



**IES Pau Casesnoves**

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



# PLA DE CONVIVÈNCIA

## IES Pau Casesnoves

Document aprovat dia 19/10/2011 pel claustre i dia 20/10/2011 pel consell escolar

La modificació i actualització del pla de convivència no vol ser res més que la continuació de l'iniciat en el 2008, on es deixava ben clar en el seu preàmbul les intencions de convivència que té el nostre centre IES PAU CASESNOVES.

## PREÀMBUL

“Conviure significa compartir vivències junts; conviure es trobar-se i conversar, «donar voltes junts» (*cum-versare*) en diàleg amistós. Si «conversam» a l'escola, estam construint la convivència escolar; si ho fem a la societat, a la ciutat, estam construint la ciutadania, la convivència democràtica. El resultat? Societats més justes, més cohesionades, més equitatives i interculturals (i, per suposat), més lliures i pacífiques.

Aprendre a conviure és una finalitat bàsica de l'educació [...].

És cert que l'escola, en tant que comunitat educativa, no té totes les respostes, però sí té algunes preguntes i en necessita altres...”

*Convivència i ciutadania*, declaració de la Fundació Cultura de Pau

D'alguna manera podem prendre com a motiu d'aquest pla el començament d'aquesta declaració. I això des d'un doble enfocament: per una banda, perquè no hi ha res de nou (no és nou que l'espai educatiu sigui un espai de convivència), i per altra perquè tot és nou i el document pretén servir com a impuls d'iniciatives, resposta a desafiaments i aprofitament d'oportunitats.

Aquesta és la línia d'aquest pla: **recollir el que ja s'ha fet i orientar-lo en les noves direccions.**

I és que ja a la introducció del projecte educatiu del nostre centre hi trobam un fragment del pròleg a l'*Atles de la diversitat*, de Federico Mayor Zaragoza, un dels signants de la declaració citada, tot remetent-se a un altre document clau, l'informe a la UNESCO de la Comissió Internacional sobre l'Educació per al segle XXI (*L'educació: hi ha un tresor amagat a dins*):

“«La tolerància -estableix l'article 1r de la Declaració de la UNESCO de novembre de 1995- consisteix en el respecte, l'acceptació i la valoració de la rica diversitat de les cultures del nostre món... La tolerància consisteix en l'harmonia en la diferència.» Per fer possible aquesta harmonia, cal forjar al llarg de tot el procés educatiu (és a dir, al llarg de tota la vida) actituds de disposició a escoltar, de voluntat de diàleg, d'interacció, d'enriquiment recíproc. Infondre a totes les famílies, escoles, organitzacions privades i públiques l'acompliment dels quatre pilars que la comissió presidida per Jacques Delors va establir per a l'educació al segle XXI: aprendre a conèixer, aprendre a fer, aprendre a ser i aprendre a viure junts.”

Tot és així de fàcil i així de difícil al temps, i per això podem tornar a prendre, una i una altra vegada, la tan manida expressió, que sempre torna a ser tan adient, escrita a les parets, “quan sabíem les respostes ens canviaren les preguntes”. No es tracta de fer res massa diferent al que fem però sí que es tracta fonamentalment de no accontentar-nos amb el que fem.

Durant els darrers anys s’han donat tota una sèrie de canvis en l’escenari educatiu que han encès les alarmes en relació a la convivència escolar, de manera que s’ha fet necessari un tractament específic que han culminat amb la modificació dels drets i deures dels alumnes i les normes de convivència dels centres docents no universitaris amb el [Decret 121/2010, de 10 de desembre](#).

Ara bé, també cal tenir molta prevenció amb l’associació entre conflictivitat i convivència. La relació és evident però la convivència no es pot centrar en afrontar la conflictivitat, sols, ni en glossar els diferents reglaments d’organització i règim intern, sinó en superar-la i construir estratègies que promoguin una convivència efectiva.

Consideram que la conflictivitat a l’aula és un reflex de la conflictivitat social, i també s’imposa una reflexió entorn els mecanismes i processos de socialització que han fet canviar l’escenari. Sense renunciar a la idea tan necessària d’una escola transformadora de la societat (aquella utopia tan necessària), tampoc no assumim que l’escola hagi de tenir la funció correctora de distorsions socials en la mesura que no és l’única responsable de l’educació.

L’Institut és un espai privilegiat, però fràgil i vulnerable a la vegada.

I finalment també cal prevenir-nos contra una idea dogmàtica o sacralitzada de la convivència, que estigmatitzi el conflicte, i no l’atengui com l’expressió de conflictes més profunds.

Estam doncs, en una etapa de transicions:

En una tensió, entre la construcció de la convivència i l’afrontament del conflicte: aquí hi ha un indicador del funcionament del pla (quin pol està marcant la pauta?).

I en una altra tensió entre la insuficiència dels mecanismes i estructures actuals i l’assoliment d’una situació normalitzada (que no regulada): el pla ha de servir perquè la convivència sigui la norma i no l’excepcionalitat.

En relació a això darrer, cal, però, fugir de dramatismes i reconèixer totes aquelles accions que tradicionalment s’han desenvolupat al centre que han contribuït i contribueixen a la construcció de convivència, i per això es tracta d’integrar-les en un marc que les coordini i les potenciï.

# 1.- MARC DEL PLA DE CONVIVÈNCIA

(Característiques i entorn de l’IES Pau Casesnoves que recullen aquells aspectes que poden influir en la convivència i sobre els quals ha d’incidir el pla).

## 1.1.- CARACTERÍSTIQUES DEL CENTRE

(Descripció de les característiques del centre: ubicació, alumnat, equip docent, espais, etc.)

L’IES Pau Casesnoves es posà en funcionament l’any 1993 a la ciutat d’Inca, capital de la comarca del Raiguer. S’ubica a la barriada de So n’Amonda, zona que ha sofert darrerament un fort creixement urbanístic i que ha comportat que el centre es trobi actualment dins un nucli de població.

La ciutat té una població de 29.321 habitants (padró del 2010) dels quals un 65% són nascuts a Balears, un 19% provenen d’altres comunitats autònomes i un 16% són nascuts a l’estranger, la majoria ( 3157 d’un total de 4667) a països que no



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



pertanyen a la Unió Europea. De la població activa, la major part té una renda mitjana-baixa. El nombre total d'aturats a l'agost de 2011 era de 2345 persones (molt elevada, superant el 25% de la població activa).

L'economia del Raiguer i, en concret, de la ciutat d'Inca ha sofert canvis els últims anys, passant de ser una ciutat industrial capdavantera en la indústria de la pell a ser una ciutat on la indústria relacionada amb la construcció i el sector terciari o de serveis són el seu eix principal.

L'alumnat del nostre centre en ensenyaments obligatoris prové majoritàriament d'Inca i dels pobles del voltant (Lloseta, Mancor i el municipi de Selva). En nivells d'ensenyaments no obligatoris la procedència del nostre alumnat es diversifica notablement.

### 1.2.- DIAGNÒSTIC DE LA CONVIVÈNCIA

(Diagnòstic actual de la convivència del centre, tot identificant i analitzant què es considera conflicte, quins conflictes es produeixen amb major freqüència i quines en són les causes; qui hi està implicat, i de quina manera incideixen en la convivència del centre.)

L'elaboració de les estratègies orientades a la construcció de la convivència com articuladora de la vida dels centres es troben en un període de canvi i evolució. Per això a l'hora de fer un diagnòstic de la convivència cal prendre en consideració:

- A- Les accions que, potenciades, contribueixen a **millorar-la**,
- B- Les actuacions que tradicionalment han format part de la tasca docent encaminades a la **prevenció** de les problemàtiques,
- C- Els problemes relacionats amb el conflicte que tradicionalment s'han resolt en un marc disciplinari.

El conflicte és aquella situació que distorsiona la vida en comú al centre, en tots els seus vessants. Absentisme, assetjament escolar, enfrontament entre l'alumnat, de l'alumnat amb el personal docent i el personal no docent, conflictes amb les famílies,... formen part dels problemes que s'han d'afrontar.

Les eines actuals que tenim com a centre són: l'acció tutorial, el treball en equip, les relacions interpersonals, els diferents programes d'intervenció i activitats desenvolupades, i el Servei de Mediació Escolar.

En general les famílies de l'alumnat que assisteix al centre són d'un poder adquisitiu mitjà i baix. Presenten una baixa preocupació per l'educació dels seus fills, en la mesura de les seves possibilitats i habilitats.

En els nostres alumnes s'han detectat les següents característiques:

1. Presenten pocs hàbits de feina, especialment fora del centre.
2. Gran part d'ells dediquen el seu temps d'oci a activitats esportives, jugar amb l'ordinador o simplement a passejar pel carrer amb els amics.
3. Pocs mostren interès per activitats culturals o per la lectura.
4. Per gran part de l'alumnat, l'objectiu és incorporar-se al mercat laboral.
5. Molts alumnes opten per abandonar els estudis en complir 16 anys i d'altres s'incorporen a programes d'iniciació professional o fan la prova d'accés a grau mitjà dels cicles formatius.
6. Una vegada aconseguit el graduat en l' ESO, aproximadament la meitat decideix continuar amb els estudis de batxillerat, i els altres s'incorporen a estudis de formació professional o al món laboral.

7. Una part de l'alumnat és estranger. El centre disposa d'un programa d'acollida lingüística i cultural (PALIC) dirigit a atendre aquest alumnat. La integració d'aquest alumnat és bàsica per aconseguir un bon grau de convivència al centre.
8. El grau d'absentisme injustificat, i les causes més habituals de l'absentisme justificat per les famílies són els viatges familiars (visites a les comunitats d'origen), que es poden allargar mesos.

### 1.3.- ACTUACIONS DEL CENTRE

(Respostes que el centre dona a aquestes situacions, la implicació del professorat, de l'alumnat i de les famílies.)

Si bé de forma dispersa cal reconèixer que són molt i diversos els actors que participen en la millora de convivència al centre: els mateixos alumnes, professorat, departament d'orientació, direcció, AMIPA,...

-Reunió de pares	-Tutors, equip directiu, dep. D'Orientació	-Inici de curs ESO
-Activitats dinàmica grup (Pla d'acció tutorial)	-Tutors, dep. D'Orientació	-durant 1r trimestre
-Activitats de tècniques d'estudi Pla d'acció tutorial	-Tutors, dep. D'Orientació	-durant 2n trimestre
-Activitats d'orientació Pla d'acció tutorial	-Tutors, dep. D'Orientació	-durant 3r trimestre
-Premiacions	-Tutors, equip directiu, professorat implicat	-Quan detecten un conflicte -Quan posen un avís
-Mediacions	-Equip de mediació (professorat-alumnat)	-Quan sol·liciten
-Adaptació d'horaris/ control de conducta SEP	-Tutors/dep. Orientació/equips docents	-Quan es detecta la necessitat
-Entrevista a orientador	-Orientació	-Quan el tutor-família sol·licita
-Tutories individualitzades/ visita pares	-Tutors (professorat implicat)	-1 a 2 pics durant el curs, inici i/o 2a avaluació -Quan és necessari

### 1.4.- RELACIÓ AMB L'ENTORN

(Relació amb les famílies i amb els serveis i recursos de l'entorn del centre i de la comunitat [serveis socials, sanitaris, etc.]

L'AMIPA, el Consell Escolar i l'Ajuntament, en diferents formes, són els diferents àmbits de relació que s'han de contemplar en aquest pla.

#### AMIPA

Es tracta d'un grup de persones, no gaire nombrós, molt participatiu i que dona suport i col·labora en les diferents



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



activitats que es desenvolupen al centre. Pot ser una eina molt útil per establir una comunicació més fluida amb el col·lectiu de pares i mares que, de totes formes, serà informat puntualment.

### Consell Escolar

És l'òrgan col·legiat més important del centre i com a tal rebrà tota la informació que calgui mitjançant la Comissió.

### Ajuntament

La realitat és que la manca de recursos fa que l'oferta d'aquests serveis sigui inferior a les necessitats reals i que la dispersió de la població al municipi dificulta l'accés a aquest tipus de suport.

D'altra banda, els Serveis Socials de l'Ajuntament Inca i Lloseta detecten diferents necessitats de l'alumnat (econòmiques, situacions de desatenció, absentisme crònic consentit per les famílies, necessitats d'atenció psicològica, consum de estupefaents, etc.), i conjuntament amb el nostre centre s'intenten solucionar els casos detectats. Els resultats d'aquesta col·laboració són molt positius.

### Serveis sanitaris:

Tenim el servei de Consulta jove un pic a la setmana durant l'esplai a càrrec d'infermeria dels Serveis sanitaris i els resultats inicials són positius malgrat que a devallat el nombre de consultes.

## 2.- FINALITATS DEL PLA DE CONVIVÈNCIA

(Objectius que es pretenen aconseguir amb el desplegament del pla a fi d'assolir la finalitat general de millora de la convivència en el centre)

El pla de convivència de l'IES Pau Casesnoves es constitueix com un mecanisme de vehiculació, coordinació i potenciació d'aquells aspectes que determinen l'activitat del centre, entenent la convivència com quelcom que no es redueix a la gestió del conflicte, que no es pot reduir a l'aplicació dels diferents reglaments d'organització i règim intern, sinó com quelcom que està en procés de construcció i que determina també la nostra (de l'alumnat, professorat, personal no docent i famílies) relació amb els altres, més enllà del centre.

Per això contempla els objectius que es contemplen en el nou Decret 121/2010, de 10 de desembre, on s'estableixen els drets i deures dels alumnes i les normes de convivència dels centres docents sostinguts amb fons públics.

- a) L'acció preventiva com a garantia per millorar la convivència escolar.
- b) L'impuls de la convivència per part dels centres docents.
- c) El caràcter educatiu de totes les mesures, que han de respectar la integritat física, la intimitat i la dignitat personal dels alumnes.
- d) El reforç de l'autoritat dels professors i el respecte personal i professional envers aquests per part de tota la comunitat educativa.
- e) La responsabilitat compartida de tots els membres de la comunitat educativa, els quals, dins el marc de cada projecte educatiu de centre i de cada pla de convivència, han d'afavorir la millora permanent del clima escolar.
- f) La necessitat de col·laborar amb els pares o els tutors legals dels alumnes i d'implicar-los activament en la funció de tutor dels professors.
- g) La necessitat dels centres docents de col·laborar amb les institucions públiques i les associacions socioeducatives.

Es proposa cinc eixos fonamentals d'actuació:

---

### **- CONSTRUCCIÓ DE CONVIVÈNCIA I PROJECCIÓ A L'ENTORN**

Perquè la convivència no és l'absència de conflicte, sinó que està relacionada amb l'exercici responsable de la nostra llibertat individual i amb la implicació en els projectes col·lectius.

### **- CONVIVÈNCIA EN UN ENTORN DEMOCRÀTIC**

Hom ha de poder participar en aquells àmbits on les decisions els afecten, en la mesura que es tracti de qüestions de regulació de la convivència. Així, tots els integrants de la comunitat educativa hi tenim la nostra veu.

### **- INTERCULTURALITAT**

En tant que entenem la diversitat com a riquesa i la tolerància com un repte que s'ha d'articular a partir del coneixement mutu.

### **- IGUALTAT DE GÈNERE**

Perquè la igualtat de drets s'ha de materialitzar en una igualtat efectiva, tot eliminant aquelles restes discriminatòries que romanen en les nostres pràctiques socials.

### **- PREVENCIÓ DE LA CONFLICTIVITAT I MEDIACIÓ PER A LA RESOLUCIÓ DELS CONFLICTES**

En la mesura que el conflicte erosiona la convivència, que la ruptura en la resolució del mateix perllonga la situació, i que aquest es dona en una circumstància que el facilita.

Aquest punt pren especial importància el fet de prevenir el conflicte una vegada que tenim l'eina de la mediació dins de la pràctica diària docent i una vegada que tenim el coneixement de l'evolució positiva dins de la pràctica en aquests dos darrers anys.

La mediació ja la tenim establerta en el centre i funciona com a eina important per prevenir i restaurar els conflictes.

### **- INTERVENIR EN LES RELACIONS INTERPERSONALS I AUTOREFLEXIÓ DE L'ALUMNAT**

Actuacions a l'aula: conductes, actituds, manifestacions. Comprensió de la gestió de la vida social a cada aula i autoreflexionar. Coordinació del professorat. L'aula com espai d'implicació, d'autonomia i de comunicació.

## **3.- PROJECTE DE FORMACIÓ**

(Propostes de formació i d'optimització de recursos)

Estem en un moment que ja tenim un equip de mediació format, amb 2 anys d'experiència, es detecta una nova necessitat: la formació interna d'un equip de mediadors. Aquesta es preveu fer principalment a partir dels propis recursos juntament amb els que s'ofereixen pels centres de formació del professorat, i la formació contínua (de forma autònoma o no) en la reflexió sobre els diferents aspectes que es contempen al pla, coordinat i dirigit per l'Institut per l'èxit escolar.

Els cursos de formació de mediadors han d'incloure l'alumnat: formació d'estudiants-mediadors, sessions de coordinació amb els estudiants que estan formats com a mediadors i impuls de la figura de l'alumnat ajudant-acompanyant.

S'inclou l'objectiu de difondre dins la comunitat educativa els cursos sobre la dinàmica de grups, escolta activa i prevenció i resolució de conflictes.



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



# 4.- PLA D'ACTUACIÓ

(Accions previstes per a la consecució dels objectius proposats: persones responsables d'aquestes accions, línies d'actuació i metodologia, desenvolupament d'activitats, temporalització, mitjans, material, etc.)

Els agents concrets que són responsables de l'execució del pla són:

- Comissió de convivència del centre, segons allò disposat en l'esmentat Decret
- Comissió de professorat de convivència
- Equip de mediació (professorat i alumnat)
- El tutor/a del grup-classe al qual pertany l'alumne/a i l'equip educatiu del mateix, per a una millor coordinació i observació del desenvolupament del pla d'actuació concret.

De forma extensiva, hi són implicats:

Alumnat  
Personal no docent  
Professorat  
Famílies

Les respectives comissions tendran com a objectius:

- canalitzar la informació i documentació relativa a convivència que es va elaborant (plans estatals...)
- recopilar, difondre i aplicar experiències positives en convivència i mediació.
- articular les diferents activitats i programes que es desenvolupen al centre, respectant-ne l'autonomia, orientant-los en l'assoliment del pla.
- informar sobre formació en curs.

### ACCIONS:

Què?	Qui?	Quan?
Manteniment d'un enllaç web amb recursos, i eventual actualització.	Comissió de Convivència	Curs 2011/2012
Contacte amb les diferents comissions i projectes per tal d'establir actuacions coordinades. -Jornada de benvinguda-convivència-tutoria a 1r ESO -Jornada dels drets humans -Jornada dia de la Pau -Jornada d'interculturalitat -Jornada de solidaritat	Comissions de professorat	Curs 2011/2012
Formació de mediadors i mediadores -3 sessions d'horabaixa -seguiment un pic a la setmana	Professorat comissió de Convivència	Curs 2011/2012
-Junta de delegats i delegades	Alumnat voluntari, Comissió de	Curs 2011/2012

	Convivència i Equip Directiu	
Avaluació contínua del pla i elaboració de propostes i modificacions.	Comissions	Curs 2011/2012
Promoció de l'associació d'alumnes	Comissió de professorat	Curs 2011/2012
Prevenió de la violència de gènere.	Tutors, professors ciutadania i dep. d'Orientació	Curs 2011/2012
Prevenió d'assetjament escolar i riscos d'Internet.	Tutors i professorat comissió convivència, Guardia Civil	Curs 2011/2012
Registre de situacions per a la revisió dels documents relatius a convivència	Caporalia d'estudi, departament orientació i comissió de convivència.	Curs 2011/2012

## 5.- CONCRECIÓ: PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES. MEDIACIÓ

(Procediments específics d'actuació per prevenir casos de violència i d'assetjament escolar i incorporació de mesures organitzatives)

En la línia del que s'ha anat exposant, la mediació es un instrument privilegiat per a l'aplicació del pla de convivència, en la mesura que s'insereix en l'enfocament global, però també s'ha de reconèixer la tasca mediadora que, sense haver estat formalitzada, realitza gran part del professorat.

### 1.- PREVENCIÓ DELS CONFLICTES.

#### 1. Pautes per al professorat.

##### a) Escoltar activament els alumnes.

Molts professors topam de manera contínua amb un problema quotidià: per molt ben preparada que duguem una classe, per molt organitzades que estiguin les activitats, per molt diversos recursos materials i metodològics –tant que creiem que els alumnes s'engrescaran inevitablement– en realitat, amb el grup a l'hora de classe resulta que no funciona, res surt així com volíem, especialment als primers cursos d'ESO.

La necessitat d'acabar el temari, les presses, i també les preocupacions personals per qualssevol altres qüestions, l'estrès... poden provocar que no escoltem amb prou atenció les experiències, sentiments, problemes, necessitats... de les persones amb les quals treballam: els alumnes. Les vivències personals, problemes, preocupacions, pors... de cada un d'ells no poden deixar-se simplement "aparcats", es manifestaran en el comportament a classe, en la dinàmica del grup, en els processos d'aprenentatge; i la *resposta* que tingui en l'entorn escolar condicionarà l'actitud de l'alumne envers el professorat, els companys, el centre i el sistema. Si l'alumne es sent escoltat i comprès en les seves vivències personals (la qual cosa no vol dir que s'aprovi la seva conducta necessàriament), entendre que aquestes vivències seves tenen sentit i que poden interessar als altres, i podrà iniciar un procés de comunicació significativa. El món personal de l'alumne i el món escolar podran deixar d'estar aïllats l'un de l'altre i,





## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



en bona mesura, mitjançant la comunicació iniciada, l'alumne podrà ser més persona.

L'adopció d'una actitud de professional especialista per part del professor molt sovint acaba desfigurant la seva funció de facilitador de l'aprenentatge i provoca el distanciament amb el grup. La disposició de recursos didàctics i la utilització d'una metodologia activa a classe són importants, sens dubte, però no són l'únic important i no han de ser necessàriament la preocupació principal dels docents.

Actuar com a facilitador de l'aprenentatge d'un grup significa, al contrari, fomentar l'experiència personal i interpersonal dels alumnes a classe, donar significat a aquesta experiència seva, sigui quina sigui, crear condicions per a la implicació dels alumnes en una comunicació significativa i actuar de vincle entre les comunicacions per fer possible el sorgiment d'interaccions en el grup. La nostra presència en el grup, per tant, ha d'estar centrada a intervenir més des de l'actitud i no tant des de les habilitats.

El professor no ha de ser un especialista distant que aporta continguts i la seva experiència personal (només la seva) al grup, sinó una persona que acompanya els alumnes en el procés creatiu personal de cadascú. No ens podem limitar a seguir una programació, a tenir establerts uns objectius i disposar d'uns recursos i activitats que oferim al grup. Endemés d'això hem de ser perceptius a les necessitats dels alumnes, a les demandes, expectatives, desitjos, intencions que es generen a cada moment. Insinuem, sí, activitats, tècniques i recursos, però no hem de deixar-nos condicionar per aquests mateixos recursos si no volem perdre el contacte amb els alumnes. Al contrari, hem de deixar fluir, d'alguna manera, la nostra intuïció i la nostra capacitat d'invenció.

L'inici del procés de comunicació significativa, personal i interpersonal, dins del grup és responsabilitat del professor, en tant la seva funció de facilitador de la comunicació grupal.

Consisteix, primer de tot, en l'**escolta activa**, això és, la manifestació clara d'interès per l'altre i pel que li passa. L'escolta activa, també anomenada empatia, és una actitud, no una habilitat. Això vol dir que per posar-la en pràctica només cal voler-ho fer, posar-hi la intenció. No calen aprenentatges ni habilitats especials. Consisteix en captar el món subjectiu de l'altre des del seu propi marc de referència, sense judicis per la meua part, i moure's en aquest món subjectiu, comprendre'l i manifestar aquesta comprensió a l'altre.

Escoltar activament no és identificar-se amb l'altre, ni projectar el desig que l'altre senti, pensi o faci el que a mi m'agradaria. Significa fer-se pròpia l'experiència de l'altre com si fos la meua experiència, però sense confondre-la i amb absolut respecte de l'altre. No es tracta de valorar, jutjar, premiar, castigar ni decidir res, ni tan sols aconsellar, simplement arribar a entendre el que pensa i sent l'altre per poder mantenir la comunicació amb ell. Quan s'escolta cal suspendre qualsevol temptativa de judici sobre el contingut i l'expressió de l'experiència de l'altre.

L'essencial és escoltar l'altre. Escoltar-lo de manera profunda en la totalitat i integritat de la seva persona, no només algun aspecte concret relacionat amb algun fet o esdeveniment puntual. Amb l'escolta el facilitador ha d'arribar a entendre l'experiència personal de l'altre. Quan això es dona l'altre es sent reflectit en la comprensió del facilitador, es sent comprès, estableix un vincle de confiança i se li obren noves possibilitats de clarificar i manejar el seu món interior.

Per escoltar l'altre cal posar la intenció en no distreure's ni per qüestions internes ni externes i ser perseverant en eliminar qualsevol "renou" psicològic o físic. Cal centrar-se en l'altre i callar. Només té sentit deixar de callar per mostrar a l'altre que l'atens perfectament en repetir el que ha dit o volgut dir, o per demanar-li que repeteixi o clarifiqui alguna cosa.

Més que en els fets objectius ens hem de centrar en la manera com els viu l'altre, la seva experiència personal: temors, incerteses, desitjos, necessitats... Cal entrar a fons en les vivències subjectives de l'altre persona, de les

quals, molt sovint, ni tan sols ell mateix en té absoluta consciència. Es tracta de captar el món subjectiu de l'altre a la vegada que se l'ajuda a ordenar i expressar aquest món subjectiu.

Les pautes de l'escolta activa són les següents:

1. Cercar un lloc i un moment adequats per a la comunicació personal, en funció del nivell d'intimitat que necessita l'interlocutor, si es valora que l'aula no és el lloc adequat.
2. Mantenir contacte ocular amb qui es parla.
3. Indicar que un està escoltant, tot dient "sí", i afirmant amb el cap.
4. No expressar inicialment el propi acord o desacord.
5. Respectar les pauses de l'interlocutor. No omplir els silencis.
6. No desplaçar el centre d'atenció de la conversa de qui parla.
7. Formular preguntes obertes per animar l'altre perquè continuï explicant-se.
8. Resumir o reafirmar de tant en tant, per demostrar a l'altre que el seguim.
9. Respondre als sentiments que puguin aparèixer darrera les paraules.

L'escolta activa implica, hem vist, un respecte absolut de l'altre i de les seves vivències personals. L'opció vàlida no és altra que la de confiar en la capacitat de l'altre per desenvoluparse i créixer, per decidir lliurement i fer-se responsable de les seves pròpies decisions, malgrat a mi, des del meu punt de vista personal, puguin agradar-me o no aquestes decisions. L'altre, tanmateix, ha de fer i farà el seu camí.

La **consideració positiva de l'altre** és fonamental. Significa apreciar les altres persones sense jutjar-les i saber que tenen recursos per autodirigir-se i créixer. El facilitador ha de posar la intenció en saber esperar, sense ànsies de control, sense voler que l'altre actuï com jo voldria que ho fes. Es tracta de mostrar respecte per les decisions de l'altre amb independència del meu acord o desacord. Es tracta d'estar proper i accessible a l'altre fins i tot malgrat estar-hi en desacord. L'acord o el desacord des del meu punt de vista no és el rellevant.

L'escolta activa implica, també, que el professor estigui present en la relació facilitadora com realment és, no com li agradaria ser, sense màscares ni rols. Cal deixar fluir els sentiments a cada instant, adonar-me'n de les emocions que experiment aquí i ara i, si persisteixen, posarlos nom i comunicar-les en la relació amb els altres. Només així el professor es fa vulnerable, en lloc d'adoptar un paper de professional o d'especialista, i s'estableix una vertadera relació de persona a persona.

Es tracta de **ser coherents a nivell personal**. Cadascú és allò que experimenta i sent a cada moment. Però si un no és conscient del que està experimentant o si el que comunica als altres no coincideix amb el que realment pensa o sent, aleshores serà molt difícil que pugui mantenir una comunicació personal i significativa amb els altres.

Cal posar la intenció, per tant, en adonar-me'n del que estic experimentant en la relació amb els alumnes, que no sempre és fàcil, i, si això que sent és persistent i crec que prové d'algun element o situació d'aquesta relació, aleshores comunicar-ho en el marc de la relació.

Tot allò que afecta la relació i la comunicació en el grup ha de poder ser parlat, sempre de manera respectuosa amb tothom, dins del grup. S'ha d'explicitar allò que és implícit. Aquesta és una funció, primer de tot, del facilitador –el professor– però també de les altres persones del grup.

No sempre, però, som del tot conscients de manera immediata dels nostres sentiments.

Podem notar alguna cosa que ens agrada o desagrada però no sabem ben bé de què es tracta.

El significat d'una experiència o sentiment el podem trobar amb posterioritat mitjançant la reflexió. Es tracta de disposar-se a processar les vivències i de donar-los nom i significat, de posar-les cada una al seu lloc. L'important és no deixar aquest procés inacabat, sinó anar fent-nos conscients del que hem experimentat i de comunicar-ho en el



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



moment adequat en el marc de la relació del grup.

Comunicar el meu món interior no té res a veure amb emetre judicis de valor ni avaluar, de cap manera, els altres. Consisteix en comunicar la meva sensació global d'alguna cosa, evocar els meus propis sentiments, res més. En existir una connexió entre la verbalització i el sentiment és fa perceptible una coherència entre el llenguatge verbal i el no verbal del facilitador.

Aquesta transparència que percep el grup en el facilitador és un gran estímul de la comunicació i la transformació en el grup. A la vegada, aquest nivell de transparència representa també fer-se vulnerable el facilitador, mostrar-se tal com un és, expressar els meus sentiments reals i no disfressar-los ni ocultar-los.

En definitiva, la funció que té el professorat de facilitar la comunicació i l'aprenentatge en els grups d'alumnes es basa, en gran mesura, en la manera seva personal d'estar-hi present.

Consisteix, com hem vist, en la seva disposició interna de l'**escolta activa** (o empatia) i d'altres dues actituds relacionals complementàries: la **consideració positiva dels alumnes** i la **coherència personal** (o transparència). El facilitador està present en el grup com a persona que escolta, que sap posar els seus propis problemes i conflictes entre parèntesi i és capaç de posarse realment en el lloc de l'altre i de transmetre-li aquesta comprensió. Aquesta capacitat d'escolta profunda es fa efectiva en un procés de comunicació significativa amb els alumnes quan el professor es fa present en el grup com una persona que aprecia, accepta i respecta l'experiència dels altres i quan ell mateix forma part del grup, com a persona genuïna i vulnerable que percep els seus propis sentiments interns relacionats amb el grup i que els transmet amb transparència i respecte.

Aquest que hem parlat és el nivell de les disposicions internes i les actituds personals, que s'orienten i es regeixen per mitjà de la intuïció subjectiva, on no hi ha receptes fetes, ni tècniques estàndard ni activitats tancades. No cal la utilització de tècniques i habilitats complexes. Simplement no cal, en aquest nivell, ni fer ni dir res que no sigui sentit i que no surti de la valoració i el respecte de l'altre. L'objectiu principal és la comunicació significativa en la relació grupal.

En aquest sentit i des d'aquest plantejament poden ser de certa utilitat les activitats de dinàmica de grups que es presenten en el document del Departament d'Orientació "Activitats de Dinàmica de Grups". L'aplicació d'aquestes activitats està pensada especialment per a les tutories dels grups d'ESO, però pot ser molt més ampla. Per a cada una de les diferents etapes que es pot trobar el grup es suggereixen diverses activitats. Així, inicialment, per a l'etapa de formació del grup hi ha experiències per a conèixer els noms, experiències per a conèixer-se i exercicis per a crear confiança. I progressivament, fins que el grup arribi a ser vertaderament eficaç, apareixen experiències per establir una responsabilitat grupal, per establir actituds d'escolta, per establir cooperació, per afrontar problemes i per solucionar els conflictes.

L'important és que aquestes "experiències" siguin vertaderes experiències personals, en el sentit que s'ha comentat de l'escolta activa, de la valoració positiva i de la genuïnitat i la transparència.

### **b) Estimular l'eficàcia del grup.**

Un grup-classe no és un conjunt de persones reunides exclusivament per a un procés comunicatiu i relacional. Evidentment, els grups-classe es formen per realitzar unes accions d'aprenentatge concretes. L'eficàcia en la realització d'aquestes accions determinarà la motivació dels alumnes i el progrés i el resultat final del procés d'aprenentatge que ens hem proposat com objectiu.

L'eficàcia d'un grup es defineix com l'adequació de l'acció als objectius del grup. Cal que el grup tengui, per tant, uns objectius comuns definits amb antelació, que realitzi unes accions dirigides a l'assoliment dels objectius i que avaluï fins a quin punt les accions són adequades als objectius.

Un aspecte fonamental per a l'eficàcia és ajudar el grup a **anticipar els objectius**. En sí mateixos els objectius són, normalment, una cosa externa als subjectes. Es fa necessari, per tant, que els subjectes que formen el grup, d'alguna manera, arribin a posar intenció personal en l'assoliment dels objectius, els facin seus. La intenció és la tendència a actuar cap a una fita, a partir de la comprensió i acceptació d'aquesta fita i de les accions que

s'han de realitzar per assolir-la.

L'anticipació és l'actitud mental de situar-se amb antelació en l'objectiu, en el futur que desitjam, per reflexionar sobre el nostre present i promoure les accions de canvi que creiem adequades. Significa preparar el camí cap el que desitjam, amb la qual cosa la fita esdevé una possibilitat real i no només un ideal. Des de l'anticipació, els professors podem **intencionar** els processos, és a dir, podem estimular i concretar l'esperança i possibilitats que el grup posa en un projecte de canvi que consta d'unes estratègies i recursos concrets.

A més d'anticipar i intencionar, un altre factor d'eficàcia és la disposició d'un **mètode de treball que sigui conegut i acordat per totes les persones que formen el grup**. Cal assegurar-se, per a això, que tota la informació està a l'abast de tots els membres del grup.

Normalment és millor disposar d'un mètode compartit que d'un que sigui imposat, malgrat aquest darrer pugui semblar "més eficaç" al professor. Quan el mètode és compartit les persones del grup es senten més implicades i compromeses amb la tasca, més motivades, la qual cosa normalment resulta en una major eficàcia del grup.

Un factor més d'eficàcia és la **seqüenciació i limitació temporal de les diferents accions del grup**. La segmentació del temps exerceix pressió sobre el grup per a que realitzi cada acció en el moment pertinent. Cal un temps per a cada una de les diferents necessitats del grup i cal respectar, evidentment, aquestes necessitats. Hi ha d'haver un temps per a la comunicació afectiva i per a compartir vivències, un temps per al contacte i coneixement dels continguts de la matèria i un temps per a planificar i avaluar l'acció personal.

Els temps limitats i segmentats permeten centrar-se en allò essencial del grup i eviten la dispersió. Els membres del grup, en conèixer la distribució dels temps per a les diverses activitats, focalitzen millor la seva atenció i el seu esforç i esdevenen cada vegada més capaços d'ordenar i organitzar la seva activitat i la seva conducta.

La segmentació de la tasca, endemés, crea la percepció de facilitació i de progrés, la qual cosa genera major implicació i motivació personals.

Una temporalització, per altra banda, que imprimeix un ritme d'activitat àgil i animat al grup, optimitza l'eficàcia i la satisfacció.

El **caire lúdic** que s'aconsegueix imprimir a l'activitat del grup esdevé també un factor facilitador de l'eficàcia. Cal cercar, en aquest sentit, activitats i utilitzar metodologies que tinguin aquest caire. Resulta molt positiu voler fer bé les coses, voler ser bo en unes determinades activitats, voler entendre i resoldre correctament un problema, esbrinar ràpidament una qüestió, plantejar qüestions noves o diferents, etc. i es bo fer-ho en sana competència amb els demés. La majoria de jocs, que són en si mateixos competitius, es caracteritzen per activar aquests processos relacionats amb l'eficàcia personal i grupal. El professor té la responsabilitat, per tant, d'utilitzar aquest tipus de recurs per animar l'activitat del grup.

El grup ha de ser, primer de tot, eficaç en l'assoliment dels objectius. L'eficàcia esdevé un valor en si mateix, que es pot treballar de manera lúdica a partir dels continguts de cada matèria. També es pot treballar, per exemple, a les tutories directament amb activitats com les del "Programa d'Activació de la Intel·ligència", dirigides especialment al primer cicle de l'ESO, que apareixen en un document complementari, del Departament d'Orientació.

Les activitats de dinàmica de grups, que s'han comentat en l'apartat anterior, també tenen, moltes d'elles, aquest caràcter de joc i faciliten, també en aquest sentit, l'eficàcia del grup.

### **c) Afavorir la comunicació.**

Una bona comunicació és fonamental en el procés d'aprendre a resoldre conflictes de forma no violenta, ja que el diàleg és una de les seves principals eines.

Cal treballar els diferents canals de comunicació i la seva importància.

D'una banda tenim el canal verbal. És important treballar i observar com a pesar de ser el canal més utilitzat i més exacte per a un dels apartats de la comunicació, la transmissió del missatge, no obstant això, pot crear moltes confusions i malentesos. Aprendre a establir un codi comú, no donant res per suposat, sinó verificant que realment ens estem entenent i parlem dels mateix i/o entenem de la mateixa forma les paraules que estem manejant. Tot això serà especialment rellevant en situacions de conflicte.



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



Malgrat la importància de la comunicació verbal, no cal oblidar-nos dels canals no verbals i de com la comunicació no només té l'aspecte de la informació (el missatge), sinó també l'aspecte relacional que fa que un mateix missatge es pugui interpretar de formes molt distintes.

Són canals que ens van a permetre millor transmetre emocions, sentiments,... que molt habitualment estan darrere de les posicions o postures que prenem en molts conflictes. Aprendre que hagi una coherència entre els dos aspectes de la comunicació (informatiu i relacional) i entre el que transmeten uns canals i altres, serà fonamental. Si les paraules diuen una cosa i els canals no-verbals diuen una altra es perd credibilitat i confiança. El missatge no arriba i es crea més conflicte i confusió.

Treballar els aspectes de la comunicació implica moltes més coses: aprendre a prendre i usar la paraula, a expressar-se, a respectar quan la té altra persona, a posar en pràctica tècniques que permetin un repartiment just de la paraula,...

### d) Presa de decisions per consens.

Tot el que s'ha dit anteriorment cal posar-lo en pràctica aprenent a prendre decisions consensuades, de forma igualitària, participativa i no-sexista. Anar més enllà de les votacions i les majories, i aprendre a prendre decisions en les quals tot el món hagi tingut l'oportunitat d'expressar-se i vegi que la seva opinió ha estat presa en compte en la decisió final. Per a poder aprendre això cal posar-lo en pràctica, el que suposa cedir parcel·les de responsabilitat/poder i donar espais per a prendre decisions.

Amb la idea de procés. Començarem donant l'oportunitat de prendre decisions sobre temes senzills, per a, poc a poc, donar l'oportunitat de decidir sobre coses cada vegada més importants. Es tracta de recuperar o estimular les assemblees de classe, un espai per a prendre la paraula i posar en pràctica tot el comentat.

### e) Treballar la cooperació.

Establir un tipus de relacions cooperatives que ens ensenyin a enfrontar els conflictes entre totes les parts, des del descobriment de totes les percepcions i utilitzant la força de tots i totes en l'objectiu comú.

Tècniques que ens permetin descobrir i interioritzar que la diferència és un valor i una font d'enriquiment mutu.

Que ens ensenyin a descobrir els valors de l'altra part, que la vegem com algú amb qui puc col·laborar, amb qui puc aprendre i ensenyar, i no com un enemic a eliminar perquè pensa o és diferent al meu i pot arribar a convertir-se en un obstacle per a les meves fins. Desenvolupar jocs cooperatius, buscar formes de treball i aprenentatge cooperatiu.

## 1.2. Pautes per a l'alumnat

El model d'intervenció en la resolució de conflictes triat en aquest centre és aquell model de mediació que dins les tècniques de prevenció inclou la formació pel que fa a l'alumnat. També ho recull indicat en el pròxim punt, pel que fa a l'alumnat la figura de l'alumnat ajudantacompanyant.(detall en el punt 2.2)

## 2.- INTERVENCIÓ EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES.

### 2.1. La mediació dels conflictes.

Es tracta d'una forma de resoldre els conflictes entre dues o més persones, amb l'ajut dels mediadors. Els mediadors no són jutges ni àrbitres, no imposen solucions ni opinen sobre qui diu la veritat, el que cerquen es satisfer les necessitats de les persones en conflicte, regulant el procés de comunicació.

La mediació només és possible des d'una perspectiva constructiva del conflicte i centrada en les persones. Cal defugir de conceptes absoluts com els de *veritat, justícia, culpable, innocent, bon al·lot, dolent...* Al contrari, es planteja el conflicte com una oportunitat per aprendre. El sentit de la "justícia" està orientat a analitzar causes i cercar formes de millorar les relacions i de canviar comportaments i actituds. Pretén ensenyar a ser responsable de les conseqüències dels nostres actes i a reparar els danys. Tot això a partir de la col·laboració (voluntària) de les parts implicades, definint el problema que s'ha de resoldre i delegant en les parts la responsabilitat de fer-ho.

Cerca que cada part revisi les seves conductes i les conseqüències d'aquestes: es defineix el problema en termes objectius i evitant criticar o atribuir culpes. Es cerquen solucions consensuades, fent propostes per millorar la situació i la relació i per reparar el dany. Es tenen en compte, sobretot, els sentiments i es promou l'empatia entre les parts. S'actua per millorar les conductes en el futur, no per jutjar el passat.

Amb la mediació el que s'aconsegueix és que la sensació de conflictivitat disminueixi, no tant perquè hi hagi menys conflictes, sinó perquè hi ha més recursos per afrontar-los i perquè les persones no es senten desbordades per aquests, ja que tenen uns procediments per resoldre'ls.

Normalment, davant l'aparició d'un conflicte ens envaeix el desconcert, la impotència, la sensació de caos, etc. Les persones entrenades en la resolució de conflictes saben que els nervis, el sentir-se desbordades, no les condueix a res i, al contrari, dirigeixen el seu esforç a posar en marxa recursos i accions que permetin un afrontament positiu del conflicte.

### *2.1.1. Les comissions de mediació.*

En el nostre centre, de moment, existeix una comissió de mediació formada per tres professors mediadors. Aquesta comissió intervé en conflictes entre alumnes, bàsicament, tot i que també se n'han fet entre professors i alumnes. Existeix la necessitat de crear més comissions per donar resposta a la conflictivitat que es genera en el centre, sobretot el primer trimestre de cada curs.

Es mantindrà i es seguirà promovent la formació de professorat i alumnat en la mediació de conflictes mitjançant la participació en les accions formatives de l'Institut per a la Convivència de la Conselleria d'Educació.

Les persones interessades en participar en la mediació de conflictes, endemés dels valors que inspiren la mediació (diàleg, respecte, col·laboració...), desenvoluparan les habilitats següents:

**Habilitats de comunicació:** són les que faciliten la comunicació, l'aclariment del conflicte, el desfogament i l'empatia, per mitjà de preguntes i enuncisats que afavoreixen l'expressió de les parts i orienten el conflicte en sentit positiu. L'**escolta activa** és l'habilitat comunicativa més terapèutica i potent. Consisteix en la manifestació clara de l'interès per l'altre i pel que li passa i de procediments verbals que ajudin a entendre millor la situació, mitjançant l'empatia, la ressonància, etc. En segon lloc, la **comunicació assertiva** és una eina indispensable per a que les parts puguin expressar les seves necessitats personals, els seus sentiments i desitjos i així puguin defensar els seus drets sense agredir ni culpabilitzar (que és una de les principals causes de l'escalada de conflictes).

**Habilitats de negociació:** són les que permeten arribar a acords reconeixent els interessos de totes dues parts involucrades en el conflicte. Serveixen per reconèixer un problema, reconèixer els interessos propis i aliens, identificar els objectius i els plans d'acció adequats per assolir-los, desenvolupar el pensament crític i creatiu, prendre decisions...

## *2. El procés de mediació.*

**FASES D'UN PROCÉS DE MEDIACIÓ,** hem d'estar disposats a avançar i retrocedir quantes vegades faci falta segons les necessitats del procés i de les persones involucrades en ell.

### **A. Entrada:**

#### 1.-Acceptació

alumnat, professorat, o alumnat-professorat: han d'acceptar tant la mediació com forma d'abordar el seu conflicte, com a la persona o persones que els ajudaran.

Qui mitja: aprendre a escoltar, desenvolupar la confiança i l'empatia necessària per a ser acceptada per les parts

#### 2.- Recopilar

informació: qui va a intervenir recaptarà informació: conflicte-persones involucrades, farà una llista de punts a tractar i dissenyar una primera estratègia sobre la forma d'abordar-los que es presentarà a les parts per a la seva acceptació. Tractant amb cada



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



part per separat la mediació.

Cara a cara, dependrà de factors com: grau de violència, desequilibri de poder, el temor,... que hagi entre les parts.

3.- Establir i acceptar les regles del procés:

qui intervé ha d'encarregar-se que quedin molt clares i siguin acceptades les regles del procés:

- Definirà quin és el seu paper i que és el que les parts poden esperar o no d'ella: no prendre partit, no donar la raó, no donar solucions, confidencialitat, vetllar per la claredat de l'acord,...
- Definirà què es pot fer i què no durant el procés: escoltar-se, no agredir-se, respectar torns de paraula,...
- S'acordarà on, quan i com es desenvoluparà el procés: qui mitja, ha d'aconseguir i garantir un ambient agradable que doni confiança i seguretat a les parts.

### B. Conta'm:

Cadascú conta LA SEVA història, percepcions, emocions i sentiments.

Es tracta que puguin treure tot el que tenen dintre, descarregar-se, però controlant que això no sigui agredint a l'altra. Cal tenir paciència i molt temps, permetre moltes repeticions i molt anar-se per les branques perquè surtin les qüestions més profundes i doloroses. El no donar el temps suficient pot suposar que quedin moltes coses per aflorar i serà un continu obstacle per a seguir avançant en el procés.

Objectiu: escolta mútua, l'intercanvi d'informació, l'exteriorització dels sentiments, treure els punts d'acord i desacord,...

Es tracta de fer que les parts es comuniquin bé i entenguin el que expressen, així com de cuidar la relació i el respecte entre elles.

### C. Situar-nos:

Passar a construir LA NOSTRA història, que identifiqui en què consisteix el conflicte, quins són els problemes que hi ha en la seva arrel, i ens dugui a definir una agenda comuna de punts a tractar i solucionar. Deixar de parlar del passat i avançar, preparant les bases per a construir el futur, deixar les postures a un costat i centrar-se en les necessitats o interessos. Preguntar-se què hi ha darrere de les postures que defensen les parts. Les reformulacions també seran una bona eina.

### D. Arreglar:

Desenvolupar la creativitat i cercar i proposar solucions que satisfacin les necessitats d'ambdues parts.

Les solucions han de partir de les parts i són elles les quals decidiran.

Qui mitja: ajuda (creativitat (pluges d'idees o altres) recordar que ara s'estan fent propostes, no s'estan prenent decisions. ) i es preocupa de recollir totes les propostes perquè no es perdi cap.

### E. Verificació avaluació d'acords:

Incloure mecanisme-terminis per a poder verificar els acords i els compromisos que comporten. Estam intentant resoldre els conflictes i , educant-nos, l'avaluació serà important, ens permetrà aprendre d'encerts i d'errors, tant en el procés com en el nostre paper.

**Detecció del conflicte.** Qualsevol membre de la comunitat educativa (tutor/a, professor/a, alumne/a, pare/mare, personal no docent) té la responsabilitat d'informar de la manera el més immediata possible de l'existència d'un conflicte entre alumnes al coordinador de convivència o, en el seu defecte, a la directora, als caps d'estudis, a l'orientador o a altra persona integrant d'una comissió de mediació.

**Pre-mediació.** És la fase prèvia a la mediació, en la qual el coordinador o algun dels integrants d'una comissió de mediació determina si el conflicte anirà o no a mediació. A partir de la informació inicial que es disposa i d'una breu entrevista amb les parts per separat, es valoren les actituds davant el conflicte i la disposició a col·laborar o no. Si es considera que és viable, es passa a la mediació.

### Sessió de mediació:

**Fase 1. Presentació i regles del joc.** Es presenten les parts i els dos mediadors. S'expliquen les normes

de la mediació: és voluntària i confidencial; no hi pot haver agressions verbals ni insults, cal respectar els altres, cal respectar els torns de paraula, el mediador es mantindrà imparcial i no imposarà solucions, les solucions han de sortir de les parts implicades.

**Fase 2. Clarificació dels sentiments i motius personals.** Es facilita el desfogament de les parts: què t'ha passat?; com et sents?; com t'ha afectat tot això?; per què has actuat així?

**Fase 3. Aclarir el problema.** S'analitza cada un dels assumptes de la disputa des del punt de vista de cadascú: què vols/ demanes/ necessites?; per què? Clarificar, parafrasejar, reflectir, resumir, reenquadrar, promoure empatia, missatges en primera persona.

**Fase 4. Proposar solucions.** Promoure que es facin oferiments i concessions mútuament: què passa si no resols aquest conflicte?; què pots fer per resoldre'l?; com podríem millorar la relació?; què podem fer per a que no es torni a repetir?

**Fase 5. Arribar a un acord.** Establir un contracte amb els acords assolits, que sigui just, concret, realista i que contempli qui farà què, quan, com i on. Demanar disculpes, agrair i felicitar.

## 2.2. L'alumnat ajudant, l'acompanyament.

Es tracta d'establir una xarxa informal d'alumnat voluntari que arribi a cada grup-classe, el qual tindrà una formació molt semblant a la dels mediadors. Les seves funcions són de prevenció (més que de resolució de conflictes), acompanyament, integració, facilitació i dinamització.

Intervenien en casos molt diversos, especialment aquells que hi ha un sol protagonista, un/a company/a que tengui un problema personal, que sigui nou en el centre, que no tengui amics... i el propòsit principal és que cap alumne/a resti marginat/da o desatès/desatesa. No és una figura de suport al professorat, sinó entre iguals; no són infiltrats del professorat dins l'alumnat i no han de ser utilitzats com informadors dels professors.

El procés d'intervenció de l'alumnat ajudant és el següent:

**Apropament.** L'alumne ajudant i la persona implicada es presenten. L'alumne ajudant escolta el cas i explica les seves funcions. Tots dos valoren què poden fer.

**Acompanyament.** Si decideixen que l'alumne afectat ho desitja o ho necessita, hi haurà un període que estaran junts en les activitats escolars.

**Aprofundiment.** L'acompanyament i el suport personal es focalitzen en aquelles situacions que resulten més problemàtiques.

**Seguiment.** Es redueix l'acompanyament quan la problemàtica minva i l'alumne ajudat pot actuar de manera més autònoma.

**Distanciament.** Es fa quan tot dos valoren que ja no és necessari el suport i tanquen el procés de manera positiva.

## 2.3. El/la coordinador/a de convivència.

Un/a professor/a amb competències específiques en els temes de convivència, amb alliberació horària, s'encarregarà de la posada en pràctica del pla de convivència i de coordinar les diferents figures i les seves actuacions. Actua des de l'aula de convivència, que no és un espai de càstig per a *guardar* els alumnes que molesten a classe, sinó que és exclusivament un espai des d'on es promou un canvi d'actitud mitjançant la col·laboració voluntària dels alumnes, utilitzant com a eines la mediació i l'acompanyament de l'alumnat ajudant. En els casos que els alumnes no col·laborin o aquest canvi d'actitud no resulti possible per algun motiu, no es farà ús d'aquest espai.

## 2.4. Quan la mediació i l'acompanyament no funcionen.

En els casos que es consideri que la mediació o l'acompanyament no són viables, per la gravetat del problema, per l'actitud dels alumnes o simplement perquè no han funcionat i ha reaparegut la problemàtica, el/la cap d'estudis establirà les mesures que consideri adients, que poden ser sancionadores, seguint el procediment establert en el





## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



reglament de règim intern del centre.

## 6.- REFLEXIÓ FINAL

Com s'haurà observat, i no és de més recordar-ho a tall de consideracions finals, aquest pla es mou en un marc de desafiaments, i, per tant, de contradiccions.

Per una banda la contradicció entre convivència i conflictivitat (o violència) que no són reduïbles l'una a l'altra, i tot i la urgència d'evitar determinats conflictes, no ha de perdre de vista la orientació més ample que suposa la convivència democràtica.

En segon lloc, la proposta d'actuacions noves en relació a actuacions que es venen desenvolupant i que han tengut un valor propi en relació a la construcció de convivència: és tracta per tant, d'integrar experiències.

És per això que ha de deixar espai a l'espontaneïtat i la proliferació: un pla que suggereixi.

La contradicció entre institució educativa (IES en aquest cas) i societat: un compromís cívic en educació es tradueix en la millora de la nostra societat, però això es du a terme en un escenari social que no afavoreix la tasca de construcció de convivència.

Finalment el reconeixement del valor propi de l'educació, un valor que li és inherent i que amb els plans de convivència adquireix una reelaboració, però al cap i a la fi estam parlant que l'escola acompleixi les seves finalitats.

## 7- NORMES DE CONVIVÈNCIA

- Veure NM 020704 i NM 020705

## 8- ANNEXOS

- Model de sol·licitud de mediació
- Full de seguiment de mediació efectuada.
- Carta informativa pares
- Carta informativa tutors
- Model d'acord de comportament
- Model d'horari de seguiment de conducta.
- Tríptic informatiu

**Sol·licitud d'intervenció del servei de mediació**

**Dades a complimentar:**

En/Na \_\_\_\_\_ alumne/a del curs i grup \_\_\_\_\_

de l'IES Pau Casesnoves en data \_\_\_\_\_ sol·licita posar-se en contacte amb el servei de mediació.

**Opcional:**

Vols dir-nos, de forma molt breu, de quin tipus de conflicte és tracta? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Persones implicades: \_\_\_\_\_

**RESPOSTA (emplenar per l'equip de mediació)**

Nºregistre:

-DIA:

-HORA:

-MEDIADORS/RES:

-ACORD: SI - NO

- PROPERA DATA/REVISIÓ ACORD:

MD020732 r0

**Sol·licitud d'intervenció del servei de mediació**

**Dades a complimentar:**

En/Na \_\_\_\_\_ alumne/a del curs i grup \_\_\_\_\_

de l'IES Pau Casesnoves en data \_\_\_\_\_ sol·licita posar-se en contacte amb el servei de mediació.

**Opcional:**

Vols dir-nos, de forma molt breu, de quin tipus de conflicte és tracta? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Persones implicades: \_\_\_\_\_

**RESPOSTA (emplenar per l'equip de mediació)**

Nºregistre:

-DIA:

-HORA:

-MEDIADORS/RES:

-ACORD: SI - NO

- PROPERA DATA/REVISIÓ ACORD:

MD020732 r0



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



### FULL DE SEGUIMENT DE MEDIACIÓ ESCOLAR

Inca, .....d ..... de 20.....

#### 1. PRESENTACIÓ I INFORMACIÓ DEL PROCÉS QUE SE SEGUIRÀ

Hola!, som en/na.....  
i en/na .....  
Som mediadors. Si voleu podem treballar amb vosaltres per a resoldre aquest problema.

El teu nom és .....del curs.....

I el teu? .....del curs.....

a) Estau d'acord que heu vingut voluntàriament i que tot el que digueu aquí serà confidencial?  
(esperar que els dos implicats responguin):

....., .....

b) Estau d'acord a escoltar-vos l'un a l'altre sense interrompre-us?(esperar que els dos implicats responguin):

....., .....

c) Estau d'acord a no insultar-vos o agredir-vos ni emprar un llenguatge ofensiu per conversar l'un amb l'altre?(esperar que els dos implicats responguin):

....., .....

d) Estau d'acord a esforçar-vos per resoldre el problema, essent tan honestos i sincers com pugueu?(esperar que els dos implicats responguin):

....., .....

e) Disposareu dels mateixos espais de temps per a comentar els vostres problemes. El fixam en cinc minuts per a l'exposició de cada un? (esperar que els dos implicats responguin):

....., .....





## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



- Aconseguir una versió consensuada del conflicte.
- Promoure empatia entre les parts.
- No valorar ni aconsellar, ni definir què és veritat o mentida, just o injust.

### 4. PROPOSTES DE SOLUCIONS AL CONFLICTE

Què podeu fer ara mateix per tal que pugueu arribar a un acord?

PROPOSTA	GRAU D'ACORD	
	1a persona	2a persona
1	SI / NO	SI / NO
2	SI / NO	SI / NO
3	SI / NO	SI / NO
4	SI / NO	SI / NO
5	SI / NO	SI / NO

### 5. ARRIBAR A UN ACORD.





## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



# SERVEI DE MEDIACIÓ ESCOLAR

Benvolgudes famílies,

Al centre hi ha un Pla de Convivència que pretén desenvolupar maneres de fer que millorin el clima de les relacions entre tots i totes. Una de les accions principals és **el servei de mediació** que està format per alumnes, professorat, personal no docent, i, com no, pares i mares. Us escrivim, per tal d'informar-vos i animar-vos a que també ens ajudeu a reforçar aquesta línia d'actuació.

### Què és la mediació?

Es tracta d'una forma de resoldre els conflictes entre dues o més persones, amb l'ajut dels mediadors. Els mediadors no són jutges ni àrbitres, no imposen solucions ni opinen sobre qui diu la veritat, el que cerquen es satisfer les necessitats de les persones en conflicte, regulant el procés de comunicació.

La mediació només és possible des d'una perspectiva constructiva del conflicte i centrada en les persones. Tot això a partir de la col·laboració (voluntària) de totes les parts implicades, definint el problema que s'ha de resoldre i delegant en les parts la responsabilitat de fer-ho. Cerca que cada part revisi les seves conductes i les conseqüències d'aquestes: es defineix el problema en termes objectius i evitant criticar o atribuir culpes. Se cerquen solucions consensuades, fent propostes per millorar la situació i la relació i per reparar el dany. Es tenen en compte, sobretot, els sentiments i es promou l'empatia entre les parts. S'actua per millorar les conductes en el futur, no per jutjar el passat.

Amb la mediació el que s'aconsegueix és que la sensació de conflictivitat disminueixi, no tant perquè hi hagi menys conflictes, sinó perquè hi ha més recursos per afrontar-los i perquè les persones no se senten desbordades per aquests, ja que tenen uns procediments per resoldre'ls. Normalment, davant l'aparició d'un conflicte ens envaeix el desconcert, la impotència, la sensació de caos, etc. Les persones formades en la resolució de conflictes saben que els nervis, el sentir-se desbordades, no les condueix a res i, al contrari, dirigeixen el seu esforç a posar en marxa recursos i accions que permetin un afrontament positiu del conflicte.

### Què requereix?

Fonamentalment, **habilitats de comunicació**, per facilitar la comunicació, l'aclariment del conflicte, el desfogament i l'empatia, per mitjà de preguntes que afavoreixen l'expressió de les parts i orienten el conflicte en sentit positiu. L'**escolta activa** que consisteix en la manifestació clara de l'interès per l'altre i pel que li passa, mitjançant l'empatia. També que les parts puguin expressar les seves necessitats personals, els seus sentiments i desitjos i així puguin defensar els seus drets sense agredir ni culpabilitzar (que és una de les principals causes de l'escalada de conflictes). Finalment **habilitats per negociar** de tal manera que es pugui arribar a acords reconeixent els interessos de totes dues parts involucrades en el conflicte.

### Què implicarà per a les persones interessades?

Primer de tot, necessitarem d'una formació, que realitzariem conjuntament. Després, en haver-hi algun conflicte, participar en algunes de les mediacions, i millorar la tasca del grup.

Aquest servei volem que segueixi en funcionament al centre, i ens agradaria que tengués continuïtat com a grup, tot i que sabem que les persones aniran canviant els diferents cursos.

A través del vostres fills i filles, del seu tutor o personalment.

✂.....

Sr/Sra. \_\_\_\_\_ pare/mare/tutor de l'alumne/a

\_\_\_\_\_ ha rebut la informació sobre el servei de mediació i el Pla de Convivència.

Signatura:

# SERVEI DE MEDIACIÓ ESCOLAR

Benvolguts tutores i tutors:

Des del curs 2008/2009 en l'IES Pau Casesnoves hi ha un servei de Mediació de conflictes format per alumnat i professorat del centre. Aquest servei pretén ser una eina per millorar la convivència entre els diferents integrants del centre, evitant i solucionant conflictes que sorgeixen principalment entre l'alumnat, però també entre alumnat i professorat. Us volem informar d'aquest servei i demanar-vos ajuda per difondre'l entre l'alumnat de la vostra tutoria. De tota manera, a nivell intern del servei de mediació també hem previst un calendari d'informació per als grups de 1r i 2n d'ESO que us farem arribar en pocs dies. Dins el servei l'alumnat mediador té un paper molt importat i necessitem curs rere curs anar formant nou alumnat mediador, de manera que podeu fer-nos saber si teniu alumnat interessat en formar part d'aquest.

Per acabar, dir-vos que la funció de tutoria té un paper fonamental a l'hora de detectar possibles casos de conflictes o mal entesos entre el vostre alumnat. Teniu a la vostra disposició el model de sol·licitud de mediació a la intranet del centre. Per tot això ens posem a la vostra disposició la comissió de mediació formada per Alexandre Seguí, Montse Cueto i Ester Martínez.

## Què és la mediació?

Es tracta d'una forma de resoldre els conflictes entre dues o més persones, amb l'ajut dels mediadors. Els mediadors no són jutges ni àrbitres, no imposen solucions ni opinen sobre qui diu la veritat, el que cerquen es satisfer les necessitats de les persones en conflicte, regulant el procés de comunicació.

La mediació només és possible des d'una perspectiva constructiva del conflicte i centrada en les persones. Tot això a partir de la col·laboració (voluntària) de totes les parts implicades, definint el problema que s'ha de resoldre i delegant en les parts la responsabilitat de fer-ho. Cerca que cada part revisi les seves conductes i les conseqüències d'aquestes: es defineix el problema en termes objectius i evitant criticar o atribuir culpes. Se cerquen solucions consensuades, fent propostes per millorar la situació i la relació i per reparar el dany. Es tenen en compte, sobretot, els sentiments i es promou l'empatia entre les parts. S'actua per millorar les conductes en el futur, no per jutjar el passat.

Amb la mediació el que s'aconsegueix és que la sensació de conflictivitat disminueixi, no tant perquè hi hagi menys conflictes, sinó perquè hi ha més recursos per afrontar-los i perquè les persones no se senten desbordades per aquests, ja que tenen uns procediments per resoldre'ls. Normalment, davant l'aparició d'un conflicte ens envaeix el desconcert, la impotència, la sensació de caos, etc. Les persones formades en la resolució de conflictes saben que els nervis, el sentir-se desbordades, no les condueix a res i, al contrari, dirigeixen el seu esforç a posar en marxa recursos i accions que permetin un afrontament positiu del conflicte.

## Què requereix?

Fonamentalment, **habilitats de comunicació**, per facilitar la comunicació, l'aclariment del conflicte, el desfogament i l'empatia, per mitjà de preguntes que afavoreixen l'expressió de les parts i orienten el conflicte en sentit positiu. L'**escolta activa** que consisteix en la manifestació clara de l'interès per l'altre i pel que li passa, mitjançant l'empatia. També que les parts puguin expressar les seves necessitats personals, els seus sentiments i desitjos i així puguin defensar els seus drets sense agredir ni culpabilitzar (que és una de les principals causes de l'escalada de conflictes). Finalment **habilitats per negociar** de tal manera que es pugui arribar a acords reconeixent els interessos de totes dues parts involucrades en el conflicte.

## Què implicarà per a les persones interessades?

Primer de tot, necessitarem d'una formació, que realitzariem conjuntament. Després, en haver-hi algun conflicte, participar en algunes de les mediacions, i millorar la tasca del grup.

Aquest servei volem que segueixi en funcionament al centre, i ens agradaria que tengués continuïtat com a grup, tot i que sabem que les persones aniran canviant els diferents cursos.





## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



### ACORD DE CONVIVÈNCIA – SEGUIMENT DE CONDUCTA

-En/Na \_\_\_\_\_ alumne/a del grup \_\_\_\_\_ d'aquest centre, es compromet a:

1 -esforçar-se a complir els objectius següents:

- PUNTUALITAT (P): arribar d'hora a classe i no sortir sense permís.
- COMPORTAMENT ( C): no interrompre el normal desenvolupament de la classe.
- MATERIAL (M) : dur el material de classe.

2 -entregar el full de seguiment de conducta al professor/a després de cada sessió.

-En/Na \_\_\_\_\_ família de l'alumne/a es compromet a:

1-

2-aplicar-li accions reforçadores positives depenent dels resultats obtinguts en el full de seguiment de conducta, com per exemple:

- 10 caselles positives = \_\_\_\_\_
- 20 caselles positives = \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_
- 30 caselles positives = \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_

-En/Na \_\_\_\_\_ tutor/a de l'alumne/a es compromet a:

1-aplicar-li accions reforçadores positives depenent dels resultats obtinguts en el full de seguiment de conducta, com per exemple:

- reconeixement de les millores
- confiar-li activitats que demanin responsabilitat

2-

---

Aquest acord queda constituït mitjançant la signatura d'aquest document i a partir de la data d'avui, dia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, i s'anirà revisant cada \_\_\_\_\_. En cas que no es compleixi se seguirà aplicant el reglament de regim intern del centre.

Signat per la tutor/a

Signat per l'alumne/a

Signat: \_\_\_\_\_

Signat: \_\_\_\_\_

Signat per la família

Signat: \_\_\_\_\_



## IES Pau Casesnoves

Joan Miró, 22 07300 Inca  
Tel. 971 881710-11 Fax 971 881713  
[iespaucasesnoves@educacio.caib.es](mailto:iespaucasesnoves@educacio.caib.es)



**HORARI CONTROL COMPORAMENT**

Alumne:

Data:

	<i>dilluns</i>	<i>dimarts</i>	<i>dimecres</i>	<i>dijous</i>	<i>Divendres</i>
1ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:
2ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:
3ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:
4ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:
5ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:
6ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:
7ª Hora	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:	Assig; Signat:

Objectius: Arribar puntual a classe (P). No molestar (C). Dur el material (M)

OBSERVACIONS:.....



*Conflicte*  
+  
*mediació*  
=  
*SOLUCIÓ*

## Què és el servei de mediació?

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



## Important...

- És voluntari
- Confidencial
- No et jutjaran
- Tothom hi guanya
- Confiança
- Imparcialitat
- No hi perds. **NOMÉS HI GUANYES!**

## Quan és necessari?

ELS SENTIMENTS NO SÓN NI BONS NI DOLENTS...PERÒ CAL EXPRESSAR-LOS POSITIVAMENT

- L'ANGOIXA
- L'ODI
- L'ENVEJA
- LA POR
- L'IRA
- L'ORGULL
- LA TRISTESA
- LA INDIFERÈNCIA

## Com pots accedir-hi?

Pots accedir-hi de diferents maneres:

· [www.iespaucasesnoves.cat](http://www.iespaucasesnoves.cat)

· [mediaciopau@gmail.com](mailto:mediaciopau@gmail.com)

· complimentar una sol·licitud i dipositar-la dins la BÚSTIA.

· SALA DE MEDIACIÓ (passadís professorat)

· posar-te en contacte amb:

- alumnat mediadors/es

- professorat mediadors/es

Alexandre Seguí, Montse Cueto, Ester Martínez i Joan Torelló

- tutors/es

- Equip directiu