

# **àmbits**

de psicopedagogia

## **NOVES EINES PER A NOVES NECESSITATS**

### **La mediació: un pas endavant en la democratització escolar**

**Gemma Pérez i Clemente**  
**Pilar Sanlorien Sánchez**

El present article està fonamentat en la pràctica de l'assessorament psicopedagògic i des de la perspectiva d'un EAP (Equip d'Assessorament i Orientació Psicopedagògica), és a dir, des d'un posicionament de rol extern al centre.

Aquest rol ens permet, sempre que la institució en tingui la necessitat i sol·liciti l'assessorament, anar introduint elements de canvi que promulguin la millora de la pràctica i, en la mesura del possible, la innovació educativa.

El que segueix a continuació és una reflexió que realitzem a partir de la introducció de la mediació com una forma de resoldre conflictes en el funcionament d'un centre: Quins implícits pressuposa. I quins objectius es persegueixen a nivell de la formació individual de l'alumnat i per al funcionament de la institució escolar.

Les noves necessitats dels infants i del joves tenen a veure amb una organització social que encara no ha trobat la forma de resoldre la formació dels seus nous membres dins de la roda social. La societat, la cultura i els valors han canviat i ens cal que trobem noves eines per a noves necessitats.

Els diferents canvis socials que s'han anat produint afecten la definició de família, del rol de pares, del concepte d'autoritat. Això ha generat que moltes famílies es replantegin la realització de les funcions bàsiques que la societat els ha encomanat tradicionalment. Quan parlem de funcions bàsiques ens referim a les de tenir cura i formar els nous membres de la societat.

No vol dir que algunes d'aquestes obligacions que ha deixat de realitzar la família les hagi d'assumir en la seva totalitat la institució escolar com a únic element socialitzador. Si es delega aquesta responsabilitat de forma exclusiva a l'escola, aquesta es col·loca en una situació de fracàs, ja que és un objectiu impossible d'assumir per a ella sola, però com a part que és de la societat, sí que pot assumir, i de fet ho fa, la part que li correspon en la formació global dels subjectes.

Aquesta formació global hauria d'estar sincronitzada al màxim amb els canvis que es van produint en el nostre entorn. Això, però, no hauria de voler dir una servitud alienant de l'educació a tots aquells agents externs amb poder sobre ella i que no sempre tenen com a objectiu preferent la formació de les persones.

Un dels reptes de la nostra societat actual és la convivència en l'amalgama de cultures, ètnies i pobles que viuen junts i que massa sovint no troben la tranquil·litat de la tolerància. En aquest sentit els centres educatius viuen en la seva pròpia pell el reflex del què passa fora de les seves parets: els conflictes humans.

## **COM S'ENTÉN EL CONFLICTE**

El conflicte forma part de la vida i no és res d'extraordinària la seva existència. Sovint el considerem nociu i sinònim d'agressió i de vulneració dels interessos de les persones. En si mateix el conflicte no es ni bo ni dolent, no té un valor moral, el que si que podem considerar com a valor positiu o negatiu; és la forma com el resollem. Una resolució que les parts considerin justa, pot ajudar-les en el seu creixement personal i en el benestar de les seves necessitats. Una resolució en que una de les parts es consideri injustament tractada ens pot dur des de la insatisfacció manifestada verbalment a l'extrem de la violència.

És aquí on la mediació pot constituir, un recurs, una tècnica i una filosofia on el conflicte esdevingui un repte per aconseguir una transformació positiva de les relacions humanes

### **EL CONCEPTE DE MEDIACIÓ**

La mediació esdevé una forma d'enfrontar-se als conflictes de manera que siguin les dues parts, de forma voluntària, les protagonistes de l'acord. Aquest ha de ser lliure i explícit i mútuament acceptat. El tercer que intervé, el mediador, facilita aquest procés sense emetre cap judici ni interferir en el tipus d'acord.

En l'àmbit educatiu és especialment important aquest procés perquè pot esdevenir restaurador de les relacions humanes i per tant pretén no quedar-se únicament en la part emergent, la disputa, ni únicament en l'acord, la part final, sinó en el rerefons del conflicte.

Existeixen dues formes de mediació. La que s'anomena informal, és a dir aquella considerada com habilitat personal i que s'utilitza de forma sistemàtica, en les relacions quotidianes, en les educatives i que en definitiva incideix en la forma d'entendre la comunicació quan esdevé un conflicte.

L'altre, la mediació formal, és aquell procés negociador que s'aplica en un àmbit professional (educatiu, en la jurisprudència, en les relacions veïnals, en les laborals...) i que adopta un tractament sistemàtic.

El com aquest concepte i les conseqüències que genera s'insereixen en un centre escolar és el que anirem analitzant a continuació.

### **MODEL PROPOSAT EN EL CENTRE EDUCATIU**

Respecte el com: per una banda cal tenir en compte el model de mediació que nosaltres utilitzem i per l'altra les particularitats del centre escolar (nivell sociocultural dels alumnes, situació del claustre, projecte educatiu del centre...).

El model de mediació que fem és el treballat per Guernika Gogoratz. En ell s'utilitzen els següents pressupòsits:

- La mediació dins del centre escolar es realitza no per una persona externa, sinó per alumnes i professors amb formació específica en mediació escolar. El fet que siguin persones del centre fa del procés de mediació un servei gestionat pel centre. Al introduir professors i alumnes s'afavoreix la democratització del centre, i s'introdueix els alumnes en el funcionament d'aquest.
- El fet que quedi encaixat dins dels sistemes del centre li dona a aquest procés un tarannà de normalitat i pensem que ajuda a l'educació en valors i actituds de forma natural.
- Es proposa la mediació de conflictes entre iguals i també entre professor i alumne. Aquest punt pot resultar difícil d'entendre si es pensa que això pot generar un desdibuixament de l'autoritat del docent. Pensem que és un punt suficientment importat com per allargar la nostra explicació en aquest aspecte.

Des de la teoria sistèmica agafem la definició de les relacions com a simètriques i complementàries. Les relacions simètriques són les que es donen entre iguals, on la relació de poder és igualitària, en canvi la relació professor-alumne igual que la de pares-fill, és una relació complementària la qual cosa vol dir que hi ha una

desigualtat de posicions que defineix aquesta relació. Res del que es pacti pot trencar aquesta definició de la relació, igual que quan com a pares es parla amb els fills per explicar-los el perquè de les coses, no es desvirtua la definició de la relació. En la nostra experiència en la mediació entre professor i alumne es sol preservar aquesta relació. L'alumne sol demanar a l'altre coses que tenen a veure amb el rol de professor i el professor demana qüestions que tenen a veure amb el rol d'alumne; per tant pensem que no es trenca la posició d'autoritat del docent. Tot i això més endavant reflexionem sobre l'autoritat en les aules.

Aquestes serien les línies generals del model. Ara explicitarem com es du a terme en centres de primària i com en centres de secundària.

### **A PRIMÀRIA:**

En els centres de primària pensem que els nens i nenes són massa petits per poder realitzar el paper de mediadors, per la qual cosa creiem que es poden treballar els conceptes de la mediació sense fer un procés de mediació formal.

Per una banda la intervenció directa amb l'alumnat es pot realitzar a través de programes educatius estructurats que treballen: les habilitats socials, la capacitat d'empatia el respecte a la diversitat, l'escolta, la capacitat de diàleg.

Per tant tots aquests programes afavoreixen el creixement moral dels nens i nenes. Parlem de programes com: Els meus amics el meu jardí programa educatiu editat pel Departament de Benestar Social, Filosofia 6/18 creat pel filòsof americà Matthew Lipman, Programa d'Habilitats Socials del Manuel Segura...

Per una altra banda es treballa amb el professorat reflexionant sobre el model d'autoritat que s'imposa, el tipus de relació que estableix el professorat amb els alumnes, com es resolen els conflictes en els diferents espais de l'escola.

Aquesta segona part es realitza treballant directament amb els mestres de primària a través del suport i la reflexió: ajudant-los a analitzar la seva posició com a docents, com intervenen amb els nens si els hi donen solucions o els ajuden a trobar solucions per si mateixos. Donar-los eines que permetin poder parar i reflexionar sobre les situacions conflictives que sorgeixen en el treball diari i poder intervenir amb l'objectiu d'ajudar en el desenvolupament personal del alumnes. Aquest treball incideix en l'alumne a través de l'aprenentatge per modelatge.

### **I A SECUNDÀRIA:**

És important partir de les necessitats plantejades pel propi centre, és a dir d'allò que es creu que cal millorar pel que fa la convivència. En aquest sentit es proposa encetar el tema per un petit nucli d'alumnes i professors sensibilitzats en el tema i prou motivats com per fer formació al respecte. El treball a realitzar ha de ser com a nucli impulsor i amb previsió de fer extensiva la seva actuació a tot el centre. La idea és que les seves accions actuïn com una taca d'oli i vagin consolidant accions efectives en els conflictes quotidians.

Aquesta instància de mediació, el grup d'alumnes i professors format amb tal finalitat, requerirà el reconeixement progressiu de tota la comunitat educativa (alumnes, professorat i famílies) de tal forma que les seves accions tinguin un efecte expansiu en altres nivells de la institució (millora del Reglament de Règim Intern, suport en les actuacions dels tutors pel que fa als conflictes, propostes positives de la comissió de convivència adreçades a tot el centre...). En definitiva, i per l'experiència que hi en aquest àmbit, es tracta d'encetar una tasca concreta

amb un grup de persones per anar consolidant tota una cultura respecte al conflicte que vagi més enllà d'efectes aïllats, és a dir que tingui, a mig termini, una repercussió en l'educació per a la cultura de la pau.

La implementació d'aquesta innovació educativa té una sèrie de fases que són les corresponents al programa d'assessorament (presentació del projecte, formació del professorat, formació dels alumnes, elecció de l'equip de mediació, disseny del servei de mediació i divulgació del mateix, funcionament pràctic del mateix, avaluació i introducció de les modificacions...).

Tot aquest procés no esperem que tingui efectes immediats, sinó que és lent i cal parlar de períodes de tres a cinc anys, comptant amb un equip humà que doni continuïtat al projecte.

## **CONSEQÜÈNCIES I EFECTES EDUCATIUS**

### **Per a l'individu**

Donar als individus la possibilitat de retrobar-se d'una forma cuidada, donant molta importància els propis sentiments, opinions i desitjos. I al mateix temps poder escoltar els desitjos de l'altre no com una agressió sinó com una autoafirmació de la seva individualitat comporta beneficis en els individus que estan inserits en les institucions escolars, en diferents aspectes :

Les persones som éssers socials. Vivim, treballem, aprenem en relació.

En el món escolar aquest tema encara és més complex, ja que la tasca dels docents es fonamenta en la interacció amb els alumnes. És a través de la relació professor-alumne que es genera el procés d'ensenyament-aprenentatge.

Però a més a més, en els centres educatius ens movem en un entorn d'equips professionals on les relacions entre companys són essencials per la feina que es fa a l'aula. S'acostuma a treballar per cicles o nivells. Per no tenir en compte la quantitat de professionals externs amb els que s'han de coordinar per tal d'atendre millor a l'alumnat.

Aquestes interaccions generen moltes experiències de comunicació. Saber transmetre el que volem dir i saber entendre el que ens volen dir requereix d'unes habilitats molt complexes que s'aprenen de forma informal. Per tant ens trobem en gent molt hàbil i altres amb més dificultats en les situacions comunicatives.

Normalment la capacitat de comunicar-se de forma eficient facilita el funcionament personal, professional i garanteix relacions d'interacció efectives.

Quan dues o més persones han tingut un conflicte suficientment important com per generar malestar individual, la relació entre aquestes dues persones queda afectada i si han de continuar interaccionant aquest primer incident mal resolt pot estar tenyint les experiències que apareixen després cap un signe negatiu.

Per tant la mediació actua en aquest espai, l'objectiu que persegueix és aconseguir aclarir mals entesos i poder explicar-se i escoltar-se per tal que si es desitja la relació entre aquelles dues persones quedi desbloquejada. Quan diem desbloquejada ens referim a que queda resolt el conflicte inicial i que aquest no s'interposa en la relació d'aquestes dues persones.

En la mediació cada part en conflicte explica la seva versió del problema incidint en quins són els interessos propis, en com s'han sentit...

Explicar-se sobre això permet desfogar-se a la persona. Exterioritzar el problema, definir-lo, sentir-te comprès i d'alguna forma ajuda a entendre que és el que volem resoldre una vegada hem endreçat l'amalgama de sentiments que provoca una situació que ha molestat.

Al mateix temps permet escoltar quina és la versió de l'altre que segurament no és igual que la pròpia.

Adonar-se que davant una mateixa situació dues persones diferents la perceben, la senten i l'experimenten diferent és un aspecte que sempre ha preocupat a l'home i que es reflexa en el art: s'ha utilitzat en pel·lícules com "Los amantes del Círculo Polar Ártico" de Julio Medem o per escriptors com en Milan Kundera que és un mestre jugant amb aquesta situació. Però a la vida real això que en l'art resulta poètic en el dia a dia desperta moltes inseguretats, malestar i mals entesos.

Tot aquest procés de la mediació es realitza a través de la paraula. L'eina principal de comunicació de l'ésser humà.

La paraula és l'element vehiculitzador dels coneixements, per tant és un element essencial en els centres escolars.

Es dona per suposat que escoltar i assumir el que s'escolta és una tasca fàcil però el que no es té en compte es que depèn de moltes variables.

Acabada de passar la porta d'inici del segle XXI la paraula està resituant-se (com tots nosaltres).

Per una banda tenim uns alumnes que es mouen molt bé amb les imatges, són la primera generació amb molta oferta de televisió, jocs d'ordinador, internet.. En aquestes situacions l'usuari o és un receptor de paraules sense possibilitat de contestar com en la TV o es camufla darrera d'una pantalla en els jocs o en els xats.

La organització social actual, on majoritàriament treballen els dos pares, fa que els alumnes tinguin molt poques hores d'interacció familiar, i la major part de la convivència familiar es concentra en períodes molt concrets del dia on hi ha unes rutines que marquen molt la comunicació.

Pels nens i els adolescents la paraula fa una tasca essencial; per tal d'ajudar-los a construir-se un món segur, previsible i que sigui creïble. Ho necessiten per créixer i sentir-se segurs . Necessiten veritats, que el que se'ls hi digui es compleixi, que la paraula tingui un valor simbòlic; no només com a vehicle d'ordres e increpacions sinó explicacions que els ajudin a construir el món que els envolta.

La mediació dona un valor especial a la paraula, ensenya a respectar-la. A utilitzar-la connectant amb les pròpies necessitats i podent escoltar les necessitats dels altres. Només quan som conscients de les pròpies necessitats podem tenir en compte el que el altre ens demana.

La mediació pretén ser fidel a les pròpies necessitats i a partir d'aquesta acceptació, acceptar i tolerar les necessitats dels altres.

En aquest aspecte la mediació fa una definició de conflicte molt interessant. Defineix el conflicte en dos eixos: els interessos propis i la relació que tenim amb

l'altre persona. Històricament la tradició juevo-cristiana parla de prioritzar a l'altre, de posar l'altre galta. Però la cultura occidental i competitiva defensa els interessos propis per sobre dels altres. La mediació pretén ajudar a resoldre els conflictes respectant a l'altre però sense renunciar als propis interessos. En aquest sentit permet a nivell individual perseguir uns objectius propis sense que això requereixi passar per sobre dels altres.

Un altre argument a favor de la mediació com a recurs en el marc escolar, és el que ens permet resoldre el conflicte amb els propis interessats, és a dir en el lloc on aquest sorgeix. Per tant no hi ha una delegació de la responsabilitat cap a un tercer, sinó que, aquest tercer ajuda en l'estratègia de posar-se d'acord i permet la independència dels les parts. Es evident el gran potencial educatiu que les habilitats aquí esmerçades impliquen.

Però en trauríem encara poc profit si parlem únicament d'habilitats, el rerafons fonamental és l'aprenentatge funcional que implica, d'actituds i valors per a la convivència i en definitiva per una cultura de la pau.

### **Què es necessita per entrar en un procés de mediació?**

Calen unes habilitats concretes: capacitat d'empatia, poder construir un discurs intel·ligible, riquesa de vocabulari...

Què passa doncs amb aquells alumnes que més conflictes generen i que solen ser alumnes amb aquestes habilitats poc desenvolupades? No són susceptibles d'entrar en un procés de mediació?

Passa el mateix que amb qualsevol de nosaltres que acabem de discutir. Tampoc tenim aquestes habilitats activades. Cal deixar un temps per poder-nos encarar d'una forma diferent a aquella situació. És el típic consell "consulta-ho amb el coixí".

Amb aquest tipus d'alumnat més impulsiu pensem que el procés de mediació pren un caràcter especialment pedagògic.

Sinó sempre serà adient un procés formal de mediació, les eines de la mediació els hi poden ser molt profitoses. Ajudar-los a explicar el que ha passat, a entendre de forma molt dirigida que ha sentit l'altre, parafrasejant molt, simplificant el discurs de l'altre. Ajudant-los a trobar solucions i fent un seguiment molt proper dels acords... En els casos en que s'ha aplicat ha donat bons resultats, han aconseguit comunicar-se entendre a l'altre, arribar a acords molt simples però a poder-los complir i per tant reforçar la seva autoimatge en positiu.

### **Pel centre educatiu**

Impulsar perquè siguin les pròpies parts que per si mateixes arribin a un acord, té un sèrie d'implícits en el món educatiu. Implícits que signifiquen aspectes que hi són adjacents, que van junts, que un sense l'altre no tenen sentit. Anem a veure alguns que se'n poden deduir :

- Concepte d'autoritat docent fonamentat en la idea de paritat en el conflicte  
A la pràctica educativa, el professorat, actua de forma generalitzada des de la convicció d'un exercici del poder docent sota els paràmetres democratitzats de les relacions. No obstant i això, en moltes ocasions les actuacions no deixen de ser la imposició unilateral per la part amb més poder, en aquest cas el professorat. Més que considerar aquesta qüestió com a quelcom anacrònic podríem considerar-la com a pràctica feta i fonamentada en una tradició gairebé secular i també a falta d'un concepte diferent de poder docent. Amb això no es

vol dir que no sigui convenient en més d'una ocasió prendre una decisió que marqui límits i enquadri la dinàmica de treball en moments especialment difícils a l'aula, el que si es vol dir, que pel que fa a la gestió de conflictes la perspectiva no és de fer un pols de força, no és l'enfrontament ni caure en la rivalització adolescent o infantil sinó és la igualtat i el reconeixement que totes dues parts tenen quelcom a guanyar, no és necessari que una de les dues perdi o se senti vençuda.

Aquest concepte promulgaria el reconeixement de l'autoritat, no tant de des la pròpia atribució que hom pugui fer-se sinó pel reconeixement que de les teves accions en fan els altres, en aquests cas l'alumnat. Un professor no té més autoritat ni per alçar més la veu, ni per a ser més dur en les sancions o amb les qualificacions. En quantes ocasions no observem algú en plena docència que sense a penes haver-se d'imposar de forma més o menys directa fomenta un treball i ambient a l'aula engrescador? en altres ocasions ens trobem amb professorat que intenta per tot els mitjans mantenir l'ordre a l'aula i li és difícilment assolible.

- Relativització del concepte de càstig  
Relativització en el sentit que hi ha una persona aliena al conflicte, en aquesta cas entre dos o més parts que sanciona o no a les parts. Això no vol dir que s'invalidi el càstig, sempre i quan aquest pugui ser reparador, com acció a tenir en compte. Sinó que podem esgotar altres vies abans d'entrar en resolucions sancionadores i en moltes ocasions al marge de postures que puguin ser reparadores de les relacions humanes, que a la fi en els centres educatius com a tals és una de les qüestions més interessant parlant del tema de gestió de conflictes.
- Autorregulació en la gestió de conflictes  
De la qüestió anterior se'n desprèn que es requereixen una sèrie d'habilitats comunicatives, unes actituds i en definitiva un "saber fer" que ens fonamentin en la pròpia autonomia personal. Aquestes habilitats tenen a veure amb ser capaç de prendre decisions que ajudin a la pròpia resolució dels conflictes interrelacionals. En aquest sentit autorregular-se vol dir ser capaç, adonar-se d'aquelles actituds, conductes i interessos propis que entren en confrontació amb l'altra part i conforme això poder "negociar" en base a la perspectiva que no necessàriament una de les dues parts ha de ser la que perdi, sinó que les dues poden guanyar però que també hauran de cedir en determinats aspectes. Poder fer això sense que una tercera persona ho dictamini i en base a la pròpia convicció és el que es vol dir amb autorregulació.
- Alliberació de conceptes moralitzants en la conducta sense caure en "tot val"  
Quan hi ha un conflicte sobretot a l'escola, hi plana per damunt d'ell la idea de quina de les dues parts té raó? El tenir raó des d'aquest punt de vista vol dir posseir la veritat i per tant s'adjudica el valor del bé, del que està ben fet adequat al socialment esperat i per tant té l'aprovació de la comunitat. El que succeeix que tenir la raó no és una qüestió quantitativa, no és exacta, sinó que és relativa o calidoscòpica en moltes ocasions.

El que implica no tenir raó és el costat del que està malament i per tant socialment no està ben vist. Si no està ben vist pot crear el sentiment de culpa. La culpa no sempre ajuda a millorar, en moltes ocasions si es fomenta des de la sanció sense passar per la reflexió personal, pot ocasionar sentiments de ràbia, ressentiment o bé el pol oposat resignació i submissió.

En la mediació no es jutgen conductes, ni sentiments, ni actituds, ni interessos... ni tant sols es censura. A les accions no se les vesteix de valors



sinó que fonamentalment s'intenta el reequilibri d'una situació que pot tenir conseqüències tant d'abast individual com grupal.

Val a dir, però, que som dins d'un lloc eminentment educatiu i que serà convenient, i les parts així ho han de saber, sí que caldrà respectar en els acords que aquestes prenguin, els valors socials reconeguts de forma consensuada per la societat .

- Donar temps al conflicte.

L'escola es veu en moltes ocasions pressionada a resoldre el conflictes d'una forma súbita provocant aquesta precipitació una sortida d'emergència que no sempre és la millor.

El temps és essencial en l'educació, temps per escoltar i per reflexionar. La mediació dóna aquesta nova dimensió al conflicte, dimensió que ajuda a serenar-se i a actuar d'una forma més en consonància amb els ritmes personals que moltes vegades són trepitjats per una concepció errònia de la eficàcia

## **LA FUNCIONALITAT DE LA FILOSOFIA DE LA MEDIACIÓ PER A L'ASSESSORAMENT PSICOPEDAGÒGIC**

Els que practiquem l'assessorament psicopedagògic en l'àmbit escolar i des d'un posicionament frontissa entre contextos, implícitament hem desenvolupat habilitats de competència professional que molt tenen a veure amb les implicades en la mediació de tipus informal (anomenat així per Gernika Gogoratz), és a dir com a facilitadors de la comunicació en situacions de conflictes però sense estar plantejades metodològicament tal i com opera la mediació formal.

Conèixer i formar-nos en aquest tipus de plantejament ens pot ser útil, pensem, a diversos nivells.

1.- Com a competència professional i per tant per a perfilar i aprofundir estratègies que ja s'utilitzen però que pot ser no s'han formalitzat en un cos teòric de forma científica en la formació permanent dels nostres perfils professionals.

2.- Com a objecte en si mateix d'innovació i de canvi en els centres educatius.

Ens centrarem en el segon punt que ha estat el que hem reflexionat a nivell d'equip. En general el psicopedagog pot col·laborar amb la comunitat escolar en la implementació d'una cultura de la mediació promovent la formació i ajudant en la posta en pràctica i seguiment d'una experiència.

Algunes de les aportacions que creiem poden fer-se tenen a veure amb els diferents àmbits de treball (docents, alumnat i famílies):

### **Pel que fa als docents:**

- Coneixements sobre el conflicte, la comunicació i la mediació.
- Ajudar en l'anàlisi de la pràctica educativa (ja sigui en plantejaments de problemàtiques institucionals, d'aula ...)
- Coneixements sobre processos d'innovació educativa per tal de facilitar la implementació de la mediació com a cultura i com a procediment de gestió de conflictes: fases, persones que s'implicaran, dificultats, resistències...
- Seguiment en la consolidació dels serveis o instàncies de mediació.
- Informació documental
- Informació de pràctiques en altres centres...

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

- Col·laborar amb els docents en el disseny de situacions d'ensenyament-aprenentatge per dur a terme en el centre.
- Formació inicial d'alumnes. Un cop el centre va incorporant aquest tipus de plantejament pot ser ell mateix qui promogui la formació.

**Pel que fa a les famílies:**

- Col·laboració amb xerrades per tal d'informar el tema i/o de l'experiència que es vol dur a terme en el centre. (AMPA, Consell Escolar...).

En tot aquest procés, pensem que l'assessor psicopedagògic no ha de tenir un paper formal de mediador. És bo que sigui el centre qui generi el propis recursos ja que això augmenta la seva capacitat de resposta davant situacions conflictives o bé d'instauració de cultures de pau.

Menció a part fora el paper que pot tenir el psicopedagog de centre ja que la seva ubicació el situa format part del propi sistema intern del centre i des d'aquesta perspectiva el seu rol pot prendre un caire diferent que fora objecte d'una altra reflexió.

**QUINS INDICADORS DE DIAGNÒSTIC INSTITUCIONAL PODEM CONSIDERAR PER TAL D'INTRODUIR EN UN CENTRE DE FORMA OPORTUNA AQUEST TEMA?**

1. **El concepte implícit d'autoritat docent que predomina** en un centre i que s'estableix l'estil de gestió dels conflictes. En aquest sentit podem veure algun indicis que ens en donen la radiografia:
  - 1.1. Si intervé l'equip directiu primerament, o bé si primer delega la responsabilitat en els directament implicats.
  - 1.2. El grau d'escolta que es dona a pares i alumnat i de corporativisme que es desplega davant dels conflictes alumnat-professorat-famílies
  - 1.3. Desplegament del RRI, és a dir el grau d'obertura en les normes i la flexibilitat o rigidesa en la seva aplicació. És a dir en quina mesura permet personalitzar les mesures disciplinàries.
  - 1.4. El nombre d'expedients disciplinaris i l'anàlisi de l'eficàcia d'aquests. També el tipus d'intervenció de la comissió de convivència, qui instrueix el cas: pares? professors?
  - 1.5. El nombre d'expulsions d'aula, concentració de les mateixes (nivell, professors, més en determinades èpoques del curs...).
2. **L'estil en la presa de decisions d'un centre.** Si aquesta es concentra en determinats càrrecs directius preferentment o bé si permet certa autonomia en les estructures intermitjtes (equips docents, comissions pedagògiques o d'atenció a la diversitat, departaments...).
3. **El concepte d'atenció a la diversitat que es deixa traslluir** tant en la seva organització, si és tendent a compensar, a aïllar a incloure. Així com el grau de sensibilitat i adaptabilitat a les necessitats de l'alumnat (recursos flexibles conforme a les diferents necessitats, plans d'acollida per l'alumnat d'incorporació tardana, tutories específiques individuals, PAT revisables...).
4. **Tendència en la participació de l'alumnat en el centre.** Si hi ha impuls i acompanyament per a la formació del consell d'alumnes, la qualitat de la

participació en les juntes d'avaluació, la participació en actes del centre, la divulgació dels continguts i acords presos en els consells escolars...

## **QUINES CONNEXIONS PODEM ESTABLIR AMB ALTRES PARÀMETRES TEÒRICS EN LA INTERVENCIÓ PSICOPEDAGÒGICA**

Amb l'intent d'anar integrant dins la nostra representació mental de l'assessorament tots els camps de treball que anem descobrint i a mida que caminem amb les necessitats dels centres, hem intentat trobar una sèrie de relacions coherents amb altres marcs teòrics que tenim com a referents.

Caldria anar avançant molt més en el que exposarem, però això únicament és un intent que ens permeti la discussió.

El primer eix té a veure amb la intervenció psicopedagògica des d'un enfocament sistèmic. Considerem el centre educatiu un sistema que fonamenta moltes de les seves característiques en les relacions que estableix internament i amb altres contextos colindants.

Ja s'ha comentat anteriorment que el plantejament que donem a la mediació té com última finalitat la millora de les relacions, per tan la mediació esdevé, en aquest sentit una eina que reequilibra el sistema.

Aplicant alguns dels principis de la Teoria General de Sistemes, es veuen les següents relacions:

1. El centre educatiu és un sistema en constant transformació, és a dir que intenta adaptar-se a les diferents exigències que se li plantegen a fi i efecte de garantir el creixement psicosocial dels seus membres.  
Des d'aquesta perspectiva i tal i com entenem el conflicte, considerant-lo com a eina educativa, ajuda al creixement dels individus.
2. El centre educatiu és un sistema que s'autogoverna mitjançant normes que ha elaborat al llarg del seu propi procés evolutiu.  
L'increment de la participació activa de les diferents parts del conflicte ajuda a la pròpia autonomia del sistema.
3. El centre educatiu com a sistema obert amb interacció amb altres sistemes entra en moltes ocasions en conflicte amb altres agents i/o sistemes. Gestionar el conflicte des del punt de vista de transformació positiva de les relacions col·labora en la bonança de les relacions entre contextos.

Aquests són tres principis que actuen de poderosos arguments i justifiquen la mediació com a eina d'intervenció psicopedagògica des d'un enfocament sistèmic.

L'altre eix que hem trobat relació té a veure amb la idea implícita d'atenció a la diversitat amb un tendència conceptual inclusiva.

No entrarem a parlar del concepte d'inclusió en relació a les NEE, sinó que el podem entendre com un principi general, ampli que ens mostri una actitud social on es donin les intencions i les accions d'acoplament recíproc entre el que és socialment acceptat com a normatiu i el que podem considerar com a més diferenciat, i d'aquesta relació en sorgeix un nou ordre.

La relació que s'estableix entre les idees definitòries del concepte d'inclusió (idea d'inclusió segons Gordon L. Porter, Canadà 1997) i la mediació podrien ser les següents:

- 1.- La mediació pretén gestionar el problema sense desplaçar-lo del lloc on ha succeït, és a dir amb les persones implicades (la unitat d'estudi focalitzada en el context)
- 2.- L'enfocament de l'assessorament pretén analitzar el problema des d'una perspectiva col·laborativa (observació de la pràctica i resolució col·laborativa).
- 3.- La solució la troben els implicats, no agents externs ni de forma prescriptiva.
- 4.- Pretén crear cultura en transformació de conflictes i per tant cerca estratègies per els propis implicats.

Per acabar únicament apuntar que tot aquest nou circuit en la gestió del conflicte no deixa de ser una moda passatgera si únicament ens fonamentem en la part tècnica, és a dir en el com ho fem i d'una forma simplificada. Però la qüestió de fons, la que propicia un canvi profund, és la convicció del projecte en la reconciliació de les parts molt més enllà dels acords a què s'arriben, la qual cosa esdevé un generador d'avenços en la cultura Per la Pau.