milers de persones. Fa dècades contrastava amb Sils perquè la major part dels seus veïns eren originaris de les ciutats que envolten Barcelona. Actualment aquesta diferència s'ha desdibuixat perquè els veïns de Sils també tenen una procedència molt diversa. No obstant això, Vallcanera encara apareix en l'imaginari col·lectiu com un lloc subaltern respecte Sils.



Figura 2. Mapa on podem ubicar el municipi de Sils i Vallcanera

Un altre nucli de població a tenir en compte és la urbanització de King Park, situada al veïnat de la Granota, aquesta té un pes demogràfic baix en relació als nuclis que hem esmentat fins ara.



Figura 3. Mapa on podem ubicar el municipi de Sils i King Park

Fora d'aquests nuclis la resta de la població habita de manera dispersa a les masies dels veïnats de Massabè, la Barceloneta i la Granota. Molts d'aquests habitatges actualment tenen un ús turístic.

CONTEXTUALITZACIÓ

En aquest territori els joves es distribueixen d'acord amb el pes relatiu de cada zona urbana. Més de la meitat de joves del municipi viuen fora del nucli del poble de Sils. Els joves de 16 a 29 anys són un total de 977 i estan distribuïts de la següent manera: al nucli de Sils hi ha 477 joves, al poble de Vallcanera 270, a mallorquines 130, a la Urbanització King Park 67 joves, a les Masies de Vallcanera 12, a les Masies de la Barceloneta 7, a les Masies de la Granota 6 Masies de Massabé 8.

L'extensa trama urbana del municipi de Sils i de les diferents zones que em mencionat, fan que les persones joves del municipi tinguin dificultats per desplaçar-se dins el propi municipi.

3.2 Recursos i polítiques del context territorial

L'Oficina Jove de la Selva és el recurs principal de les polítiques de joventut que treballa a nivell comarcal. A part de donar suport i assessorament als municipis en matèria de joventut, desenvolupa una tasca molt important en tant que permet que aquells municipis amb menys recursos disposin d'un tècnic que els permeti desenvolupar les polítiques juvenils municipals.

Sils participa en el projecte de tècnics compartits de l'Oficina Jove de la Selva des del l'any 2018. En l'àmbit municipal, Sils compta amb un Espai Jove. Fins al 15 de novembre de 2018 l'Espai Jove obria dues tardes a la setmana en què els joves podien fer ús lliure de l'espai i una altra tarda a la setmana en què hi havia dinamització d'aquest espai (hi havia una persona dinamitzadora que atenia els joves i que feia propostes d'activitats). A partir del febrer de 2019 es va contractar una empresa que gestiona el servei de dinamització de l'Espai Jove i des de llavors i fins a l'actualitat aquest espai obre 3 tardes a la setmana, de 4h a 8h de la tarda, amb un dinamitzador.

3.3 L'Institut

Sils compta amb un centre Educatiu de Secundària: l'Institut de Sils. És un centre de titularitat pública dependent del Departament d'Ensenyament de la Generalitat, que imparteix els quatre cursos d'Educació Secundària Obligatoria (ESO). La zona d'escolarització que correspon a aquest institut comprèn els municipis de Sils i Riudarenes.

Pel que fa a les instal·lacions, el centre està ubicat en mòduls prefabricats a la perifèria del poble, en un sector recentment urbanitzat, aquest espai acull cada dia 350 alumnes i 36 professors.

CONTEXTUALITZACIÓ

L'Institut de Sils va començar el seu camí el setembre del 2008, aquest va ser impulsat per un grup de professors i professores de secundària que des de l'any 1995 feien una trobada mensual on parlaven i reflexionaven sobre temes educatius. Aquest grup de reflexió estava enfocat en la idea que el sistema educatiu pot ser transformador, en aquestes trobades es debatien temes com: escola inclusiva, els valors de l'educació, la no discriminació, l'atenció a la diversitat, etc. Després de moltes sessions, aquest grup de reflexió, anomenat Grup La Font va acabar definint el centre de secundària més adaptat a les necessitats del segle XIX i el va presentar al Departament d'Educació de la Generalitat. En el moment en que hi va haver la necessitat de crear un nou institut al municipi de Sils la Generalitat va aposta per portar a terme una escola adaptada a les necessitats del moment, creant així l'Institut de Sils, un centre impulsor de l'escola nova 21.

L'Institut de Sils presenta unes característiques pròpies que el defineixen i el diferencien d'altres centres educatius, amb una proposta educativa innovadora. L'ideari del Projecte Educatiu de l'institut parteix de la idea que l'alumnat és divers i cal atendre aquesta diversitat dins del grup heterogeni. Incideix en el concepte d'autonomia i és una de les seves prioritats. El principal objectiu d'aquest centre és que cada alumne aprengui tant com pugui a partir dels seus coneixements previs. L'horari es divideix en àmbits, habilitats i projectes, en aules en què es potencia la diversitat, treballant en la didàctica del grup heterogeni, l'atenció global a l'alumnat, la no existència de nivells mínims exigibles i l'educació en valors.

Aquesta és una escola actualitzada que vol generar aprenentatge rellevant i amb sentit. El propòsit d'aquest centre educatiu és formar a persones perquè aprenguin a entendre el món on viuen i donar-los eines per millorar-lo.

La transformació educativa és una realitat a l'Institut de Sils. L'ambició per la innovació pedagògica i la vocació de centre obert, actiu i inclusiu han estat incessants des dels inicis i s'han sostingut amb el pas dels anys.

Aquest és un centre que parla de competències personals, acadèmiques, de cooperar per aprendre, del treball en equip, de la metodologia per projectes, d'innovació, de pràctiques avançades, etc. Creuen que en el procés de solucionar els reptes els joves desenvoluparan les diferents competències que marca el currículum escolar. Aquestes pràctiques es fonamenten en el coneixement científic sobre com aprenen les persones, concretat en els 7 principis de com aprenem els humans:

CONTEXTUALITZACIÓ

1. L'Alumnat és el centre de l'aprenentatge...
2. L'aprenentatge és de naturalesa social...
3. Les emocions són part integral de l'aprenentatge...
4. L'aprenentatge ha de tenir en compte les diferències individuals...
5. L'esforç de tot l'alumnat és clau per a l'aprenentatge...
6. L'avaluació continuada afavoreix l'aprenentatge...
7. Aprendre és construir connexions horitzontals entre àrees...

El resultat és un centre amb una personalitat marcada i amb un estil diferent del que veiem habitualment als centres de secundària.

Una vegada el joves han acabat l'ESO, el jovent de Sils ha de desplaçar-se a altres poblacions properes per cursar altres tipus d'ensenyaments reglats (batxillerats, cicles formatius, etc.) i programes educatius diversos (escola d'adults, cursos de preparació de proves d'accés a cicles formatius, graduat d'ESO, PFI...). Per als estudis universitaris, els joves de Sils es desplacen sobretot a Girona i a Barcelona.

Els agents socials experts en educació a Sils consultats per fer el Pla Local de Joventut del municipi exposen les dificultats que han constatat i les mancances del territori: a la Selva interior hi ha una manca de recursos greu (PFI, centres, recursos de tractament, educadors...). Es posa de manifest que hi ha una gran desigualtat territorial en la distribució de recursos i que Sils ha canviat molt en els últims 20 anys, i no s'està actuant d'acord a aquesta transformació social. Des dels centres educatius de primària i secundària es fa molta feina de contenció, però a partir dels 16 anys les persones joves amb més necessitats queden desateses. Els professionals que hi intervenen tenen la sensació que s'apodera els i les joves però les famílies estan cada vegada més degradades. Es remarca la necessitat de treballar amb les famílies i també s'exposa la dificultat d'arribar a aquestes famílies. S'observa que a Sils hi ha famílies molt desestructurades, amb dèficits emocionals gravíssims. Preocupen especialment les urbanitzacions i el desarrelament d'algunes famílies: aïllament, manca de xarxa i de socialització. Els casos que s'atenen són cada cop més complexos. Es recalca la necessitat del treball comunitari. Per altra banda, des de l'Institut de Sils també es destaca que des del curs 2019-20 estan tenint ràtios de 32-33 alumnes per aula, cosa que suposa una dificultat per atendre l'alumnat amb qualitat. En el protocol d'absentisme escolar creat el curs 2019-2020 s'observa que escoles no hi ha problemes d'absentisme, però que a l'institut sí que hi ha casos greus d'absentisme, especialment a 1r d'ESO.

4

OBJECTIUS I HIPÒTESIS

Com ja he esmentat anteriorment, el conflicte forma part del nostre dia a dia i, des d'aquesta perspectiva, cal dir que influeix en la convivència dels centres educatius. Per a millorar el clima d'aquests espais, considero que la mediació pot ser una bona eina de resolució de conflictes. És cert, que avui dia encara no es coneix molt la mediació escolar, per aquest motiu els educadors i educadores socials tenim un pes important en aquesta matèria. Arran d'aquesta observació i atenent el que vull investigar amb la present recerca, passo a descriure els objectius que ens indiquin el què volem explorar. Primer he marcat uns objectius generals i d'acord amb aquests he creat uns objectius específics amb les hipòtesis corresponents.

Objectius Generals:

- Conèixer l'opinió dels diferents integrants de la comunitat escolar amb relació als conflictes i a la mediació escolar com a eina de resolució.
- Identificar quin paper té la mediació en un context educatiu.

Objectius específics (OE) i hipòtesis (H):

OE 1: Descobrir quin clima de convivència hi ha al centre des de les diferents mirades.

H 1: Els alumnes tenen més necessitat de trobar un clima de convivència favorable i positiu que la resta dels col·lectius de la comunitat educativa.

OE 2: Identificar quina tipologia de conflicte es dona més a l'Institut de Sils.

H 2: Els conflictes externs tenen més presència que els interns o latents.

OE 3: Identificar la mirada que tenen els diferents col·lectius de la mostra entorn del conflicte.

H 3: El grup de servei que he format és més sensible i més receptiu en el conflicte que no pas els altres grups.

OE 4: Identificar aquells escenaris en els quals es concentren la major part dels conflictes a l'Institut de Sils.

H 4: La major part de la conflictivitat es genera a l'aula.

OBJECTIUS I HIPOTESIS

OE 5: Conèixer quina percepció té la comunitat educativa entorn de la resolució de conflictes a través de la mediació.

H 5: El grup de Servei té una percepció més constructiva respecte al grup de joves que no ha participat.

OE 6: Conèixer quin és el significat d'un procés de mediació dins de l'Institut de Sils.

H 6: Els que han participat en el Grup de Servei perceben que la mediació és positiva per resoldre conflictes.

OE 7: Identificar les eines o estratègies mediadores que s'utilitzen a l'Institut de Sils.

H 7: Aquells grups que no han participat en el Grup de Servei, disposen de menys eines que el grup que ha participat.

OE 8: Conèixer les necessitats entorn del procés de mediació i resolució de conflictes que té el centre educatiu de Sils.

H 8: Els professors consideren que necessiten més eines perquè hi hagi més respostes mediadores abans que sancionadores.

OE 9: Conèixer el nivell d'involucració que poden tenir els diferents col·lectius de la comunitat educativa en un projecte de mediació escolar

H 9: Tots els col·lectius tenen el mateix nivell d'involucració.

5

METODOLOGIA

Aquesta recerca pretén conèixer les diferents mirades sobre els conflictes i les formes de resoldre'ls dins del Centre d'educació secundària de Sils. La metodologia que segueix aquesta recerca és mixta, ja que s'han recollit dades de tipus quantitatiu i qualitatiu a través dels qüestionaris que s'han administrat a alumnes de 3er d'ESO de l'Institut de Sils, a l'equip educatiu i a les famílies, també a través d'un grup de discussió amb diferents membres de l'equip educatiu del centre. Cal recordar que l'objectiu d'aquesta recerca és conèixer l'opinió dels diferents integrants de la comunitat escolar amb relació als conflictes i a la mediació escolar com a eina de resolució i identificar quin paper té la mediació en un context educatiu.

Les investigacions poden fonamentar-se per diferents paradigmes segons l'aproximació que fem al coneixement dels instruments per la recollida de dades. En aquest cas, el paradigma amb el que es basa aquesta investigació és el paradigma interpretatiu-crític. El paradigma interpretatiu ens ajudarà a interpretar els fenòmens a partir de les múltiples perspectives. Aquestes perspectives són les diferents veus dels estudiants de 3r d'ESO de l'Institut de Sils, dels alumnes que han rebut la formació a partir del grup d'Aprenentatge i Servei, de l'equip educatiu, de les famílies i de la meua mirada com a formadora del grup d'Aprenentatge i Servei.

5.1

Desenvolupament del treball de camp

Després de diferents coordinacions amb persones de l'equip educatiu de l'Institut de Sils per conèixer la realitat del seu dia a dia envers els conflictes i a la resolució d'aquests, m'expressen la necessitat de treballar els conflictes i la forma que tenen de resoldre'ls els joves dins el centre, concretament volen treballar-ho amb els alumnes del curs de 3r d'ESO, ja que l'any anterior va ser un grup amb qui van tenir molts conflictes.

Per poder conèixer i parlar sobre els conflictes que hi ha al centre i les formes de resolució que s'utilitzen, es porta a terme un grup de discussió presencial a l'Institut de Sils amb 6 professionals de l'equip educatiu. En aquesta taula apareixen diferents necessitats d'aquests professionals. És a partir de les diferents trobades anteriors i en aquest grup de discussió on es decideix portar a terme una acció formativa.

METODOLOGIA

L'acció formativa que es porta a terme ha estat dirigida a un grup de 10 alumnes de 3r d'ESO i a un professor referent de l'Institut de Sils. Aquesta formació apareix de la necessitat que té el centre per donar eines per resoldre els conflictes de forma no violenta als joves. Després de diverses trobades amb l'equip educatiu del centre, acordem que la meua funció serà portar a terme una formació en resolució de conflictes i mediació. Aquesta formació durarà tres mesos i es portarà a terme cada dijous de 12:50 h a 14:50 h dins el marc de projectes del mateix centre amb la creació d'un grup d'Aprenentatge i Servei (APS). És a partir de la coordinació amb el professor referent del grup APS de Resolució de Conflictes i Mediació on es van pensant i elaborant les diferents sessions que es portaran a terme a l'aula, les quals es posen en pràctica i es realitzen conjuntament.

Durant els tres mesos que participo en el grup d'APS, treballem diversos conceptes, com ara: les característiques i habilitats personals, el sociograma i la utilitat d'aquest, el conflicte, les eines de comunicació, l'escolta activa, les actituds davant del conflicte, la mediació i les eines del mediador i els cercles de diàleg, aquests conceptes els treballem a partir de diferents dinàmiques i explicacions. Al llarg de les vuit sessions he combinat explicacions amb l'acompanyament de PowerPoint's molt visuals i dinàmiques participatives que fomentin el diàleg i el pensament crític, un dels principals valors del grup ha estat el respecte i la confidencialitat de les converses personals que s'explicitin dins del grup, creant així un espai de confiança per poder participar.

L'últim dia de formació, vaig repetir una dinàmica que vaig realitzar a l'inici d'aquesta. Aquesta dinàmica consisteix en exposar diferents habilitats-competències i fotografies. En base a aquesta presentació se'ls hi pregunta: quines habilitats o competències creieu que heu adquirit i com us sentiu amb el grup?. Així, després de formular aquestes dues preguntes, la consigna és que han d'escollir una imatge i dues paraules. I, posteriorment, explicar els motius d'aquesta elecció.

L'objectiu era saber que havien après i conèixer com se sentien amb el grup i també que sabessin que havien après i com s'havien sentit els seus companys i companyes.

Va ser interessant escoltar que moltes de les habilitats adquirides els hi podien ser útils per a la resolució de conflictes en els diversos àmbits del seu dia a dia i que les diferents definicions que van fer del grup estaven relacionades amb un clima socialment sa.

METODOLOGIA

La idea de crear aquest Grup d'Aprenentatge i Servei amb el professor referent del centre té com a objectiu que el professor adquireixi eines i coneixements per poder donar continuïtat al projecte. Parteix de la idea que els alumnes participants i el referent (professor), una vegada hagin adquirit els coneixements siguin ells mateixos els que puguin formar i compartir els coneixements adquirits a altres companys i companyes del centre. Volem que les persones (alumnes i professor) que han iniciat l'aprenentatge d'aquests coneixements de resolució de conflictes i mediació, puguin ser agents de canvi en el seu propi centre i que puguin ser una llavor que creixi cap a una cultura de mediació.

Al llarg de la formació i a partir dels diàlegs i els debats que es creen amb aquests alumnes, m'arriba molta informació envers els conflictes del centre i tinc l'oportunitat de poder-los treballar conjuntament amb el grup de joves que participen en el Grup d'Aprenentatge i Servei. És en aquest punt on m'adono que només conec l'opinió de dues parts del centre educatiu, la part de l'equip educatiu extreta del grup de discussió i de les diferents coordinacions i dels 10 joves de 3r d'ESO que participen en la formació. És aquí on apareix la necessitat de conèixer l'opinió d'altres persones de la comunitat i introdueixo l'enquesta a la meua investigació per poder arribar a membres de l'Associació de Famílies d'Alumnes (AFA) i ha alumnes que no han participat en la formació. Aquesta enquesta que es realitza de forma on-line és la que em donarà la informació per identificar les diferents mirades, entorn els conflictes i la mediació com a eina de resolució dins el centre educatiu de Sils.

5.2 Mostra

La investigació d'aquest projecte ha estat gràcies al fet que l'institut de Sils m'ha obert les portes i ha confiat en mi, també a estat gràcies a la participació de moltes persones que formen part d'aquest centre educatiu.

La mostra de la població que ha participat en aquesta recerca, la configuren 4 grups, els quals es presenten tot seguit:

Grup 1: Diferents professionals de l'equip educatiu del centre. (Professors, personal administratiu, conserge...). Aquests professionals actuen en el centre educatiu amb una mirada educativa i amb una actitud proactiva.

Grup 2: Alumnes de 3r ESO que han participat en el Grup de Servei de Resolució de Conflictes i Mediació Escolar durant 3 mesos en sessions de 2 hores a la setmana, on hem treballat conceptes com el conflicte, les formes de resolució del conflicte, l'escolta activa, la comunicació, la mediació...

METODOLOGIA

Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO que no han participat en el Grup de Servei de Resolució de Conflictes i Mediació Escolar.

Grup 4: Membres de l'AFA (Associació de Famílies d'Alumnes).

5.3 Aspectes ètics

En aquesta recerca s'han tingut en compte els criteris ètics professionals presents en el codi deontològic del Col·legi Oficial d'Educació Social (2007). A continuació esmentaré els 11 principis deontològics que pretenen la millora qualitativa de l'exercici professional, es tracta de principis orientadors de l'acció educativa de l'educador o educadora social. També esmentaré les normes generals, aquestes recullen 7 articles que parlen de com ha de ser la relació de l'educador i l'educadora social amb els subjectes de l'acció educativa. Aquesta informació ha estat extreta del Codi Deontològic de l'educador i l'educadora social.

Taula 4.

Principis deontològics de l'educador i l'educadora social

PRINCIPIS DEONTOLÒGICS
Principi de respecte pels Drets Humans
Principi de respecte pels subjectes de l'acció socioeducativa
Principi de justícia social
Principi de la professionalitat
Principi de l'acció socioeducativa
Principi de l'autonomia professional
Principi de la coherència institucional
Principi de la informació responsable i de la confidencialitat
Principi de la solidaritat professional
Principi de la participació comunitària
Principi de complementarietat de funcions i coordinació

Nota. Taula elaborada a partir dels principis deontològics esmentats en el Codi Deontològic de l'educador i l'educadora social.

METODOLOGIA

Així, l'educador o educadora social en relació amb el tracte amb els subjectes de l'acció educativa queda recollit en els següents articles:

Article 1. En la seva relació amb la persona, mantindrà un tracte igualitari sense discriminació per raó de sexe, edat, religió, ideologia, ètnia, idioma o qualsevol altra diferència.

Article 2. En les seves accions socioeducatives evitarà l'ús de mètodes i tècniques que atemptin contra la dignitat de les persones, així com l'ús de nocions i termes que fàcilment puguin generar etiquetes devaluades i discriminatòries.

Article 3. En les seves accions socioeducatives tindrà en compte la decisió de la persona o del seu representant legal. Això inclou també la finalització de l'acció socioeducativa a partir de la voluntarietat en les persones majors d'edat i emancipades.

Article 4. En el procés d'acció socioeducativa, evitarà qualsevol relació amb les persones que transcendeixi la relació professional i que en suposi una dependència afectiva o íntima.

Article 5. Haurà de conèixer la situació concreta de l'entorn més proper, sigui una família o un grup, tant si l'acció socioeducativa s'hi duu a terme en conjunt, com si es produeix amb algun dels seus membres.

Article 6. Potenciarà els recursos personals i socials de tots els membres de l'entorn més proper i d'aquest en el seu conjunt per tal que col·labori, en la mesura de les seves possibilitats, en l'abordatge i la resolució de les situacions plantejades. En aquest sentit, coneixerà les xarxes i serveis comunitaris que puguin complementar la seva tasca, així com la forma d'activar-los i complementar-los amb el treball que estigui realitzant.

Article 7. Mantindrà, sempre, una rigorosa professionalitat en el tractament de la informació:

- a) Tindrà dret a rebre tota la informació relativa a les persones amb què tingui relació a través de l'acció socioeducativa.
- b) Haurà de preservar-ne la confidencialitat.
- c) Serà conscient de quina és la informació rellevant que necessita obtenir de les mateixes persones i/o del seu entorn.

METODOLOGIA

- d) Transmetrà, únicament, informació veraç i contrastada, i en tot cas separarà informació de valoracions, opinions o pronòstics.
- e) Quan hagi de transmetre aquesta informació, ho farà amb coneixement del subjecte de l'acció, el seu representant o tutor i, si és possible, amb el seu consentiment.
- f) No podrà, en cap cas, aprofitar-se per a benefici personal o de tercers, de la informació privilegiada o del coneixement de situacions o de la posició que li proporciona la seva professió.

Aquest principis i articles són els que s'han tingut en compte per portar a terme aquest projecte d'investigació-acció.

L'abordatge teòric ha estat referenciat d'acord amb la normativa APA establerta, 7a edició.

Respecte al marc pràctic, s'ha demanat el consentiment previ a la recerca a tots els subjectes participants en l'estudi. En aquest sentit, s'ha respectat l'anonimat, la confidencialitat, i privacitat de la mostra. Així mateix, respecte a les dades obtingudes, aquestes s'han emprat amb finalitats científiques i acadèmiques donant l'oportunitat d'accedir als resultats a tots els participants en cas que ho sol·licitin.

5.4 Instruments de recollida de dades

Al llarg de la investigació s'han portat a terme dues eines de recollida d'informació. La primera ha estat una taula de diàleg a l'inici de la recerca, la segona ha estat l'enquesta, que ha servit per tenir una mirada més ampla de la realitat, ja que ens ha servit per tenir més punts de vista.

A la taula de diàleg la componen 6 professionals del centre i l'entrevistadora. Així, pel que fa als professionals, aquests són: la coordinadora de 1er, la coordinadora de 2on, la coordinadora de 3er, la coordinadora de 4art, la coordinadora pedagògica i la directora del centre que, al mateix temps exerceix com a professora de 2on de la ESO.

A l'inici de la sessió l'entrevistadora fa una explicació del projecte i una breu introducció sobre que són els conflicte per posar-nos en context. Seguidament han anat participant les companyes de l'equip educatiu del centre on s'han exposant temes com, el tipus de conflictes que es generen, els espais on es generen, quines són les causes de conflicte en un centre escolar, com treballen aquests conflictes, les eines que utilitzen i les necessitats que tenen.

METODOLOGIA

El grup de discussió ens ha servit particularment per recollir com valoren des de l'equip educatiu del centre, els conflictes, la resolució d'aquests, la mediació i el grup de servei de resolució de conflictes i mediació que es portarà a terme durant els propers mesos. També ens serveix per conèixer les necessitats, els interessos i les preocupacions que tenen.

La transcripció del grup de diàleg la podeu trobar a l'annex 2.

L'altra eina que s'ha emprat per configurar aquesta recerca ha estat l'enquesta. Les preguntes que componen aquest instrument han estat una combinació de preguntes obertes i tancades. En relació a aquestes segones, he utilitzat preguntes dicotòmiques, amb llista d'alternatives, d'escales d'estimació i valoració.

Aquesta enquesta es va elaborar amb l'objecte de recollir la informació necessària per desenvolupar l'estudi amb la finalitat d'assolir els objectius descrits. Aquesta enquesta és d'elaboració pròpia i consta de 29 preguntes. L'anàlisi de les respostes s'ha portat a terme des d'una perspectiva mixta quantitativa i qualitativa, intergrup i intragrupal.

Pel que fa a l'estructura de l'instrument, primerament es recullen les dades sociodemogràfiques de la mostra (gènere, edat, etc.). La resta de l'enquesta segueix uns blocs determinats: el clima del centre, el conflicte, la mediació, coneixement de la mediació i previsió anticipada de la implementació d'un programa de mediació.

Aquest instrument ha estat genèric per a tots i totes les participants, s'ha enviat via e-mail a totes les persones de la mostra. El total de respostes han estat 37:

- 10 respostes per part de l'equip educatiu.
- 10 respostes dels joves de 3r d'ESO que han participat en el grup de servei.
- 9 respostes dels joves de 3r d'ESO que no han participat en el grup de servei.
- 8 respostes de l'AFA (Associació de Famílies d'Alumnes).

A continuació adjunto els enllaços per poder accedir a les enquestes:

Enquesta equip educatiu: <https://forms.gle/GmYiSCo1QZw4PpW39>

Enquesta grup Aprenentatge i Servei (APS): <https://forms.gle/WNTu7s8CXjrCDeDE8>

Enquesta als alumnes de 3r d'ESO que no han participat al grup d'Aprenentatge i Servei: <https://forms.gle/8WyFU1SHaM5mMd5m6>

METODOLOGIA

Enquesta a l'AFA (Associació de Famílies d'Alumnes) <https://forms.gle/vCk8ANfKkx535JkAA>

En realitzar la lectura de l'enquesta es pot observar alguna frase en castellà, això és degut a que s'ha fet servir el Google Forms per portar a terme aquest formulari i l'idioma per defecte és aquest.

Aquesta enquesta s'adjunta a l'annex 4.

Una altre forma de recollida de dades ha estat l'observació participant, aquesta l'he realitzat a partir de l'observació que faig com a formadora del grup d'Aprenentatge i Servei. Aquesta m'ha servit per conèixer de més a prop la realitat del centre educatiu.

5.5 Cronologia de la recerca

En la següent taula s'esmenten les diferents accions que ha anat succeint en el transcurs de la realització d'aquest projecte, des del primer contacte amb el centre educatiu fins a l'entrega d'aquest document.

Taula 5.

Temporalització de l'investigació-acció

TEMPORALITZACIÓ DE L'INVESTIGACIÓ-ACCIÓ	
MESOS	TASQUES
Juny del 2021	- Contacte amb el centre educatiu via email i converses telefòniques amb direcció del centre.
Setembre del 2021	- Trobada amb dues coordinadores del centre educatiu (16 de setembre). - Coordinació amb el professor del grup d'Aprenentatge Servei.
Octubre del 2021	- Grup de discussió (18 d'octubre). - Coordinació amb el professor del grup d'Aprenentatge Servei de resolució de conflictes i mediació. - Inici del grup d'Aprenentatge Servei de Resolució de Conflictes i Mediació i realització de les sessions 1 i 2.
Novembre del 2021	- Coordinació amb el professor del grup d'Aprenentatge Servei de Resolució de Conflictes i Mediació. - Realització de les sessions 3, 4 i 5 al grup d'Aprenentatge Servei de Resolució de Conflictes i Mediació
Desembre del 2021	- Realització de les sessions 6, 7 i 8 al grup d'Aprenentatge Servei de Resolució de Conflictes i Mediació.

METODOLOGIA

TEMPORALITZACIÓ DE L'INVESTIGACIÓ-ACCIÓ	
MESOS	TASQUES
Gener del 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Replantejament del grup d'Aprenentatge Servei de Resolució de Conflictos i Mediació amb direcció i referent del grup de servei. - Inici del segon grup d'aprenentatge Servei amb la col·laboració d'alumnes del primer grup i professor format. - Acompanyament al grup de servei en la creació d'un vídeo informatiu sobre la mediació escolar.
Febrer del 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanyament al grup de servei en la creació d'un vídeo informatiu sobre la mediació escolar.
Març del 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinació amb el centre educatiu per valorar la continuïtat del projecte. - Acompanyament al grup de servei en la creació del vídeo informatiu sobre la mediació escolar. - Realització de les entrevistes.
Abril del 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Recull de la informació i anàlisi de dades.
Maig del 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Finalització de la investigació i entrega del projecte escrit.

Nota. Taula elaborada a partir de l'evolució que ha tingut la investigació. Dades recollides de l'agenda personal.

5.6 Resultats

Els resultats de la investigació han sorgit a partir de la informació que s'ha extret de les diferents eines utilitzades. D'una banda, a partir de la informació extreta del grup de discussió i d'altra banda, en base a les enquestes.

5.6.1 Resultats extrets del grup de discussió

Les dades qualitatives del grup de discussió han estat analitzades a partir de cinc categories, algunes explicades en el marc teòric i d'altres que apareixen en la investigació. Aquestes són: tipus de conflictes, espais on es generen els conflictes, estratègies de resolució, eines i necessitats.

Taula 6.

Categories del grup de discussió i l'explicació d'aquestes

CATEGORIA	EXPLICACIÓ DE LA CATEGORIA
Tipus de conflictes	Tipus de conflictes segons Moore (1995), la forma de manifestar-se i segons la relació
Espais on es generen els conflictes	Espais del centre educatiu: pati, passadís, aula, entrada...
Estratègies de resolució	Formes de resolució de conflictes: la confrontació, la conciliació, l'arbitratge, el judici, la negociació i la mediació. Estratègies que coexisteixen en la nostra societat.
Eines	Recursos i estratègies que tenen en el propi centre o individualment les diferents professionals i que utilitzen en la resolució de conflictes.
Necessitats i demandes	Necessitats i demandes que té l'Equip Educatiu

METODOLOGIA

La informació obtinguda a partir d'aquesta categorització és la següent:

Taula 7.

Informació recollida a partir de la categorització

CATEGORIA	EXPLICACIÓ DE LA CATEGORIA
Tipus de conflictes	<ul style="list-style-type: none"> - Podem observar que al centre educatiu afloren diferents tipus de conflictes, aquests són: conflictes latents, manifestos, interpersonals, intrapersonals, conflictes estructurals, grupals, conflictes culturals o de valors, d'interès i d'informació. - Molts dels conflictes que sorgeixen al centre són per disputes de les xarxes socials, per tant, actuen com a desencadenants dels conflictes manifestos, però poden ser latents, ja que l'evidència del conflicte es produeix en el centre escolar. - L'equip educatiu observa molts conflictes de tipus estructural, conflictes provocats pel disseny o l'estructura de l'organització.
Espais on es generen els conflictes	-El pati és l'espai on hi ha més conflictes, seguidament a les aules i també a les xarxes socials.
Estratègies de resolució	-La Conciliació, l'arbitratge i en alguna ocasió la mediació.
Les eines que s'utilitzen són:	<ul style="list-style-type: none"> -Més espais de tutoria. -Diàleg. -Formacions encarades en facilitadors de grups i emocions. -Eines extretes de l'experiència personal.
Necessitats i demandes	<ul style="list-style-type: none"> -Formacions encarades a la resolució de conflictes pels docents. -Eines encarades a la resolució de conflictes. -Aprendre a utilitzar les eines. -Competències relacionades en les carreres universitàries i formacions dels docents. -Més recursos. -Joves amb eines per acompanyar als companys. -Eines pels alumnes.

Al omplir el quadre d'assistència en la taula de discussió, elaboro dues preguntes d'on apareixen dues dades molt interessants que vull tenir presents al llarg de la recerca. Aquestes dades són:

- L'equip educatiu creu que és molt necessària la mediació escolar a l'Institut de Sils.
- L'equip educatiu no coneix cap projecte de mediació escolar a la Comarca de la Selva.

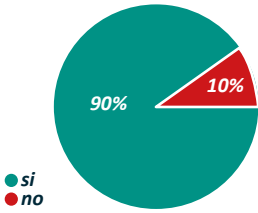
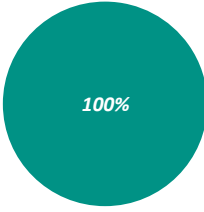
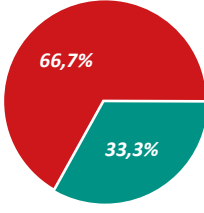
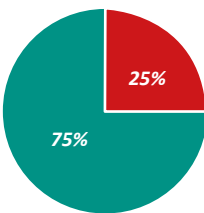
METODOLOGIA

5.6.2 Resultats extrets de les enquestes

En les enquestes han participat un total de 37 persones vinculades amb l'Institut de Sils. A continuació trobeu vuit taules on es recullen els resultats obtinguts d'aquests qüestionaris. He elaborat aquest punt de recollida d'informació, ja que el creia convenient per a una millor comprensió de les dades. Aquest no afecta a la discussió dels resultats, d'aquí que no els introdueixo en l'apartat d'anàlisi de resultats.

Taula 8.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)

	PARTICIPANTS	HAN REBUT FORMACIÓ?	CLIMA SOCIALMENT SA?
Grup 1: Equip Educatiu <i>10 participants</i>	Total: 10 persones 8 Gènere F. 2 Gènere M.		(Valoració de l'1 al 10) Si, hi ha un clima socialment sa (7). (valoració de l'a1 al 5) Hi ha respecte (3), diàleg (4), es fomenta el pensament crític (4), hi ha confiança (4) i es fomenta molt la participació (5).
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei <i>10 participants</i>	Total: 10 persones 5 Gènere F. 5 Gènere M.		(Valoració de l'1 al 10) Si, hi ha un clima socialment sa (6). (valoració de l'a1 al 5) Hi ha respecte (3), diàleg (3), es fomenta el pensament crític (4), hi ha confiança (4) i es fomenta molt la participació (4).
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO <i>9 participants</i>	Total: 9 persones 5 Gènere F. 4 Gènere M.		(Valoració de l'1 al 10) Si, hi ha un clima socialment sa (6). (valoració de l'a1 al 5) Hi ha respecte (3), diàleg (3), es fomenta el pensament crític (3), hi ha confiança (4) i es fomenta molt la participació (4).
Grup 4: AFA (Associació de Famílies d'Alumnes) <i>8 participants</i>	Total: 8 persones 7 Gènere F. 1 Gènere M.		(Valoració de l'1 al 10) Si, hi ha un clima socialment sa (8). (valoració de l'a1 al 5) Hi ha respecte (4), diàleg (4), es fomenta el pensament crític (5), hi ha confiança (4) i es fomenta molt la participació (5).

METODOLOGIA

Taula 9.


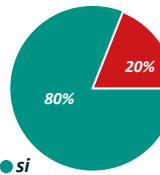





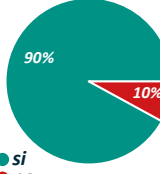

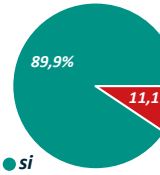

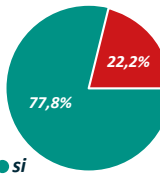

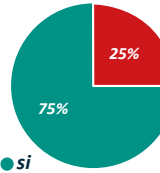


Recull de dades de l'enquesta (pregunta 10, 11 i 12)

	TIPUS DE CONFLICTES (PER ORDRE DE + A -)	ELS CONFLICTES...	COM ES RESOL? (EL MÉS ELEGIT)
Grup 1: Equip Educatiu <i>10 participants</i>	-Falta de respecte -Conductes agressives -Diferència d'opinions -Discriminació per gènere, raça o aspecte físic -Abús de poder	-Ens ajuden a aprendre, a créixer i a millorar. Pot ser una oportunitat de canvi (10)	-Apareix una autoritat (professor, director, cap d'estudis...)
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei <i>10 participants</i>	-Diferència d'opinions -Falta de respecte -Conductes agressives -Discriminació per gènere, raça o aspecte físic -Abús de poder	-Ens ajuden a aprendre, a créixer i a millorar. Pot ser una oportunitat de canvi (8) -Els conflictes son dolents i no serveixen per res (1) -Els conflictes només porten violència, confrontació, angouxa...(1)	-Apareix una autoritat (professor, director, cap d'estudis...)
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO <i>9 participants</i>	-Diferència d'opinions -Falta de respecte -Discriminació per gènere, raça o aspecte físic -Conductes agressives	-Els conflictes només porten violència, confrontació, angouxa...(5) -Ens ajuden a aprendre, a créixer i a millorar. Pot ser una oportunitat de canvi (4)	-Apareix una autoritat (professor, director, cap d'estudis...)
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) <i>8 participants</i>	-Diferència d'opinions -Falta de respecte -Conductes agressives	-Ens ajuden a aprendre, a créixer i a millorar. Pot ser una oportunitat de canvi (8)	- Amb l'ajuda d'una tercera persona amb coneixements de resolució de conflictes

METODOLOGIA

Taula 10.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta 13, 14, 15, 16 i 17)

	Una tercera persona pot ajudar a resoldre conflictes de manera més constructiva??	Qualitats de la tercera persona: (les 4 més escollides)	Coneixeu la mediació escolar?	L'ajuda d'una tercera persona especialitzada agilitzaria la comunicació i la resolució de conflictes?	Penseu que tots els conflictes es poden mediar?
Grup 1: Equip Educatiu 10 participants	 <p>● si ● no</p>	Neutral Empàtica Assertiva Responsable	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei 10 participants	 <p>● si ● no</p>	Pacient Empàtic Responsable Neutral Assertiva	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO 9 participants	 <p>● si ● no</p>	Empàtica Valenta Responsable Neutral Decisiva	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) 8 participants	 <p>● si ● no</p>	Neutral Empàtica Responsable Pacient Assertiva i pàcífica	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>	 <p>● si ● no</p>

METODOLOGIA

Taula 11.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta 18, 19, 20, 21 i 22)

	T'agradaria que hi haguessin persones especialitzades en resolució de conflictes en el teu centre?	Beneficis (de + a -)	Hi ha persones vàlides per portar una mediació al centre? (Valoració: 1 al 10)	Persona apropiada per fer de mediadora: (de + a menys)	Hi ha persones més propenses a generar conflictes?
Grup 1: Equip Educatiu 10 participants	<p>● si ● no</p>	-Més comunicació i més diàleg -Menys expulsions -Menys violència i agressivitat	8	-Professor o professora -Alumne -Persona externa al centre	<p>● si ● no</p>
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei 10 participants	<p>● si ● no</p>	-Més comunicació i més diàleg -Menys conflictes -Menys violència i agressivitat -Menys expulsions	7	-Alumne -Professor o professora -Persona externa al centre	<p>● si ● no</p>
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO 9 participants	<p>● si ● no</p>	-Més comunicació i més diàleg -Menys conflictes -Menys violència i agressivitat -Menys expulsions	6	-Persona externa al centre -Professor o professora -Altres	<p>● si ● no</p>
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) 8 participants	<p>● si ● no</p>	-Més comunicació i més diàleg -Menys violència i agressivitat -Menys expulsions	8	-Persona externa al centre -Alumne -Professor o professora -AFA	<p>● si ● no</p>

METODOLOGIA

Taula 12.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta 23)

LES RELACIONS DE PODER PODEN INFLUIR EN ELS CONFLICTES?	
Grup 1: Equip Educatiu <i>10 participants</i>	<p>Si, en la comunicació i que no s'actui a temps.</p> <p>Si, molt. Manca d'empatia, d'escolta activa i de possibilitat d'acord o canvi d'opinió.</p> <p>No, no té per què. Depenent de com s'exerceixi el poder.</p> <p>La mediació pot semblar imparcial. No tothom es podria veure amb cor de parlar davant d'una figura de poder.</p> <p>Si que poden influir. Hi ha una influència d'un sobre l'altre tant en positiu com en negatiu. Tenen la última paraula.</p>
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei <i>10 participants</i>	<p>Depèn del poder que tingui aquella persona.</p> <p>Si, els professors tenen més poder que els alumnes. Això a vegades genera conflictes.</p> <p>Si una persona es creu més que una altra això pot generar conflicte.</p> <p>Si, en que un està per sobre l'altre.</p> <p>Si</p> <p>El poder pot canviar el punt de vista.</p> <p>La persona amb més poder es pot aprofitar, ja que té més eines per castigar.</p>
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO <i>9 participants</i>	<p>Si, per què es creuen superiors.</p> <p>Si, perquè hi ha gent que se sent superior i en teoria "intimida".</p> <p>Si, ja que hi ha superioritat.</p> <p>Si, dos alumnes pararan de barallar-se si hi ha un professor.</p> <p>El carisma es important.</p> <p>Si, per la superioritat.</p> <p>Si, en la diferència per poder decidir.</p> <p>No entenc la pregunta.</p>
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) <i>8 participants</i>	<p>Les dictadures mai són bones.</p> <p>Cal ser neutral perquè les dues parts vegin intenció de solucionar el problema.</p> <p>Si, en la manera com es pot sentir la part que no té el poder, en inferioritat en la majoria dels casos. No estan en igual de condicions.</p> <p>Si, poden influir en detriment de la imparcialitat/neutralitat i poden portar a conseqüències amenaçants o impositives.</p> <p>Si, sobretot si hi ha professors que imposin actuacions o alumnes que abusin de la força.</p> <p>El fet que una de les parts tingui més poder que l'altra condiona la resolució del conflicte. Penso que és més interessant que els conflictes es puguin mediar entre iguals.</p>

METODOLOGIA

Taula 13.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta, 24, 25, 27 i 28)

	Disposat/da a exercir de mediador/a al centre?	Disposat/da a formar-se?	Formar-te forma part de la teva responsabilitat?	Ser mediadors al centre pot tenir repercussions...
Grup 1: Equip Educatiu 10 participants	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei 10 participants	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO 9 participants	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) 8 participants	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>	<p>● si ● no</p>

METODOLOGIA

Taula 14.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta 26)

	QUALITATS PERSONALS PER SER BON/A MEDIADOR/A?
Grup 1: Equip Educatiu <i>10 participants</i>	Qualitat d'escoltar, ser assertiu/va, bon comunicador/a, empàtic i responsable. Escolta i paciència. Pacient (no sempre). Empàtic, bon comunicador, pacífic, assertiu i pacient. Capacitat d'escolta atenta. Assertiva i empàtica. Paciència, escolta activa, comprensió i empatia. Humil, neutral, pacífica, voluntariosa, pacient, empàtica, assertiva i amb recursos. Pacient, empàtica i m'agrada molt escoltar el que la gent diu. Empatía, paciència i neutralitat.
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei <i>10 participants</i>	Bona persona, intel·ligent i ajudo a les altres persones. Empàtic, assertiu i neutral. Assertiu, pacient i escolta activa. Poques. Neutralitat, responsable, pacient i empàtica. Escolta i empatia. Respectuós i empàtic. Crec que podria ser un bon mediador escolar. Neutre, però a vegades no tinc molta paciència Empàtic i neutral Neutral, pacient i empàtica.
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO <i>9 participants</i>	Escolta. Responsable i justa. Ser fred en sentiments, gran empatia, no ser conflictiva i ser madur. Empàtic, amable i pacífic. Escoltar. Empàtica. Empàtic i se escoltar als meus amics.
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) <i>8 participants</i>	Empatia. Cal una formació per ser mediador, només les qualitats personals. Empàtica, pacient, ment oberta... Empatia, assertivitat i paciència. Saber escoltar. Pacient, tranquil·la, discreta, dialogant, generosa... Empatia, perseverança, equilibri, obertura, assertivitat i comunicació no violenta.

METODOLOGIA

Taula 15.

Recull de dades de l'enquesta (pregunta 29)

	PODRIA CANVIAR ALGUNA COSA DEL CENTRE SI HI HAGUÉS GENT FORMADA EN RESOLUCIÓ DE CONFLICTES
Grup 1: Equip Educatiu <i>10 participants</i>	<p>Si, alguns conflictes que es generen entre alumnes i professors (en tots els sentits) es podrien solucionar generant espais de confiança i tranquil·litat.</p> <p>Podria afavorir la manera en que tractem els conflictes, amb més coneixement.</p> <p>Hi hauria més espais de resolució de conflictes sense afegir pressió a tutors i tutores, i des de posicions més neutrals.</p> <p>Si, es crearia un clima més positiu.</p> <p>Si, el fet de tenir més eines poden millorar la gestió i la sensació de benestar de les persones implicades i del centre.</p> <p>Com més formació millor!</p> <p>Podrien canviar les coses si la gent intervé de manera positiva i responsable.</p>
Grup 2: Alumnes del Grup de Servei <i>10 participants</i>	<p>Hi haurien menys conseqüències en els conflictes i es resoldrien més fàcilment.</p> <p>Si, hi hauria més bon ambient.</p> <p>Si, alguns conflictes es solucionarien.</p> <p>Es pot provar durant un temps, per veure si la gent vol fer servir aquest recurs per resoldre els conflictes.</p> <p>Si, ja que les persones tindrien més control i pensarien abans de parlar i actuar.</p> <p>Si, abans d'arribar a la violència la mediació podria solucionar el conflictes d'una forma pacífica.</p>
Grup 3: Alumnes de 3r d'ESO <i>9 participants</i>	<p>Si, canviaria l'agressivitat i els enfados entre les persones.</p> <p>Depèn molt de les persones que formen la resolució. Millor que els alumnes no participin.</p> <p>Una persona de confiança ajudaria a aquelles persones que callen els seus problemes i guarden els seus sentiments negatius a dins.</p> <p>Hi hauria menys conflictes.</p> <p>Hi hauria més bones relacions.</p>
Grup 4: (Associació de Famílies d'Alumnes) <i>8 participants</i>	<p>Hi haurien menys conflictes i els alumnes acabarien sabent solucionar els seus conflictes.</p> <p>Estar format sempre es positiu.</p> <p>Millor la resolució de conflictes des de la negociació i el pacte. S'afavoriria un clima de diàleg i es podrien evitar algunes expulsions.</p> <p>Si, a millor.</p> <p>Si es formen joves, aquests adquiriran eines i estratègies per resoldre conflictes propis i també podran ajudar als companys a fer-ho. És una aposta per la cultura del diàleg i la pau.</p> <p>Formar-se en autogestió, mirar-se i saber quins són els punts forts i els febles. L'autoco-neixement és cabdal per responsabilitzar-se de les pròpies accions.</p>

6

DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

6.1 Anàlisi dels objectius i les hipòtesis

En el següent punt analitzarem si els objectius i les hipòtesis plantejades anteriorment s'han complert o no. Aquest anàlisi s'ha fet a partir de la informació que ens han donat els participants, que han estat 37 persones en el qüestionari i 6 persones en el grup de discussió. Un total de 43 persones. Més la meua opinió a partir de l'observació i participació en el grup d'Aprenentatge i Servei. La triangulació s'ha fet a partir de la informació entre els diferents grups de la mostra.

En relació a l'OE1 i H1 s'extrau que, en general hi ha un clima socialment sa, ja que estan presents el respecte i el diàleg, es fomenta el pensament crític, hi ha confiança i es fomenta molt la participació. El grup que millor valora aquest clima és el Grup 4 (AFA) i el grup 1 (Equip Educatiu).

Els alumnes valoren més negativament el clima de convivència que la resta dels col·lectius de la comunitat educativa. Per aquest motiu es valida la hipòtesis de que els alumnes tenen més necessitat de trobar un clima de convivència favorable i positiu que la resta dels col·lectius de la comunitat.

En relació a l'OE1 i H1, cal dir que s'afirma la presència d'un clima socialment sa tal i com descriu Carlos Aldana en el seu treball, els valors del respecte, el diàleg tenen un pes rellevant en aquesta recerca. Pel que fa a la hipòtesi, respecte a que els alumnes valoren més negativament el clima de convivència que la resta de col·lectius de la comunitat educativa, podria atribuir-se a que en aquesta franja d'edat, els joves són més impulsius i reactius i no disposen de suficients mecanismes que regulin les seves accions ni disposen d'estratègies alternatives davant dels conflictes, pel que probablement, aquells alumnes que sí han participat en el grup i s'han format es mostren més sensibles vers la importància del clima socialment sa.

Pel que fa a l'OE2 i la H2, val a dir que els conflictes que més s'han identificat des de la comunitat educativa, segons la relació, són els intrapersonals, els quals s'expressen sobretot, en faltes de respecte; pel que fa a la forma de manifestar-se, els principals són els manifestos i, fonamentalment a través de conductes agressives i pel que fa a la classificació que proposa Moore, els principals són els conflictes causats per la diferència d'opinions, principalment a causa dels conflictes culturals i de valors.

DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

Tanmateix i seguint amb la hipòtesi, els conflictes externs estan presents però l'origen dels mateixos rau en conflictes latents no elaborats o no resolts i que necessiten exhibir-se però, en aquest cas, de manera desajustada. Així mateix, i seguint amb l'anàlisi de les dades, molts d'aquests conflictes externs tenen la base en la gestió i ús de les interaccions amb les xarxes socials. Per aquest motiu es valida la hipòtesis quan diem que els conflictes externs tenen més presència que els interns o latents.

En relació a l'OE 3 i l'H3, cal dir que el grup 1 (Equip Educatiu), el grup 2 (Grup d'Aprenentatge i Servei) i el grup 4 (AFA) tenen molt clar que el conflicte ens ajuda a aprendre, a créixer i a millorar. També pensen que pot ser una oportunitat de canvi. Més de la meitat del grup 3 (alumnes de 3r d'ESO) pensen que els conflictes només porten violència, confrontació, angoixa... Observem que els 3 grups més formats, confirmen la teoria de Cascón, la qual indica la percepció positiva del conflicte, actua com a palanca d'avenç, de transformació, de progrés i de millora. En canvi, el grup no format, relaciona el conflicte amb un fet negatiu.

En aquest cas la hipòtesis no es confirma, el grup de servei que he format és més sensible i més receptiu en el conflicte que no pas els seus companys de 3r que no han participat en la formació. Però els altres dos grups també són sensibles al conflicte, això es degut a que també tenen més coneixements, al ser adults tenen més experiència i la gran majoria estan formades en àmbits educatius.

Analitzant l'OE 4 i l'H4 cal dir que l'escenari on es concentren la major part dels conflictes és al pati. Això es degut pel disseny i estructura de l'espai d'esbarjo que són diferents a les que hi ha dins del centre.

La hipòtesis 4 no es valida, ja que la majoria dels conflictes no es generen a l'aula, sinó que tal i com em comentat anteriorment, l'escenari on es concentren la major part dels conflictes és al pati.

Pel que fa a l'OE 5, la percepció que té la comunitat educativa entorn de la mediació és positiva. Tots els grups creuen que una tercera persona especialitzada en resolució de conflictes agilitzaria la resolució d'aquests i que ho faria d'una manera més constructiva. A totes les persones els hi agradaria que hi hagués persones especialitzades en resolució de conflictes al centre.

En aquest cas, no es confirma la hipòtesi, ja que els dos grups d'alumnes de 3r d'ESO (Grup 2 i 3) té una percepció constructiva respecte a la mediació com a resolució de conflictes.

DISCUSSIO DELS RESULTATS

En relació a l'OE 6 i la H 6, podem dir que la mediació no és un procés de gestió de conflictes conegut, ja que la majoria dels alumnes de 3r d'ESO (Grup 3) no coneix la mediació escolar. Alguns membres de l'equip educatiu (Grup 1) i de l'AFA (Grup 4) tampoc coneixen la mediació escolar. Entenem que aquesta percepció es deguda a que la mediació és una pràctica que fa pocs anys que la nostra societat l'utilitza com a estratègia efectiva per afrontar els diferents tipus de conflictes.

La hipòtesis es confirma, ja que els joves que han participat en el Grup de Servei perceben que la mediació és positiva per resoldre conflictes.

Analitzant l'OE 7 i la H 7, observem que les eines que s'utilitzen al centre educatiu són les personals de cada professional, ja que quan hi ha un conflicte apareix una autoritat (professor, director, cap d'estudis...). Aquest és un centre que fa servir més espais de tutoria (2 hores a la setmana), un dels motius és tenir espais on poder dialogar. Les eines que tenen els professionals que s'han format estan encarades en facilitadors de grups i emocions. Si aquestes persones amb autoritat tinguessin formació en mediació, podrien gestionar de forma pacífica i acompanyar les persones implicades en l'exploració del conflicte. Tal com diu Boqué en la seva teoria de la mediació.

La hipòtesis es confirma, ja que hi ha coneixements que han adquirit els joves que han participat en el grup de servei que els altres grups no tenen adquirits o no coneixen. Per tant, els grups que no han participat en el grup de servei disposen de menys eines que el grup que ha participat. La confirmació d'aquesta hipòtesis ens corrobora el que diuen Puig, Batlle, Bosch i Palos. Els grups d'Aprenentatge i Servei afavoreixen al fet que hi hagi un gran aprenentatge competencial, aprendre a conèixer, aprendre a fer, aprendre a ser, aprendre a conviure i aprendre a aprendre.

En relació a l'OE 8, les necessitats destacades per l'equip educatiu del centre envers la resolució de conflictes i la mediació són: formacions dirigides a la resolució de conflictes per adquirir eines per resoldre'ls, aprendre a emprar aquestes eines, també veuen la necessitat d'introduir competències relacionades en els estudis universitaris i formacions dels docents, ja que necessiten més recursos, necessiten que els joves també tinguin eines per acompanyar-se entre iguals, volen eines pels alumnes i treballar la comunicació no violenta.

Es confirma la H 8, ja que els professors consideren que necessiten més eines perquè hi hagi més respostes medidores abans que sancionadores. La creació del grup d'Aprenentatge i Servei de resolució de conflictes i mediació pot tenir un gran benefici i impacte per a totes les persones que hi participen, les persones protagonistes, la institució educativa, les entitats socials i la comunitat s'enriqueixen d'aquests projecte. Amb les formacions que es vagin impartint en el grup d'APS, tant el professorat com l'alumnat anirà adquirint eines per donar respostes medidores als conflictes.

DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

Fent l'anàlisi de l'OE 9, podem observar que el grup 3 (alumnes de 3r ESO no format) no està disposat a exercir de mediador. El 50% del grup 1, 2 i 4, està disposat/da a exercir de mediador/a al centre.

En aquest cas la hipòtesi no es vàlida, ja que no tots els col·lectius tenen el mateix nivell d'implicació. El grup 1 (equip educatiu) és el més disposat a formar-se, el segueix el grup 4 (AFA) i després el grup 2 (grup format). El grup 3 no està disposat a formar-se tot i que creu que formar-se forma part de la seva responsabilitat.

També observem que el grau de responsabilitat es diferent, el grup 1, 2 i 3 creuen que formar-se forma part de la seva responsabilitat i el grup 4 (AFA) creu que no. Els que han rebut la formació són més sensibles que els que no han rebut la formació. Inclús els que no han estat formats no veuen als alumnes com possibles mediadors. L'anàlisi d'aquestes dades ens fan entendre que les persones que estan dins el centre educatiu diàriament creu que formar-se forma part de la seva responsabilitat. En canvi, el grup de l'AFA, que no està diàriament al centre, tot i que està disposat a formar-se no creu que tingui la responsabilitat de fer-ho. Aquestes dades ens fan entendre que hem de treballar per que hi hagi més cultura de mediació en la nostra societat.

6.2 Altres anàlisis

El fet que el professorat tingui una mancança en formació específica en resolució de conflictes i mediació, fa que la conciliació i l'arbitratge siguin les estratègies més presents de resolució de conflictes al centre. També observem que la gran majoria de conflictes del centre es resolen amb l'ajuda d'una persona autoritària, professor/a, director/a, cap d'estudis...

Els grups 3 i 4, coincideixen a dir que creuen que la persona mediadora ha de ser una persona externa al centre; així, consideren que una persona externa pot ser més imparcial i objectiva a la institució i no disposar d'informacions que podessin intoxicar una intervenció des d'un programa de mediació. En canvi, el grup 1 i 2 prioritzen el professorat o l'alumnat com a persones apropiades per fer de mediador/es, aquestes confien amb el propi personal, amb la formació i preparació d'aquests agents i en que hagin integrat els principis bàsics treballats. Aquests dos grups (1 i 2) senten la cultura de la mediació com un element propi de la institució i creuen que cal reforçar-la des de la pròpia comunitat educativa.

DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

El grup 1 creu que ser mediador comporta repercussions positives, en canvi, el grup 3 veu moltes repercussions negatives. Això es degut a que la persona ajudant moltes vegades està estigmatitzada i no és ben valorada per la resta de companys.

El grup d'Aprenentatge i Servei ha estat un espai on s'han treballat les característiques que generen un espai amb un clima socialment sa. En el transcurs del temps que hem estat treballant junts s'ha consolidat un grup on el respecte, el diàleg, el pensament crític, la confiança i la participació han estat presents. Creant així una harmonia adequada per poder aprendre.

7

CONCLUSIONS

Tal com descriu en Carlos Aldana, trobem un clima socialment sa quan convergeixen tota una sèrie de característiques i elements dins de l'aula com ara: el diàleg, el respecte, la confiança, la felicitat... Hem pogut observar que en gran mesura, els diferents col·lectius participants en el centre educatiu de Sils perceben que hi ha un conjunt de dinàmiques, de relacions de recursos i de situacions a l'aula que fan que les persones que conviuen se sentin bé i còmodes. Per aquest motiu podem dir que a l'institut de Sils hi ha un clima socialment sa.

Quan treballem en una aula i donem importància al respecte, al diàleg, es fomenta el pensament crític i treballem la confiança apareix la participació dels alumnes.

Els conflictes que podem observar i que apareixen al centre educatiu són un mirall dels conflictes que trobem en la nostra societat.

El pati és un escenari en el que coexisteixen una sèrie d'elements (multitud de persones, diferents edats, visibilitat de la necessitat de manifestar el conflicte, etc). Aquest conjunt de característiques fan que sigui un espai on es generen més possibilitats de conflictes.

Es valora que, en el cas que el centre educatiu estigués format per més persones que disposen de coneixement en relació a la mediació i resolució de conflictes, canviaria la forma d'intervenir sobre els mateixos i probablement, la figura que representa l'autoritat, no seria l'únic referent de la resolució d'una conflictiva.

CONCLUSIONS

Conèixer la mediació i els seus principis (neutralitat, confidencialitat, voluntarietat i imparcialitat) és fonamental, alhora que no és fàcil a la praxis tenir-los presents.

La formació dóna bon resultat i ajuda a entendre el conflicte.

Cal disposar d'habilitats comunicatives (empatia, assertivitat, etc.), per aquest motiu, l'educació per la mediació és essencial. Aquest aprenentatge es veuria reflectit en el centre educatiu, però també tindria pes en la societat.

És important que en la pròpia comunitat educativa hi hagi diferents referents formats i sensibles en mediació per abordar la tipologia diversa dels conflictes que es poden generar en aquest escenari educatiu; d'aquí que sigui important comptar amb alumnes, equip educatiu i persones externes formades i que poden participar en la resolució de conflictes. Tanmateix i de forma col·lateral, el fet que hi hagi diferents persones que disposin de formació i es trobin implicades en estratègies de resolució de conflictes, promou i facilita la continuïtat d'aquest projecte.

És important que es transformi la percepció vers l'alumnat, ja que poden ser referents positius i en aquest sentit, és primordial no tenir estereotips o prejudicis que puguin desdibuixar aquesta imatge.

La formació et fa més sensible a la mediació i a voler implicar-te en un projecte de mediació.

Entenent que tot canvi i tota transformació necessita un temps d'evolució, i entenent que la Mediació és una estratègia nova en la nostra societat, és important continuar treballant perquè aquesta sigui una línia d'actuació a tenir present en els nostres espais educatius.

8

LIMITACIONS

Aquesta recerca parteix d'un projecte iniciat l'any passat i en aquest sentit, malgrat a hores d'ara s'han pogut crear uns grups de discussió i s'ha treballat amb petits grups, la realitat és que el propi centre necessita de la implementació d'aquest canvi transformatiu que s'està elaborant però que en tot cas, a hores d'ara, en el moment de finalitzar aquesta investigació per les dates d'entrega de la mateixa, encara no ha estat possible implementar aquest projecte i portar-ho a la pràctica, alhora que la realitat ens diu que no es disposen de suficients recursos per implementar-ho, d'aquí que consideri que aquesta circumstància és una limitació significativa.

Altrament dels resultats obtinguts, tinc clar que no es pot fer una generalització dels mateixos, ja que la mostra no és ampla i en aquest sentit, considero que hagués estat molt enriquidor i complementaria la tasca realitzada fins el moment, poder crear una taula de discussió amb els quatre grups de la mostra, ja que probablement, els resultats haguessin adquirit una informació i interpretació més qualitativa. Tanmateix, la participació de més membres en cadascun dels grups, probablement hagués incidit en uns resultats més significatius i més propers a la realitat, ja que el nivell de participació i involucració hagués estat superior.

9

PRESPPECTIVES DE FUTUR

Que el grup d'Aprenentatge i Servei de Resolució de Conflictes i Mediació sigui un projecte permanent dins el centre. En aquest sentit és important potenciar nous grups i sensibilitzar d'aquesta manera a la comunitat educativa i que les noves persones que s'incorporin a la mateixa tinguin com a model una manera de funcionar i de resoldre els diferents conflictes que puguin aparèixer. Tenim la sort de contar amb els i les joves que s'han format aquest any, aquestes poden ser formadors/es del les properes generacions, creant així una continuïtat generacional. Tanmateix, perquè això sigui possible es necessari disposar de temps i recursos per sensibilitzar a altres joves i a l'equip educatiu, així poder arribar a sensibilitzar a tota la comunitat educativa.

La implementació del servei de Mediació Escolar amb un professional extern. Així, aquesta mirada externa, seria percebuda com a més neutra i imparcial entre la comunitat educativa. Tanmateix, la idea a curt termini és presentar el projecte a regidories de Joventut i Educació de l'Ajuntament de Sils per donar continuïtat al projecte.

La incorporació de dinamització de pati per a l'alumnat amb la integració de referents que participin en el desenvolupament d'activitats durant les hores d'esbarjo podria ajudar a una millora en la convivència d'aquest espai.

Donar formació al professorat dels centres educatius en resolució de conflictes i mediació.

Introduir pràctiques restauratives dins els centres educatius.

Introduir dins el currículum acadèmic del Grau d'Educació Social l'assignatura obligatòria de Resolució de Conflictes i Mediació. També, introduir-la com a Optativa en els Graus de l'àmbit social i educatiu.

10

FONTS D'INFORMACIÓ

10.1 Bibliografia

Bisquerra, R. (2019) *Metodología de la investigación educativa* (6ªed.). La muralla.

Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar; Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años* (1ª ed.). Octaedro-Rosa Sensat.

Boqué, M.C. (2018). *La mediación va a la escuela; hacia un buen plan de convivencia en el centro* (1ª ed.). Editorial NARCEA.

Casany R. (2020). La mediació; perfil del mediador [Apunts acadèmics]. UVic-UCCMoodle.

Casany R. (2020). El conflicte; tipus de conflicte [Apunts acadèmics]. UVic-UCCMoodle.

Casany R. (2020). Mediació en l'àmbit escolar [Apunts acadèmics]. UVic-UCCMoodle.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press.

Entelman R. (2002). *Teoría de conflictos; Hacia un nuevo paradigma* (1ª ed.). PARC Fundamentos.

Fernández, I., Villaoslada, E., i Funes, S. (2002) *Conflicto en el centro escolar: El modelo de 'alumno ayudante' como estrategia de intervención educativa* (1ªed.). Catarata.

Moore, C. (2010). *El proceso de mediación; Métodos prácticos para la resolución de conflictos* (1ªed.). Juan Granica.

Munné, M., i Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación* (1ª ed.). GRAÓ.

Pruitt, D. (1986). *Social Conflict; Escalation, Stalemate, and Settlement*. Random House Inc.

Puig, J. M., Batlle, R., Bosch, C. i Palos, J. (2006) *Aprenentatge Servei: Educar per a la ciutadania* (1a ed.). Editorial Octaedro.

Rodríguez, N. (2004) *Guerra en las aulas* (1ªed.). Vivir mejor.

San Martín, J. (2003). *La mediación escolar; un camino para la gestión del conflicto escolar* (1ª ed.). Editorial CCS.

Vidal, A., i Llinás, R. (2016). *Guía para el mediador profesional: Caja de herramientas y apuntes específicos sobre mediación mercantil i en la empresa familiar* (1ª ed.). Gedisa.

FONTS D'INFORMACIÓ

10.2 Webgrafia

Ajuntament de Sils (2020). *Pla Local de Joventut*. [PLJSils20-23.pdf_compressed.pdf](#)

Aldana, C. (2021). *Carlos Aldana Mendoza*. [Carlos Aldana Mendoza](#)

Aldana, C. (2020, Abril 26). *Clima Socialmente sano*. [Vídeo]. Youtube. [Clima socialmente sano - YouTube](#)

Escola nova 21 [Vídeo]. Youtube. Actualitzar-se per aprendre amb sentit: l'Institut de Sils - Escola Nova 21 - YouTube

Fundació Bofill (2020, Abril 28). *Actualitzar-se per aprendre amb sentit: l'Institut de Sils* –

Institut de Sils (2022). *Institut de Sils I Ser. Estimar. Saber*. WordPress. [Institut de Sils | Ser. Estimar. Saber \(xtec.cat\)](#)

Generalitat de Catalunya (2020). *Departament de Justícia*. [Mediació. Departament de Justícia \(gencat.cat\)](#)

Cascón, P. (1999). *¿Qué es Bueno saber sobre el conflicto? ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? (TM. Educar en el conflicto) (wordpress.com)*

Uniservitate (2021) Guías zerbikas Aprendizaje y Servicio solidario; guia de bolsillo. [Aprendizaje y servicio solidario. Guía de bolsillo – Guía Guía Zerbikas 0 | Uniservitate](#)

CEESC. *Codi deontològic de l'educadora i l'educador social*. [Documents professionals de referència \(ceesc.cat\)](#)

Redacció ccma (2017). *L'Institut de Sils, entre els exemples d'escoles que canvien el món*. [L'Institut de Sils, entre els exemples d'escoles que canvien el món \(ccma.cat\)](#)

11

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Guió del Grup de Discussió**PRESENTACIÓ:**

Yolanda Corral Bielsa _ Estudiant del Grau d'Educació Social

Investigació del TFG

Tema: Els conflictes i la mediació com a eina de resolució

RESPECTAR ELS TORNOS DE PARAULA**INFORMAR QUE ES GRAVARÀ LA REUNIÓ****INTRODUCCIÓ AL TEMA:**

Per què amb joves? Perquè l'adolescència és una etapa de canvis en la vida i de molts conflictes (tant interns com externs) per aquest motiu considero que és important treballar la mediació com a gestora de conflictes en aquesta etapa de la vida.

La **mediació** és una eina molt útil en la resolució de conflictes i poc utilitzada en la nostra societat. És per aquest motiu que considero important donar a conèixer la mediació en un centre d'educació secundària i si és possible desencadenar la creació d'un equip de mediació escolar.

GRUP DE DIÀLEG

L'**objectiu** d'aquest Grup de Diàleg és conèixer la realitat actual del centre envers el conflicte entre els iguals dins el centre i crear conjuntament els objectius de la investigació.

La **metodologia** de la meva investigació és la participativa, per aquest motiu demano la col·laboració de totes, ja que vosaltres sou les persones que coneixeu la realitat d'aquest centre.

INTRO DEL CONFLICTE

El conflicte viu a les nostres vides. El conflicte és inherent a la naturalesa humana. El conflicte al llarg de les nostres vides és quelcom inevitable; la qüestió és com identificar-lo, abordar-lo i resoldre'l.

El problema no és que tinguem conflictes en la nostra quotidianitat, sinó la capacitat que tenim per afrontar-los.

ANNEX

En el dia a dia, no sempre demostrem que hem desenvolupat les habilitats intrapersonals i interpersonals necessàries per a superar aquests conflictes i això acaba provocant ansietat, por, estrès... Altrament, no tot són conflictes i es confonen amb queixes, demandes,...

Els conflictes no són necessàriament negatius.

El problema és quan el conflicte s'enquista o s'intensifica en escalada i fins i tot, es cronifica en el temps

QUE S'ENTÉN PER CONFLICTE?

Quan es dona qualsevol activitat incompatible

El conflicte és una relació entre dos o més subjectes, cadascun dels quals percep que els seus objectius són total o parcialment incompatibles amb els dels altres.

Quan parts interrelacionades tenen aspiracions incompatibles o objectius incompatibles o motivacions incompatibles.

El conflicte és una situació de lluita entre individus pels valors, l'estatus de poder o per l'adquisició de recursos.

El conflicte és una situació en la qual l'autoritat és exercida sense el consentiment d'aquells altres sobre els que s'exerceix.

El conflicte és una relació d'hostilitat mútua entre individus o grups d'individus.

L'hostilitat pot mostrar-se a través de paraules o a través d'accions.

PREGUNTES:

Quins conflictes trobem al centre?

En quins espais es generen més conflictes?

Hi ha conflictes que vénen de l'exterior?

Com s'aborden o resolen els conflictes?

Creieu que teniu eines per resoldre els conflictes?

NECESSITATS?**OBJECTIUS?**

ANNEX

En el dia a dia, no sempre demostram que hem desenvolupat les habilitats intrapersonals i interpersonals necessàries per a superar aquests conflictes i això acaba provocant ansietat, por, estrès... Altrament, no tot són conflictes i es confonen amb queixes, demandes,...

Els conflictes no són necessàriament negatius.

El problema és quan el conflicte s'enquista o s'intensifica en escalada i fins i tot, es cronifica en el temps

QUE S'ENTÉN PER CONFLICTE?

Quan es dona qualsevol activitat incompatible

El conflicte és una relació entre dos o més subjectes, cadascun dels quals percep que els seus objectius són total o parcialment incompatibles amb els dels altres.

Quan parts interrelacionades tenen aspiracions incompatibles o objectius incompatibles o motivacions incompatibles.

El conflicte és una situació de lluita entre individus pels valors, l'estatus de poder o per l'adquisició de recursos.

El conflicte és una situació en la qual l'autoritat és exercida sense el consentiment d'aquells altres sobre els que s'exerceix.

El conflicte és una relació d'hostilitat mútua entre individus o grups d'individus.

L'hostilitat pot mostrar-se a través de paraules o a través d'accions.

PREGUNTES:

Quins conflictes trobem al centre?

En quins espais es generen més conflictes?

Hi ha conflictes que vénen de l'exterior?

Com s'aborden o resolen els conflictes?

Creieu que teniu eines per resoldre els conflictes?

NECESSITATS?

OBJECTIUS?

AGRAÏMENTS

Al centre per poder fer la investigació del TFG i a les assistents

ANNEX

2. Transcripció del Grup de Discussió de l'Equip Educatiu del l'Institut de Sils

Data i lloc: 18/10/2021 a l'Institut de Sils

Duració: 48:05

Components: 7

Moderadora:

Sóc la Yolanda, estic estudiant educació social a la UVic i vaig fer una assignatura de mediació i llavors em va agradar molt el tema, i vaig decidir fer el Treball de Fi de Grau (TFG) sobre la mediació, i vaig triar dins de totes les mediacions que hi ha, la mediació escolar. Com que tenia relació amb l'Institut de Sils perquè havia treballat aquí al poble, com a dinamitzadora, doncs em vaig posar en contacte i vaig preguntar si hi havia algun tipus de mediació, si podia fer la investigació aquí a l'Institut. I bueno se'm van obrir les portes i se'm va donar la possibilitat de fer el grup de servei de resolució de conflictes i mediació que hem començat fa un parell de setmanes. Llavors, he preparat 12 sessions que es portaran a terme i una miqueta també la trobada d'avui és per conèixer la realitat que hi ha al centre, els conflictes que hi ha, com es generen, a quines zones hi ha més conflictes... Bueno, us faré alguna pregunta que entre totes podem anar comentant... És per conèixer la realitat i les necessitats que hi ha. També, m'agradaria que entre totes, poguéssim decidir quins objectius volem aconseguir amb el grup de servei, és a dir... que és un projecte que porto a terme jo, però com que he triat una metodologia participativa, llavors és per això queeeee bueno li vaig demanar a la Marta si era possible reunir-nos unes quantes per poder parlar sobre la realitat i sobre que és el que volem aconseguir.

El títol de la investigació és la mediació escolar entre iguals i l'objectiu d'aquesta és la realització de les 12 sessions del grup de servei. Que es portaran a terme des d'ara fins a finals de desembre. La idea principal és acompanyar aquest grup per introduir coneixement de la mediació escolar i donar eines perquè ells puguin resoldre els conflictes que es troben en el dia a dia.

Per què he triat als joves? Doncs perquè l'adolescència és una etapa de canvis en la vida i de molts conflictes, tant interns com externs i per aquest motiu considero que és important treballar la mediació en aquesta etapa de la vida.

Considero que la mediació és una eina molt útil en la resolució de conflictes i que és poc utilitzada en la nostra societat, no tenim una societat que resolgui els conflictes normalment amb la mediació. I crec que donar-la a conèixer en aquesta edat és important per anar creant una mica de societat de mediació.

ANNEX

Com us he comentat abans, l'objectiu d'aquesta trobada és poder parlar entre totes de la realitat que hi ha al centre, de les necessitats que hi ha i de quins objectius volem aconseguir amb el grup de servei. Us he portat una mica d'introducció sobre que és el conflicte, tot i que moltes de vosaltres ja ho sabeu, però així perquè ens quedi una miqueta clar. Us llegeixo aquesta introducció... (si creieu que estic anat una mica ràpid o teniu algun dubte em podeu parar):

- El conflicte viu a les nostres vides. El conflicte és inherent a la naturalesa humana. El conflicte al llarg de les nostres vides és quelcom inevitable; la qüestió és com identificar-lo, abordar-lo i resoldre'l.
- El problema no és que tinguem conflictes en la nostra quotidianitat, sinó la capacitat que tenim per afrontar-los.
- En el dia a dia, no sempre demostrem que hem desenvolupat les habilitats intrapersonals i interpersonals necessàries per a superar aquests conflictes i això acaba provocant ansietat, por, estrès... Altrament, no tot són conflictes i es confonen amb queixes, demandes...
- Els conflictes no són necessàriament negatius.
- El problema és quan el conflicte s'enquista o s'intensifica en escalada i fins i tot, es cronifica en el temps.

1. I unes definicions breus per saber que s'entén per conflicte, seria:

2. Quan es dóna qualsevol activitat incompatible

3. El conflicte és una relació entre dos o més subjectes, cadascun dels quals percep que els seus objectius són totalment o parcialment incompatibles amb els dels altres.

4. Quan parts interrelacionades tenen aspiracions incompatibles o objectius incompatibles o motivacions incompatibles

5. El conflicte és una situació de lluita entre individus pels valors, l'estatus de poder o per l'adquisició de recursos.

6. El conflicte és una situació en la qual l'autoritat és exercida sense el consentiment d'aquells altres sobre els que s'exerceix.

7. El conflicte és una relació d'hostilitat mútua entre individus o grups d'individus.

ANNEX

Us volia llegir aquestes quatre frases per posar-nos en context sobre que és el conflicte.

Per començar el debat m'agradaria demanar-vos quins són els tipus de conflictes que us trobeu més en el centre, a l'aula, al pati, al passadís...quins són aquests conflictes que hi ha.

Participant 1:

L'altre dia, penso que pot ser habitual, l'altre dia al pati vaig veure una noia que s'enfrontava amb una altra i s'estaven retraient coses que havien passat a través d'Instagram. Val, llavors hi ha coses que comencen a les xarxes i bueno, llavors explorant una mica, es veu que ja venen conflictes de primària i això a vegades acaba explotant aquí i no saps massa per què, veus una mica la superfície, i vas indagant i són coses que han passat en el poble, fa temps i que després doncs, bueno, amb mala llet falten el respecte a través de xarxes.

Entrevistadora:

Llavors, entenc que hi ha conflictes que vénen de fora no? Molts d'aquests conflictes que ens trobem al centre són conflictes externs?

Participant 1:

Si

Participant 2:

Si, jo també o veig i moltes vegades, amb, ells mateixos van a voler gestionar la situació no? Ha passat això fora, com que sé que potser coincideixo l'aniré a veure a l'hora del pati i jo ho soluciono.

Entrevistadora:

Val, i aquests conflictes que comencen fora del centre que després s'enfronten aquí, normalment apareixen a l'hora del pati?

Participant 2:

Si, normalment si

Participant 3:

Sí, i on també hi ha més xou no? Perquè a vegades algú que es vol fer el gallito doncs va allà i sap que porta audiència al darrere no?, i la cosa encara agafa més protagonisme i després és més la feina de separar i agafar més individualment i tal, perquè perdi ja tota la importància que té de cares en fora, és bastant fatal.

ANNEX

Entrevistadora:

Val, llavors la persona que hi ha de responsable imagino que us aneu repartint entre els professors.

Participant 3:

Si, entre els diferents professors de guàrdia.

Entrevistadora:

Val llavors la persona que està de guàrdia al pati és la persona que gestiona aquest conflicte?

Participant 3:

In situ en el moment si, llavors va a parlar amb els tutors de cada alumne i els tutors són els que acaben gestionant, i si fa falta direcció.

Entrevistadora:

Entenc doncs que ho gestionen els tutors, i si els tutors aconseguen resoldre, calmar la situació i resoldre aquest conflicte. I si aquest conflicte segueix?

Participant 3:

Van fer el seguiment els tutors i intenten arribar una mica a l'arrel de la cosa, i fer les intervencions que cal, a vegades s'ha de fer intervencions amb famílies, s'han fet mediacions grupals amb alguns alumnes implicats, i individualment també es parla de la situació...

Entrevistadora:

A vegades buscar altres participants que puguin ajudar a resoldre aquest conflicte

Participant 4:

A vegades també depèn de com es vulgui obrir l'alumne, per què hi ha alumnes que fàcilment s'obren i almenys exposen la seva visió de la situació, però hi ha alumnes que són molt hermètics i per molt que vulguis ajudar-lo o acompanyar-lo, n'hi ha que és algú més familiar o més intern que llavors no es deixen ajudar. Si és un conflicte més entre amigats bueno, és més fàcil, però si és alguna cosa més profunda de la persona, hi ha alumnes que són molt hermètics en aquest sentit.

Entrevistadora:

Clar perquè al final, el que passa a casa o a l'exterior també influeix en el motiu del conflicte. Per què a l'aula us trobeu d'aula? O no n'hi ha gaires?

ANNEX

Participant 1, 2, 3, i 4:**Xerren alhora****Participant 2:**

El tema pati, els grups més petits, els de primer, hi ha conflictes per què primer comença tot amb un joc i acaben, bueno, amb una empenta, amb una traveta, alguna cosa que fa que es desencadeni un conflicte, però diuen no, és que som amics. O petits insults... això en saber relacionar-se correctament. Sobretot passa el primer trimestre, al pati, fan aquest joc, ai és que m'ha llençat a terra i preguntes que és el que ha passat i... no, és que estàvem jugant i al final han acabat a terra. Arribant a situacions que no volien i això, el tema aquest del físic, utilitzar les mans o les cames per tocar a l'altre, amb una intenció de jugar, però acaben fent-se mal i acaben discutint-se.

Participant 6:

Jo crec això, més que conflictes són situacions de tensió, no crec que desenvolupi en un conflicte, sinó, és que són juganers, necessiten moure's i xoquen entre ells. Estan tancats a dintre moltes hores i a fora tinc el plus aquest de l'activitat. Això comporta crisis en el sentit de tensió, a no ser que després hi hagi alguna cosa que ve de fora, que vingui de l'aula... moltes vegades són fortuïts aquests conflictes. És que es belluguen i xoquen. Si això es va repetint sempre, després sí que va generant un conflicte, que es va repetint i que és molt pesat. Però en principi aquest tipus d'interaccions fortuïtes, crec que és diferent.

Jo veig dos tipus de conflicte dins de l'aula, el conflicte per treballar a nivell cooperatiu, el fet de treballar cooperativament, crea insatisfaccions, frustracions... això que deies tu no? Has anomenat una sèrie de coses... aspiracions incompatibles... no sé què. Això evidentment si no existís el treball cooperatiu, no existiria el conflicte, en aquest sentit i realment o propiciem per poder-ho gestionar després. Però això és una font de conflicte, conflicte interpersonal i intrapersonal, hi ha persones que han de superar determinades barreres per poder treballar sense ansietat en aquest marc cooperatiu. I l'altra font de conflicte són les tensions pròpies de la institució escolar, que és d'alguna manera ordenada, que té unes normes, i que els adolescents troben aquest conflicte aquí no? Bueno, com ens hem trobat aquest matí no? La resistència que tenen determinats alumnes, que són més reactius, és la no conformitat amb la norma comunitària, l'encaix de l'individu, la llibertat de l'individu amb la llibertat col·lectiva. En una institució escolar sempre genera conflictes. Si la institució és menys democràtica i més repressiva hi ha més tensions, i, per tant, més crisis. Si la institució és més democràtica, com és el cas nostre, que a més a més hi ha un acompanyament, etc. Es canalitza molt més bé aquestes situacions de tensió i també el conflicte es pot extingir, però sempre n'hi ha, és inevitable. S'han de seguir uns comportaments, s'han de seguir unes coses, i hi ha uns perfils de nanus que...

ANNEX

Entrevistadora:

Clar, al final és un conflicte inevitable per què és una institució i hi ha un poder, hi ha alumnes que han de respectar unes normes, no? Han de participar amb una normativa dins del centre, llavors apareixen conflictes que segurament són per l'hora d'entrada, no vull anar-hi tan aviat, arriben tard...

Participant 6:

O ara parlo i no hauria d'estar parlant, o ara miro el mòbil, bueno, el mòbil tampoc, no penso que generi gaires conflictes aquí e?

Participant 4:

Bueno, en casos puntuals si

Participant 2:

Algun pot ser, si

Participant 6:

Però sí que la disciplina organitzativa pròpia d'una institució o entitat genera respostes hostils per part de determinats alumnes, que ho viuen com una pressió, la pressió de la institució, ho viuen com un atac personal, quan se li diu que calli, quan tothom està callat, no només tu, tio, tothom, i ho viuen com un tema personal, són persones que tenen dificultats per entendre els canvis de la seva llibertat personal. És un tema principal de l'adolescència, i aquí o patim més.

Entrevistadora:

Perquè per exemple, quan hi ha un alumne que xerra a l'aula, o té algun tipus de comportament que disrumpeix l'ambient de l'aula, com ho treballem això?

Participant 6:

El que es fa aquí, i imagino que a tot arreu, com a educadors que som, intentar tramitar atenció que està manifestant aquest alumne per intentar reconduir-ho, per intentar que el nivell de confort que no té pugui tenir-lo, no vol dir que l'ignorem, ni s'ha d'ignorar, ni s'ha de tenir una resposta tampoc agressiva, s'ha d'intentar tenir una resposta assertiva, per intentar que aquella persona entengui i se situï, però a vegades això no passa. Si això es va allargant, el tutor fa una intervenció, un acompanyament, intentar buscar el recurs pedagog perquè aquest alumne entengui que no és res cap a ell, sinó que és igual per a tothom, etc. Hi ha vegades això als alumnes els i costa molt, tot i que hi hagi un acompanyament això els hi costa. I això és un conflicte que es va cronificant i afecta les altres persones, a la dinàmica de l'aula, jo crec que aquest és el gran repte, jo crec que aquest és el conflicte més incòmode que tenim.

ANNEX

Entrevistadora:

Per què els altres companys intervenen, per exemple li diuen que no els hi agrada quan es comporta així...

Participant 6:

Oi tant! A les hores de tutoria, per això hi ha més hores de tutoria en aquest centre, 2 hores de tutoria, perquè tot el grup es qüestioni i sàpiga gestionar aquest tipus de situacions i sàpiga donar una resposta encertada no? Sabem que no li riurem les gràcies, pactem amb ell que no li riurem les gràcies, ell ho sap i està d'acord. I ell no se sentirà ignorat ni rebutjat pel fet de fer-ho, si ell ho fa els altres no el seguiran, això es treballa. Però això no evitarà mai aquestes tensions pròpies de l'adolescència en una institució.

Entrevistadora:

Clar, perquè al final, és també el fet que potser ells estan creant aquesta convivència en comunitat, i d'idea de convivència, ells estan constantment lidiant amb aquest concepte no?

Participant 6:

És jo contra el món, és a dir, és que és la individualitat que es manifesta a vegades d'una manera anò-mala no? Pels motius els que sigui, que xoquen contra el poder col·lectiu.

Entrevistadora:

Que creieu que podem treballar amb aquests alumnes, que és el que podríem treballar per què a l'hora d'estar a l'aula no hi hagi o es redueixin aquests conflictes que es generen pel fet de ser una institució. Com ho podem treballar?

[Riures de les diferents participants]

Participant 4:

Com ho podem treballar? és com el que ha explicat una mica ella no? A nosaltres ens dóna la sensació que aquesta fórmula, requereix el seu temps, per què és anar treballant, anar treballant i anar treballant, però crec, bueno, creiem que és una fórmula que funciona i a vegades necessites aquest a llarg termini, a vegades és una mica més curt. Jo, aquí volia afegir també, que a vegades també, les persones que funcionen més la conducta contrària envers la norma, el que volen és expressar-se per què per darrere també es veuen reforçats per altres alumnes, que quan hi ha aquesta explosió de determinats ells no s'expressen, però per darrere han anat inflant això no? Aquesta, aquest no sé, aquest rebuig cap a les normes de convivència. Hi ha vegades, és un que acaba esclatant per què està reforçat per altres, i els altres estan allà en latència no?, i que ja els hi va bé que hi hagi aquest protagonista de les seves veus, bueno, del seu pensament.

ANNEX

A vegades al treballar amb la persona que ha fet l'esclat és important, però treballar amb els altres que sovint sumen no? Aquest pensament que té i que fàcilment esclata, també és molt important. Això es veu molt en els patis, com que en els patis semblen un lloc on es poden comportar més lliurement és on xerren i ji ji jaja, aleshores no s'atreveixen tant, les classes no s'atreveixen tant, perquè saben que és un marc... com si el pati no fos un espai normatiu, però crec que s'ha de treballar molt amb els altres de què acompanyin en els moments on no hi ha sempre una consigna al costat, a aquest rebuig...

Participant 6:

En els espais més informals no tenen aquests, i la resta de companys, que n'hi ha de més fràgils, o menys contundents, van en remat. Ells fan la norma en aquests espais més informals. En l'espai formal, la norma és el docent, el que representa i llavors ja el remat està més tranquil. Aquest es treballen a les tutories, els lideratges negatius.

Entrevistadora:

El que a mi m'agradaria amb el grup de servei és que les persones que participin tinguin eines per què a l'hora de tutoria o a l'hora que hi hagi un conflicte i s'hagi de resoldre, aquest siguin positius en la resolució d'aquests conflictes no? Que tinguin eines i tinguin habilitats per poder participar. Per què a vegades el que ens passa és que intentem ajudar, però no sabem com fer-ho i a vegades podem crear més conflicte tot i que la intenció sigui bon no? Llavors, bueno, penso que pot ser, que és evident i que segur que es fa molta feina i llavors els projectes de mediació escolar el que intenten és que hi hagi una sèrie de joves adolescents que tinguin aquesta sèrie d'habilitat i eines per poder participar activament en la resolució d'aquests conflictes. Tot i que és cert que hi haurà conflictes que si s'allarguen molt en el temps o si hi ha conflictes de violència, aquesta mediació no ens servirà, però en els conflictes del dia a dia ens poden servir.

Llavors, no sé quins creieu que són els objectius que a vosaltres us agradaria aconseguir en el grup de servei, que en principi ara són 7 joves, però que de mica en mica, si se segueix fent aquest grup de servei seran més joves que aniran adquirint i agafant aquestes habilitats.

Participant 4:

Doncs el que volem una miqueta és el que has dit tu no? Que hi hagi un grup de joves que tinguin eines per acompanyar a la resta de joves a resoldre millor els seus conflictes per què l'exemple que ha posat la Meri no? Que a vegades a través de les xarxes socials, les interpretacions que es fan dels textos escrits o antics conflictes a primària, que a vegades ja es van resoldre no? Però que a vegades els i ha quedat la cicatriu i quan tornen a passar altres coses aquella cicatriu es torna a obrir una altra vegada no?

ANNEX

A vegades ells ja intent, bueno, vull pensar que quan van a buscar companys al pati volen intentar resoldre el conflicte. Però no ho fan d'una corra cordial, amistosa no? Acaba desembocant a què la persona que volia mediar aquell conflicte, com una agressió, per què ja va acompanyat dels seus amics, es troba interpel·lat sense permís allà al pati no? Els i hem dit moltes vegades, si realment la intenció és d'anar a resoldre un conflicte, a vegades les formes no, el llenguatge, també acompanyen molt a la predisposició de l'altre i ja et dic. El 80% dels conflictes que hem tingut en relació a les xarxes socials o a coses que han passat a fora i ells han volgut resoldre-ho al pati, suposadament vull pensar que la intenció era, vull anar-ho a resoldre, però és clar formes en què els acompanyen no acaben de ser encertades i com que la persona no tenia la seva autorització o no estava predisposada a rebre-ho, també això genera no? Malentès pot ser. Jo crec que és important que hi hagi un grup que doni a altres joves, que també és més ben rebut a vegades, eines perquè quan tinguin aquesta bona intenció puguin fer-ho d'una forma més bona.

Participant 5:

Bueno, normalment quan hi ha un conflicte després hi ha també uns observadors no?, també aquest paper que juguen, a vegades, situacions que no han arribat a situacions més greus, justament per la intervenció que han fet companys que estaven allà en aquell moment. Perquè aquestes eines, per què a part de ser protagonistes d'un conflicte, també com ho gestionen si tu ho veus no? si va a avisar a un professor o depèn del que sigui, intentes actuar en aquell moment, no sé, potser posar-los en situacions diferents perquè ells tinguin respostes positives davant dels conflictes.

Participant 1:

Desmuntar rols també no? Rols que es creen en aquesta edat, rols com xivato, que és la visió que es té de la persona col·laboradora no? Aquestes postura adolescent que a vegades genera els conflictes no? I determina alguns rols, desmuntar-la penso que és molt interessant.

Entrevistadora:

Bueno, han sortit vàries idees no? Aquestes serien: donar eines perquè els joves puguin participar activament i positivament en la resolució del conflicte, donar eines als observadors, als que estan al voltant, com comentaves. Donar eines de comunicació no verbal i verbal per poder veure com ens posicionem davant del conflicte. Respostes positives.

ANNEX

Participant 4:

Potser s'ha dit quan he marxat, però també aquesta, a vegades aquesta comunicació no violenta, que seria com expresses el que vols dir als companys o a la persona a qui et refereixes no? A vegades el vocabulari que s'utilitza doncs està molt carregat de prejudicis o judicis directament, a vegades els docents també hauríem de cuidar una mica aquesta expressió verbal, comunicació que se'n diu no violenta no?

A vegades la comunicació corporal tampoc acompanya no? I amb expressions com: no, si yo no te quiero pegar!

El missatge corporal... [riures] intimidatori, molt primari...

Participant 1:

Ell es pensa que ho fa amb bona intenció.

Entrevistadora:

Són temes que estan dins del que es vol treballar al grup de servei: la comunicació no verbal, els valors, la mirada, els diferents punts de vista, la desconexió del que hi ha darrere de cada individu... bueno, són cosetes que tindrem en compte al grup de servei, jo he anat apuntant-les totes i intentaré que arribin. Si en algun moment voleu treballar algun altre aspecte m'ho podeu dir.

[...]

Entrevistadora:

Creieu que vosaltres com a equip teniu eines per resoldre conflictes?

Participant 3:

Justament avui parlàvem de les eines que tenim de convivència, i si, en tenim diverses, però a vegades cal tenir-les clares, per què a vegades tenim eines que al dia a dia no i pensem o no les tenim presents.

Participant 4:

A vegades també l'experiència, pots tenir un conjunt d'eines molt gran i no saber fer-les servir clarament. A vegades demanem o ens demanen formacions i intentem sol·licitar-les al centre de recursos i hi ha més pot ser formacions cap als docents de treball emocional que no tant cap a resolució de conflictes i acompanyament de grups. Per exemple en vam demanar un d'acompanyament de grups i se'ns va oferir una al juliol, mira, en Josep també i va anar, i ara al principi també estaven fent una de facilitadors de grup i és més de treball emocional. I vam estar fent una reflexió l'altre dia amb la Sonia, perquè ara sembla que està més el fet de treballar des dels formadors la part més de les emocions i no tant la part des d'un punt de vista més global que és el grup classe no? I aquestes eines més personalitzades del tacte, el seguiment, l'acompanyament, de com està el grup... com tu deies de l'eina d'un sociograma no? Doncs no n'hem parlat d'aquest concepte i jo crec que d'eines sí que hi són però no suficients.

ANNEX

És com si ens donessin més l'espai temps i no tant les eines, potser faltes més eines aquí darrere, em dóna la sensació... I molts tutors són nous no? I a vegades no hi ha experiències docents anteriors i fins que no portes dos o tres anys de tutor no t'has fet la teva pròpia estratègia per treballar amb un grup. Nosaltres a les nostres formacions com a docents n'hi ha poques de competències.

Participant 3:

És això, que les formacions va a la part subjacent, a la part emocional i potser és el mateix que et deien els joves a tu. Ja que les persones que estan en conflicte cada dia el que volen són eines [...] per què la tècnica concreta qui ens l'explica? Per això ens interessa molt la teva aportació, insisteixo per què és el que diu ella, sí que ens falten recursos en el sentit d'un sociograma, no és només passar-lo, és que fem després? Com es poden abordar situacions diverses que et surtin en un sociograma. Això en les formacions no ens ho expliquen, les coses més tècniques no ens les expliquen.

[...]

Agraïments i tancament

3. Recollida de Dades Grup de Discussió

Recull d'informació dels participants

Nom i Cognoms	Coneixes algun centre de mediació escolar a la Selva? Quin?	Creus que és necessària la mediació escolar a l'institut de Sils?
M.A. G	x	Sí, molt
S. B.	x	Sí, totalment
H. C.	No	Sí, molt
S. P.	No	Sí
I.A.	No	Sí
M. F.	No	Sí

ANNEX

4. Categorització del grup de discussió de l'equip educatiu del de l'institut de Sils

Data i lloc: 18/10/2021 a l'Institut de Sils

Duració: 48:05

Components: 7

Tipus de conflictes

Espais on es generen els conflictes

Com és treballen els conflictes

Eines per resoldre conflictes

Necessitats

Moderadora:

Sóc la Yolanda, estic estudiant educació social a la UVic i vaig fer una assignatura de mediació i llavors em va agradar molt el tema, i vaig decidir fer el Treball de Fi de Grau (TFG) sobre la mediació, i vaig triar dins de totes les mediacions que hi ha, la mediació escolar. Com que tenia relació amb l'institut de Sils perquè havia treballat aquí al poble, com a dinamitzadora, doncs em vaig posar en contacte i vaig preguntar si hi havia algun tipus de mediació, si podia fer la investigació aquí a l'institut. I bueno se'm van obrir les portes i se'm va donar la possibilitat de fer el grup de servei de resolució de conflictes i mediació que hem començat fa un parell de setmanes. Llavors, he preparat 12 sessions que es portaran a terme i una miqueta també la trobada d'avui és per conèixer la realitat que hi ha al centre, els conflictes que hi ha, com es generen, a quines zones hi ha més conflictes... Bueno, us faré alguna pregunta que entre totes podem anar comentant... És per conèixer la realitat i les necessitats que hi ha. També, m'agradaria que entre totes, poguéssim decidir quins objectius volem aconseguir amb el grup de servei, és a dir... que és un projecte que porto a terme jo, però com que he triat una metodologia participativa, llavors és per això queeeee bueno li vaig demanar a la Marta si era possible reunir-nos unes quantes per poder parlar sobre la realitat i sobre que és el que volem aconseguir.

El títol de la investigació és la mediació escolar entre iguals i l'objectiu d'aquesta és la realització de les 12 sessions del grup de servei. Que es portaran a terme des d'ara fins a finals de desembre. La idea principal és acompanyar aquest grup per introduir coneixement de la mediació escolar i donar eines perquè ells puguin resoldre els conflictes que es troben en el dia a dia.

Per què he triat als joves? Doncs perquè l'adolescència és una etapa de canvis en la vida i de molts conflictes, tant interns com externs i per aquest motiu considero que és important treballar la mediació en aquesta etapa de la vida.

ANNEX

Considero que la mediació és una eina molt útil en la resolució de conflictes i que és poc utilitzada en la nostra societat, no tenim una societat que resolgui els conflictes normalment amb la mediació. I crec que donar-la a conèixer en aquesta edat és important per anar creant una mica de societat de mediació.

Com us he comentat abans, l'objectiu d'aquesta trobada és poder parlar entre totes de la realitat que hi ha al centre, de les necessitats que hi ha i de quins objectius volem aconseguir amb el grup de servei. Us he portat una mica d'introducció sobre que és el conflicte, tot i que moltes de vosaltres ja ho sabeu, però així perquè ens quedi una miqueta clar. Us llegeixo aquesta introducció... (si creieu que estic anat una mica ràpid o teniu algun dubte em podeu parar):

- El conflicte viu a les nostres vides. El conflicte és inherent a la naturalesa humana. El conflicte al llarg de les nostres vides és quelcom inevitable; la qüestió és com identificar-lo, abordar-lo i resoldre'l.
 - El problema no és que tinguem conflictes en la nostra quotidianitat, sinó la capacitat que tenim per afrontar-los.
 - En el dia a dia, no sempre demostrem que hem desenvolupat les habilitats intrapersonals i interpersonals necessàries per a superar aquests conflictes i això acaba provocant ansietat, por, estrès... Altrament, no tot són conflictes i es confonen amb queixes, demandes...
 - Els conflictes no són necessàriament negatius.
 - El problema és quan el conflicte s'enquista o s'intensifica en escalada i fins i tot, es cronifica en el temps.
8. I unes definicions breus per saber que s'entén per conflicte, seria:
 9. Quan es dóna qualsevol activitat incompatible
 10. El conflicte és una relació entre dos o més subjectes, cadascun dels quals percep que els seus objectius són totalment o parcialment incompatibles amb els dels altres.

ANNEX

11. Quan parts interrelacionades tenen aspiracions incompatibles o objectius incompatibles o motivacions incompatibles
12. El conflicte és una situació de lluita entre individus pels valors, l'estatus de poder o per l'adquisició de recursos.
13. El conflicte és una situació en la qual l'autoritat és exercida sense el consentiment d'aquells altres sobre els que s'exerceix.
14. El conflicte és una relació d'hostilitat mútua entre individus o grups d'individus.

Us volia llegir aquestes quatre frases per posar-nos en context sobre que és el conflicte.

Per començar el debat m'agradaria demanar-vos quins són els tipus de conflictes que us trobeu més en el centre, a l'aula, al pati, al passadís...quins són aquests conflictes que hi ha.

Participant 1:

L'altre dia, penso que pot ser habitual, l'altre dia **al pati** vaig veure una noia **que s'enfrontava amb una altra i s'estaven retraient coses que havien passat a través d'Instagram**. Val, llavors **hi ha coses que comencen a les xarxes i bueno, llavors explorant una mica, es veu que ja venen conflictes de primària i això a vegades acaba explotant aquí i no saps massa per què, veus una mica la superfície, i vas indagant i són coses que han passat en el poble, fa temps** i que després doncs, bueno, amb mala llet falten el respecte a través de xarxes.

Entrevistadora:

Llavors, entenc que hi ha conflictes que vénen de fora no? **Molts d'aquests conflictes que ens trobem al centre són conflictes externs?**

Participant 1:

Si

Participant 2:

Si, jo també o veig i moltes vegades, amb, ells mateixos van a voler gestionar la situació no? Ha passat això fora, com que sé que potser coincideixo l'aniré a veure a l'hora del pati i jo ho soluciono.

ANNEX

Entrevistadora:

Val, i aquests conflictes que comencen fora del centre que després s'enfronten aquí, normalment apareixen a l' hora del pati?

Participant 2:

Si, normalment si

Participant 3:

Sí, i on també hi ha més xou no? Perquè a vegades algú que es vol fer el gallito doncs va allà i sap que porta audiència al darrere no?, i la cosa encara agafa més protagonisme i després és més la feina de separar i agafar més individualment i tal, perquè perdi ja tota la importància que té de cares en fora, és bastant fatal.

Entrevistadora:

Val, llavors la persona que hi ha de responsable imagino que us aneu repartint entre els professors.

Participant 3:

Si, entre els diferents professors de guàrdia.

Entrevistadora:

Val llavors la persona que està de guàrdia al pati és la persona que gestiona aquest conflicte?

Participant 3:

Insitu en el moment si, llavors va a parlar amb els tutors de cada alumne i els tutors són els que acaben gestionant, i si fa falta direcció.

Entrevistadora:

Entenc doncs que ho gestionen els tutors, i si els tutors aconseguen resoldre, calmar la situació i resoldre aquest conflicte. I si aquest conflicte segueix?

Participant 3:

Van fent el seguiment els tutors i intenten arribar una mica a l'arrel de la cosa, i fer les intervencions que cal, a vegades s'ha de fer intervencions amb famílies, s'han fet mediacions grupals amb alguns alumnes implicats, i individualment també es parla de la situació...

ANNEX

Entrevistadora:

A vegades buscar altres participants que puguin ajudar a resoldre aquest conflicte

Participant 4:

A vegades també depèn de com es vulgui obrir l'alumne, per què hi ha alumnes que fàcilment s'obren i almenys exposen la seva visió de la situació, però hi ha alumnes que són molt hermètics i per molt que vulguis ajudar-lo o acompanyar-lo, n'hi ha que és algú més familiar o més intern que llavors no es deixen ajudar. Si és un conflicte més entre amistats bueno, és més fàcil, però si és alguna cosa més profunda de la persona, hi ha alumnes que són molt hermètics en aquest sentit.

Entrevistadora:

Clar perquè al final, el que passa a casa o a l'exterior també influeix en el motiu del conflicte. Per què a l'aula us trobeu d'aula? O no n'hi ha gaires?

Participant 1, 2, 3, i 4:

Xerren alhora

Participant 2:

El tema **pati**, els grups més petits, els de primer, hi ha conflictes per què primer comença tot amb un joc i acaben, bueno, amb una empenta, amb una traveta, alguna cosa que fa que es desencadeni un conflicte, però diuen no, és que som amics. O petits insults... això en saber relacionar-se correctament. Sobretot passa el primer trimestre, al pati, fan aquest joc, ai és que m'ha llençat a terra i preguntes que és el que ha passat i... no, és que estàvem jugant i al final han acabat a terra. Arribant a situacions que no volien i això, el tema aquest del físic, **utilitzar les mans o les cames per tocar a l'altre, amb una intenció de jugar, però acaben fent-se mal i acaben discutint-se.**

Participant 6:

Jo crec això, més que conflictes són situacions de tensió, no crec que desenvolupi en un conflicte, sinó, és que són juganers, necessiten moure's i xoquen entre ells. **Estan tancats a dintre moltes hores i a fora tinc el plus aquest de l'activitat. Això comporta crisis en el sentit de tensió, a no ser que després hi hagi alguna cosa que ve de fora, que vingui de l'aula... moltes vegades són fortuïts aquests conflictes.** És que es belluguen i xoquen. Si això es va repetint sempre, després sí que va generant un conflicte, que es va repetint i que és molt pesat. Però en principi aquest tipus d'interaccions fortuïtes, crec que és diferent.

ANNEX

Jo veig dos tipus de conflicte **dins de l'aula, el conflicte per treballar a nivell cooperatiu**, el fet de treballar cooperativament, crea insatisfaccions, frustracions... això que deies tu no? Has anomenat una sèrie de coses... **aspiracions incompatibles**... no sé què. Això evidentment si no existís el **treball cooperatiu**, no existiria el conflicte, en aquest sentit i **realment o propiciem per poder-ho gestionar després**. Però això és una font de conflicte, **conflicte interpersonal i intrapersonal**, hi ha persones que han de superar determinades barreres per poder treballar sense ansietat en aquest marc cooperatiu. I l'altra font de conflicte són **les tensions pròpies de la institució escolar**, que és d'alguna manera ordenada, que té unes normes, i que els adolescents troben aquest conflicte aquí no? Bueno, com ens hem trobat aquest matí no? La **resistència que tenen determinats alumnes, que són més reactius, és la no conformitat amb la norma comunitària, l'encaix de l'individu, la llibertat de l'individu amb la llibertat col·lectiva**. En **una institució escolar sempre genera conflictes**. Si la institució és menys democràtica i més repressiva hi ha més tensions, i, per tant, més crisis. Si la institució és més democràtica, com és el cas nostre, que a més a més hi ha un acompanyament, etc. Es canalitza molt més bé aquestes situacions de tensió i també el conflicte es pot extingir, però sempre n'hi ha, és inevitable. S'han de seguir uns comportaments, s'han de seguir unes coses, i hi ha uns perfils de nanus que...

Entrevistadora:

Clar, al final és un conflicte inevitable per què és una institució i hi ha un poder, hi ha alumnes que han de respectar unes normes, no? Han de participar amb una normativa dins del centre, llavors apareixen conflictes que segurament són per l'hora d'entrada, no vull anar-hi tan aviat, arriben tard...

Participant 6:

O ara parlo i no hauria d'estar parlant, o ara miro el mòbil, bueno, el mòbil tampoc, no penso que generi gaires conflictes aquí e?

Participant 4:

Bueno, en casos puntuals si

Participant 2:

Algun pot ser, si

Participant 6:

Però sí que **la disciplina organitzativa pròpia d'una institució o entitat genera respostes hostils per part de determinats alumnes**, que ho viuen com una pressió, la pressió de la institució, ho viuen com un atac personal, quan se li diu que calli, quan tothom està callat, no només tu, tio, tothom, i ho viuen com un tema personal, són persones que tenen dificultats per entendre els canvis de la seva llibertat personal. És un tema principal de l'adolescència, i aquí o patim més.

ANNEX

Entrevistadora:

Perquè per exemple, quan hi ha un alumne que xerra a l'aula, o té algun tipus de comportament que disrumpeix l'ambient de l'aula, com ho treballem això?

Participant 6:

El que es fa aquí, i imagino que a tot arreu, com a educadors que som, intentar tramitar atenció que està manifestant aquest alumne per intentar reconduir-ho, per intentar que el nivell de confort que no té pugui tenir-lo, no vol dir que l'ignorem, ni s'ha d'ignorar, ni s'ha de tenir una resposta tampoc agressiva, s'ha d'intentar tenir una resposta assertiva, per intentar que aquella persona entengui i se situï, però a vegades això no passa. Si això es va allargant, el tutor fa una intervenció, un acompanyament, intentar buscar el recurs pedagògic perquè aquest alumne entengui que no és res cap a ell, sinó que és igual per a tothom, etc. Hi ha vegades això als alumnes els i costa molt, tot i que hi hagi un acompanyament això els hi costa. I això és un conflicte que es va cronificant i afecta les altres persones, a la dinàmica de l'aula, jo crec que aquest és el gran repte, jo crec que aquest és el conflicte més incòmode que tenim.

Entrevistadora:

Per què els altres companys intervenen, per exemple li diuen que no els hi agrada quan es comporta així...

Participant 6:

Oi tant! A les hores de tutoria, per això hi ha més hores de tutoria en aquest centre, 2 hores de tutoria, perquè tot el grup es qüestioni i sàpiga gestionar aquest tipus de situacions i sàpiga donar una resposta encertada no? Sabem que no li riurem les gràcies, pactem amb ell que no li riurem les gràcies, ell ho sap i està d'acord. I ell no se sentirà ignorat ni rebutjat pel fet de fer-ho, si ell ho fa els altres no el seguiran, això es treballa. Però això no evitarà mai aquestes tensions pròpies de l'adolescència en una institució.

Entrevistadora:

Clar, perquè al final, és també el fet que potser ells estan creant aquesta convivència en comunitat, i d'idea de convivència, ells estan constantment lidiant amb aquest concepte no?

Participant 6:

És jo contra el món, és a dir, és que és la individualitat que es manifesta a vegades d'una manera anò-mala no? Pels motius els que sigui, que xoquen contra el poder col·lectiu.

ANNEX

Entrevistadora:

Que creieu que podem treballar amb aquests alumnes, que és el que podríem treballar per què a l'hora d'estar a l'aula no hi hagi o es redueixin aquests conflictes que es generen pel fet de ser una institució.

Com ho podem treballar?

[Riures de les diferents participants]

Participant 4:

Com ho podem treballar? és com el que ha explicat una mica ella no? A nosaltres ens dóna la sensació que aquesta fórmula, **requereix el seu temps, per què és anar treballant, anar treballant i anar treballant**, però crec, bueno, **creiem que és una fórmula que funciona i a vegades necessites aquest a llarg termini**, a vegades és una mica més curt. Jo, aquí volia afegir també, que a vegades també, les persones que funcionen més **la conducta contrària envers la norma**, el que volen és expressar-se per què per darrere també es veuen reforçats per altres alumnes, que quan hi ha aquesta explosió de determinats ells no s'expressen, però per darrere han anat inflant això no? Aquesta, aquest no sé, aquest **rebuig cap a les normes de convivència**. Hi ha vegades, és un que acaba esclatant per què està reforçat per altres, i els altres estan allà en latència no?, i que ja els hi va bé que hi hagi aquest protagonista de les seves veus, bueno, del seu pensament. A vegades **al treballar amb la persona que ha fet l'esclat és important, però treballar amb els altres que sovint sumen** no? Aquest pensament que té i que fàcilment esclata, també és molt important. Això **es veu molt en els patis, com que en els patis semblen un lloc on es poden comportar més lliurement** és on xerren i ji ji jaja, aleshores no s'atreveixen tant, **les classes no s'atreveixen tant**, perquè saben que és un marc... com si el pati no fos un espai normatiu, però crec que s'ha de treballar molt amb els altres de què acompanyin en els moments on no hi ha sempre una consigna al costat, a aquest rebuig...

Participant 6:

En els espais més informals no tenen aquests, i la resta de companys, que n'hi ha de més fràgils, o menys contundents, van en remat. Ells fan la norma en aquests **espais més informals**. En l'espai formal, la norma és el docent, el que representa i llavors ja el remat està més tranquil. Aquest **es treballen a les tutories, els lideratges negatius**.

Entrevistadora:

El que a mi m'agradaria amb el grup de servei és que les persones que participin tinguin eines per què a l'hora de tutoria o a l'hora que hi hagi un conflicte i s'hagi de resoldre, aquest siguin positius en la resolució d'aquests conflictes no? Que tinguin eines i tinguin habilitats per poder participar.

ANNEX

Per què a vegades el que ens passa és que intentem ajudar, però no sabem com fer-ho i a vegades podem crear més conflicte tot i que la intenció sigui bona? Llavors, bueno, penso que pot ser, que és evident i que segur que es fa molta feina i llavors els projectes de mediació escolar el que intenten és que hi hagi una sèrie de joves adolescents que tinguin aquesta sèrie d'habilitat i eines per poder participar activament en la resolució d'aquests conflictes. Tot i que és cert que hi haurà conflictes que si s'allarguen molt en el temps o si hi ha conflictes de violència, aquesta mediació no ens servirà, però en els conflictes del dia a dia ens poden servir.

Llavors, no sé quins creieu que són els objectius que a vosaltres us agradaria aconseguir en el grup de servei, que en principi ara són 7 joves, però que de mica en mica, si se segueix fent aquest grup de servei seran més joves que aniran adquirint i agafant aquestes habilitats.

Participant 4:

Doncs el que volem una miqueta és el que has dit tu no? **Que hi hagi un grup de joves que tinguin eines per acompanyar a la resta de joves a resoldre millor els seus conflictes** per què l'exemple que ha posat la Meri no? Que a vegades a **través de les xarxes socials**, les interpretacions que es fan dels textos escrits o **antics conflictes a primària**, que a vegades ja es van resoldre no? Però que a vegades els i ha quedat la cicatriu i quan tornen a passar altres coses aquella cicatriu es torna a obrir una altra vegada no?

A vegades ells ja intenten, bueno, vull pensar que quan van a buscar companys al pati **volen intentar resoldre el conflicte. Però no ho fan d'una forma cordial, amistosa** no? Acaba desembocant a què la persona que volia mediar aquell conflicte, com una agressió, per què ja va acompanyat dels seus amics, es troba interpel·lat sense permís allà al pati no? Els i hem dit moltes vegades, si **realment la intenció és d'anar a resoldre un conflicte, a vegades les formes no, el llenguatge, també acompanyen molt a la predisposició de l'altre** i ja et dic. **El 80% dels conflictes que hem tingut en relació a les xarxes socials o a coses que han passat a fora i ells han volgut resoldre-ho al pati, suposadament vull pensar que la intenció era, vull anar-ho a resoldre, però és clar formes en què els acompanyen no acaben de ser encertades i com que la persona no tenia la seva autorització o no estava predisposada a rebre-ho, també això genera no?** Malentès pot ser. Jo crec que és important que hi hagi un grup que doni a altres joves, que també és més ben rebut a vegades, eines perquè quan tinguin aquesta bona intenció puguin fer-ho d'una forma més bona.

ANNEX

Participant 5:

Bueno, normalment **quan hi ha un conflicte després hi ha també uns observadors** no?, també aquest paper que juguen, a vegades, situacions que no han arribat a situacions més greus, justament per la **intervenció que han fet companys que estaven allà en aquell moment**. Perquè aquestes eines, per què a part de ser protagonistes d'un conflicte, també com ho gestionis si tu ho veus no? si va a avisar a un professor o depèn del que sigui, intentes actuar en aquell moment, no sé, potser **posar-los en situacions diferents perquè ells tinguin respostes positives davant dels conflictes**.

Participant 1:

Desmuntar rols també no? Rols que es creen en aquesta edat, rols com xivato, que és la **visió que es té de la persona col·laboradora** no? Aquestes postura adolescent que a vegades genera els conflictes no? I determina alguns rols, desmuntar-la penso que és molt interessant.

Entrevistadora:

Bueno, han sortit varies idees no? Aquestes serien: donar eines perquè els joves puguin participar activament i positivament en la resolució del conflicte, donar eines als observadors, als que estan al voltant, com comentaves. Donar eines de comunicació no verbal i verbal per poder veure com ens posicionem davant del conflicte. Respostes positives.

Participant 4:

Potser s'ha dit quan he marxat, però també aquesta, a vegades aquesta **comunicació no violenta**, que seria com expresses el que vols dir als companys o a la persona a qui et refereixes no? **A vegades el vocabulari que s'utilitza doncs està molt carregat de prejudicis o judicis directament**, a vegades **els docents també hauríem de cuidar una mica aquesta expressió verbal, comunicació que se'n diu no violenta** no?

A vegades la comunicació corporal tampoc acompanya no? I amb expressions com: no, si yo no te quiero pegar!

El missatge corporal... [riures] intimidatori, molt primari...

Participant 1:

Ell es pensa que ho fa amb bona intenció.

Entrevistadora:

Són temes que estan dins del que es vol treballar al grup de servei: la comunicació no verbal, els valors, la mirada, els diferents punts de vista, la desconexió del que hi ha darrere de cada individu... bueno, són cosetes que tindrem en compte al grup de servei, jo he anat apuntant-les totes i intentaré que arribin. Si en algun moment voleu treballar algun altre aspecte m'ho podeu dir.

ANNEX

[...]

Entrevistadora:

Creieu que vosaltres com a equip teniu eines per resoldre conflictes?

Participant 3:

Justament avui parlàvem de les **eines que tenim de convivència**, i si, en tenim diverses, però a vegades cal tenir-les clares, per què a vegades tenim eines que al dia a dia no i pensem o no les tenim presents.

Participant 4:

A vegades també l'**experiència**, pots tenir un conjunt d'eines molt gran i no saber fer-les servir clarament. A vegades demanem o ens demanen formacions i intentem sol·licitar-les al centre de recursos i hi ha més, pot ser, **formacions cap als docents de treball emocional que no tant cap a resolució de conflictes i acompanyament de grups**. Per exemple en vam demanar un d'acompanyament de grups i se'ns va oferir una al juliol, mira, en Josep també i va anar, i ara al principi també estaven fent una de **facilitadors de grup i és més de treball emocional**. I vam estar fent una reflexió l'altre dia amb la Sonia, perquè ara sembla que està més el fet de treballar des dels formadors la part més de les emocions i no tant la part des d'un punt de vista més global que és el grup classe no? I aquestes eines més personalitzades del tacte, el seguiment, l'acompanyament, de com està el grup... com tu deies de l'eina d'un sociograma no? Doncs no n'hem parlat d'aquest concepte i jo crec que d'eines sí que hi són però no suficients. És com si ens donessin més l'espai temps i no tant les eines, potser falten més eines aquí darrere, em dóna la sensació... I molts tutors són nous no? I a vegades no hi ha experiències docents anteriors i fins que no portes dos o tres anys de tutor no t'has fet la teva pròpia estratègia per treballar amb un grup. Nosaltres a **les nostres formacions com a docents n'hi ha poques de competències**.

Participant 3:

És això, que **les formacions va a la part subjacent, a la part emocional i potser és el mateix que et deien els joves a tu**. Ja que **les persones que estan en conflicte cada dia el que volen són eines [...]** per què la tècnica concreta qui ens l'explica? Per això ens interessa molt la teva aportació, insisteixo per què és el que diu ella, **sí que ens falten recursos en el sentit d'un sociograma, no és només passar-lo, és que fem després? Com es poden abordar situacions diverses que et surtin en un sociograma. Això en les formacions no ens ho expliquen, les coses més tècniques no ens les expliquen**.

[...]

Agraïments i tancament

ANNEX

5. Enquesta

Aquesta enquesta està destinada a aquelles persones que tenen una vinculació amb l'institut de Sils, en aquest qüestionari trobareu un seguit de preguntes relacionades amb el centre educatiu.

L'enquesta forma part de la investigació del TFG (Treball Final de Grau) on l'objectiu és conèixer les diferents mirades sobre la mediació escolar. Agraieixo la vostra participació, ja que m'ajudarà a portar a terme la investigació.

Tingues present que les dades recollides es tractaran amb total respecte i confidencialitat.

Et demano que contestis les preguntes amb total sinceritat, recorda que és una enquesta anònima.

Si vols conèixer els resultats recollits, pots contactar amb mi a través del correu electrònic corralbielsa-yolanda@gmail.com i et faré arribar la informació.

Moltes gràcies per participar.

1. Quina posició ocupes en el centre educatiu?

Alumne/a.

Membre de l'Equip Educatiu.

AFA.

Altres.

2. Identitat de gènere amb la qual t'identifiques?

Femení.

Masculí.

Gènere fluid.

3. Has rebut alguna formació relacionada amb la resolució de conflictes, la comunicació o la mediació?

Si.

No.

ANNEX

4. Creus que en el teu centre educatiu hi ha un clima socialment sa, on el respecte, el diàleg, el pensament crític, la confiança i la participació estan presents? Valora de l'1 al 10.

1 (No hi ha un clima socialment sa).

10 (Si, hi ha un clima socialment sa).

5. Com de present està el RESPECTE en el teu centre? Valora de l'1 al 5.

1 (No hi ha respecte).

5 (Hi ha molt respecte).

6. Com de present està el DIÀLEG (intercanvi d'opinions atent, amb empatia i amb escolta activa)? Valora de l'1 al 5.

1 (No hi ha espais de diàleg)

5 (Hi ha molts espais de comunicació i intercanvi d'opinions)

7. És fomenta el PENSAMENT CRÍTIC (crítica constructiva)? Valora de l'1 al 5.

1 (No es fomenta el pensament crític)

5 (Si es fomenta el pensament crític)

8. És un espai on hi ha CONFIANÇA per poder actuar, sentir i exposar? Valora de l'1 al 5.

1 (No hi ha confiança)

5 (Hi ha molta confiança)

9. És un centre que fomenta la PARTICIPACIÓ? Valora de l'1 al 5.

1 (No participa ningú)..

5 (Totes les persones participen).

10. Quins conflictes et trobes habitualment en el teu centre educatiu?

Diferència d'opinions.

Falta de respecte (inssults, amenaces...).

Conductes agressives.

Discriminació per gènere, raça o aspecte físic.

Abús de poder

ANNEX

11. Com entens el conflicte? Escull la definició amb la que més t'identifiquis.

Els conflictes son dolents i no serveixen per res.

Els conflictes ens ajuden a aprendre, a créixer i a millorar. El conflicte pot ser una oportunitat de canvi.

Els conflictes només porten violència, confrontació, angoixa...

12. Si hi ha un conflicte al centre (despatx, pati, aula, passadís...) com es resol?

El resolen les persones implicades.

Apareix una autoritat (professor, director, cap d'estudis...).

No és resolen n'hi per les persones implicades n'hi per una tercera persona.

Amb l'ajuda d'una tercera persona amb coneixements de resolució de conflictes.

13. Creus que una tercera persona pot ajudar a resoldre conflictes d'una manera més constructiva?

Si

No

14. Quines qualitats i competències creus que ha de tenir aquesta persona? Marca tantes opcions com creguis necessàries.

Humil.

Simpàtica.

Valenta.

Neutral.

Persona forta.

Decisiva.

Responsable.

Pacífica.

Voluntariosa.

Pacient.

Empàtica.

Àgil.

Popular.

Assertiva.

Ser amiga de tothom.

Intelligent.

ANNEX

15. Coneixes la mediació escolar?

Si.

No.

16. Quan tens un conflicte, creus que l'ajuda d'una tercera persona especialitzada agilitzaria la comunicació i la resolució del conflicte?

Si.

No.

17. Tots els conflictes es poden mediar?

Si.

No.

18. T'agradaria que en el teu centre educatiu hi haguessin persones especialitzades en resolució de conflictes?

Si.

No.

19. En cas que hi hagués una persona especialitzada, quins beneficis creus que això tindria per a tu i per la comunitat educativa?

Menys violència i menys agressivitat.

Tots estaríem feliços i contents i no hi hauria conflictes.

Menys expulsions.

Més comunicació i més diàleg.

Menys conflictes.

20. Creus que hi ha persones vàlides dins el teu centre per portar a terme una mediació? Valora de l'1 al 10.

1 (No hi ha persones vàlides).

10 (Totes les persones estan capacitades).

21. Quina creus que seria la persona més apropiada per fer de mediador/a?

Professor o professora.

Alumne.

Persona externa al centre.

Direcció o màxima autoritat.

AFA.

Altres.

ANNEX

22. Hi ha persones més propenses a generar conflicte?

Si.

No.

23. Les relacions de poder poden influir en els conflictes? En què? Com?

.....

24. Estaries disposat a exercir de mediador/a al teu centre?

Si.

No.

25. Estaries disposat a formar-te per ser un mediador/a escolar? Tingues present que això comportaria un esforç.

Si.

No.

26. Quines qualitats personals tens per ser un bon mediador/a? Descriu-les:

.....

27. Creus que formar-te en resolució de conflictes i mediació forma part de la teva responsabilitat?

Si.

No.

28. Ser mediador o mediadora en el teu centre pot tenir repercussions...

Positives.

Negatives.

29. Creus que si al teu centre hi hagués gent formada en la resolució de conflictes alguna cosa podria canviar?