

**PROJECTE DE CONVIVÈNCIA I  
MEDIACIÓ ESCOLAR:  
DEL CONFLICTE AL DIÀLEG**

**INS Terres de Ponent**

**Mollerussa, 2011**

# PROJECTE DE CONVIVÈNCIA I MEDIACIÓ ESCOLAR: DEL CONFLICTE AL DIÀLEG

## Capítol 1. Antecedents

Secció 1. Característiques del centre.

Secció 2. Detecció de les necessitats del centre.

Secció 3. Suport amb què compta la iniciativa d'introduir el projecte.

## Capítol 2. Convivència i resolució de conflictes. Qüestions generals.

Secció 1. Mesures de promoció de la convivència.

Secció 2. Mecanismes i fórmules per a la promoció i resolució de conflictes.

## Capítol 3. El projecte de convivència i mediació escolar

Secció 1. Eixos vertebradors.

Secció 2. Els objectius

Secció 3. Principis de la mediació escolar.

Secció 4. Concepte i característiques

Secció 5. Àmbit d'aplicació.

5.1. Conflictes mediables

5.2. Conflictes no mediables

## Capítol 4. Descripció del projecte de mediació escolar

Secció 1. Aspectes a desenvolupar

Secció 2. Integració en el currículum

Secció 3. Col·lectius que hi participen

Secció 4. Temporització

Secció 5. Criteris i indicadors d'avaluació

Secció 6. Altres centres que hi participen

## Capítol 5. Servei de mediació en el centre

Secció 1. Coordinació i dinamització

Secció 2. Equip de mediadors i mediadores

2.1. El rol del mediador

Secció 3. Com sol·licitar una mediació?

Secció 4. Horaris i espais

Secció 5. Procés de mediació

## ANNEX

# Capítol 1. Antecedents

## Secció 1. Característiques del Centre

L'INS Terres de Ponent està situat a la carretera de Torregrossa s/n, concretament a les afores de Mollerussa, la capital del Pla d'Urgell.

Els alumnes provenen en la seva gran majoria de la població de Mollerussa. Una minoria provenen d'altres poblacions properes de la comarca com poden ésser el Palau d'Anglesola i Bell-lloc; aquests alumnes arriben al Centre amb transport escolar.

Aquest centre és acollidor d'una part important dels joves immigrants que venen a la capital del Pla d'Urgell (més d'un 30% del total de l'alumnat del centre ho és) i que estan en edat de ser escolaritzats. En aquests moments s'ha aconseguit un important nivell d'integració de l'alumnat nouvingut, amb pocs conflictes originats per la seva condició, però cal continuar treballant en aquest sentit, perquè és precisament ara quan la xifra d'alumnes de procedència estrangera és tan elevada que s'ha de treballar per a una integració que eviti la creació de grups en funció de la nacionalitat d'origen i el seu aïllament de la resta de l'alumnat. Això ha d'incloure no només un recurs tan important com és l'Aula d'Acollida, que minimitza el temps necessari per a que un alumne nouvingut s'incorpori en condicions adients al seu grup classe, sinó també un seguiment d'aquests alumnes un cop l'han abandonada.

L'alumnat no és conflictiu, en bona part gràcies als grans recursos destinats a la tasca tutorial, que fa que per a cada alumne hi hagi dissenyat un projecte de futur i un seguiment personalitzat. Aquesta acció tutorial es concreta en unes determinades actuacions, com: seguiment continuat amb les famílies, entrevistes individualitzades amb alumnes, plans individualitzats, treball en valors, eixos educatius transversals,...

La principal línia d'actuació pedagògica dissenyada pel centre és la de donar una sortida adequada a les necessitats i característiques personals de cadascun dels alumnes al llarg del seu procés d'ensenyament-aprenentatge i al final del seu pas pel sistema educatiu. Es pretén donar una òptima formació en coneixements acadèmics així com en valors de conducta social.

Aquest principi pedagògic determina dos objectius bàsics en el nostre centre, íntimament lligats amb el programa de mediació i convivència escolar que són:

- Fomentar en l'alumnat els valors propis de l'individu i els principis d'una societat democràtica, és a dir, el respecte a un mateix i als altres, a la diversitat ètnica, cultural, ideològica i religiosa.
- Potenciar la capacitat crítica i l'actitud dialogant com a preparació per a l'exercici responsable de la llibertat.

## Secció 2. Detecció de necessitats al centre

Una de les premisses fonamentals en el moment d'elaborar el nostre pla de convivència i mediació va ser **"aconseguir crear un clima escolar adequat que afavoreixi el bon funcionament del centre i contribueixi a l'èxit acadèmic de l'alumnat"**.

Tenint en compte aquest fet es varen plantejar tota una sèrie d'estratègies per tal de prevenir, ensenyar, reeducar i, en determinats moments, sancionar les conductes que impedièn el bon desenvolupament de la dinàmica del centre, tant des del punt de vista acadèmic com de convivència.

Una de les diferents estratègies que es varen posar en pràctica va ser la posada en funcionament del Programa de mediació en conflictes, el qual permetia afrontar els conflictes com a una oportunitat de construcció i aprenentatge desenvolupant estratègies de gestió positiva dels conflictes.

Ha resultat ser un mètode creatiu perquè ha promogut la recerca de solucions que en la major part dels casos han satisfet les necessitats d'ambdues parts.

L'èxit i la bona acceptació del programa per part de tota la comunitat educativa i la necessitat de donar-li continuïtat, una progressió futura, una estabilitat i una relació directa amb les NOF (Normes d'organització i funcionament) ens ha motivat a formar durant aquest curs a nous alumnes mediadors, que rebran la formació per part de professors ja formats en mediació escolar

## Secció 3. Suport amb què compta la iniciativa d'introduir el projecte al centre

Com a conseqüència de trobar-nos en el tercer any de desenvolupament del programa de mediació escolar, aquest projecte ja és conegut per tota la comunitat escolar i compta amb el seu suport. Aquest projecte va ésser presentat al claustre al setembre del 2010 i aprovat en Consell Escolar a l'octubre de l'esmentat any.

L'èxit i la bona acceptació del programa per part de tota la comunitat educativa i la necessitat de donar-li continuïtat, una progressió futura, una estabilitat i una relació directa amb les NOF (Normes d'organització i funcionament) ens ha motivat a formar durant aquest curs a nous alumnes mediadors, que rebran la formació per part de dos professors ja formats en mediació escolar

## Capítol 2. Convivència i resolució de conflictes. Qüestions generals.

### Secció 1. Mesures de promoció de la convivència

Les regles de convivència als centres educatius s'han de basar genèricament en els principis democràtics i específicament en els principis i normes que es deriven de la Llei d'Educació de Catalunya. Segons aquesta Llei, la carta de compromís educatiu, que és el referent per al foment de la convivència, vincula individualment i col·lectivament els membres de la comunitat educativa del centre.

Tots els membres de la comunitat escolar tenen dret a una bona convivència i, alhora, el deure de facilitar-la.

El dret i el deure de convivència es basa en els següents principis generals (Decret 102/2010 d'Autonomia dels centres).

1. L'aprenentatge de la convivència és un element fonamental del procés educatiu i així s'expressa en el projecte educatiu de centre.
2. Tots els membres de la comunitat escolar tenen dret a convida en un bon clima escolar i el deure de facilitar-lo amb llur actitud i conducta en tot moment i en tots els àmbits de l'activitat del centre.
3. Correspon a la direcció i al professorat del centre, en exercici de l'autoritat que tenen conferida, i sens perjudici de les competències del consell escolar en aquesta matèria, el control i l'aplicació de les normes de convivència. En aquesta funció, hi ha de participar la resta de membres de la comunitat educativa del centre. La direcció del centre ha de garantir la informació suficient i crear les condicions necessàries perquè aquesta participació es pugui fer efectiva.
4. El centre ha d'establir mesures de promoció de la convivència, i en particular mecanismes de mediació per a la resolució pacífica dels conflictes i fórmules per mitjà de les quals les famílies es comprometin a cooperar de manera efectiva en l'orientació, l'estímul i, quan calgui, l'esmena de l'actitud i la conducta dels alumnes en el centre educatiu.

En el centre es treballarà la prevenció com a eina de millora de la convivència. És a dir, es tracta de no limitar-se a resoldre els conflictes que van sorgint amb les persones directament implicades sinó en aplicar mesures preventives. Aquesta resposta preventiva proposa desenvolupar, d'una manera intencional i sistemàtica, pràctiques i hàbits de convivència pacífica en el centre.

### Secció 2. Mecanismes i fórmules per a la promoció i resolució de conflictes.

En aquestes normes es concreten els mecanismes que el Departament i el centre estableixen a l'hora de resoldre els conflictes que es produeixen tant a l'aula com al centre o a l'entorn, i de crear un clima de treball i convivència adequat. Entre

aquests mecanismes es considera el de la mediació, sense perjudici de les altres iniciatives de foment de la convivència i de la resolució pacífica dels conflictes.

Principis generals per a la promoció de la convivència, segons el Decret 102/2010 de 3 d'agost, d'autonomia de centres.

1. La carta de compromís educatiu, que és el referent per al foment de la convivència, vincula individualment i col·lectivament els membres de la comunitat educativa del centre.

2. La resolució de conflictes, que s'ha de situar en el marc de l'acció educativa, té per finalitat contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu dels alumnes.

3. Els procediments de resolució dels conflictes de convivència s'han d'ajustar als principis i criteris següents:

a) Han de vetllar per la protecció dels drets dels afectats i han d'assegurar el compliment dels deures dels afectats.

b) Han de garantir la continuïtat de les activitats del centre, amb la mínima pertorbació per a l'alumnat i el professorat.

c) Han d'emprar mecanismes de mediació sempre que sigui pertinent.

4. Les mesures correctores i sancionadores aplicades han de guardar proporció amb els fets i han de tenir un valor afegit de caràcter educatiu.

5. Les mesures correctores i sancionadores han d'incloure, sempre que sigui possible, activitats d'utilitat social per al centre educatiu.

6. Correspon al Departament, en l'àmbit dels centres públics, i als titulars dels centres, en l'àmbit dels centres privats, l'adopció de mesures i iniciatives per a fomentar la convivència en els centres i la resolució pacífica dels conflictes.

Els principis d'actuació i les intervencions que el centre desenvolupa per tal de capacitar tot l'alumnat i la resta de la comunitat educativa per a la millora de la convivència i la resolució pacífica dels conflictes són:

a) Establir un conjunt d'hàbits de funcionament organitzatiu que fomentin el diàleg entre les persones i consolidin canals formals que permetin la resolució pacífica dels conflictes. Es treballarà de forma específica en l'alternativa de Convivència escolar i de Mediació escolar.

b) Resoldre els conflictes de forma pacífica mitjançant la mediació. Es forma l'alumnat en l'alternativa de Mediació escolar.

- c) Facilitar la integració, social i escolar, dels estudiants constitueix un objectiu bàsic en un context de gran diversitat com el nostre. Algunes pràctiques característiques d'aquest enfocament són l'aprenentatge cooperatiu i col·laboratiu entre l'alumnat, el treball de l'autoestima, i la intervenció amb les famílies, entre altres. Aquest objectiu es treballa de forma interdisciplinària des de les diferents àrees.
- d) Formar el professorat en convivència mitjançant els Programes de formació en convivència escolar.
- e) Educar en valors l'alumnat partint d'exemples i situacions quotidianes de l'aula, del centre o de l'entorn proper. L'educació en valors es treballarà potenciant la participació. La participació és el camí per afavorir la convivència i avançar en els processos d'aprenentatge col·lectiu. Aprendre a participar, tant en la construcció dels coneixements a l'aula com en la vida del centre i de l'entorn, desenvolupa les competències personals i les de caràcter social i ciutadanes. Aquest eix vertebrador es treballa de forma general des de les diferents àrees i de forma més específica des de les matèries de Educació Ètico-cívica i Educació per la Ciutadania.
- f) Treballar l'educació inclusiva que és la que ofereix a tots els joves altes expectatives d'èxit educatiu, independentment de les seves característiques, necessitats o discapacitats és un dels principis d'actuació per la millora de la convivència.
- g) Facilitar i, alhora, promoure el desenvolupament de capacitats de relació interpersonal i el desenvolupament d'habilitats comunicatives i socials és un dels eixos vertebradors per a promoure la convivència. Aquestes competències, social i comunicativa, es treballaran a nivell global de centre

## Capítol 3. El Projecte de convivència i mediació escolar

### Secció 1. Eixos vertebradors

El nostre projecte és ambiciós i voldríem donar a conèixer molts dels aspectes que una bona cultura per la convivència requereix. Ens agradaria aprofundir en els següents eixos:

1. Fomentar la **coeducació** i transmetre la necessitat de potenciar la cooperació i la interdependència trametent valors com la igualtat, la diversitat, la justícia social, la solidaritat, etc. Crear un ambient on les normes, les dinàmiques, les relacions i les actituds es recolzin en la resolució de conflictes i la reconciliació potenciant el compromís actiu en les relacions humanes de tots els membres de la comunitat educativa

2. Un altre objectiu és la **prevenció**, la creació d'un clima i ambient de treball, un "caliu" que ajudi al creixement personal dels alumnes, que els doni un bon aprenentatge per a la vida i puguin arribar a ser éssers autònoms, emocionalment intel·ligents, veritables protagonistes de les seves decisions i plenament responsables de les conseqüències que se'n derivin. Un clima on les diferències, les discrepàncies i, fins i tot, les injustícies es puguin viure i reelaborar amb assertivitat i empatia.

Associats a aquests eixos vertebradors, caldria assenyalar altres complementaris d'estimulació i desenvolupament de l'**empatia** i d'**orientació** i **suport emocional**, igualment preventius, per evitar situacions que algun alumne, per aïllament, per timidesa o per algun malentès pugui caure en un conflicte.

3. **Aconseguir una formació integradora**. Hem d'ensenyar als nois i noies a viure junts i a resoldre els conflictes que sorgeixin de la convivència del dia a dia. A més de l'aprenentatge acadèmic els hi hem d'oferir la possibilitat d'aprendre de les interrelacions, dels intercanvis, de les diferències entre iguals participant de forma més activa i conscient del seu procés de socialització. És una necessitat per tant dotar-los d'estratègies per la solució pacífica dels conflictes, per l'expressió positiva de les emocions, de tècniques per l'autoregulació i l'autocontrol. per l'aclariment dels seus valors i els de l'entorn i de la interiorització d'una cultura del diàleg.

4. Dinamitzar i consolidar un **Equip** i un **Servei de Mediació** al centre. Volem que s'instauri en el nostre institut un equip i un servei de mediació en el qual participin alumnes i professors. Un cop rebuda la formació per part del Departament d'Educació, ens trobem amb la necessitat de formar a nous alumnes i companys perquè vagin renovant-se de manera natural els components de l'equip de Mediació. Per tant, necessitarem també, alumnes i professors formadors per garantir la continuïtat del servei; un equip formador no només en mediació sinó també en tots els altres aspectes que volem desenvolupar i que especifiquem més endavant.

Ens agradaria, en definitiva, que una part important de l'alumnat pugui tenir accés a la formació en Mediació. Potser ara no participin activament en el centre però aquesta formació pot ser la llavor i l'incentiu per aplicar-ho en un futur en altres àmbits com el personal i el professional i contribuir a generalitzar una cultura del diàleg.

## Secció 2. Objectius

D'acord amb els eixos vertebradors que s'han esmentat en l'apartat anterior, els objectius específics que es pretenen assolir amb el projecte, són:

a) Educar la convivència en el nostre centre potenciant el diàleg, la cooperació i la responsabilitat



- b) Enfortir i reparar les relacions entre les persones de la comunitat educativa que conviuen quotidianament, contribuint a evitar enfrontaments inútils.
- c) Afavorir la construcció d'actituds i valors de manera efectiva i pràctica.
- d) Cercar estratègies de prevenció i resolució de situacions de conflicte.

Per la consecució d'aquests objectius, seria necessari que es complíssin els següents aspectes:

- Establiment d'una relació amb entitats mediadores no escolars del nostre entorn com a mitjà d'enriquiment i aprenentatge.
- Integració en el currículum de la mediació escolar per poder aprofundir en el reball i en la participació de l'alumnat.
- Jornades d'intercanvi d'experiències amb altres centre mediadors.
- Disseny d'una pàgina web i d'un blog sobre la mediació en el nostre centre que serveixi com eina de divulgació dins del centre i fora d'ell.

### Secció 3. Principis de la mediació escolar

L'educació per a la convivència i el respecte en el nostre centre és un dels principals objectius de la nostra tasca educativa. La convivència en un centre educatiu comporta necessàriament un seguit de situacions, de divergències d'interessos i, fins i tot, d'enfrontaments que poden ser considerats com a conflictius. El conflicte és una realitat més dins la convivència i la realitat quotidiana en un centre educatiu. Si el conflicte es resol adequadament, s'arribarà a noves etapes de creixement i de millora de les relacions humanes. Així, regularem la convivència en el nostre centre fonamentant-nos en la mediació com a eina essencial. Optem per introduir la mediació en el nostre institut, tenint en compte que la mediació, té per objectiu promoure la creació, manteniment i restabliment d'un clima de centre pacífic, saludable i acollidor, on les persones se sentin acceptades, segures i motivades per a l'aprenentatge. També volem evitar que els conflictes degenerin en amenaces, agressions, exclusió o en altres formes de violència.

### Secció 4. Concepte i característiques de la mediació

Entenem el procés de mediació com a estratègia preventiva en la gestió de conflictes entre membres de la comunitat escolar, que no estan necessàriament tipificats com a conductes greument perjudicials per la convivència en el centre. Podem entendre la mediació com una manera diferent de fer front als conflictes, com una oportunitat de construir i aprendre desenvolupant estratègies de gestió positiva, creativa i pacífica, potenciant la responsabilitat i el respecte.

La mediació consisteix en un procés de gestió de conflictes que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, sigui a iniciativa de les

parts implicades en el conflicte, sigui a indicació d'una altra persona, que té com a objectiu ajudar-les a obtenir, per elles mateixes, un acord satisfactori.

Així la mediació escolar es caracteritza per:

- a) Tenir per objectiu educar la convivència.
- b) Suposar una aportació a la cultura del diàleg, el consens i la pau.
- c) Ajudar a crear idea de grup.
- d) Aprendre a escoltar, a reflexionar i a implicar-se en la millora del propi entorn.
- e) Desenvolupar habilitats per fer front per si mateixos als conflictes que, de manera natural, viuran al llarg de la seva vida.

## Secció 5. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació de la mediació escolar, com a procés educatiu de gestió de conflictes, es basarà en els principis recollits en l'article 37.1 de la Llei d'Educació de Catalunya (Llei 12/2009, de 10 de juliol) i en l'article 24 del Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre els drets i els deures, i l'àmbit d'aplicació serà regulat en l'article 25 de l'esmentat decret.

El procés de mediació pot utilitzar-se com a estratègia preventiva en la gestió de conflictes entre membres de la comunitat escolar, encara que no estiguin tipificats com a conductes contràries o greument perjudicials per a la convivència en el centre.

Es pot oferir la mediació en la resolució de conflictes generats per conductes de l'alumnat contràries a les normes de convivència o greument perjudicials per a la convivència del centre, llevat que es doni alguna de les circumstàncies següents:

- a) Que la conducta sigui una de les descrites en l'apartat b) o c) de l'article 37.1, i s'hagi emprat greu violència o intimidació, o la descrita en l'apartat h) del mateix article de la Llei d'educació.
- b) Que ja s'hagi utilitzat el procés de mediació en la gestió de dos conflictes amb el mateix alumne o alumna, durant el mateix curs escolar, qualsevol que hagi estat el resultat d'aquests processos.

Es pot oferir la mediació com a estratègia de reparació o de reconciliació, un cop aplicada una mesura correctora o una sanció, per tal de restablir la confiança entre les persones i proporcionar nous elements de resposta en situacions semblants que es puguin produir.

## Conflictes mediables

La mediació pot ser utilitzada per qualsevol membre de la comunitat escolar: alumnat, professorat i personal d'administració i serveis, encara que la majoria de conflictes que van a mediació són entre alumnes.

Així els conflictes que poden ser objecte de mediació són aquells que no suposen una transgressió greu de les normes de convivència del centre, com són les conductes contràries a les normes de convivència descrites en l'article 37.1 de la Llei d'educació.

La tipologia dels conflictes que podem mediar, són:

- a) Disputes entre alumnes: insults, amenaces, difondre rumors, males relacions, malentesos, ...
- b) Casos d'agressions lleus motivades per malentesos.
- c) Amistats que s'han deteriorat.

D'altra banda, si n'és el cas, malgrat que un conflicte entre alumnes sigui objecte d'una mediació, la direcció del centre pot aplicar una determinada mesura correctora i/o reparadora.

### Conflictes no mediables

Segons l'article 37.1 de la Llei d'Educació de Catalunya (Llei 12/2009, de 10 de juliol), es consideren faltes greument perjudicials per a la convivència en el centre no susceptibles de mediació, les conductes següents:

- a) Les injúries, ofenses, agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa, el deteriorament intencionat de llurs pertinences i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.
- b) L'alteració injustificada i greu del desenvolupament normal de les activitats del centre, el deteriorament greu de les dependències o els equipaments del centre, la falsificació o la sostracció de documents i materials acadèmics i la suplantació de personalitat en actes de la vida escolar.
- c) Els actes o la possessió de mitjans o substàncies que puguin ésser perjudicials per a la salut, i la incitació a aquests actes.

Els actes o les conductes a què s'ha fet referència i que impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats s'han de considerar especialment greus i no seran susceptibles de tractar-se en mediació.

En el cas de no aplicar-se la mediació, s'aplicaran les Normes d'Organització i Funcionament de Centre (NOF), parlant amb les dues parts en conflicte.

## Capítol 4. Descripció del projecte de mediació escolar

### Secció 1. Aspectes a desenvolupar

Els punts a treballar i com es desenvoluparan seran:

#### **a) La divulgació del servei de mediació en la comunitat educativa:**

Com material de suport utilitzarem un triptic que caldrà actualitzar. Caldrà dissenyar i elaborar uns cartells per penjar a totes les classes i als passadissos del centre. També s'elaborarà una presentació per donar a conèixer el programa a les tutories. La part restant i no per això menys important serà la divulgació verbal en la reunió de principi de curs amb pares, en el claustre de professors i en el consell escolar. També directament als alumnes a través de les tutories.

#### **b) En la integració en el currículum:**

S'està treballant elaborant un programa de tutories que doni peu a la prevenció de conflictes i alhora aprofundeixi en un problema bàsic observat en el centre: *maltractament entre alumnes* (fer córrer rumors, excloure del grup, amenaçar...) que sovint gaudeixen de cert grau de permissivitat o aprovació per part del grup i/o dels adults.

Una bona manera d'aproximarse al tema és realitzar activitats com crear històries, fer roleplays, representar situacions, etc. que ajudin als alumnes a prendre consciència de les conductes i dels efectes negatius que poden tenir per a tots els implicats i de la necessitat d'actuar positivament.

Algunes d'aquests materials especials que s'utilitzarien són:

► **Una obra de teatre fòrum mediació** que respresentarà una situació típica de conflicte a l'institut. Posteriorment, es durà a terme un replanteig per analitzar les actuacions dels diferents personatges i es tornarà a representar l'obra.

► **Representació de diferents rolsplays.** Els alumnes mediadors duran a terme la representació d'algunes de les situacions típiques de conflicte a l'institut.

► **El video Bully Dance Bully Dance**, un curt de dibuixos (10') produït per ICEF i National Film Board of Canada. Identifica les conductes de maltractament i el procés de victimització. No hi ha paraules i el missatge arriba a l'espectador de manera clara i contundent. L'objectiu és estimular la discussió en el grup classe.

► **Un blog i/o Webquest** elaborat pels alumnes mediadors. Proposta de treball guiada amb l'objectiu que els alumnes explorin el fenomen, reconeixin les situacions de conflicte i elaborin propostes d'intervenció adequades al seu centre.

► **Elaboració de material divulgatiu per a l'alumnat de secundària.**

Els alumnes que cursen les alternatives de mediació i convivència escolar elaboraran diferents materials divulgatius, com seran una petita guia on s'explicarà com s'ha d'actuar davant una situació de conflicte. El títol d'aquesta guia serà: **"I tu, què hi pots fer?"**, i diferents cartells informatius per donar a conèixer les possibilitats que ofereix aquest servei.

► **Relació amb entitats mediadores no escolars.** S'organitzaran algunes trobades de convivència i intercanvi per conèixer com actúen els mediadors en altres camps que no siguin l'educatiu.

## Secció 2. Integració en el currículum

Voldríem treballar en algun moment o altre del currículum dels alumnes tots els aspectes anteriors, bé sigui mitjançant matèries alternatives amb contingut específic, com de manera més general en les hores de Tutoria dels grups. Comentar que els eixos vertebradors que s'han esmentat es treballaran de forma transversal des de les diferents àrees i, de forma més específica, des de les matèries de Educació Ètico-cívica i Educació per la Ciutadania.

En les matèries alternatives de Convivència escolar impartida a segon d'ESO i, en la matèria alternativa de La Mediació: eina de resolució de conflictes impartida a tercer d'ESO es treballaran de forma específica els objectius esmentats. La primera s'impartirà a raó de dues hores setmanals i aniran canviant els alumnes trimestralment i, la segona, s'impartirà amb els alumnes mediadors a raó d'una hora setmanal.

També s'incorporaran les activitats que es contemplin dins del Projecte d'Acció Tutorial amb la finalitat de treballar i assolir aquests objectius. A més, també s'inclouran les activitats formatives programades per l'equip de Coordinació Pedagògica.

## Secció 3. Col·lectius que hi participen

Com ja hem comentat anteriorment, ens agradaria que participessin directa o indirectament el major nombre de membres de la nostra comunitat educativa i potser la responsabilitat en part és nostra de saber engrescar i il·lusionar a tothom en aquest projecte. Voldríem aconseguir que els col·lectius participants treballessin junts, formant equips de professors, d'alumnes i fins i tot de pares, mares i personal no docent que ens ajudin en la formació i aplicació del Programa.

L'alumnat comença a intervenir directa als dos primers cursos de l'ESO amb les diferents activitats de sensibilització que es duran a terme. Hi participa més directament l'alumnat de 2n i de 3r d'ESO amb la intenció que un grup formi part de l'Equip de Mediació. A més, altres alumnes seran dinamitzadors del projecte en el centre intervenint també en activitats formatives.

## Secció 4. Temporització

L'aplicació es farà de forma gradual i progressiva incorporant any rere any les implementacions del Projecte.

En general, durant el **primer any** (curs 2009-10) voldríem anar cimentant les bases sobre les que es sustentará el programa; una d'aquestes bases és trobar un equip humà d'alumnes i professors que recolzi de manera incondicional l'execució i l'aplicació del programa. Un altre pilar consistiria en sensibilitzar tant a alumnes, com a professors i a pares de la importància del projecte per la convivència present i futura del centre. Durant aquest primer any s'hauria d'anar consolidant el funcionament de l'Equip i del Servei de Mediació. Durant aquest curs uns professors i membres de l'equip directiu van participar en un programa de formació en mediació comunitària impartida pel Departament de Justícia. La nostra motivació era aprendre les directrius bàsiques per implantar el servei de mediació escolar en el nostre centre i com a conseqüència aprofitar aquesta eina per assolir els objectius esmentats anteriorment. També es va iniciar la formació en mediació dels alumnes en l'alternativa de mediació escolar impartida a 3r d'ESO.

Al cap de no massa temps es va començar a tractar les primeres mediacions, la veritat que amb molt d'èxit. Aquestes sempre van dur-se a terme amb la presència dels professors formats en mediació.

Durant el **segon any**, es va donar continuïtat a la línia anterior i es dur a terme de forma molt específica la difusió del servei de mediació. Aquest es va donar a conèixer mitjançant un tríptic informatiu i una presentació multimèdia que es va passar i treballar des de les diferents tutories. Es va començar a impartir l'alternativa de Convivència escolar a 2n d'ESO i es van realitzar les activitats complementàries en el currículum de les assignatures.

En aquest **tercer any** continuarem amb les activitats iniciades els anys anteriors i s'incorporan el treball de difusió i recerca dels alumnes més grans. També està previst ampliar la formació del personal que entra en el servei. D'acord amb això, es durà a terme un curs de formació específica en centre dirigit a tota la comunitat educativa. A més, durant aquest any començarem a valorar el desenvolupament de l'experiència i a fer un treball de reflexió i autocrítica sobre l'execució del programa.

## Secció 5. Criteris i indicadors d'avaluació

No és fàcil trobar criteris sobre la millora de la convivència d'un centre a part dels indicadors que fan referència a la reducció d'amonestacions i expedients disciplinaris i a la percepció sensible d'una millora de l'ambient.

Hauríem d'intentar copsar sobretot la percepció de l'alumnat i del professorat sobre si s'ha anat aconseguint el clima de diàleg i de convivència pacífica desitjat, un dels objectius primordials del programa.

L'avaluació es realitzarà tenint en compte que bàsicament es compleixin els objectius proposats però de forma més concreta s'avaluaran els següents indicadors.

- Avaluació qualitativa:

- 1.- La mediació és un servei conegut per tots els alumnes del centre i que l'utilitzin voluntàriament quan se'ls aparegui un conflicte.
- 2.- Existeixi un equip de mediadors amb alumnes de tots els nivells i un grup de pares, professors i membres del PAS que animin a participar en el servei quan observin l'aparició d'algun conflicte.
- 3.- Les mediacions es duguin a terme correctament
- 4.- La implantació en el currículum sigui profitosa per als alumnes.
- 5.- Es duguin a terme activitats d'informació dirigides a tota la comunitat educativa per conèixer com funciona la mediació escolar.
- 6.- La mediació sigui una eina d'enllaç amb altres centres educatius per intercanviar experiències.
- 7.- S'ha fet difusió a tutories mitjançant un triptic i una presentació multimèdia.

Avaluació quantitativa:

- 1.- Avaluar si s'ha reduït el nombre d'expedients disciplinaris.
- 2.- Quantificar el nombre de mediacions que s'han dut a terme durant aquests cursos.
- 2.- Avaluar les mediacions que s'han dut a terme amb èxit i el seguiment posterior d'aquestes.
- 3.- Quantificar el nombre d'alumnes, professor i PAS que han intervingut en el procés.
- 4.- En definitiva, quantificar si s'ha reduït el nombre de conflictes i si aquest fet s'ha reflectit en una millora de la convivència.

## Secció 8. Altres centres implicats en el projecte

Està previst que els nostres alumnes assisteixin a les Jornades d'Intercanvi d'Experiències en Mediació organitzades pel Centre de Recursos per a tota la comunitat educativa. També està previst que els professors més implicats en el servei de mediació participin en la Jornada de Convivència organitzada pel Departament d'Educació.

El nostre projecte de convivència i mediació escolar està emmarcat dins del projecte que duen a terme l'Equip de prevenció i mediació comunitària de l'Ajuntament de Mollerussa. Aquesta tasca la realitzen els educadors de carrer.

La nostra implicació dins d'aquest projecte es porta a terme a diferents nivells:

- De forma preventiva, alguns alumnes amb conductes de risc, poden ser derivats al Programa d'Intervenció amb família que té aquest equip. Aquesta derivació sempre es realitza amb el vist-i-plau de l'EAP.

- Alguns conflictes que intervenen alumnes del centre però que tenen lloc fora d'aquest, es deriven al programa de Mediació Comunitària de l'esmentat equip.
- Amb la finalitat de reparar o reconduir determinades conductes molt greus que han tingut que ser sancionades, els alumnes i els seus pares i/o tutors legals són derivats a l'esmentat equip de prevenció. Després de fer la intervenció es fa un intercanvi d'informació amb la direcció del Centre.
- Alguns alumnes del centre també participen en l'Espai Jove on es fomenta un clima de bona convivència i diàleg.

També està previst que el nostre Equip de Mediació a mesura que es vagi consolidant participi en el Consell Escolar per explicar les seves experiències, doncs creiem que s'ha d'estendre per tot arreu la cultura de la pau i del diàleg. Per això considerariem molt interessant la possibilitat que els nostres alumnes mediadors féssim exposicions de la seva tasca a les seves escoles d'origen davant dels alumnes de 5è i 6è de primària.

## Capítol 5. Servei de mediació del Centre

### Secció 1. Coordinació i dinamització

La coordinació i dinamització del servei de mediació escolar serà realitzada per la coordinadora de mediació, juntament amb la direcció del centre, concretament la cap d'estudis.

### Secció 2. Equip de mediadors i mediadores

L'alumnat es formarà en l'alternativa de Mediació escolar impartida a 3r d'ESO. S'ocuparà de la mediació l'alumnat format a partir del curs 2009-10. A aquest s'hi anirà incorporant el que es vagi formant al llarg dels següents anys a fi de poder cobrir les vacants que es vagin produint. Actualment el centre compta aproximadament amb 17 mediadors distribuïts en els diversos cursos de l'ESO (15) i també del batxillerat (2). El nombre de mediacions aproximat en un curs escolar sol ser d'entre 15 i 20.



## Rol del mediador

Els rols i les funcions bàsiques d'un mediador són les següents:

- En els centres on existeix un servei de mediació les persones que es troben en una situació conflictiva poden optar per demanar la intervenció del mediador.
- El mediador reuneix les persones en conflicte i els explica que treballaran per canviar la situació. La participació és sempre voluntària i allò que es diu és confidencial.
- El mediador no jutja, ni dóna consells, ni pren decisions: no té poder.
- Hi ha tres normes: parlar sense interrompre, evitar les desqualificacions i cooperar en la recerca d'una via de sortida.
- Els protagonistes del conflicte decideixen per ells mateixos allò que més els satisfà, el poder de decisió és a les seves mans.
- Un cop comença la trobada, el mediador escolta a cada persona per separat i mira de posar-se en el seu lloc per tal d'entendre com veu la situació, com la fa sentir i què li suposa.
- A continuació treballa per elaborar una definició conjunta del conflicte que reculli les preocupacions de cada part.
- Després convida a formular el màxim d'idees creatives i suggeriments per canviar la situació. Els protagonistes del conflicte n'escolliran les dues o tres més interessants i les exploraran, cooperant en la busca d'una via satisfactòria pels dos.
- Finalment, es pren una decisió de comú acord, el futur compliment de la qual depèn de que, durant la trobada, s'hagin transformat les actituds negatives d'una persona envers l'altra en reconeixement i revalorització mútues.
- És usual i recomanable el treball en comediació (2 mediadors), això permet que quan el conflicte és entre dos alumnes els mediadors siguin, també, alumnes; en canvi, entre docent i alumne els mediadors serien un/a docent i un/a alumne.

En definitiva: **«El mediador no jutja, no castiga, no té poder »**

### Secció 3. Com sol·licitar una mediació?

Sempre que hi ha un conflicte és el tutor o els alumnes afectats directament qui demanen una mediació a la coordinadora del servei o a la cap d'estudis. Són aquestes qui s'encarreguen de parlar amb la part implicada i concretar el dia de la trobada amb els alumnes i amb els mediadors. El dia de la trobada hi assisteix una professora com a observadora del procés.

El procés a seguir es detalla a continuació:

### Com sol·licitar una mediació?

1.- *On demanar una sol·licitud de mediació?*

A la coordinadora de mediació o a la cap d'estudis.

2.- *A qui entregar la sol·licitud de mediació?*

A la bústia de mediació o a una de les persones indicades anteriorment

3.- *Qui m'informarà de quan i on s'ha de fer la mediació?*

La coordinadora de mediació o la cap d'estudis.

4.- *En cas de dubte a on em puc dirigir?*

Al teu tutor/a, a qualsevol membre de la direcció del Centre o a la coordinadora de mediació.

### Secció 3. Horaris i espais

Les mediacions es faran durant els esbarjos o bé durant els períodes que els mediadors tenguin tutoria.

L'espai per fer les mediacions serà la sala de visites.

### Secció 4. Procés de mediació

Un cop, les dues parts implicades en el conflicte a mediar han fet la demanda del servei mitjançant el full de sol·licitud que s'adjunta a l'annex, es realitza el procés de mediació. Aquest es duu a terme mitjançant el protocol que s'adjunta a continuació.

Després de realitzar-se la mediació es formalitza aquesta, en el document de mediació escolar (veure annex). Posteriorment i, després d'uns quinze dies se'n farà la revisió dels acords presos.

### **ENTRADA: convidar i explicar**

---

- ✓ Convidar a mediar el conflicte
- ✓ Explicar què és i com funciona la mediació

M

### **INICI: benvinguda i normes**

---

- ✓ Donar la benvinguda a les persones i presentar-se com a mediador/a
- ✓ Explicar que els mediadors/es no prenen partit, no jutgen, ni aconsellen
- ✓ Explicar les normes bàsiques:
  1. Parlar i escoltar per torns
  2. Parlar sense ofendre
  3. Cooperar per canviar la situació
- ✓ Preguntar a cada persona: "Estàs d'acord amb aquestes normes?"

E

### **EXPLORACIÓ DEL CONFLICTE: el passat**

---

- ✓ Dir: "Si us plau, explica'ns què ha passat i com t'has sentit"
- ✓ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular
- ✓ Preguntar: "Vols afegir-hi res més?"

D

### **DEFINICIÓ D'INTERESSOS: el present**

---

- ✓ Centrar-se en els interessos.
- ✓ Preguntar: "Què vols? Per què?"
- ✓ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular
- ✓ Preguntar: "Què passaria si no hi ha acord? Què pensaries si et trobessis en el lloc de l'altra persona?"
- ✓ Dir: "Els teus interessos són ... correcte?"

I

### **CREACIÓ D'ALTERNATIVES: el futur**

---

- ✓ Crear opcions
- ✓ Explicar el funcionament de la "pluja d'idees" :
  1. Dir qualsevol idea que se t'ocorri
  2. No jutjar ni discutir idees
  3. Aportar el major nombre d'idees possible
  4. Intentar pensar en idees originals

A

- ✓ Dir: "Si us plau, penseu en idees que us podrien convenir als dos. Alguna idea més?"
- ✓ Reduir, seleccionar les opcions més interessants o mirar-ne de combinar-les
- ✓ Avaluar les opcions.
- ✓ Preguntar: "És justa aquesta opció? Podríeu complir-la? Creieu que funcionarà?"

C

I

### **FINALITZACIÓ: pactes i compromisos**

---

- ✓ Demanar a les persones que facin un pla d'acció: Qui farà què, quan, on i com?
- ✓ Demanar a cadascú que resumeixi el pla
- ✓ Preguntar: "Està el problema arreglat?"
- ✓ Fer una encaixada de mans amb cada persona
- ✓ Preguntar: "Voleu fer-vos una encaixada?"

O

### **SORTIDA: resultats i modificacions**

---

- ✓ Avaluar els resultats
- ✓ Modificar els acords, si cal.

## **ANNEX**

### ***PLA DE TREBALL***

#### **Primer curs escolar:**

- Implantació en el currículum de les noves assignatures referents a la mediació.
- Treball de divulgació del servei en tots els nivells del nostre centre proposats anteriorment.
- Xerrada per captar nous mediadors i mantenir animats els ja existents duta a terme per una persona experta en mediació escolar.
- Presa de contacte amb les entitats mediadores no escolars.

#### **Segon curs escolar:**

- Aprovació i presentació al Claustre de professors.
- Aprovació i presentació al Consell escolar.
- Concreció de les xerrades que es duran a terme per les entitats mediadores no escolars.
- Dotació en llibres, vídeos, dvd's, cd's referents al programa de convivència i mediació.
- Treball en les tutories i en el currículum específic d'aquest nou material.
- Disseny de la pàgina web així com del material de suport i de divulgació de la nostra tasca

#### **Tercer curs escolar:**

- Treball de divulgació del servei dins el nostre centre (cal tenir present que cada curs hi haurà alumnat nou a qui informar...)
- Impartició d'altres xerrades d'entitats mediadores no escolars.
- Divulgació de la nostra tasca de convivència i de mediació escolar a altres centres educatius tot fent ús de les TIC.

La resta de documentació es pot trobar al blog de mediació:  
<http://www.mediacio.terresdeponent.com/>