

# pla de convivència

(esborrany de treball)

Abril 2003, servei d'innovació  
DGOI

## PLA DE CONVIVÈNCIA

- Han elaborat aquest document:

Coloma Ferrer  
Rosa Llull  
Pilar Loureiro

- Amb la col·laboració de:

Jesús Estan Camino  
Sílvia Clemente Lapena

Maig 2003

## **ORIENTACIONS PER ELABORAR EL PLA DE CONVIVÈNCIA**

<b>1. MARC NORMATIU</b>	<b>_____</b>
<b>2 . CONCEPTUALITZACIÓ DEL CONFLICTE</b>	<b>_____ 4</b>
<b>3. CREIXEMENT I CONFLICTE</b>	<b>_____ 6</b>
3.1 Educació infantil (0-6)	_____ 6
3.2 Educació primària ( 6-12)	_____ 8
3.3 Educació secundària obligatòria (12-16)	_____ 9
<b>4. GESTIÓ DEMOCRÀTICA D'UN CENTRE ESCOLAR</b>	<b>_____ 12</b>
4.1 Creació de condicions	_____ 12
2.2 Anàlisi del context	_____ 13
<b>5. CARACTERÍSTIQUES DE LA GESTIÓ DEMOCRÀTICA D'UN CENTRE ESCOLAR</b>	<b>_____ 15</b>
5.1 Concepte de participació des d'una gestió democràtica d'un centre escolar	_____ 16
5.2 Concepte de comunitat educativa en un centre escolar gestionant democràticament	_____ 17
5.3 Concepte de convivència en un centre gestionat democràticament	_____ 21
<b>6. ORGANITZACIÓ DEL CENTRE EDUCATIU DEMOCRÀTIC</b>	<b>_____ 22</b>
6.1 Gestió i organització educatives	_____ 22
6.2 Coordinació del professorat	_____ 23
<b>7. CONCRECIÓ DEL PLA DE CONVIVÈNCIA EN ELS DOCUMENTS DE CENTRE</b>	<b>24</b>
<b>8. GESTIÓ DEMOCRÀTICA DE L'AULA</b>	<b>_____ 31</b>
8.1 Aspectes previs per treballar	_____ 34
8.2 Funcions que hauria d'assumir l'ensenyant envers l'educació actitudinal en la seva funció docent	_____ 35
8.3 Característiques d'una aula pacífica	_____ 39
8.4 Acció tutorial	_____ 39
<b>9. TRACTAMENT DEL CONFLICTE: TÈCNIQUES DE PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ</b>	<b>44</b>
9.1. Formes d'afrontar els conflictes	_____ 44
9.2. Models d'intervenció en la resolució de conflictes	_____ 47
9.3 Tècniques de prevenció	_____ 49
9.3.1 Formació	_____ 49
9.3.2 Habilitats socials o competència social	_____ 50

9.3.3 Habilitats que permeten la prevenció:	52
<b>10. TÈCNIQUES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES: la mediació</b>	<b>54</b>
10.1 Raons per posar en marxa programes de resolució de conflictes: mediació	56
10.2 Raons per posar en marxa models comunitaris	57
<b>11. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>59</b>

## **1. MARC NORMATIU**

- Decret 119/2002, de 27 de setembre (BOIB del 5 d'octubre), pel qual s'aprova el Reglament orgànic de les escoles d'educació infantil, dels col·legis d'educació primària i dels col·legis d'educació infantil i primària de les Illes Balears.
- Decret 120/2002, de 27 de setembre, pel qual s'aprova el reglament orgànic dels instituts d'educació secundària.

Aquests decrets assenyalen que el Reglament d'organització i funcionament dels centres docents ha de contenir:

La concreció de les normes de convivència, del procediment per a la resolució de conflictes i de les conductes sancionables en el marc de la regulació legal dels drets i deures de l'alumnat.

La finalitat d'aquestes orientacions és facilitar a la comunitat educativa l'elaboració, el desenvolupament i la implantació del Pla de convivència, i convidar a la reflexió, que conduirà a la definició de criteris d'organització i actuacions que garanteixin l'adquisició d'aprenentatges i la millora qualitativa de la convivència en els centres educatius.

Els objectius dels centres han d'anar encaminats a:

- Desenvolupar una cultura democràtica basada en el respecte i la justícia dins l'àmbit escolar com a espai d'adquisició d'aprenentatges i de socialització.
- Garantir la representativitat de tots els integrants de la comunitat educativa per assegurar, així, la pluralitat de veus i la corresponsabilització.
- Aconseguir la creació d'un bon clima de centre i d'aula que afavoreixi una convivència respectuosa i sensible entre tots els sectors de la comunitat educativa.

- Impulsar l'adquisició d'una adequada competència social que permeti entendre el conflicte com un fet consubstancial a la interacció personal i del grup, necessari per tant per al desenvolupament personal i social.

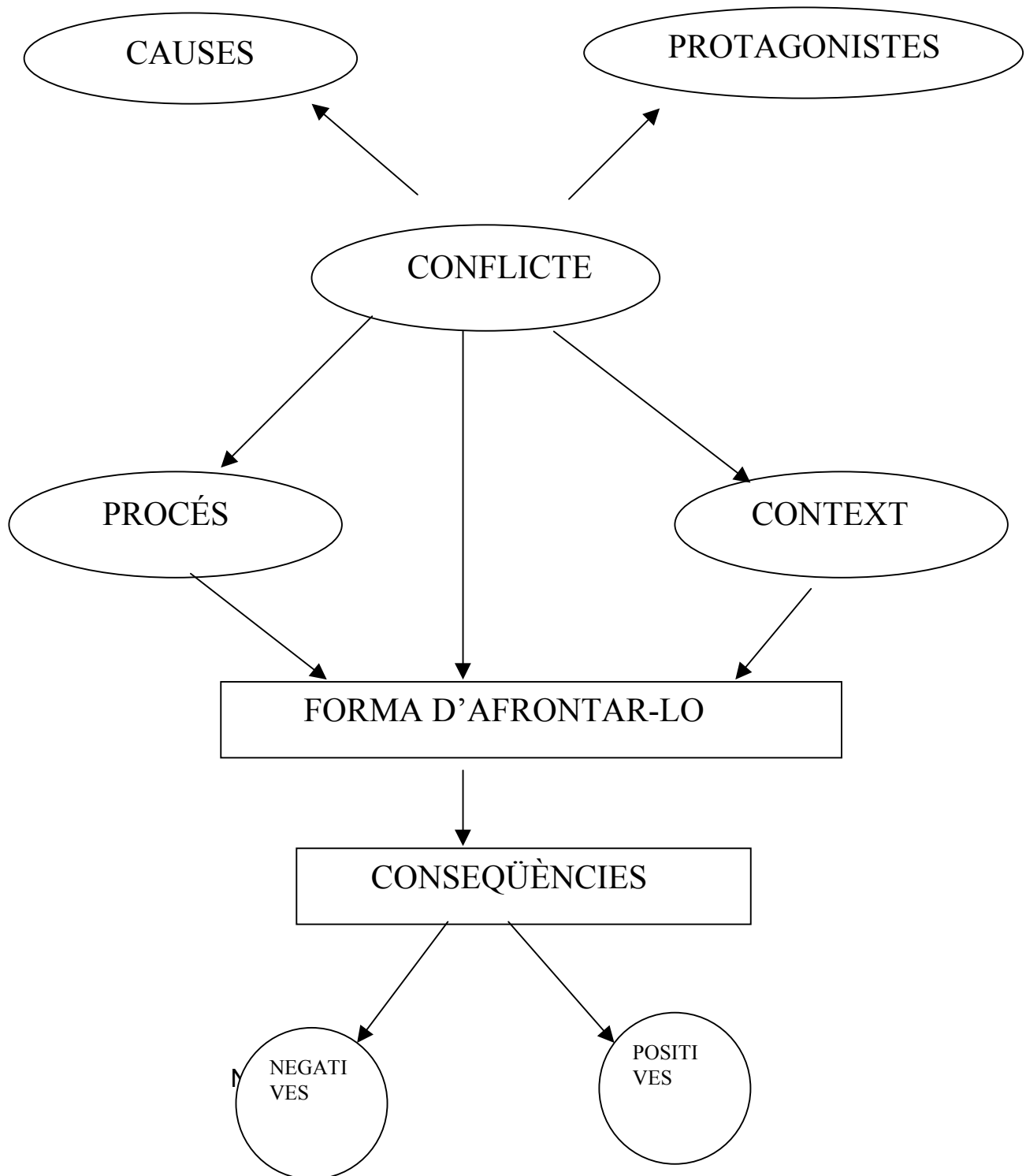
## **2 . CONCEPTUALITZACIÓ DEL CONFLICTE**

Socialment predomina la concepció tradicional del conflicte que ve associada a quelcom de negatiu, no desitjable, sinònim de violència; en conseqüència, com alguna cosa que convé corregir i especialment evitar. Sovint es pot confondre el conflicte com un estat natural de la persona amb alguna de les seves respostes (violència, agressivitat...).

En aquest document quan parlem de conflicte ens referim a la concepció següent:

**Davant la visió negativa i pessimista del conflicte volem desenvolupar una visió positiva i optimista que, en primer lloc, el situï com allò que realment és: un procés natural, necessari i potencialment positiu per a les persones i per als grups socials. En altres paraules, el conflicte és consubstancial a la vida. Sempre que hi ha vida hi ha conflicte i, a més, no té per què ser necessàriament negatiu. En moltes ocasions aquesta valoració dependrà fonamentalment de la forma com l'encarem i no tant del conflicte en si mateix". (Xesús R. Jares. Vigo 2002)**

(Estructura del conflicte (Xesús R. Jares. Vigo 2002))



### **3. CREIXEMENT I CONFLICTE**

Les etapes del desenvolupament i els cicles evolutius no són ontològiques ni uniformes. Els entorns educatius, la presència o absència d'uns i altres estímuls, acceleren o limiten el desenvolupament, dificulten o faciliten el pas d'una etapa a l'altra.

El sistema educatiu preveu l'adquisició dels aprenentatges en funció de les etapes evolutives dels infants i joves i proposa uns objectius mínims per als cicles establerts; tot i així hem de tenir present que estam interactuant amb persones en moments evolutius propis.

#### **3.1 Educació infantil (0-6)**

L'infant entra en situació de conflicte des del moment de néixer. L'adaptació a un medi diferent, les primeres paraules, les primeres passes... Fets —tots aquests— nous, que li faran superar nous reptes i noves situacions. El projecte de creixement personal es realitza a partir del propi cos, del moviment, de l'acció, del joc, de la provocació. Créixer és incorporar conductes adaptatives i funcionals davant demandes quotidianes de la família i de l'entorn.

El moment d'entrada a l'escola planteja a l'infant una nova situació d'adaptació i de desenvolupament personal i el posa en situació d'interactuar en un entorn desconegut i pot ser la primera vegada que està en situació de compartir l'espai i de relacionar-se amb iguals.

Entenem l'escola com a espai d'aprenentatge i espai de socialització. Ben segur que el nin i la nina aprendran moltes coses noves. La manera com les aprenguin i les interioritzin formaran part del seu bagatge personal, de les seves experiències, del seu projecte de vida.

El conflicte neix de l'expressió de l'infant, del seu procés intern, de la pròpia percepció de les relacions interpersonals i de l'entorn. Haurà d'aprendre a

controlar les seves emocions, a interactuar i a participar dins les regles que organitzen la comunicació. Tot forma part del seu procés de creixement.

El paper del mestre és acompanyar aquest procés dotant de sentit l'esforç que fa l'infant per adaptar-se a les noves situacions.

L'aprenentatge en si mateix suposa resoldre una situació conflictiva; treballar aquest fet dotant els infants d'habilitats personals per anar plantejant conductes d'ajustament, d'empatia, d'escolta significativa de l'altre, és l'objectiu de la intervenció educativa en aquesta etapa.

La intervenció del mestre, en algunes ocasions, respon a la necessitat de l'adult d'ordre o de control, no a les necessitats de l'infant. El mestre ha d'acompanyar el procés fent un desplegament d'estratègies per aconseguir que cadascun dels nins i les nines adquireixin un coneixement més ampli i profund d'ells mateixos, de les seves capacitats i limitacions, de les seves maneres de fer, dels seus desitjos i interessos, dels seus estats emocionals i les seves pors, com també de les seves conquestes i els seus avenços.

Cal educar en el respecte a partir de la creació de contextos càlids que permetin el desenvolupament del potencial personal i el reconeixement de l'altre. Totes i tots han de tenir el seu espai.

Les expectatives positives per part de l'adult, l'estímul i el foment de l'autoconcepte és apostar per les capacitats que tots i totes tenen en el seu projecte de creixement personal.

La societat actual ha sofert una profunda transformació. S'ha de partir de les múltiples realitats familiars que configuren les vivències dels infants per assumir un rol de contenció i facilitació del desenvolupament emocional i afectiu.

### **3.2 Educació primària (6-12)**

El pas d'educació infantil a educació primària presenta una nova situació d'adaptació de l'infant, no com a incorporació a un grup d'iguals, ja que normalment fa aquest pas amb el mateix grup classe, però sí com a exigència de nous aprenentatges i d'adaptació de noves dinàmiques de relació. És per això que un dels processos pels quals passa l'infant en aquests moments és el de l'elaboració personal d'enfrontament entre el passat i el present, a la vegada que reafirma els sentiments de pertinença a un grup social.

L'infant estructura i fa ús de les seves habilitats per tal d'aconseguir els seus desitjos i realitzar els seus propòsits. La iniciativa és regulada i gestionada per la consciència del seu jo. Durant aquesta etapa s'adona del que és capaç de fer i de produir. Aquest fet li és gratificant i és funció del mestre valorar aquests avanços que comportaran a l'infant un reconeixement propi molt satisfactori.

A la vegada, és capaç d'autoobservar-se i valorar-se críticament, la qual cosa li permet el desenvolupament de la seva consciència moral.

La consciència moral es construeix de forma progressiva a partir de les experiències que li aporta l'entorn i es basa en el respecte mutu i amb la solidaritat.

El sentit de la realitat que va adquirint l'infant fa sorgir la consciència social que li permet un comportament adaptat a la realitat social en la qual està immers.

Aquest descobriment d' "allò " social l'ajuda a desenvolupar la seva capacitat de produir i d'interrelacionar-se positivament com a membre actiu d'un grup.

La seva capacitat d'autocrítica i de comparar-se amb els altres desenvoluparan una autoimatge positiva sempre que l'entorn, li retorni positivament el mateix procés social i que l'infant ha fet individualment, perquè així es produirà un encontre de les individualitats que configuren el grup.

Tot aquest procés, que es fa tant de manera individual com en grup no està exempt de desencants, d'esforços i de renúncies.

El paper dels mestres durant aquesta etapa és continuar fent l'acompanyament a la vegada que es dota l'infant i el grup d'estratègies, habilitats de gestió i resposta a les situacions que puguin esdevenir més difícils d'entendre i de resoldre.

En cas que no se segueixin les passes anteriorment esmentades, els infants poden passar del conflicte natural de creixement a un conflicte negatiu de relació tant amb ell mateix com amb el grup: inseguretat, autoconcepte negatiu, i desconfiança amb els companys i l'entorn que es concreten en respostes negativistes, d'insatisfacció que amb el temps poden ser causants d'inadaptació escolar i/o social.

### **3.3 Educació secundària obligatòria (12-16)**

En el procés del propi creixement esdevé la construcció de la pròpia identitat, que és de naturalesa psicosocial i conté elements cognitius. L'adolescent s'observa i es jutja a si mateix com percep que és jutjat pels altres.

En aquesta etapa incideixen:

- El **desenvolupament del "jo"**, implica un procés d'integració de les diferents representacions que l'adolescent té d'ell mateix.
- Es produeixen importants **canvis corporals** que requereixen o provoquen una situació de conflicte per adaptar-se a la nova imatge del seu cos. Així mateix, també en aquests moments es desenvolupa el seu rol sexual.
- **Canvis en el clima emocional**, en els sentiments i emocions que els envolten i en la comprensió i l'organització de les seves vivències.
- Canvis en la **forma de relacionar-se** amb els seus iguals; identificació amb el grup que es converteix en el seu referent quant a criteri i opinió.
- **L'enfrontament amb l'adult** com a reafirmació del jo i del grup d'iguals.
- L'organització de les defenses de la **pròpia identitat** davant les demandes del món exterior (que poden viure com a amenaces o agressions a la seva intimitat).

- La **recerca d'estratègies** d'afrontament per adaptar-se a la realitat i també per adaptar-se activament a les pròpies necessitats i aspiracions que configuren el repertori de conductes habitual.
- El **desconcert** davant la necessitat de prendre decisions.

Així i tot l'adolescent té una gran necessitat d'ésser reconegut per part dels adults que són significatius per a ell. Aquest reconeixement i acceptació assegura un concepte positiu de si mateix i una positiva autoestima.

Per tant, **quan ens relacionem amb adolescents** és fàcil que ens trobem en situacions que ens puguin desconcertar:

- El/la jove pot plantar cara, cercant l'enfrontament o simplement passar de tot allò que li diem.
- Ens pot evitar i immediatament cercar la nostra proximitat i acceptació.
- Passen d'un estat eufòric, hiperactiu, a un estat passiu i de manca d'interès per qualsevol cosa.
- Experimenten retrocessos en referència a actuacions on havia manifestat en reiterades ocasions una maduresa que els adults qualificam com "pròpia de la seva edat" . Ens desconcerten.
- Utilitzen múltiples conductes demostratives, provocatives per fer notar que existeix que no és igual que nosaltres...
- Senten, viuen i opinen en clau de grup. Els companys són la referència de tot i nosaltres no som companys, ni en la millor relació amb un adolescent podem competir amb l'opinió del grup.

Quan parlem d'adolescents hem de demanar-nos quina és la visió que predomina entre les persones adultes que envolten els joves, les famílies, l'entorn i el professorat que han d'educar ensenyant.

És molt diferent actuar considerant l'adolescent com una col·lecció de problemes que fer-ho pensant que és una persona en procés de creixement i aprenentatge; com una persona que destrueix el seu futur o com una persona que aprèn a gestionar el risc.

Observant els adolescents i convivint amb ells, podem constatar que no són una col·lecció de problemes, sinó persones amb tendència a provar constantment, a jugar amb els límits, a provocar...

Tota possibilitat d'interacció ve condicionada per la visió que d'entrada tenim de l'adolescent, que en algunes coses pot saber més que nosaltres i en altres coses té molt per aprendre.

**(Quadre (Adaptació) Decàleg de criteris optimistes per treballar amb adolescents. Jaume Funes, *Cuadernos de Pedagogía* núm. 320 (gener, pàgina 46-51)**

- 1. Ajustar l'enfocament de la "mirada",** reconèixer el conflicte com a un fet natural i no un problema.
- 2. Suprimir la distància i acceptar la proximitat.** Si som receptius i ens mantenim prop dels adolescents podrem influir en les seves vides.
- 3. Observar, conèixer, preguntar.** Practicar l'escolta activa com a mètode de coneixement de les seves inquietuds, sense intentar decidir per elles, no hem d'intentar canviar-los, el que volem és conèixer-los.
- 4. El futur és massa llunyà i, per tant, poques vegades serveix com a argument.** El present és molt important per als adolescents i l'excusa del futur que els convé pot separar-nos d'ells. És més important ésser presents en el procés que els condueix cap al seu futur.
- 5. Construir espais d'influència educativa al seu voltant.** L'adolescència requereix espais educatius de responsabilitat compartida entre tots els agents educatius que intervenen amb ells. Necessitat de treball interdisciplinari.
- 6. Durant l'adolescència educar significa acompanyar.** L'adult ha d'acompanyar en aquests moments estalviant intromissions, però ajudant-los a superar les seves inseguretats i ansietats.
- 7. Controlar l'angoixa que ens produeixen els riscos que viuen els/les adolescents.** El suport de l'adult ha d'anar dirigit a minimitzar els possibles mals que comporta l'assumpció de riscos per part dels adolescents i, a la vegada, ha de donar eines que els permetin gestionar els esmentats riscos.
- 8. Facilitar el reconeixement dels límits.** Són poques les vegades que aconseguirem educar mitjançant la imposició, però quan això es fa en el

moment i la situació pertinent és una forma d'ajudar en la construcció dels seus límits.

- 9. Ajudar altres adults que s'angoixen o “es posen histèrics”.** Pares companys... es tracta de donar informacions que permetin entendre les situacions per les quals passen els adolescents, de no censurar per definició.
- 10. Conservar la paciència i alimentar l'esperança.** Per molt difícil que sigui la relació amb un adolescent, aquest necessita ser “reconegut” en positiu per algun adult dels qui l'envolten.

#### **4. GESTIÓ DEMOCRÀTICA D'UN CENTRE ESCOLAR**

##### **4.1 Creació de condicions**

Com a ciutadans i ciutadanes i com a professionals de l'educació les persones que ens dediquem a l'ensenyament tenim una responsabilitat a l'hora d'avaluar la pràctica com a punt de partida per planificar i consensuar les dinàmiques, organitzacions i relacions socials.

El fet de ser agents educatius de primera línia ens obliga a fer intervencions que a priori han d'estar consensuades i, per tant, previstes al Projecte educatiu del centre i instaurades en la pràctica diària per tot el professorat que adquireix el compromís i la responsabilitat compartida.

Si no és així, delegam responsabilitats o tendim a cercar solucions externes quan es produeixen fets que ens distorsionen la vida del centre (venda de drogues en el centre, violència entre iguals) i cercam intervencions policials o programes externs.

Si bé és cert que aquestes solucions poden ser bones en un moment determinat o per a un col·lectiu molt reduït, són solucions que cada vegada més

ens fan perdre el poder intervenir de forma immediata i educativament eficaç i augmentam el control extern.

Hem de cercar espais de reflexió i de presa de decisions sobre els diferents aspectes que ocupen la nostra vida professional i, per tant, la vida de tots i totes amb qui compartim l'àmbit escolar: la comunitat educativa. A partir d'aquests espais podrem millorar o canviar organitzacions, estratègies metodològiques, decisió de normes de convivència, formes de veure o resoldre conflictes i molts altres aspectes que podran millorar el clima de centre.

## **2.2 Anàlisi del context**

### a) Configuració:

- Zona on està ubicat el centre
- Tipus de famílies a les quals pertany l'alumnat
- Tipus d'alumnat
- Tipus/participació de l'associació de pares i mares.
- Serveis externs que comparteixen la zona (atenció primària, de lleure, associacions...)
- Possibles organitzacions que fan ús de les instal·lacions del centre. (AMPA, esportives, associacions de veïnats)

### b) Organització interna del centre en referència a la gestió democràtica de la vida de centre quant a la presa de decisions:

- PEC: Projecte educatiu de centre. Com tracta la participació "activa"? dels diferents membres que configuren la comunitat educativa GESTIÓ DE LA PARTICIPACIÓ.
- PAT: Pla d'acció tutorial
- RRI: Reglament de règim intern. Decisió de normes consensuada

c) Organització interna del centre en referència a les estructures i la metodologia de feina:

- Estructura organitzativa dels grups classe:
  - Ràtios
  - Homogeneïtat externa i heterogeneïtat interna entre els grups
  - Grups per nivells
  - Metodologia de feina per matèries: classes tradicionals, aprenentatge cooperatiu, grups interactius
  
- Recursos humans: horaris, tractament educatiu de les guàrdies, aptituds i actituds, disponibilitat i organització d'activitats no curriculars.
  - Recursos materials
  
- Línia pedagògica aplicada als suports:

d) Esdeveniments distorsionadors:

- Anàlisi dels esdeveniments més habituals que distorsionen la vida del centre.

e) Tractament que es dona en aquestes situacions:

- Amb relació al professorat que ho viu
- Pel que fa a l'acció tutorial
- Quant a intervencions més específiques: equip directiu, consell escolar

## **5. CARACTERÍSTIQUES DE LA GESTIÓ DEMOCRÀTICA D'UN CENTRE ESCOLAR**

El seminari d'educació per la pau (1996) definia com a violència:

Les actituds o comportaments que constitueixen una violació o supressió a l'ésser humà de quelcom que li és essencial com a persona (integritat física, psíquica o moral, drets, llibertats...). La violència pot ser visible o invisible, pot procedir de persones o institucions i pot realitzar-se activament o passivament. A part de la violència directa, existeix la violència estructural, de la qual ens costa molt més ser conscients, però que sovint és la més estesa en la nostra societat i és possible, fins i tot que sigui present en alguns centres escolars. La violència genera violència, la participació genera consens.

**Gestionar democràticament un centre escolar té com a fonamentació:**

Implantar el concepte d'espai de convivència entès com el conjunt de factors humans, processals i contextuals que constitueixen la comunitat educativa per dur endavant un projecte d'ensenyament aprenentatge i de convivència basat en la corresponsabilitat i en la igualtat d'oportunitats.

- S'ha de partir de l'anàlisi de la realitat per transformar el clima de centre aconseguint canvis que repercuteixin en millores tant en els aprenentatges com en la convivència.
- Fer sentir les veus de totes les persones implicades i participar en la presa de decisions, democratitzant el procés.
- Donar prioritat a la resolució de situacions conflictives mitjançant el diàleg entre tots els agents de la comunitat educativa.

### **5.1 Concepte de participació des d'una gestió democràtica d'un centre escolar**

És la decisió, consensuada, de tota la comunitat educativa, personal docent i no docent, alumnat, famílies i diferents institucions i associacions que intervenen en la zona, de prendre part de la vida de l'escola com un projecte plural i participatiu en funció del context social, històric i cultural de l'alumnat.

- Els professionals de l'educació no hem de tenir por de compartir responsabilitats. No som els únics que sabem d'educació, en l'ensenyament basat en la instrucció el/la mestre/a era qui tenia la informació, en la societat de la comunicació, aquesta informació està a l'abast de tothom i el fet educatiu cada vegada és més necessari que sigui assumit per tota la comunitat: *és necessari tot un poble per criar un infant* (proverbi africà).
- Atenció a la "burocratització" que posa barreres a la participació. Sovint distorsionem el fet participatiu amb interminables processos de recollida de propostes que sabem que finalment no arribaran a configurar realitats de canvi. Si només donam dret a veu i no a vot o si aquest vot no genera canvis, la participació no és real. No és suficient comptar amb les famílies a l'hora de gestionar les activitats extraescolars o el menjador escolar, preparar festes..., especialment quan per a aquestes tasques sempre comptam amb famílies d'un perfil determinat. Totes les famílies tenen aportacions per fer quant a l'educació dels seus fills/es. Independentment del tipus de condició social, cultural o econòmica a la qual pertanyi la família, té en comú la preocupació pel futur dels fills/es; una altra qüestió és la forma de manifestar-ho i l'espai que tengui per fer-ho. En un centre escolar on la democràcia hi sigui present, **els canals de participació quotidiana estaran ben definits, seran àgils, funcionals, ràpids i generadors de canvis.**

## **5.2 Concepte de comunitat educativa en un centre escolar gestionant democràticament**

**Totes les persones que d'una forma o d'una altra intervenen en el procés ensenyament aprenentatge de l'alumnat i interactuen entre elles constitueixen de fet una comunitat educativa. La comunitat educativa actua més enllà de l'espai físic delimitat pel centre escolar com a tal i la seva actuació estén les seves intervencions a un àmbit superior.**

Tal vegada hauríem de plantejar-nos la possibilitat d'incloure altres agents educadors i socialitzadors de l'entorn del centre, compromesos en un projecte educatiu comú.

- Exalumnes que poden actuar com a monitors (biblioteques, etc.)
- Policia de barri
- Treballadors socials
- Mediadors interculturals
- Educadors de carrer
- Agents sanitaris...
- Representants d'organitzacions juvenils i esportives
- Representants de les associacions de veïns
- Grups d'esplai...

Un dels objectius de l'educació és el de formar els alumnes perquè arribin a ser bons ciutadans. Si els considerem ciutadans com a tals des del primer moment en què entren en una institució escolar, i els dotam d'estratègies de resolució de conflictes els ajudarem a integrar-se en la seva vida quotidiana. No hi ha normes diferents, sinó espais diferents dins una mateixa dimensió democràtica que és la societat.

Tota la comunitat educativa és potencialment formadora, però necessita d'una actualització permanent. I tal vegada siguin les habilitats de resolució democràtica de conflictes i les habilitats socials de comunicació les que més importància tenen en el moment de gestionar una comunitat educativa i planificar la convivència en un centre escolar.

La gestió democràtica d'un centre escolar requereix la participació dialogada de tota la comunitat en l'elaboració dels documents interns del centre que possibiliten actuacions coherents i planificades en la recerca de valors compartits.

S'ha d'aconseguir dotar de vida els documents anteriors i evitar una normativització i burocratització excessiva, per aconseguir ordenar i regular la convivència en la comunitat educativa.

S'han de definir temps i espais de participació i reflexió. S'ha de facilitar a tots els representants de la comunitat educativa un àmbit de participació que generi la presa de decisions.

L'equip directiu ha de ser bàsicament un potenciador dels processos d'interrelació entre aquests col·lectius.

Tota la comunitat educativa ha de treballar en la línia d'un model educatiu consensuat i ha de ser coherent amb els valors prevists en el Projecte educatiu de centre i amb la realitat social on conviuen persones d'altres ètnies, nacionalitats i cultures, col·lectius de diferents estatus socials, i amb un compromís de justícia social com a premissa per a la convivència, tenint clar que tota la comunitat participa i es beneficia d'aquest compromís.

- **L'alumnat** i l'oportunitat de ser protagonista en el seu procés d'aprenentatge i relació dins l'àmbit escolar

L'alumnat com a part bàsica integrant de qualsevol centre educatiu té opinió i ha de tenir veu a l'hora de dissenyar les estructures organitzatives que regiran el seu procés educatiu, tant d'aprenentatge com de relació social. El nombre d'hores que passarà dins el centre escolar ha de ser present en el moment de consensuar les normes per les quals es configurarà la seva vida dins l'àmbit escolar i també les estratègies metodològiques i d'interacció que possibilitaran el seu accés al coneixement.

L'ésser humà té dret a ser el protagonista del seu itinerari de vida i és per això que ha de participar en la seva estructura.

L'ensenyament tradicional estava basat en un model jeràrquic del professorat que ostentava el coneixement i l'autoritat, per tant, la veritat absoluta.

En el nou ordre social que actualment regeix les nostres relacions socials, culturals i educatives, el model jeràrquic ha quedat obsolet; en una societat democràtica els diferents col·lectius tenen opinió pròpia i dret a fer sentir la seva veu.

Els itineraris de participació de l'alumnat en la gestió dels centres són simbòlics i estan subjectes a possibles actuacions no desitjables com a conseqüència de manifestar opinions contràries a qui encara pensa que ostenta el poder.

És fàcil trobar centres de secundària que estableixen canals de participació de l'alumnat, i entre altres activitats, convoquen els delegats de cada curs a les sessions d'avaluació amb l'objectiu que exposin l'opinió del grup classe sobre el funcionament del centre i les relacions establertes amb el professorat. L'alumnat és capaç de valorar i de proposar canvis i ho fa, però és fàcil, també, veure com a la següent avaluació manifesten una satisfacció total en referència a qualsevol tema i a tot el professorat; el que han viscut entre una avaluació i l'altra, els ha ensenyat que el que s'espera d'ells no és participació, és acatament positiu.

Si l'alumnat en el seu àmbit i des del seu àmbit pot aportar suggeriments per introduir millores, s'han de valorar com a tals; si el que presenten són qüestions poc elaborades o aparentment sense rellevància ens trobam davant la necessitat de treballar en profunditat què significa la participació i com s'elaboren propostes.

**La família**, les seves funcions, deures i drets en el procés educatiu i de convivència dels seus fills/es

El canvi social quant a estructures familiars, amb horaris laborals extensos i la poca implicació educativa de la ciutadania en general, ha iniciat un procés de delegació de responsabilitats a l'escola i a altres institucions que ens ha obligat a assumir responsabilitats que fins fa poc eren considerades familiars i socials. Poc a poc hem vist com el respecte que les famílies experimentaven envers el professorat s'ha anat transformant en crítica i allunyament.

Malgrat les poques expectatives de participació que ens ofereix aquesta situació, les famílies tenen el dret i el deure de participar i posar de manifest les seves necessitats i demandes respecte a l'escola que volen per als seus fills i filles.

A la vegada, el professorat té la necessitat d'incorporar les famílies en el procés de socialització i d'aprenentatge dels infants i joves. És per això que és funció del centre establir espais, formals i no formals per iniciar o consolidar una corresponsabilitat que ens permetrà assolir els objectius prevists amb un grau d'eficàcia i satisfacció per part de tots els agents implicats: professorat, família i alumnat.

### **Cal reconèixer i tenir present que:**

La societat de la informació ha desmitificat l'accés al coneixement com a propi de l'escola; l'accés a informacions per llunyanes o específiques que siguin està a l'abast de molts i **és funció de l'escola que estigui a l'abast de tothom.** Amb això no perdem credibilitat, el que fem és aconseguir un objectiu prioritari de l'educació: **treballar per la igualtat d'oportunitats**, d'aquesta manera no perpetuarem les diferències i lluitarem contra l'exclusió social.

### **5.3 Concepte de convivència en un centre gestionat democràticament:**

- Entenem que únicament a partir d'una especial atenció al tractament del conflicte podem arribar a una cultura de convivència mitjançant la incorporació i vivència de valors democràtics.
- Entenem la convivència com un procés creatiu i respectuós amb tothom, una forma de gestionar les situacions de conflicte, ja sigui mitjançant la prevenció o evitant l'agreujament del conflicte si ja s'ha manifestat.
- Entenem que la convivència pacífica no és aquella exempta de conflictes sinó aquella on els conflictes es resolen de forma no violenta.
  
- **Educar per la convivència:**
  - Suposa un procés de repensar l'escola. Aquest fet ens suposarà establir nous paràmetres d'interpretació de la realitat, de les actituds i de les pràctiques educatives.
  - Exigeix una coherència entre el discurs i funcionament real, implica tot el centre.
  - Està lligada a la qualitat de l'educació que es basa en processos d'autonomia, creixement individual i col·lectiu, compromís i participació com a elements que defineixen un determinat tipus de qualitat de vida.

- És un repte per a l'escola, com a espai de reflexió social per crear consciència de la necessitat de transformació de les formes de relació i comunicació per arribar a una societat dialogant, justa i democràtica.

## **6. ORGANITZACIÓ DEL CENTRE EDUCATIU DEMOCRÀTIC**

### **6.1 Gestió i organització educatives**

L'ensenyament obligatori i un model d'escola democràtica i comprensiva, on el reconeixement dels valors individuals i col·lectius i el treball per a la igualtat d'oportunitats han de ser els eixos fonamentals del projecte educatiu de centre (PEC). La gestió i l'organització del centre és una de les eines més potents per intentar assolir aquests objectius.

Una gestió democràtica ha de basar-se en el consens, en l'adjudicació de les responsabilitats i dels recursos per desenvolupar-les. Ha de facilitar, a més a més, la transparència i el control democràtic.

La qualitat del treball d'un centre està molt relacionada amb el nivell de reflexió sobre la pràctica, amb la capacitat de cercar recursos i ajuts per millorar-la i en la creativitat i iniciatives que es transformen en innovacions.

Des de l'organització del professorat s'ha de donar resposta a la necessitat de tenir cura de la coherència de l'activitat global del centre.

## **6.2 Coordinació del professorat**

És imprescindible el treball en conjunt i la coordinació de tot el claustre de professors basant l'organització en una doble gestió, la coordinació horitzontal i la vertical. Les decisions preses en una d'aquestes afecten l'altra, ja que són interdependents.

A l'hora de dissenyar les estructures de coordinació del centre cal tenir en compte:

- **Creació d'estructures definides, però flexibles**
- **Unitats autònomes i implicades**
- **Competències clares però adaptables**
- **Amb equilibri entre responsabilitats i competències**
- **Facilitadores de dinàmiques que afavoreixin un clima de centre integrador.**
- **Cohesionadores**
- **Amb un desenvolupament ajustat de recursos i competències**
- **Que facilitin la innovació**
- **Amb lideratge, participació i negociació**
- **Han de comunicar objectius i valors**
- **Han de sumar interessos i esforços**
- **S'ha de valorar i treballar el clima del centre**
- **Valorar el temps i recursos**
- **Amb equilibri entre innovació i rendibilitat d'esforços**

En constant revisió i avaluació. Actitud reguladora del procés:

- Avaluar per motivar i canviar.
- Referida a objectius i incorporant-hi el procés.
- Autoavaluació. Reflexió interna per millorar.
- Generar cultura d'avaluació.
- Amb memòria i transferència per perdurar en el temps i evolucionar.

**7. CONCRECIÓ DEL PLA DE CONVIVÈNCIA EN ELS DOCUMENTS DE CENTRE**

<b>PROJECTE EDUCATIU DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir present</b>
Principis educatius, concepció de l'escola, concepte de l'educació	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoure la reflexió i posterior debat, l'explicitació i l'aclariment del professorat en el que fa referència al seu concepte d'educació, a les finalitats que persegueix i a la valoració de la pròpia experiència, com també de les propostes de l'administració educativa.</li> <li>- Adoptar mesures encaminades a aconseguir integrar el model d'escola democràtica i comprensiva.</li> <li>- Acordar criteris i dotar de coherència la intervenció educativa: implicació de tot el claustre.</li> </ul>
Anàlisi de la realitat social i escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contemplar els canvis de la realitat social que afecta l'escola, tant en el centre com en el seu entorn a l'hora de revisar el projecte.</li> </ul>
Objectius educatius	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treballar per la igualtat d'oportunitats.</li> </ul>

<b>PROJECTE EDUCATIU DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir present</b>
Organització general del centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avançar cap a fórmules organitzatives àgils, eficaces que garanteixin el debat i l'execució dels acords tant en un sentit horitzontal (nivells, cicles...) com vertical (seminaris, departament, comissions..)</li> <li>- Crear les condicions adients per a la coordinació i la interrelació, que permeti i afavoreixi el treball cooperatiu i l'organització de la resposta més adequada per atendre les necessitats de l'alumnat.</li> </ul>
Coordinació amb els distints sectors de la comunitat educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avançar en la participació de l'alumnat, de pares i mares, així com en l'articulació dels recursos i institucions de la comunitat en l'activitat del centre.</li> <li>- Coordinació amb els diferents serveis educatius: preveure els temps i espais amb vista a aquesta coordinació.</li> <li>- Mesures de relació amb les famílies.</li> <li>- Planificar i organitzar activitats de participació amb les famílies dels infants o joves del grup classe tant a nivell individual com col·lectiu per definir i consensuar actuacions conjuntes.</li> </ul>
Coordinació amb els distints sectors de la comunitat educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preveure els temps i espais amb vista a aquesta coordinació.</li> <li>- Establir mesures per a la detecció de situacions de risc familiar que incideixen en la competència social i escolar de l'alumne.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analitzar si les mesures que preveu són coherents amb els principis del Projecte educatiu del centre.</li> <li>- Planificar itineraris que permetin la participació de l'alumnat en l'elaboració i la revisió de les normes (dotar de contingut la figura del</li> </ul>

<b>PROJECTE EDUCATIU DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir present</b>
Reglament de règim intern	<p>delegat, delegada, les assemblees, la representació efectiva en el consell escolar).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantar estratègies per millorar la convivència: gestió activa en la resolució de conflictes. Mesures per a la resolució de conflictes. Mediació del conflicte entre iguals, en la relació alumne/professor, en la relació centre escolar/família.</li> </ul>

<b>PROJECTE CURRICULAR DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir en compte</b>
Objectius generals	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afavorir espais de reflexió professional de formació i d'actualització</li> <li>- Plantejar els objectius en termes amplis (com a elements indicatius de referència), que han de desenvolupar les capacitats cognitives, d'autonomia i de socialització.</li> <li>- Tenir present que els objectius han de ser explicitats pel professorat i compartits per l'alumnat.</li> <li>- Realitzar la revisió dels objectius al llarg del procés.</li> <li>- Permetre desenvolupar un currículum obert, flexible i globalitzador en el marc de les diferents mesures curriculars.</li> <li>- Incorporar la interacció de l'alumnat com a eina de consecució d'aprenentatges i de regulació de la convivència.</li> </ul>

<b>PROJECTE CURRICULAR DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir en compte</b>
<p> criteris metodològics</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establir criteris metodològics consensuats i vinculants entre l'equip docent.</li> <li>- Diversificar estratègies, instruments i materials didàctics perquè sigui possible el respecte als diferents estils d'aprenentatge, interessos i motivacions sempre amb la intenció de desenvolupar al màxim les capacitats dels infants i joves.</li> <li>- Promoure activitats obertes que garanteixin la participació de tot l'alumnat.</li> <li>- Permetre l'activitat i participació efectiva de l'alumnat en les decisions didàctiques.</li> <li>- Plantejar activitats diferents per treballar un mateix contingut.</li> <li>- Garantir i estimular l'autonomia de treball de l'alumnat.</li> </ul>
<p> criteris metodològics</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimular els alumnes a responsabilitzar-se del seu treball.</li> <li>- Possibilitar a l'alumnat les estratègies autorregulació de l'aprenentatge.</li> <li>- Assegurar l'equilibri en el temps de dedicació a distintes dinàmiques de treball.</li> <li>- Incorporar activitats d'autoavaluació.</li> <li>- Programar activitats amb grups interactius que garanteixin l'aprenentatge a tots els membres del grup.</li> </ul>

<b>PROJECTE CURRICULAR DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir en compte</b>
<p> criteris generals sobre avaluació</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaluar en funció dels objectius establerts</li> <li>- Consensuar criteris comuns d'avaluació i informar-ne l'alumnat.</li> <li>- Avaluació a partir de l'observació i la regulació del procés, de la consideració de l'avaluació inicial i el desenvolupament individual de cadascú.</li> <li>- Realitzar registres clars i àgils de recollida de les observacions sobre distints aspectes de l'alumnat i el context.</li> <li>- Fer un seguiment quotidià del procés d'aprenentatge a través de l'equip educatiu.</li> <li>- Utilitzar distints procediments i instruments d'avaluació.</li> <li>- Implantar estratègies d'autoavaluació.</li> <li>- Establir criteris comuns per donar i rebre informació a pares i alumnes.</li> <li>- Revisar les mesures pedagògiques posades en marxa en la seva proposta individual quan l'alumne no ha assolit els objectius en el grau esperat.</li> <li>- Informar l'alumnat i els seus pares sobre els resultats obtinguts.</li> <li>- Analitzar els models d'informes d'avaluació per ajustar-los a allò que realment s'avalua.</li> <li>- Avaluar la pràctica educativa per analitzar les dificultats i adoptar estratègies per resoldre-les.</li> </ul>

<b>PROJECTE CURRICULAR DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir en compte</b>
<p> criteris i procediments</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organització dels equips docents des de la perspectiva del cicle, que permet actuar sobre l'alumnat mateix, facilita la coordinació curricular i el seguiment individualitzat compartit entre tot el professorat.</li> <li>- Organització del professorat: reducció del nombre de professors que atenen determinats grups, presència de més d'un professor en algunes activitats, etc.</li> <li>- Organització i intervenció del professorat en la gestió de la convivència i en la resolució de possibles conflictes.</li> </ul>
<p>Programacions didàctiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilitzar estratègies d'aprenentatge globalitzadores i participatives.</li> <li>- Diversificar les relacions de comunicació (activitats d'interacció social: treball en grup cooperatiu, alternança de la dinàmica en el grup classe, treball autònom).</li> </ul>

<b>PROJECTE CURRICULAR DE CENTRE</b>	
<b>Components del document</b>	<b>Aspectes que cal tenir en compte</b>
Organització de l'orientació educativa i Pla d'acció tutorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflexionar sobre la responsabilitat de l'acció tutorial de tot el professorat del centre.</li> <li>- Potenciar la figura de professor tutor com a referent del procés individual, social i d'aprenentatge dels infants i joves.</li> <li>- El model de tutoria s'ha d'adaptar a les necessitats del grup classe i a les característiques individuals de l'alumnat; per tant, s'ha d'analitzar la conveniència d'adoptar diferents organitzacions de la tutoria.</li> <li>- L'orientació ha de contribuir a la personalització de l'educació, per afavorir el desenvolupament de tots els aspectes de la persona, i contribuir també a una educació individualitzada, referida a persones concretes amb aptituds i interessos diferenciats.</li> <li>- Avançar cap a models centrats en equips educatius, amb un nombre reduït de professorat a càrrec d'un nombre limitat de grups heterogenis d'alumnes, amb possibilitat de seguiment al llarg del cicle.</li> <li>- Pla d'acolliment: planificar activats de principi de curs per acollir els nous grups, que afavoreixin el coneixement del funcionament del centre, del professorat i dels companys i que faciliti la cohesió.</li> <li>- Planificar activitats per a la prevenció de l'absentisme escolar i fer-ne el seguiment.</li> <li>- Planificar programes tutorials de millora de les habilitats socials de tot l'alumnat.</li> <li>- Detecció de situacions de risc familiar que poden incidir en la competència social i escolar de l'infant amb la finalitat d'estructurar la intervenció de tots els agents educatius.</li> </ul>

## **8. GESTIÓ DEMOCRÀTICA DE L'AULA**

Quan parlem en el concepte "aula" ho podem fer des de dos aspectes:

- **Aspecte estructural:** l'estructura formal de l'aula com és l'espai i quina és la seva distribució, cadires, taules, materials, moviments d'alumnat o professorat segons matèries, tipus de normes internes... Valoraríem el tipus d'organització física de l'alumnat...
- **Aspecte relacional:** conjunt d'infants/ joves i el seu mestre/professor dins un espai fent activitats educatives. Caldria en aquest context incidir en una valoració de la qualitat de les relacions interpersonals en el grup, activitats individualistes o col·lectivistes, relacions competitives o cooperatives...

L'aula es presenta com un escenari format per estructures materials i formals on es desenvolupen accions i interaccions que serveixen per aprendre i per relacionar-se. L'objectiu del treball a l'aula és el d'aconseguir accions que desenvolupin simultàniament l'aprenentatge i la relació, perseguint una finalitat comuna: l'educació dels infants i joves.

**(AAVV. *Com ens ho fem? Propostes per educar en la diversitat*. Graó, Barcelona, 2000.)**

**L'aula es configura com un espai d'implicació, d'autoconeixement, d'autonomia, de comunicació i de socialització.** Si optam per un model d'ensenyament on el desenvolupament de les capacitats cognitives no sigui únicament l'objectiu haurem de valorar el tipus d'estratègies d'interacció que permetin treballar les capacitats cognitives i les capacitats relacionals i de participació democràtica de forma conjunta.

**(Guitart, Rosa. *Les actituds en el centre escolar. Reflexions i propostes*. Graó, Barcelona 2002)**



FINALITATS	OBJECTIUS	ASPECTES A TREBALLAR
<p><b>1. Equilibri i autonomia personal (responsabilitat, construcció dels propis valors individuals, tant socials com mediambientals o personals)</b></p>	<p><b>Educar els sentiments, les actituds i els valors</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Consideracions del professorat en el treball de les actituds de l'alumna/e, envers ell mateix</b></li> <li>➤ <b>Funcions que hauria d'assumir l'ensenyant envers l'educació actitudinal en la seva funció docent (b)</b></li> </ul>
<p><b>2. Integració i participació social crítica</b></p>	<p><b>Implementar una gestió democràtica de la convivència dins l'aula</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Descripció i comprensió de la gestió de la vida social a cada aula</b></li> <li>➤ <b>Preveure i actuar</b></li> </ul>
<p><b>3. Respecte als principis democràtics (valors universals socialment acceptats i relacionats amb la persona i els seus drets)</b></p>	<p><b>Desenvolupar actituds socials.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Aplicar una estratègia de participació cooperativa i democràtica entre els membres del grup classe (professorat i alumnat)</b></li> <li>➤ <b>Intervencions: gestió democràtica de la convivència. Educació dels sentiments, les actituds i els valors</b></li> </ul>

### **8.1 Aspectes previs per treballar**

Consideracions del professorat en el treball de les actituds de l'alumna/e, envers ell mateix

#### **CONSIDERACIONS DEL PROFESSORAT EN EL TREBALL DE LES ACTITUDS**

- Facilitar a l'alumnat un ambient favorable a l'aprenentatge i la interacció social.
- Mantenir una actitud adequada.
- Concretar el treball de l'autoestima en situacions concretes i posteriorment anar generalitzant-lo.
- No fomentar una imatge del «jo» idealitzada i llunyana de la realitat.
- Donar suport a l'alumne/a per entendre i valorar el seu propi «jo», autoconcepte, valorant adequadament les seves capacitats, limitacions i interessos.
- Conèixer i acceptar les característiques, capacitats i limitacions de cada alumne i alumna. Evidenciar i transmetre el respecte, l'acceptació i la confiança que com a professor té per cada un d'ells i elles i valorar les seves habilitats sense fer comparacions. No utilitzar enfocaments competitius.
- Fer un retorn positiu a cada un/a dels seus alumnes. No obviar ni oblidar ningú.
- Donar eines a l'alumnat per elevar les seves competències i capacitats.
- Atribuir l'èxit a cada alumne/a segons les seves capacitats.
- Plantejar tasques que puguin assumir-se per part de l'alumnat fent previsió dels suports necessaris. Generar el sentiment d'autoeficàcia.

(ADAPTACIÓ De Casamajor, G. (coordinador) *Cómo dar respuesta a los conflictos*, (Pàg. 92) Barcelona: Graó,1998.)

## **8.2 Funcions que hauria d'assumir l'ensenyant envers l'educació actitudinal en la seva funció docent**

### **PROCÉS EDUCATIU: PLANIFICAR, PROGRAMAR, EXECUTAR, AVALUAR**

- Fixar objectius i continguts. Acotar-los. Organitzar els continguts i seqüenciar-los. Temporalitzar. Cercar metodologies adients. Cercar, adaptar o elaborar materials curriculars.
- Crear ambient moral a l'aula amb possibilitats per a l'aprenentatge actitudinal.
- Desenvolupar la programació. Decidir tasques. Flexibilitat.
- Avaluat el procés educatiu i d'aprenentatge de l'alumnat.

### **EXECUTAR LA PROGRAMACIÓ**

- Ser coherent amb els principis i amb els criteris establerts per l'equip a l'efecte que ens ocupa.
- Organitzar i facilitar els recursos materials i tècnics necessaris.
- Establir coneixements compartits entre alumnat i ensenyant.
- Tenir coneixement dels interessos i motivacions de l'alumnat a l'hora de programar les activitats.
- Conèixer les expectatives de l'alumnat.
- Programar activitats on l'èxit de l'alumnat estigui assegurat.
- Seguir, valorar i avaluar el procés de relació i aprenentatge de cada alumne i alumna.

### **ACTUAR A L'AULA: ACTITUDS, CONDUCTES, MANIFESTACIONS**

- Prendre consciència com a ensenyant de l'autoritat moral que té a l'aula.
- Ser conscient de ser, sovint, un model per imitar: estratègies cognitives que s'utilitzen, manera d'enfocar els problemes, relacions amb altres persones. Model moral.
- Prendre consciència que influeix amb idees, conductes, manifestacions...
- Prendre consciència que està conformant la imatge mental que cada un dels alumnes té o tindrà d'ell mateix.
- Revisar les expectatives que té sobre l'alumnat: adequar-les a la realitat i a les característiques de cada estudiant.
- Establir coherència d'actuació i expressió amb les intencions educatives estipulades.
- Establir coherència entre l'actuació demanada a l'alumnat i la pròpia.

### **INTERVENIR-HI PEDAGÒGICAMENT: RELACIONS INTERPERSONALS**

- Fomentar l'adquisició dels objectius marcats per l'individu i pel grup en general.
- Informar, proposar, motivar, presentar les tasques.
- Adequar-se a les possibilitats i a les característiques de l'alumnat.
- Fer de mediador en la construcció del coneixement individual.
- Ajudar quan sigui necessari i en el moment oportú, en la quantitat i la qualitat que calguin.
- Ajudar l'alumnat a interrelacionar els aprenentatges ja aconseguits i fer-los funcionals per a l'adquisició de nous.
- Crear reptes.
- Donar protagonisme a l'alumna o l'alumne.
- Establir pactes i normes amb l'escolar i el grup.
- Fomentar l'autoconcepte i l'autoestima en cada escolar.
- Possibilitar relacions interpersonals positives: respecte i valoració.
- Potenciar situacions que possibilitin activitats, d'autoaprenentatge, i d'autonomia moral.

## **AUTOREFLEXIONAR**

- Sobre les concepcions implícites educatives que es tenen: funcions d'ensenyament, paper de l'alumnat, del professorat, funcionament del procés d'ensenyament/aprenentatge...
- Sobre l'autoconcepte i l'autoestima professional.
- Sobre la pràctica educativa pròpia: metodologia utilitzada, expectatives que es tenen, rutines que s'estableixen...
- Sobre el paper d'agent social que exerceix dins el centre escolar i de l'aula.
- Sobre el paper que exerceix dins la comunitat escolar: participació, adequació a les decisions conjuntes establertes pel claustre, relacions amb companys i companyes, personal no docent, amb l'alumnat...

(ADAPTACIÓ DE Guitard,R. *Les actituds en el centre escolar*, (pàg. 89). Graó, Barcelona 2002.)

### ➤ **Descripció i comprensió de la gestió de la vida social a cada aula.**

#### **Preveure i actuar**

Processos de recollida d'informació:

- Què volem observar?
- Com avaluar el clima de convivència?
- Com elaborar un registre de conductes de risc?
- Quines zones s'han d'observar? Aules, passadissos, patis...
- Com codificar els resultats i representar-los gràficament?
- Què farem amb la informació rebuda?

### ➤ **Elaboració de normes explícites i clares. La convivència no és patrimoni de ningú, ho és d'aquells que comparteixen espais, temps i vivències.**

- Concepte de norma i la seva importància per a les relacions interpersonals.
- Valoració de les normes existents al centre/aula.

- Qui, com i per què decideix les normes de centre.
- Elaboració de les normes d'aula.
- Incompliment de normes: disciplina i sancions.
- Estratègia d'avaluació del compliment de les normes.

▪ **INTERVENCIONS**

➤ **En referència a la gestió democràtica de la convivència per desenvolupar actituds socials**

Aprendre a:

- Autoidentificar-se.
- Expressar opinions.
- Escoltar els altres.
- Elaborar normes.
- Prendre decisions.
- Dialogar amb propietat.
- Resoldre conflictes.
- Expressar sentiments.

**(Ortega, Rosario. La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía.)**

➤ **En referència a l'educació dels sentiments, les actituds i els valors**

Respecte a la vida pròpia i la dels altres.

- Tolerància i diàleg.
- Felicitat i alegria.
- Justícia i igualtat.
- Autoestima i estimació mútua.
- Solidaritat i ajut.
- Autonomia i llibertat.
- Responsabilitat.

**(Ortega, Rosario. La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía)**

### **8.3. Característiques d'una aula pacífica:**

- **Cooperació:** Els infants/joves aprenen a treballar junts i a confiar entre ells, s'ajuden i comparteixen; l'èxit d'un és l'èxit de tots. Mitjançant la interacció els aprenentatges cognitius i els aprenentatges socials van parells.
- **Comunicació:** Els infants i joves aprenen a observar, comunicar, escoltar i interactuar.
- **Respecte/tolerància:** Els infants i joves aprenen a respectar les diferències de les persones, a entendre el prejudici i com funciona.
- **Expressió emotiva i positiva:** Els infants i joves aprenen autocontrol i a expressar els seus sentiments de manera que no sigui agressiva.
- **Resolució de conflictes:** Els infants i joves adquireixen la capacitat necessària per respondre de forma creativa al conflicte en el context d'una comunitat que el reconeix com a membre capacitat per reflexionar, crear solucions, prendre decisions, resoldre conflictes.

(Adaptació de: *Creative conflict resolution: More than 200 activities for keeping peace in the classroom.* Kreidler,W.J. 1984 en Girard,K / Koch,S. *Resolución de conflictos en las escuelas.* Argentina,1996)

### **8.4 Acció tutorial**

Entenem per acció tutorial el conjunt d'activitats que es porten a terme en els centres educatius, que tenen per objectiu l'orientació individualitzada de l'alumnat en els diferents àmbits del seu desenvolupament i que ha de partir del coneixement d'aquest alumnat amb el qual desenvolupam funcions tutorialis.

La funció tutorial del professorat inclou l'acolliment i la relació amb els alumnes, l'acompanyament i el seguiment en el procés educatiu, l'avaluació i l'orientació educativa. Una funció primordial de la tutoria és també l'anàlisi i avaluació dels elements escolars que promouen la desigualtat en el tracte educatiu que en ocasions rep l'alumnat.

La funció tutorial facilita, com a acció educativa, el procés d'aprenentatge de l'alumnat. No és una tasca individual, correspon a tots els mestres/professors que tenen contacte amb l'infant/jove realitzar funcions tutorial. És des d'aquest model tutorial on s'han de realitzar canvis organitzatius que permetin la coordinació necessària per desenvolupar aquesta tasca.

Cal defugir, doncs, d'una visió parcial i estrictament acadèmica de l'infant/jove que ens dóna una visió única i que pertany a una òptica curricular de les diferents àrees o matèries i incorporar una visió més global.

Aquestes actuacions en un centre gestionat democràticament han d'estar basades en la interacció (diàleg), la participació i el consens.

Atès que la tutoria és una tasca relacional, tenen una gran importància les actituds del professorat. Però les actituds personals estan molt influïdes, a la vegada, per una actitud col·lectiva que conforma un cert clima al centre escolar.

Atenent aquest concepte el professorat és:

- Un professional coneixedor de l'àrea que imparteix.
- És capaç d'entendre que les diferències són consubstancials a les persones.
- És capaç de treballar en grup.
- Està disposat a compartir l'acció tutorial.

**Hem d'incorporar el professorat com a orientador.** El canvi que aquesta incorporació podrà generar està relacionat amb la possibilitat de ser present en els moments evolutius de l'infant/jove i incorporar tasques que puguin garantir el desenvolupament més satisfactori de les potencialitats personals i les possibilitats socials, en funció dels interessos, aptituds i valors.

**Cal tenir present, sempre, que la relació que estableix el professorat amb l'alumnat possibilita o dificulta un desenvolupament orientat cap a l'autonomia i la responsabilitat personal. Amb relació als àmbits següents:**

➤ **Personal:**

- Estabilitat emocional
- Autoestima
- Dificultats de relació

➤ **Social:**

- Integració grupal
- Adaptació familiar
- Adaptació social

➤ **Aprenentatge:**

- Habilitats bàsiques d'aprenentatge (memòria, atenció, llenguatge, percepció...)
- Tècniques instrumentals bàsiques
- Tècniques i hàbits d'estudi

Tota aquesta tasca no s'ha de desenvolupar al marge del currículum, sinó de forma integrada a totes les àrees curriculars tot i que s'inclouen elements que tal vegada no són tradicionalment estrictament academicocurriculars.

És impossible crear un ambient constructor de democràcia i d'aprenentatge, si no s'afavoreix un bon clima per al creixement personal, per al comportament positiu, per a la convivència solidària i per a la valoració de la diferència entre els individus.

**(Fernández,I. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea, 1998.)**

A l'educació secundària obligatòria, la relació tutorial es distancia i diversifica per la confluència de més professors i professores sobre un mateix grup classe que dificulta la visió global. Per això, es fa necessari que l'equip educatiu comparteixi i elabori i executi col·lectivament l'acció tutorial.

**Quan la tutoria és assumida institucionalment**, basada en la corresponsabilitat de tota la comunitat, s'adopten decisions específiques en l'organització del centre:

- ✓ En el Projecte educatiu de centre
- ✓ En el Projecte curricular del centre
- ✓ Funcionament dels equips docents

**L'acció orientadora** que s'ha de dur a terme per part de tots els professors, tutors i departaments de forma conjunta **ha de complir els següents objectius**:

- ✓ **Reconèixer** el caràcter individual del fet educatiu.
- ✓ **Facilitar** diferents tècniques i estratègies metodològiques que permetin a tot l'alumnat les mateixes garanties d'èxit a l'hora d'aconseguir els objectius programats.
- ✓ **Ressaltar** els aspectes orientadors de l'educació que puguin contribuir al descobriment dels joves que són els responsables de gestió del seu futur.
- ✓ **Acompanyar**, des de l'acció tutorial, els processos de maduresa personal, de desenvolupament de la seva identitat i sistema de valors dels joves.
- ✓ **Contribuir** a l'adequada relació i interacció entre els distints integrants de la comunitat educativa: professorat alumnat, famílies i entorn (comunitat educativa), assumint el paper de mediació, i si fa falta, de negociació

davant els conflictes o problemes que puguin plantejar-se entre els distints integrants.

No obstant això, la designació de la figura del tutor/a respon a la intenció de personalitzar i de sistematitzar els processos educatius, coordinar el procés d'avaluació de l'alumnat, per proposar l'adopció de mesures d'atenció educativa més específiques en alguns moments de la seva escolarització o al llarg de tota aquesta.

També es preveu una funció de representació de l'alumnat, en les relacions dins el centre educatiu com també en les relacions del centre amb les famílies dels alumnes i amb l'entorn. Per tant, les funcions del tutor s'adrecen a l'alumnat, al professorat i a les famílies.

L'acció d'educar no s'exerceix només en relació amb el grup docent, ni té lloc exclusivament dins l'aula. La personalització dels processos d'ensenyança i aprenentatge, l'atenció individualitzada a les necessitats educatives especials de cada alumne, la preocupació per les circumstàncies personals, el suport davant la presa de decisions sobre el futur, la connexió amb la família i amb l'entorn social i cultural que s'estableix entre el professorat i l'alumnat contribueixen que les experiències escolars i extraescolars puguin ser integrades progressivament, i es converteixin en elements de referències de projectes de vida cada vegada més autònoms.

El desenvolupament del Pla d'acció tutorial en el marc d'una escola democràtica ha de tenir en compte especialment els aspectes més significatius de la identitat personal:

- Desenvolupament del "jo".
- L'autoconcepte positiu.
- L'autoestima.
- La imatge corporal.

**La construcció i el desenvolupament de la identitat personal es poden i s'han d'afavorir des de tots els àmbits de l'ensenyança.** Per això, aquest objectiu s'ha de fer explícit al PCC, a totes les àrees i al Pla d'acció tutorial.

Ensenyar a convida té a veure amb una de les funcions essencials del centre escolar: la de **contribuir a la socialització de l'alumnat.**

## **9. TRACTAMENT DEL CONFLICTE: TÈCNiques DE PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ**

### **9.1. Formes d'afrontar els conflictes**

Un element que ens pot ajudar a entendre els problemes de convivència en els centres i en qualsevol espai de convivència i socialització és fer una reflexió sobre les diferents maneres o estils que l'ésser humà emprà per afrontar les situacions de conflicte. Sempre posam en marxa mecanismes en què hi conflueixen dues dimensions: **la satisfacció de les necessitats pròpies i la satisfacció de les necessitats dels altres.**

Abans de parlar de tècniques de prevenció o de resolució de conflictes aplicades a una comunitat educativa concreta, hem de fer una anàlisi sobre els possibles estils d'afrontament de situacions de conflicte amb la intenció d'arribar a un consens mitjançant l'adopció d'un estil preferent d'afrontament dels conflictes que es donen en el centre.

Diferents autors —en aquest cas ens referim a Thomas, Kilmann<sub>1</sub>— analitzen les conductes en el conflicte emprant paràmetres d'assertivitat i de cooperació.

Es defineix l'assertivitat com la mesura en la qual els individus intenten satisfer les seves preocupacions, mentre que es defineix cooperació com la mesura en què els individus cerquen satisfer les preocupacions dels altres.

Dins aquestes dues dimensions de conducta, els autors defineixen cinc mètodes per manejar el conflicte:

<b>Competir</b>	És assertiu i no cooperatiu	Una actitud competitiva pot ajudar en cas d'emergència
<b>Col·laborar</b>	És assertiu i cooperatiu	És important quan les preocupacions d'ambdues parts són massa importants com per transigir
<b>Transigir</b>	Està en el punt mitjà entre l'assertivitat i la cooperació	Pot ser una bona resposta quan els objectius no són molt importants.
<b>Evitar</b>	No és assertiu i no és cooperatiu.	Únicament és encertat quan les qüestions són trivials.
<b>Acomodar</b>	És cooperatiu i no assertiu	Pot estar indicat quan un està equivocat.

Altres autors incorporen aclariments als estils de conducta envers el conflicte, (Torrego, J.C, 2000)

<b>Thomas i Kilmann</b>		<b>Torrego</b>	
<b>Competir</b>	És assertiu i no cooperatiu	Una actitud competitiva pot ajudar en cas d'emergència.	<b>Perseguir els objectius propis a costa dels altres, sense aturar-se a pensar en els altres:</b> <b>"Tu, calla."</b>
<b>Col·laborar</b>	És assertiu i cooperatiu	És important quan les preocupacions d'ambdues parts són massa importants per transigir.	<b>Implica un nivell d'incorporació de tots en uns objectius comuns "Si hi ha un problema de conflictivitat en el pati, crear una comissió professorat/alumnat, per analitzar el problema i consensuar solucions".</b>
<b>Transigir</b>	Està en el punt intermedi entre l'assertivitat i la cooperació.	Pot ser una bona resposta quan els objectius no són molt importants.	-----
<b>Evitar</b>	No és assertiu i no és cooperatiu.	Únicament és encertat quan les qüestions són trivials.	<b>No s'afronten els problemes.</b> <b>"si hi ha conflictivitat en el pati: deixar de vigilar les zones conflictives del pati".</b>
<b>Acomodar</b>	És cooperatiu i no assertiu	Pot estar indicat quan un està equivocat.	<b>Donar per bons els criteris dels altres "Bé, el que tu diguis".</b>
<b>Compromís</b>	-----	-----	<b>Actitud basada en la</b>

(Torrego)			<i>negociació i en la recerca de solucions basades en el pacte, implica renúncia de les dues parts i benefici de les dues parts.</i>
-----------	--	--	--

1. Thomas i Kilmann. *El instrumento de modo de conflicto* (pàg.971-980). 1975.
2. Torrego, J.C. *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea, 2000.

## 9.2. Models d'intervenció en la resolució de conflictes

<b>DISCIPLINARI</b> (tradicional)	<b>MODELS DE MEDIACIÓ</b> (actual)	<b>COMUNITARI</b> (futur, primeres experiències)
• <b>Autoritat</b>	• <b>Expert/a</b>	• <b>Familiars i comunitat</b>
• <b>Normes i reglaments</b>	• <b>Normativa i diàleg</b>	• <b>Aprenentatge dialògic, dimensió instrumental</b>
• <b>Sancions, expulsions, transferència a altres programes educatius.</b>	• <b>Superar la culpabilitat, suport entre iguals.</b>	• <b>Grups interactius, participació i consens.</b>

- El **model disciplinari** parteix del supòsit d'existència d'una autoritat que decideix en cada moment com es resolen els conflictes, independentment de l'opinió de les persones implicades o relacionades amb el conflicte. En l'àmbit institucional hi ha unes normes decidides arbitràriament que són

considerades com absolutes. No es reconeix el problema com un conflicte d'interessos que s'ha de resoldre de forma col·lectiva i consensuada. Es nega a les persones la capacitat de solucionar mitjançant el diàleg i el consens una situació de conflicte que li és pròpia. El model disciplinari, autoritari, reproduceix en els joves que el viuen un model d'interacció social "autoritari" deixant a un costat el diàleg, la capacitat de consensuar i de compartir responsabilitats.

- El **model de mediació** suposa un pas endavant per incorporar les parts implicades en la resolució del seu conflicte. Intenta eliminar el sentiment de culpabilitat en tots els casos, elimina les intervencions punitives i vehiculitza la comunicació entre els implicats.

Aquest model, però, encara no dóna tot el protagonisme a les parts, ja que es basa en l'existència d'una tercera persona, alumne/a- professor/a, que actuï com a mediador.

- El **model comunitari**, del qual ja hi ha experiències en marxa, pretén involucrar tota la comunitat en un diàleg preventiu i d'intervenció de les causes, les modalitats i les solucions a les situacions de conflicte, amb l'objectiu de resoldre des de la mateixa comunitat. Les experiències diuen que més que resoldre conflictes, amb aquest model, els conflictes tendeixen a disminuir notablement. La participació i el consens procuren climes de convivència positiva i fórmules de comunicació que no generen situacions de conflicte.

Després d'haver analitzat les formes més habituals d'afrontar els conflictes que el centre té institucionalitzades, i reflexionats els diferents models de resolució de conflictes existents, serà el moment de la presa de decisions oportunes segons el que sembli més apropiat. Tot i així farem una valoració de passos a l dels passos que s'han de seguir que són necessaris en tot procés de presa de decisions en referència a formació, tècniques de prevenció i característiques per tenir presents en els diferents models.

### **9.3 Tècniques de prevenció**

#### **9.3.1 Formació**

##### **La formació s'ha de dirigir a tota la comunitat educativa**

##### **Objectius:**

- Aprendre a con viure en el conflicte de forma positiva.
- Rebuig de la violència com a forma de resolució del conflicte.
- Prevenir entre l'alumnat conductes intimidatòries o de maltractament, afavorint actituds contràries a qualsevol tipus d'intimidació o de violència.
- Desenvolupar una cultura de pau basada en els drets humans i en els valors de respecte, tolerància, democràcia i igualtat.

##### **Pel que fa a l'alumnat:**

- Cursos de formació de mediadors, mediadores
- Sessions de coordinació amb els estudiants que estan formats com a mediadors.

##### **Pel que fa al professorat, els continguts de formació poden ser:**

- Estructura del conflicte. Propostes didàctiques.
- Procés d'intervenció en la resolució del conflicte.
- La comunicació i la percepció en la resolució del conflicte.
- Estratègies de resolució de conflictes. Mediació.
- L'autoestima com a potenciadora de la resolució de la conflictivitat individual i social.
- La institució escolar i l'autoestima: com repercuteix la baixa autoestima en el rendiment acadèmic. Pràctiques escolars que poden reduir l'autoestima. Conductes escolars que afavoreixen l'autoestima. Internalització de l'autoestima.
- Indicadors a l'aula de possibles desajustaments emocionals. Què pot fer el professorat per contribuir a l'equilibri emocional de l'alumne? Qualitats del professorat que afavoreixen l'equilibri emocional de l'alumne/a.

- Tècniques i estratègies de grup per desenvolupar l'autoestima.
- L'educació sentimental en la creació del grup.
- Gènere i conflicte.
- Tractament dels conflictes des de les tutories.
- El Pla d'acció tutorial.

### **9.3.2Habilitats socials o competència social**

- **En referència al desenvolupament social per treballar les funcions que aconsegueix el centre en relació amb els seus membres.**
- La competència social té una gran importància en el funcionament quotidià de l'infant/jove.

**La incompetència social** es relaciona amb:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Baixa acceptació, rebuig, ignorància o aïllament social per part dels iguals.</b></li><li>b) <b>Problemes escolars: nivells de rendiment molt baixos, fracàs, absentisme, abandonament escolar, expulsions del centre, inadaptació escolar.</b></li><li>c) <b>Problemes personals: baixa autoestima, locus de control extern.</b></li><li>d) <b>Desajustaments psicològics: psicopatologia infantil o juvenil, depressió indefensió.</b></li><li>e) <b>Inadaptació juvenil: delinqüència juvenil.</b></li><li>f) <b>Problemes de salut mental en l'adolescència: toxicomanies, alcoholisme, suïcidi.</b></li></ul> |
|--|

- **Treballant la competència social en les relacions quotidianes dels joves s'aconsegueixen les funcions següents:**

A. El jove es reconeix a ell mateix i els altres. Coneix la seva competència en comparar-la amb la dels altres, fet que a la vegada li aporta elements per establir un autoconcepte propi. Arriben a conèixer mitjançant les interaccions, la pròpia identitat i el valor de la pròpia identitat.

B. Desenvolupament d'aspectes del coneixement social i estratègies que s'han d'implementar per relacionar-se amb els altres:

- Reciprocitat
- Empatia
- Intercanvi en el control de la relació
- Col·laboració i cooperació
- Estratègies de negociació i acords

C. Autocontrol i autoregulació de la pròpia conducta en funció de la resposta que rep dels altres.

D. Suport emocional i sensació de benestar.

E. Aprenentatge de valors cívics.

**(Monjas, Inés. *Programa de enseñanza de habilidades sociales de interacción social*. Madrid, 1997)**

### **9.3.3 Habilitats que permeten la prevenció:**

**Escolta activa:** És una de les habilitats bàsiques mitjançant la qual som conscients del que l'altra persona ens diu, a la vegada que li comunicam que l'escoltam i entenem allò que ens diu. D'aquesta manera millora la comunicació verbal i no verbal.

Tot el procés d'acompanyament a l'alumnat en el seu desenvolupament personal i social ha d'estar impregnat de l'escolta activa.

L'escolta activa és l'habilitat més potent, interessant i útil per donar suport emocional a qualsevol individu; per tant, per treballar la prevenció, a la vegada que és també la més útil per mediar en qualsevol conflicte.

Ens serveix per empatitzar amb els altres i entendre allò que ens explica.

La dificultat més comuna per realitzar l'escolta activa és empatitzar, o sigui posar-se en la pell de l'altre, cosa que és especialment difícil perquè tendim a donar consells i respostes des dels nostres punts de vista.

<b>TÈCNIQUES</b>	<b>OBJECTIU</b>	<b>PROCEDIMENT</b>
Mostrar interès	Comunicar interès Afavorir que l'altre parli	No manifestar acord ni desacord Utilitzar paraules neutrals
Clarificar	Aclarir el que s'ha dit i obtenir més informació Ajudar a veure altres punts de vista	Preguntar Demandar que t'aclareixin allò que no has entès
Parafrasejar	Demostrar que entenem el que diuen i succeeix Verificar el significat	Repetir les idees i fets bàsics
Reflectir	Mostrar que s'entenen els sentiments Ajudar l'altra persona perquè sigui més conscient del que sent.	Reflectir els sentiments del que parla
Resumir	Revisar el progrés que hi ha hagut Ajuntar fets i idees importants.	Repetir els fets i les idees principals

- **Empatia**: És l'habilitat que ens capacita per posar-nos en el lloc de l'altre, intentant entendre què pensa i què sent, els seus problemes, sentiments, pors... Ser conscients, per tant, que no tothom viu una mateixa situació de la mateixa manera.
- **Assertivitat**: És l'habilitat que ens permet expressar sentiments, poder dir als altres allò que sentim en les interaccions mútues. Es tracta de dir allò que sentim, en primera persona, sense ferir els altres essent respectuós, evitant els judicis i les crítiques que poden rompre la comunicació.
- **Autocontrol i autoreflexió**: Aquesta habilitat ens permet conèixer-nos millor i actuar de forma més adequada als nostres interessos, sempre respectant els altres.
- **Conciliació i/o negociació (com a prevenció)**

"Arribar a un acord equilibrat que les parts implicades considerin just i per tant respectable".

Són habilitats que permeten dins l'aula arribar a acords sobre les normes, necessitats i dificultats del grup classe, i possibiliten un clima positiu per al desenvolupament del procés d'ensenyament/ aprenentatge.

(Cornelius, H. i Faire, S. *Tú ganas, yo gano*. Madrid: Gaia, 1995.)

- **Mediació (com a prevenció)**: Suposa mediar entre les parts en desacord sense prendre part activa. Amb el treball de les habilitats abans esmentades la mediació pot sorgir de forma natural dins les interaccions quotidianes dels diferents col·lectius, l'adult en cas d'intervenció proposarà que les parts cerquin un acord que els permeti resoldre la situació. En qualsevol cas pot

ser el professor/a qui dinamitzi les intervencions mediadores que poden fer els mateixos alumnes.

La resolució de problemes és l'objectiu al qual hem d'anar. Tot problema pot desenvolupar un conflicte i aquest pot generar angoixa si no tenim estratègies d'afrontament i resolució. Les habilitats que hem esmentat poden donar, als adults/professorat i joves/alumnat, estratègies que permeten millorar la qualitat de vida del centre escolar.

Al marge de les possibles passes per seguir en el procés de la mediació hi ha diferents aspectes actitudinals que tant els adults com els joves han de tenir present a l'hora d'enfrontar-se amb un conflicte i afavorir-ne la solució:

<b>AFAVOREIX LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES</b>	<b>DIFICULTA LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES</b>
Calmar-se Escoltar activament. Emprar un llenguatge respectuós. Diferenciar el problema de la persona. Focalitzar l'atenció en el problema. Saber defensar les posicions respectant els sentiments dels altres. Saber demanar disculpes quan es comet una falta. Proposar solucions. Cercar acords i ser respectuosos amb els acords Tenir espais i temps per afrontar els conflictes.	Insultar Amençar Culpabilitzar Acusar Menysprear / ridiculitzar Jutjar Veure únicament la nostra versió. Generalitzar / "etiquetar" Pegar Treure altres qüestions que no estan lligades al conflicte No assumir dificultats.

## 10. TÈCNiques DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES: LA MEDIACIÓ

### **MEDIACIÓ:**

**(Aprender a convivir. Programa educativo municipal. Concello de Vigo. Concellería de Educación e Muller)**

#### **En què consisteix:**

- És un procés de resolució de conflictes que compta amb la intervenció d'una tercera persona, el mediador o mediadora, que intenta que les parts en conflicte arribin a un acord mitjançant el diàleg.
- La mediació ha de ser lliure i voluntària.
- El mediador o mediadora ha de ser acceptat o acceptada per les parts en conflicte i ha de ser neutral i imparcial.

#### **Estratègies que empra el mediador o la mediadora:**

- Escolta activament.
- Demostra interès i anima les parts en conflicte perquè arribin a un acord.
- Genera confiança en els contendents.
- Guarda confidencialitat i absoluta reserva del que es parla en les sessions de mediació.
- Fa preguntes aclaridores.
- Sintetitza i resumeix els aspectes més importants.
- No pren decisions, no acusa ni castiga.

#### **Com ho fa:**

No existeixen regles fixes, però en general es poden seguir els passos següents:

- Aclarir les regles de la mediació i la forma de desenvolupar-la a les parts en conflicte.

- Facilitar que les parts verbalitzin la seva versió del conflicte i que es desfoguin (aquest desfogar-se té una única limitació no intimidar i no violentar).
- Escoltar sense interrompre i afavorir que les parts s'escoltin.
- Fer preguntes o demanar aclariments per ajudar a identificar el conflicte.
- Animar les parts perquè proposin solucions i concretin acords.

### **10.1 Raons per posar en marxa programes de resolució de conflictes:**

#### **Mediació**

Els centres que han passat per un procés de reflexió entorn a la implantació de programes de resolució de conflictes, mitjançant tècniques de mediació, han anat configurant eixos comuns que marquen les raons més habituals per les quals han decidit implantar aquests programes.

Les **raons** més habituals són.

1. El conflicte és inherent a la condició humana, per tant, natural, que acompanya els diferents canvis que viu la persona. **S'actua millor aplicant tècniques de gestió i resolució que evitant-lo.**
2. Per respondre a situacions de conflicte és millor **cercar sistemes o tècniques educatives** que incrementar les sancions o expulsions.
3. La mediació millora la comunicació entre els membres de la comunitat educativa: professorat, alumnat, famílies... **millora el clima de centre i pot crear espais de comunicació i presa de decisions envers preocupacions comunes.**
4. La mediació **disminueix la violència, les expulsions, l'absentisme...**
5. La formació en mediació ajuda tant els joves com els docents i **els proveeix d'aptituds de resolució de conflictes en qualsevol àmbit i per a tota la vida.**
6. La formació en mediació desenvolupa actituds i aptituds **de participació ciutadana i corresponsabilitat.**

7. Els programes de resolució de conflictes estalvien el temps que hi dedicam quan anam experimentant i, en conseqüència, **incrementa temps per treballar objectius educatius i d'aprenentatge** que lentament havíem anat perdent darrere qüestions disciplinàries.
8. Reconèixer la capacitat dels joves per participar en la resolució de conflictes és **retornar-los el protagonisme de la seva vida educativa**, a la vegada que treballam habilitats tan importants com **escoltar, pensar críticament, resoldre situacions conflictives**, que són bàsiques en la seva formació.
9. La formació en tècniques de mediació ajuda els joves en el procés **d'adquisició de capacitats per viure una societat intercultural**.
10. La mediació com a tècnica **s'adapta totalment a la naturalesa dels conflictes que viuen els joves**.

## **10.2 Raons per posar en marxa models comunitaris**

- L'escola, tota sola, no pot aconseguir un model d'escola que a vegades ens pot semblar "utòpic". Actualment, continuam funcionant amb una escola hereva de la societat industrial i que no forma part de la societat de la informació en la qual vivim.

Tenim dues opcions:

- Deixar l'escola com està, i **perpetuar així l'exclusió social** dels nins i nines amb menys recursos i que viuen situacions de desigualtat.
- Plantejar una **transformació** de l'organització de l'escola, obrint-la a la participació de tota la comunitat educativa, amb l'objectiu comú de **superar l'exclusió i el fracàs escolar**.

Un dels programes comunitaris que té més èxit és la **comunitat d'aprenentatge**.

(Elboj, C i altres. *Comunidades de aprendizaje. Transformar la educación*. Barcelona: Graó, 2002.)

- Dins un model comunitari els canvis organitzatius arriben a les estratègies metodològiques emprades a l'aula: aprenentatge cooperatiu, grups interactius... Tant en un model com en l'altre mai es treu ningú de l'aula, però sí que es fa incorporar a l'aula tots els recursos necessaris perquè tots els infants/joves aprenguin i disminueixin o desapareguin els problemes relacionats amb el fracàs escolar i la conflictivitat. A partir d'aquests agrupaments, sempre heterogenis, els infants i joves aprenen a sentir-se responsables dels seus aprenentatges i també dels aprenentatges dels seus companys i companyes. Dins aquests grups es potencia l'aprenentatge instrumental dins el marc de la solidaritat i el respecte als altres. També forma part de la interacció el canvi de rols; l'alumnat aprèn a ajudar-se i a compartir esforços, a discutir i a ser solidari en un clima de convivència molt satisfactòria.
- Quan treballam des d'un concepte de diàleg igualitari, independentment de la cultura o la classe social a la qual es pertany, l'autoestima i la credibilitat pugen i les interaccions entre iguals basades en el respecte aconseguen:
  - Davallar el conflicte quan la comunicació i el diàleg són presents en les activitats d'aprenentatge i de relació quotidianes.
  - En possibles situacions de conflicte els infants, joves i adults que viuen, dins l'àmbit escolar, situacions relacionals basades en la participació, el reconeixement individual, la comunicació, el diàleg, la negociació... tenen les estratègies de resolució de conflictes incorporades a la seva relació quotidiana amb els altres i poden tractar el conflicte de forma natural i, per tant, el poden resoldre des de l'aplicació d'aquestes estratègies que empren de forma habitual.

## **11. BIBLIOGRAFIA**

- AAVV. *Acogida y adaptación en la ESO. A Cuadernos de Pedagogía* n.282. juliol/agost.
- Arrieta.L. Moresco, M. *Educación desde el conflicto*. Madrid: CSS, 1992.
- Burguet, M. *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Desclée, 1999.
- Casamayor,G. (coordinador) *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Graó, 1998.
- Cuadernos de pedagogía. *Monográfico: Adolescentes*. N.320.Gener 2003.
- Cuadernos de Pedagogía. *Monográfico: Convivencia en los centros*. n.304.Juliol/agost 2001.
- Cuadernos de Pedagogía. *Monográfico: Escuelas democráticas*. N.317. Octubre 2002.
- Cuadernos de Pedagogía. *Monográfico: Transiciones educativas*. N.282.Juliol/agost 1999.
- Díaz-Aguado, M.J. *Escuela y tolerancia*. Madrid: Pirámide, 1996.
- Elboj,C i altres. *Comunidades de aprendizaje. Transformar la educación*. Barcelona: Graó, 2002.
- Fernández, I. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea, 1998.
- Girard,K i Koch,S. *Resolución de conflictos en las escuelas*. Granica, 1997.
- Gottheil,J i Schiffrin. *Mediación una transformación en la cultura*. Barcelona: Paidós, 1996.
- Guitard, R. *Las actitudes en el centro escolar. Reflexiones i propuestas*. Barcelona: Graó, 2002.
- Jares,X. *Aprender a convivir*. Xerais, Concello de Vigo. Vigo, 2001.
- Martínez Bonafé,A. (coordinadora) *Viure la democràcia a l'escola. Eines per intervenir a l'aula i al centre*. Barcelona: Graó, 1999.
- Ortega Ruiz y colaboradores. *La convivencia escolar*. Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia.
- Monjas,I. *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social*. Madrid: CEPE S.L, 1997.

- Otano,L. *Los retos de esta transición*. En Cuadernos de Pedagogía n.282. juliol/agost.
- Pérez Cabaní, M.Luisa. Carretero, M.R. Juandó, J. *Afectos, emociones y relaciones en la escuela*. Barcelona: Graó, 2001.
- Porro,B. *La resolución de los conflictos en el aula*. Paidós, 1999.
- Puig,J.M. i altres. *Com fomentar la participació a l'escola*. Barcelona: Graó, 1997.
- Sastre,G i Moreno,M. *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional*. Barcelona: Gedisa, 2002.
- Torrego, J.C. (coordinador). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea, 2000.
- Trianes,M.V. *Educación y competencia social*. Màlaga: Aljibe, 1996.

• **ADRECES D'INTERÈS**

[www.proyecto-atlantida.org](http://www.proyecto-atlantida.org)

**Projecte "La convivència i la disciplina en els centres escolars" Educació, cultura i democràcia. Federació d'ensenyament CCOO.**

[www.educa.rcanaria.es/usr/iesanaz](http://www.educa.rcanaria.es/usr/iesanaz)

[www.alboan.org](http://www.alboan.org)

**Parla de ciutadania activa, crítica i solidària. País Basc.**

[www.plataformadeinfancia.org](http://www.plataformadeinfancia.org)

**Fracàs escolar. Madrid**

[www.solomediacion.com](http://www.solomediacion.com)

**Parla de la mediació i intervenció en diferents àmbits. Inclou experiències. Servei de mediació i resolució de conflictes.**

[www.acordsc.com/Visitantes/Mediacion/lamediacion](http://www.acordsc.com/Visitantes/Mediacion/lamediacion)

**Mediació i resolució de conflictes.**

[www.rosasensat.org](http://www.rosasensat.org)

**Grup de treball en mediació i transformació de conflictes: arreglem-ho**

[www.educacion.uva.es/aufop/x-congreso/mesa\\_5.asp](http://www.educacion.uva.es/aufop/x-congreso/mesa_5.asp)

**Programes d'intervenció**

[www.murciaeducadora.net/ofertaeducativa](http://www.murciaeducadora.net/ofertaeducativa)

**Diferents àmbits: educació per a la convivència, educació en valors...  
disseny del taller "mejor sin violencia".**

[www.aprenderaconvivir.org/espanol/programa.html](http://www.aprenderaconvivir.org/espanol/programa.html)

**Programa educatiu municipal implantat a la ciutat de Vigo "Aprender a  
convivir". Treballa la prevenció del conflicte i la seva resolució, quan  
existeix, a partir de tècniques de mediació.**

**El disseny del programa és de Xesús Jares.**

[www.buxaweb.com](http://www.buxaweb.com)

**Oferta d'ensenyament a Catalunya. Algunes experiències de centres de  
secundària.**

[www.stinformatica.com/links.html](http://www.stinformatica.com/links.html)

**Adreces d'interès sobre educació, premsa, música, informàtica,  
biblioteques, museus, investigació, pàgina web, traductors d'Internet,  
cercadors... de diferents CA.**

