

RESOLUCIÓ D'UN CONFLICTE EN UNA COMUNITAT D'APRENENTATGE

Mar Mollet

EAP Baix Maresme

Aurora Perea

Directora del l'escola el Cim

Sandra Oliver

Mestra de 6è i secretaria del centre

José Aparicio, Maria Yepes

Mediadors

RESUM

L'abordatge dels conflictes en els centres educatius és complex, donat que cada vegada es tenen en compte més variables que intervenen en la generació de situacions que tenen unes causes múltiples i diverses de caire psicosocial, individuals de cada agent que intervé i col·lectives. Una escola que ha viscut un conflicte greu recentment ha entès aquestes causes multifactorials i ha aplicat una estratègia de resolució, també amb intervencions des de la comunitat encaminades a restaurar els vincles perduts. Això ens permet veure com aplicant una estratègia de mediació col·lectiva s'obtenen resultats de resolució i d'aprenentatge a través del conflicte per part de tots els agents implicats.

Paraules clau: suport educatiu, conducta, treball en xarxa

ABSTRACT

The conflict approach in schools is complex, given that increasingly takes into account more variables involved in situations that are caused by multiple and diverse factors; psychosocial and those of each individual agent involved. A school that has recently experienced a serious conflict, approached the solution understanding these multifactorial causes and implementing a strategy for resolution planning the intervention from the school community, aimed at restoring lost relationships and bonds. This intervention showed how applying a collective and transformative mediation strategy, results are obtained and conflict is solved involving learning of all the participants.

Keywords: educational support, behaviour, networking

L'abordatge dels conflictes escolars es realitza de moltes maneres: es pot realitzar amb mètodes més enfocats a la prevenció i a la mediació, o més basats únicament en la sanció. Les dues vies poden ser complementàries entenent el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge i que les causes del conflicte són multifactorials: socials, emocionals, personals, de pertinença.

L'escola el Cim, situada en una població de 7000 habitants del Maresme, va tenir la oportunitat de plantejar-se com gestionava un conflicte. Dos alumnes de cicle superior i tres ex-alumnes de l'escola en edat de secundària, de la mateixa població i de poblacions properes, van dur a terme un acte de vandalisme greu on hi va haver moltes destrosses materials, dut a terme en reiterades ocasions durant les vacances de Nadal i el cap de setmana següent de tornar de les vacances.

Quan es van descobrir els fets, l'escola va posar una denúncia als Mossos d'Esquadra. La policia científica va orientar la investigació a alumnes de l'escola. Un dels tutors va suposar la implicació d'un dels seus alumnes i el conserge també va donar pistes de qui podia haver estat. La primera actuació des de l'equip directiu va ser parlar amb els dos alumnes de l'escola que suposadament estaven implicats. En un primer moment van negar haver-hi participat però de seguida van explicar el

que havien fet i van justificar-se dient que ho havien fet simplement perquè era divertit.

La comunitat educativa enfocava les actuacions properes a mesures de càstig com l'expulsió d'aquests alumnes i va pressionar l'escola per tal que això fos així. Des de l'escola es va valorar que, donades les característiques del context d'aquests alumnes i entenent que tot conflicte té unes arrels psicosocials importants, seria molt més efectiu realitzar una actuació preventiva, reparadora i d'aprenentatge col·lectiu a través del conflicte.

El mateix dilluns es van realitzar un seguit d'actuacions: la directora va parlar amb les mestres d'educació especial per tal d'informar-les del que havia passat i que donessin unes primeres impressions de com abordar-ho. Seguidament va parlar amb les famílies, que van haver de signar un document conforme estaven assabentades del que havien fet els seus fills. També es va parlar amb l'institut del poble, per tal que es fes una investigació del que havia passat amb els seus alumnes participants de l'actuació (de primer i segon d'ESO), així com amb Serveis socials per tal d'inscriure als alumnes a esports diferents per cadascun dels nens per tal que poguessin divertir-se d'una manera més sana. Al dia següent es fa una comissió de convivència de l'escola on es proposen les actuacions següents:

- No se'ls ha expulsat del centre per poder tenir un control, de moment estan expulsats de l'aula i estan al despatx i fent feines per l'escola, recollir les destrosses que han fet i serveis de menjador.
- No participaran de les sortides i festes que facin els seus companys d'aula durant un mes.
- S'obrirà un expedient per cada un dels alumnes, exposant els fets.
- Es valora que es facin sessions amb totes les aules perquè vegin quines repercussions han tingut les accions succeïdes, que es perden recursos per tots.
- Parlar amb el club de futbol perquè vegin el que ha passat, ja que és un element motivador per un dels nens i que vegi que té conseqüències.
- Un pare proposa una mediació amb un dels nens i s'ofereix com a figura de mediador.
- Parlar amb serveis socials per veure si hi ha l'opció d'iniciar un tractament psicològic.
- Parlar amb l'EAP per tenir un assessorament en aquests casos.

El divendres es va fer la Comissió d'Atenció a la Diversitat on vam exposar els fets, es va fer un organigrama dels serveis i les actuacions que havíem de fer cadascun (figura 1). Es dona l'expedient disciplinari a les famílies, que conté els fets, les conseqüències, la sanció, la prevenció cautelar i els compromisos de la família (taula 1).



(Figura 1: Esquema d'actuacions dels diferents agents)

<p>LA FAMÍLIA ES COMPROMET A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanyar al centre en YYY, dilluns 18 de gener a les 09:00 i signar aquest document. • Assistir a Serveis Socials i realitzar les actuacions que el personal d'aquest servei indiquin. • Seguiment i coordinació amb el tutor de l'escola. • Seguir l'assessorament i les indicacions de la direcció del centre. • Vetllar per l'acompanyament d'un adult al YYY en les activitats i sortides que realitzi fora del centre. • La suspensió de jocs tecnològics durant un mes a casa. • Supervisió de les trucades telefòniques per part de la mare, evitant la utilització 	<p>LA FAMÍLIA ES COMPROMET A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanyar al centre al XXX, dilluns 18 de gener a les 09:00 i signar aquest document. • Assistir a Serveis Socials i realitzar les actuacions que el personal d'aquest servei indiquin. • Seguiment i coordinació amb el tutor de l'escola. • Seguir l'assessorament i les indicacions de la direcció del centre. • Seguir les pautes indicades per l'EAP. • No sortirà de casa sol durant una setmana. • La suspensió de jocs tecnològics durant una setmana a casa. • No tindrà mòbil durant un mes. Després d'aquest temps se li proporcionarà amb
---	--

<p>de xarxes socials i el mòbil per comunicar-se amb altres nois que han participat en els fets, així com evitar la utilització de les tecnologies per coaccionar a altres companys/es.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vetllar per procurar un ambient favorable per tal que el YYY es pugui relacionar i participar en activitats lúdiques supervisades per un monitor/a i/o adult (tipus esplai, CAU...) • Seguir les pautes indicades per l'EAP. • Buscar el servei d'un especialista extern per realitzar un treball psicològic. 	<p>vigilància.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vetllar per procurar un ambient favorable per tal que el XXX es pugui relacionar i participar en activitats lúdiques supervisades per un monitor/a i/o adult (tipus esplai, CAU).
---	--

(**Taula 1:** compromisos de les famílies.)

La taula recull els punts comuns que els va posar l'escola, però n'hi va haver d'altres més específics de casa encaminats a ajudar a les famílies a posar límits, com podien ser estratègies per als pares de "temps fora" de jocs de consola, fer reflexions sobre el que havia passat o controlar horaris. Aquests se'ls va dir a les famílies que els havien de pensar i imposar, d'aquesta manera els acords creats són compartits i bilaterals, la família s'involucra i es fa més responsable perquè fa aportacions al procés.

La CAD va pensar un perfil de mediador pel segon alumne implicat de l'escola, que fos d'un tarannà similar al d'aquest alumne i li pogués facilitar el contacte amb qui després l'Equip Directiu va contactar. Seguidament, es fa un consell escolar explicant els fets i les actuacions de l'escola.

El procés amb els mediadors es va iniciar realitzant una primera reunió d'obertura del procés de mediació on assistia l'EAP, l'Equip Directiu i els mediadors per determinar la funció, el paper i les tasques que es realitzarien durant els horaris en que els mediadors estiguessin amb els alumnes.

La seva funció consistia per una banda en supervisar les tasques de reparació del material de l'escola, que es va decidir que es farien fora de l'horari escolar dos cops a la setmana, sempre amb l'equip directiu present al centre. Es va insistir però que la funció dels mediadors era aprofitar aquestes estones per parlar amb els nens i fer-hi un vincle. Tal i com proposa la mediació transformativa (Bush, J. I Folger, JP, 2001), l'èmfasi no es posa en arribar a un acord sinó a modificar la relació de les parts implicades. Aquests canvis en la relació són canvis destinats a revaloritzar i reconèixer les parts implicades, és a dir, a canviar la visió i el valor que se li dona a cada agent implicat en el conflicte i que ells mateixos empatitzin i valorin l'altra part de forma diferent, així com a sí mateixos. Això s'aconsegueix a partir de l'ús de llenguatge transformador del mediador, que intenta transformar en positiu els estancaments de posició que pugui haver-hi en cadascuna de les parts.

En aquesta situació, això implicava empoderar a una de les parts del conflicte - els alumnes - a través de la relació i el vincle amb dos membres de la comunitat per poder generar empatia cap a l'altra part- l'escola, la classe, el material i la comunitat escolar-. Dit d'una altra manera, la mediació era entre l'escola i els nens com a agents, però la seva funció era veure com podien ajudar a resoldre la qüestió del sentiment de pertinença dels alumnes vers la comunitat escolar i incidir, a través de la creació del vincle, en les causes personals i d'entorn de cada alumne

implicat que havien conduït a la generació del conflicte. Un dels mediadors va preguntar si podia contactar també amb la família dels alumnes com a estratègia per poder establir-hi una relació de confiança i modificar patrons estancats i li vam recomanar que esperés un temps, que primer establís bé la relació amb l'alumne i que si ho veia pertinent després la família podria contactar amb ell.

I així va ser; una de les famílies va contactar amb el mediador per pròpia iniciativa, arrel de la intenció del mediador deferir una excursió a la muntanya amb l'alumne per tal d'ensenyar-li el valor de l'esforç per aconseguir coses i aprofitar l'excursió per estar en un espai molt més adient per generar confiança i empoderar. El contacte per aquest fet ha derivat en un contacte freqüent amb la família i ha estat molt positiu perquè la presència i les accions del mediador han permès fins i tot refer vincles que prèviament estaven absents dins de la família del nen.

A la reunió de cloenda amb l'EAP van assistir els mediadors i els nens. Els dos nens van parlar primer, explicant la seva experiència. Com a positiu van destacar que amb els mediadors havien fet moltes coses i els havien ajudat molt, que ells es pensaven que era algú que només estava per vigilar si feien les tasques i no havia estat així. Un d'ells va destacar com a activitats positives que li agradaven i l'havien ajudat estar estones escoltant contes que un dels mediadors explicava.

Els mediadors deien que els nens havien madurat molt, tot i que un d'ells no s'acabava de creure que "era un bon nen i que ell podia fer moltes coses", tal i com li remarcava sovint un dels mediadors. Els dos nens inicialment van valorar que el primer càstig de passar per les classes a demanar perdó havia estat molt desagradable, que no calia que ho haguessin fet, així com netejar algunes parts de l'escola. Tot i així, reflexionant, un d'ells va acabar reconeixent que era desagradable però que ells també van fer el que van fer i que "si no els agradava, que no ho haguessin fet".

Els mediadors van afirmar que havien après molt de l'experiència i que també els havia servit a ells per recordar qüestions personals de la seva infància; aquesta és una estratègia que els havia anat molt bé als dos de cara a generar confiança amb els alumnes. Els dos estaven disposats a continuar de manera esporàdica la relació que havien establert amb els alumnes.

Van dir que hi havia hagut moments en que la vinculació havia estat difícil i que els hagués agradat fer com a mínim una reunió més de seguiment a meitat del procés amb l'EAP on poder expressar les seves inquietuds en base al procés. En parlaven amb l'Equip Directiu però de manera molt breu quan marxaven, i amb els nens al costat.

Com a professional de l'EAP, també vaig recordar les primeres vinculacions que jo havia fet amb alguns nens durant les meves pràctiques; en aquell moment vaig viure el procés d'una manera similar a com ho havien viscut els dos mediadors i gràcies a això els vaig poder ajudar dient que algunes vegades els processos donen els fruits que esperem i en d'altres cal més temps i d'altres factors del context per tal que aquests processos es transformin en fruits, però que tinguin clar que les llavors s'han plantat i que acabin el procés amb la confiança d'una feina ben feta. Des de l'escola es va agrair la feina feta i se'ls va donar un petit obsequi.

Amb aquest procés, un dels alumnes ha fet vincles amb altres persones de la classe quan prèviament a l'acció medidora no en tenia cap, al final del procés, dins del

seu context familiar hi ha hagut canvis d'actitud molt positius i hi ha hagut una maduració del seu discurs i les seves accions. Ha millorat les seves qualificacions acadèmiques també.

L'altre alumne ha millorat la seva autoestima i s'ha pogut veure inclòs en activitats diferents, però el fet que la mediació i totes les actuacions fetes no tingués efectes en el seu context familiar ha dificultat veure'n el resultat. Tot i així, s'han engegat tots els mecanismes per tal que sigui ajudat des de diferents àmbits i pugui tenir més interès per determinats aprenentatges, encara que això de moment no s'hagi traduït en resultats visibles.

El procés viscut a l'escola el Cim mostra que és necessari un enfocament ampli i on intervinguin diversos agents per tal de resoldre conflictes greus d'una manera satisfactòria i duradora, ja que així s'incideix en les diferents causes que provoquen el conflicte i es renoven els vincles personals, socials i comunitaris.

Referències Bibliogràfiques:

FOLGER, JP & BUSH, RAB (Eds.) (2001). Designing Mediation: Approaches to training and practice within a transformative framework. New York: Institute for the Study of Conflict Transformation.