

àmbits

de psicopedagogia

CALIDOSCOPI DE LES RELACIONS

Sílvia Casanovas Danès

Psicòloga i Mediadora Familiar, E.A.P.B-03 Sants Montjuïc

En aquest article, focalitzaré l'atenció en uns aspectes concrets, que, al meu entendre, són bàsics per a comprendre i portar a la pràctica la gestió dels conflictes que apareixen dins la institució escolar.

Com en un calidoscopi, del grec: "Kalos", bonic; "Eidos", imatge i "Scopeo", veig ; res no pot quedar dibuixat definitivament. Els centres on treballem tenen característiques diferents. Cada aula s'organitza d'una manera determinada, cada curs escolar, cal tornar a enfocar el punt de mira... En el tub tancat del calidoscopi tot es dibuixa, es transforma, s'adapta a la posició d'aquell moment.

Aquesta és la nostra tasca, deixar que cada peça vagi trobant el lloc que li pertoca. Els assessors, els psicopedagogs...podem ajudar la comunitat escolar a aprendre a *canviar* el punt de mira per fer *canviar* les relacions. Un bon assessor sabrà impulsar la institució escolar per aprendre a "moure" el seu calidoscopi per tal de fer realitat el seu propi projecte educatiu.

També, com en el calidoscopi, el que jo entenc com a gestió de conflictes, es fonamenta en unes peces bàsiques, en unes peces que es multipliquen fins a l'infinit dins els miralls de la realitat.

Aquestes peces són: la comunicació i el canvi. Però aquestes peces per si soles encara no dibuixen el panorama d'unes bones relacions. Per a completar un bon dibuix, el calidoscopi necessita moltes altres peces, més petites, que fan possible l'engranatge, que completa la imatge...

Cada centre haurà de trobar la manera de fer encaixar les peces, grans i petites, perquè el seu dibuix satisfaci les necessitats de tots els membres.

Aquest camí de la comunicació i el canvi, el farem mitjançant unes reflexions que, com peces de calidoscopi, ens han portat a dissenyar un nou model de convivència entre alumnes de l'IES Domènech i Montaner de Barcelona i que anomenem el *Consell de Classe*.

SENTIR.....ESCOLTAR.... PARLEM DE COMUNICACIÓ

Comunicar-se és relacionar-se. La comunicació, però, pot ser font de conflictes tot i que també és l'eina per a resoldre'ls. Una relació es pot crear o es pot destruir a partir d'una determinada manera de dir les coses. Sovint no és allò que diem el que compta, sinó el *com ho diem*, en la "*manera de dir*" és on està generalment implícita la intenció, que és el pont entre el que es diu i el que es vol dir.

Una bona comunicació conjuga dos eixos, dos paràmetres: informació i relació.

La informació: llenguatge verbal / fons / matèria.

La relació: llenguatge no verbal / forma / manera.

Quan aquests dos eixos no es donen paral·lelament és quan es produeixen interferències entre el que un vol dir i el que l'altra persona entén, com *coses no dites, dites a mitges, insinuades, els dobles missatges...* Altres barreres que són causa d'incomunicació poden ser la desconsideració cap a qui parla, la imposició de les pròpies idees, el sentir sense escoltar fixant-se en tics i repeticions, el pensar més de pressa del que es parla o el parlar sense pauses.

Per garantir una comunicació eficaç cal saber enviar missatges clars, escoltar activament, parlar des del jo, posar-se en el lloc de l'altre, saber gerenciar el silenci, saber preguntar... aspectes que poden semblar evidents i que en molts casos es prenen a la lleugera però que requereixen tot un aprenentatge. Sense aprofundir, citaré tres d'aquests aspectes que considero bàsics .

Missatges en Jo

Quan tenim un conflicte tenim tendència a col·locar la causa del conflicte en l'altre.. "TU has començat", "TU m'has dit", "TU m'has fet" El TU forma part d'un missatge que transmet un judici o una crítica sobre l'altre i la reacció espontània de l'altre és de defensa, cosa que moltes vegades pot comportar violència verbal i, en algun cas, física.

Parlant en nom propi des del Jo, l'altre, que no busca tant defensar-se, està més a l'escolta i pot canviar d'actitud.

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1.-Em sento.....(sentiment) | 2.- Quan tu.....(situació) |
| 3.-Perquè.....(raó) | 4.- I necessito.....(necessitat) |

Aquest tipus de missatge redueix la possibilitat d'un malentès, disminueix el to emocional i, combinat amb l'escolta activa, és el millor remei contra la escalada simètrica en un conflicte.

Escolta activa

La vertadera Escolta Activa exigeix molt més que una atenció passiva al missatge del qui parla. Demana que l'interlocutor interrompi els seus propis pensaments, sentiments, avaluacions i judicis per consagrar-se exclusivament al missatge de l'emissor i comprendre exactament el que una altra persona pensa o sent, des del seu punt de vista. Qui escolta corre el risc de veure canviar les seves pròpies opinions, actituds, ja que es posa momentàniament en la seva pell.

Estant oberts a l'experiència de l'altre, ens transformem en allò que comprenem realment i correm el perill d'haver de reinterpretar la nostra.

La comunicació eficaç que demana a la vegada congruència (emissió clara) i escolta activa (recepció adequada) té dos riscos: revelar qui som i possibilitat de esdevenir diferent.

L'art de formular preguntes.

"Si interroguem les persones formulant bé les preguntes, elles mateixes descobreixen la veritat sobre cada cosa" (Plató).

No hi ha cap dubte que saber formular preguntes és una habilitat necessària en tota relació humana.

Quan preguntem: PARTIM...d'alguna cosa...i ANEM....cap alguna cosa.

Tenim el costum de formular els nostres problemes donant explicacions, en lloc de descriure'ls.

En la manera analítica i lineal de llegir la realitat s'acostuma a buscar les causes d'un problema, i per fer-ho s'utilitzen preguntes que es basen en el PER QUÉ. Estem acostumats a presentar, a formular, els problemes d'una manera "explicativa", referint-nos al passat i als altres. Aquest tipus de preguntes no generen responsabilitat.

ÀMBITS DE PSICOPEDAGOGIA. Revista Catalana de Psicopedagogia i Educació

Edita: Associació Catalana de Professionals dels EAP

ISSN 1885-6365

En la manera sistèmica i circular de llegir la realitat, l'important és la pregunta del QUÈ i de les fites que volem aconseguir. S'intervé sobre el present, però a partir del futur desitjat, aquest futur, juntament amb les persones, són més importants que les causes dels seus problemes.

En el pensament sistèmic s'utilitzen les preguntes circulars.

Són aquelles que serveixen per treure als disputants del pensament lineal. Són circulars perquè requereixen que la persona que respon, pensi sobre les relacions i connexions.

És un tipus d'interrogatori que trenca la manera habitual de comprendre el problema i frena les escalades cícliques d'inculpacions recíproques.

La pregunta circular és aquella que uneix, per definició, dos elements. Genera en el receptor un nou concepte, produeix una reflexió.

"Què pensa vostè que pensa ell..." Amb preguntes d'aquest tipus es genera un doble efecte. El receptor s'ha de posar en el lloc de l'altre. Serveixen per comparar "el que jo penso" i "el que penso que l'altre pensa."

Són preguntes que creen una nova dimensió, trenquen les narratives de sempre i en fan sorgir de noves.

DUEL... – DUET PARLEM DE CANVI

"Aquells que saben veure vells paisatges amb una mirada nova, són més propicis al canvi que no pas aquells que persisteixen en veure paisatges nous però amb la mirada de sempre, entelada per vells perjudicis. Només els primers són capaços de descobrir el desconegut en allò conegut, de sorprendre's i d'obrir noves vies per a crear el desig de canviar".

Davant de divergències serioses, tenim tendència a respondre amb enfrontament, oposant-nos a l'altre. Si canviem aquest enfocament, comprovarem que també és possible confrontar aquests divergències composant-les amb l'altre.

Estem acostumats a llegir la realitat raonant, argumentant, descrivint, demostrant..., utilitzant, només, el "cervell esquerre". Cal rehabilitar el "cervell dret" on es situa el llenguatge del canvi: la intuïció, la metàfora la sensació, la imatge... Es necessari que les funcions dels dos hemisferis del cervell treballin en cooperació.

Últimament, comencem a sentir parlar de *Pensament Lateral*, que és un tipus de pensament que elabora la informació d'una manera completament diferent al pensament lògic. El pensament lateral, que és creatiu, permet explorar altres possibilitats, ja que actua al marge del que és evident. El pensament lateral és útil per a generar idees i noves maneres de veure i el pensament lògic, lineal, és útil per raonar-les i portar-les a la pràctica.

Quan el pensament lògic, racional, diu *Per què?*, el pensament lateral contesta *I... per què no?*

Voleu posar a prova el vostre pensament lateral ?

- 1.- Uniu aquests 9 punts utilitzant 4 ratlles contínues sense aixecar el llapis de paper ni passar dues vegades sobre la mateixa ratlla.
- 2.- Dibuixeu un punt dins una circumferència sense aixecar el llapis del paper i sense dibuixar cap radi.

**MIRAR DIFERENT
 PENSAR D'UNA ALTRA MANERA
 PER A PROVOCAR EL CANVI**

Dues aproximacions complementàries en la manera de copsar la realitat

CAUSALITAT LINEAL - DUEL	DUET – CAUSALITAT CIRCULAR
<u>Lògica disjuntiva / analítica</u> Es fonamenta en una voluntat d'eliminació de blocatges i de comportaments perjudicials amb tot l'efecte pervers que això comporta, principalment el ressorgir de les reticències al canvi.	<u>Lògica conjuntiva / sistèmica</u> Busca sistemàticament extreure per preservar-los, els elements útils, que poden estar inclosos en els fets i circumstàncies... que semblen perjudicials a primera vista.
Per resoldre un problema, primerament, és necessari conèixer les causes.	Per resoldre un problema, primerament, és necessari clarificar els objectius a assolir.
Centrada en l'explicació dels disfuncionaments i handicaps del sistema.	Centrada en les funcions útils dels disfuncionaments i en els recursos del sistema.
<u>Lògica divergent:</u> Contra Element Binària del 3r exclòs: l'un o l'altre. Tu o Jo Divisió Subtracció Exclusió Distincions entre les coses	<u>Lògica convergent:</u> Amb Interacció Ternària del tercer inclòs: l'un i l'altre + context Tu i Jo = Nosaltres Multiplicació Combinació Inclusió Connexions entre les coses
Oposa i distingeix posant problemes en termes de dilema, d'alternativa,...	Situa, compon i connecta els elements tractant-los en la interacció.
Les coses, els fets són vertaders o falsos, útils o perjudicials.	Les coses, els fets són alhora vertaders i falsos, útils i perjudicials.
Es nodreix del passat per a fer evolucionar.	Es nodreix del present i el fa evolucionar en funció de la finalitat a aconseguir.
El passat determina el present i el futur.	La projecció del futur desitjat influencia també, i molt, el present.
El passat és un dipòsit d'explicacions.	El passat és un dipòsit on anem a buscar recursos

NTUMBU ... KIBAKU PARLEM DE CON-VIURE

*Proverbi Africà: No hi ha dues persones que no s'entenen,
Només hi ha dues persones que no han parlat.*

Els Manianga, del Zaire, resolen els seus conflictes d'una manera molt pautada.

Les pautes seguides en aquesta tribu ens han estat útils per a dissenyar amb els propis alumnes l'estructura de Consell de Classe. Aquesta tribu s'ha dotat de diferents estadis per a resoldre el conflictes que sorgeixen en la seva comunitat.

- Quan apareix un conflicte, són els més propers, família i amics, els qui inciten a l'autor de la situació, definida per ells com a problemàtica, a reparar la falta. Es tracta d'impedir que s'estripi el teixit social o de tornar-lo a acomodar si ja s'ha trencat.
- Quan, en la fase anterior, no s'ha pogut arribar a una solució, es posa en marxa el *Kinzonzi* que dóna peu a una actuació més estructurada, com ara la negociació o la mediació. Aquí ja no es busca l'ajut dels més propers, sinó que es busca l'ajut d'una persona més preparada per a ajudar a resoldre el conflicte.

Un proverbi defineix molt bé la manera de intervenir del *Kinzonzi*:

"No som el Kibaku, ganivet, sinó el Ntumbu, l'agulla".

Aporten el Ntumbu, l'agulla per recossir el teixit social estripat. La lògica de l'agulla és la de la negociació i la mediació.

La primera preocupació és la de salvaguardar les bones relacions, l'intercanvi de béns, de serveis i de protegir les relacions de veïnatge.

Durant un *Kinzonzi* tots els actors es mobilitzen. Alguns tenen un rol precís, hi ha intermediaris informals: Cap del poble, cap de família...que centralitzen la informació o la fan arribar a la part contrària.

Com que no tot pot ser dit durant els debats públics, indiquen a les parts les possibilitats de reconciliació que cadascuna ha ofert.

Si no s'arriba a una solució ja intervenen els "mediadors formals" persones conegudes de la comunitat que tenen qualitats de negociació i de comprensió. No són simples àrbitres i s'anomenen *Nzonzi*.

Una vegada s'ha intercanviat la informació i que els *Nzonzi* han preparat als antagonistes, les dues parts poden confluïr en una reconciliació justa i satisfactòria.

- Si encara no s'ha arribat a un consens, es reuneix el Tribunal de la Col·lectivitat, els protagonistes del qual són escollits per la llei. El legislador té tipificades les infraccions i faltes. (Qualificació penal). El Tribunal de la Col·lectivitat decideix la pena a imposar o pot intentar de nou que es torni a utilitzar el procediment anterior..

En la lògica del Kibaku, ganivet, la solució està ja legislada. El conflicte queda reduït a una infracció que el legislador sancionarà amb una pena.

La lògica de l'agulla reuneix als membres de la col·lectivitat mentre que la lògica del ganivet els separa.

CONSELL DE CLASSE

Introducció i reflexions inicials

La idea de crear el Consell, neix, no per a sancionar, si no com un òrgan de participació democràtica que escolta, parla, i proposa mesures reparadores, i on són escoltades les raons de les dues parts en conflicte. Es tracta de millorar les relacions pel bé de la convivència del grup classe. Aquesta convivència no l'entendem com un fet inevitable, imposat, estrany, que comporta malestar dins el grup, sinó com una convivència volguda, participativa i entesa com a construcció del fet de viure i vivenciar amb l'altre.

Es fonamenta bàsicament en

- La gestió dels conflictes per part dels propis alumnes que els han de resoldre sense recórrer a un adult tercer que arbitri i posi pau.
- Potenciar noves maneres de comunicar, negociar i construir projectes en comú.

Composició

- Tutor de cada grup classe .
- 3 delegats de cada grup classe : 2 elegits pels propis alumnes i 1 pel tutor. Aquest darrer sol ser aquell "líder negatiu" que en situació de rebre responsabilitat pot transformar i canalitzar aquesta energia negativa en positiva i posar-la a disposició del grup.

Lloc de trobada

El Consell es reuneix a la sala del Consell de Classe, espai net de prejudicis, sense connotacions de direcció, de professor de guàrdia. La sala està degudament ambientada per a portar-hi a terme aquesta tasca : taula rodona, dibuixos i frases suggerents a les parets...

Formació

Com a EAP he assumit la tasca de formació dels delegats de curs que, fins ara, les úniques responsabilitats que, majoritàriament se'ls permetia, era fer de secretaris-ajudants... del tutor i del professorat (anar a buscar guix, vigilar quan el professor no hi era...)

Aquesta formació també passa per a treballar molt amb imatges, amb metàfores, solans... que és un tipus de llenguatge més proper als adolescent. És el *Llenguatge del canvi, el propi de l'hemisferi dret, el del pensament lateral...*

S'aprofita aquest espai perquè els propis alumnes, després d'una sessió pràctica d'aprenentatge vivencial, aportin les idees per dissenyar juntament amb els tutors i l'EAP, el treball que serà realitzat pel grup classe en l'espai de tutoria.

Els temes tractats són: insults, renoms – malnoms, malentesos, deixar de banda...

Considerem fonamental, en aquest espai de formació, que els alumnes aprenguin a escoltar i a parlar per a poder ajudar els altres companys i companyes a relacionar-se millor, tot treballant els missatges en jo, l'escolta activa i empàtica, el parafraseig... conceptes bàsics de la comunicació.

NIVELLS D'ACTUACIÓ DEL CONSELL DE CLASSE

1.- Constatació dels fets

- Malentesos
- Insults
- Rumors
- Agressions
-

Les faltes greus o molt greus no passen pel consell de classe, van directament a l'aplicació del reglament de règim intern i l'actuació del tutor.

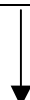
2.- Informació

Qualsevol alumne que pateixi o presenciï una situació conflictiva informa els delegats de curs.

3.- Actuació dels delegats de classe

- Lectura del problema centrada en l'objectiu a assolir.
- Parlar amb l'alumne o alumnes implicats.
- Es busquen i es proposen solucions.
- Les solucions proposades s'anoten en la llibreta de fets i pactes interns.

En cas que el problema no es pugui resoldre en aquest nivell es passa a :



4.- Actuacions del Consell de classe

- Els delegats informen el tutor del problema.
- Es reuneix el consell de classe : tutor + delegats
- El consell revisa el procés i es convoca els implicats.
- Es revisen els acords interns i si cal se'n proposen de nous.
- Els acords s'anoten a la llibreta d'incidències.

En cas que el problema no es pugui resoldre en aquest nivell es passa a :



5.- Actuació del tutor

- Aplicació del Reglament de Règim Intern

Si entenem la paraula *calidoscopi* com "veure boniques imatges", entendrem la paraula *comunicació* com "potenciar bones relacions".

Encara queden moltes coses en el tinter, el calidoscopi continua girant i per tant es succeeixen les imatges. Dins el tub hi ha mil formes que encara no hem vist...

Si volem mirar diferent, pensar d'una altra manera per a provocar el canvi, ens hem de preparar, no podem improvisar i esperar una solució màgica dels problemes.

Per començar, podríem fer-nos un calidoscopi :

MATERIAL

- Un tros de cartró de 8cm X 24cm.
- Tres miralls de 8cm X 6cm.
- Un full de paper antigrassa.
- Un tros de paper de cel·lofana.
- Papers de colors
- Llapis, regle, cinta adhesiva i tisores

INSTRUCCIONS

- 1.- Col·loca un mirall sobre el cartró i utilitza'l com a guia per a fer tres línies. En un dels costats deixa uns 2cm per a formar una espècie de solapa.
- 2.- Doblega el cartró seguint les línies i enganxa els tres miralls al cartró amb cinta adhesiva deixant uns petits espais entre ells.
- 3.- Doblega el cartró en forma de triangle amb els miralls a la banda de dintre. Subjecta la solapa amb la cinta adhesiva.
- 4.- Retalla dos trossos de paper antigrassa una mica més grans que la base del triangle. Col·loca el triangle sobre un dels trossos. Doblega el paper cap amunt i enganxa'l als costats amb cinta adhesiva.
- 5.- Retalla els papers de colors i posa'ls dins el triangle.
- 6.- Perfora el paper antigrassa i col·loca el paper sobre el triangle. Doblega'l cap a baix i enganxa'l als costats amb cinta adhesiva.
- 7.- Enganxa el tros transparent de cel·lofana a la part de dalt del triangle amb la cinta adhesiva just sobre el forat per tal d'impedir que els trossos de paper de colors s'escapin.