



EDUCAR EN I PER AL CONFLICTE

educar en i per al conflicte

educar en i per al conflicte

educar en i per al conflicte

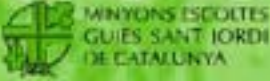
educar en i per al conflicte

educar en i per al conflicte

educar en i per al conflicte

educar en i per al conflicte

educar en i per al conflicte



Rbla. Mn Jacint Verdaguer, 10
08197 Valldoreix - Sant Cugat del Valès

Tel. 93 590 27 00
Fax 93 590 04 92
www.escoltesigues.org



Educar en i per al conflicte

Paco Cascón Soriano

**Càtedra Unesco
sobre Pau i Drets Humans**
(Universitat Autònoma de Barcelona)

En conveni amb:



Col·labora:



Setembre de 2005

Traducció: Dolors Solé (AEiG Fent camí, de Tarragona)

Assessorament lingüístic: Núria Pont (OSG)

Edita: © Minyons i Guies de Catalunya (MIG)



La resolució no violenta dels conflictes	7
Perspectiva positiva del conflicte	8
Conflicte contra violència	11
El conflicte com a procés	12
Actituds davant del conflicte	13
Formes d'intervenir	16
Provenció	19
Anàlisi i negociació	24
Separar persones - procés - problema	24
Busquem solucions	29
Metodologies	30
La Mediació	33
Amb la neutralitat a coll	34
Procés de la mediació	35
Espais educatius per a la mediació	38
Recursos	40
Bibliografia	40
Webs	43

Durant els últims anys, l'educació per la pau (EP) s'ha centrat cada vegada més en el tema d'educar en i per a la resolució no violenta dels conflictes. Els motius són diversos. D'una banda, altres sectors i ONG han treballat de forma important alguns dels temes que aquesta incloïa i inclou (coeducació, educació per al desenvolupament, ecologia, etc.). D'altra banda, és un dels temes més específics que concreten l'EP en sentit positiu i en la qual el plantejament no violent pot fer aportacions més novadores. A més, és un element diferenciador respecte als corrents més intimistes d'EP que entenen la pau com un estar bé amb un mateix, una no guerra o un no conflicte.

Últimament es rebutja la violència directa com a model, però malgrat tot, es desconeixen opcions alternatives per afrontar els conflictes. Això fa que, tot i aquest rebuig, la violència continua essent la forma en què s'afronten, quan no es recorre a altres postures igualment negatives com la submissió o l'evasió, la qual cosa és molt més habitual.

L'EP es va plantejar com un repte educar en i per al conflicte. I aquest repte es va concretar en temes tan importants com:

- **Descobrir la perspectiva positiva del conflicte.** Veure-ho com una forma de transformar la societat i les relacions humanes cap a majors cotes de justícia.

Descobrir que els conflictes són una oportunitat per a aprendre a construir un altre tipus de relacions, així com per preparar-nos per a la vida, aprenent a fer valer i respectar els nostres drets d'una manera no violenta.

- **Aprendre a analitzar els conflictes i a descobrir la seva complexitat.** Donar pautes als professors, als pares/mares i a l'alumnat per tal que tinguin eines que els ajudin a afrontar i resoldre els conflictes en els quals es veuen immersos quotidianament.
- **Trobar solucions** que ens permetin afrontar els conflictes sense violència, sense destruir una de les parts i amb la força necessària per a arribar a solucions on tots i totes guanyem, i així poder satisfer les nostres necessitats. Desenvolupar l'agressivitat no violenta, l'assertivitat, i descobrir les bases del poder, tant el propi com l'aliè en seran alguns indicis.

Educar per al conflicte suposa aprendre a analitzar i resoldre els conflictes, tant a nivell micro (els interpersonals dins els nostres àmbits més propers: classe, casa, barri...) com a nivell macro (conflictes socials, internacionals...). Durant el nou segle, aprendre a resoldre conflictes de manera justa i no violenta és tot un repte que l'educació per la pau no pot ni vol eludir. Però, què entenem per conflicte?

Perspectiva positiva del conflicte

Hi ha una idea molt estesa que és la de veure el conflicte com quelcom negatiu i, per tant, s'ha d'eludir. Aquesta idea probablement està basada en diversos motius:

- Ho relacionem amb la forma que habitualment hem vist que se solen afrontar o "resoldre": la violència, l'anul·lació o destrucció d'una de les parts, i no una solució justa i mútuament satisfactòria. Des de les primeres edats els models que hem vist apunten cap aquesta direcció: serials infantils de televisió, jocs, pel·lícules, contes...

- La majoria sentim (inclosos educadors i educadores) que NO hem estat educats per afrontar els conflictes d'una manera positiva i que, per tant, ens falten eines i recursos. En els programes de les facultats de pedagogia i de ciències de l'educació, es troben a faltar temes com la resolució de conflictes.
- Tenim una gran resistència al canvi. Encara que les coses no estiguin bé i ho veiem clar, moltes vegades preferim mantenir-les abans que assumir els riscos que significa introduir-nos en un procés de transformació.

No obstant això, creiem que el conflicte és consubstancial a les relacions humanes. Interaccionem amb d'altres persones, amb les quals discreparem i tindrem interessos i necessitats contraposades. El conflicte, a més, és ineludible i, per molt que tanquem els ulls o l'evitem, continua la seva dinàmica; és quelcom viu que segueix el seu curs malgrat la nostra fugida, fent-se cada cop més gran i difícil de manejar.

Però anem més enllà, considerem que el conflicte és positiu. Podríem donar molts motius, però en ressaltarem dos:

- Considerem la diversitat i la diferència com un valor. Vivim en un únic món, plural i en el qual la diversitat des de la cooperació i la solidaritat és una font de creixement i enriquiment mutu. Conviure amb aquesta diferència comporta el contrast i, per tant, les divergències, disputes i conflictes.
- Considerem que, només a través d'entrar en el conflicte amb les estructures injustes i/o amb aquelles persones que les mantenen, la societat pot avançar cap a models millors. És a dir, considerem el conflicte com la principal palanca de transformació social, quelcom que com a educadors i educadores per la pau ha de ser, precisament, un dels nostres objectius bàsics.
- Considerem el conflicte com una oportunitat per a aprendre. Si el conflicte és quelcom connatural, aprendre a intervenir en les relacions humanes serà

fonamental. Si, en lloc d'evitar o lluitar contra els conflictes, els abordem amb els nois/es, podem convertir-los en una oportunitat perquè aprenguin a analitzar-los i afrontar-los. Resoldre un conflicte per si mateixos, a més de fer-los sentir més a gust amb l'acord, els donarà més capacitats per resoldre'n altres en el futur.

El repte que se'ns planteja és com aprendre a afrontar i resoldre els conflictes d'una manera constructiva, "no violenta". Això comporta tant comprendre què és el conflicte i conèixer els seus components, com desenvolupar actituds i estratègies per a resoldre'l. Entenem que per resoldre els conflictes, a diferència de manejar-los o gestionar-los, el procés que ens porta a abordar-lo, fins arribar a descobrir i resoldre les causes profundes que l'origenen. No obstant això, la resolució d'un conflicte no implica que a continuació no en sorgeixin d'altres. En la mesura que estem vius i continuem interaccionant i creixent, continuaran apareixent conflictes que ens donaran oportunitats per a avançar o retrocedir, depenent de com els afrontem i els resollem. Per tant, des de l'educació per la pau veiem el conflicte com quelcom positiu i ineludible que ha de ser el centre del nostre treball. Per això, treballarem amb aquells conflictes que quotidianament tenim més propers (interpersonals, intragrups, etc), —ho anomenem microanàlisi—, i amb els grans conflictes (socials, comunitaris, internacionals...), que anomenem macroanàlisi. A les primeres edats ens quedarem fonamentalment amb l'àmbit de la microanàlisi i les relacions interpersonals, mentre que en els cursos superiors, sense oblidar aquest aspecte, treballarem cada vegada més els conflictes socials i internacionals.

L'objectiu principal no és que el professorat aprengui a resoldre els conflictes dels alumnes, sinó a treballar amb ells perquè ells mateixos aprenguin a resoldre'ls, convertint aquesta resolució no només en un èxit present, sinó en un aprenentatge per a altres situacions que apareixeran a la vida quotidiana.

Conflicte contra violència

Existeix la tendència a confondre i considerar sinònims conflicte i violència. Així tota l'expressió de violència es considera un conflicte, mentre que l'absència de violència es considera una situació sense conflicte i, fins i tot, de pau. Sens dubte, des del nostre punt de vista, una situació es defineix com a conflicte no per la seva aparença externa, sinó pel seu contingut, per les seves causes profundes.

La primera idea bàsica és que tota disputa o divergència implica un conflicte. Es tracta de les típiques situacions de la vida quotidiana, on encara hi ha una contraposició entre les parts, on hi ha interessos o necessitats antagònics. Solucionar-les tindrà a veure, quasi sempre, amb establir nivells de relació i canals de comunicació efectius que ens permetin arribar a consensos i compromisos.

Parlarem de conflicte en aquelles situacions de disputa o divergència on hi ha una contraposició d'interessos (tangibles), necessitats i/o valors en pugna. Aquesta contraposició la definirem com a **problema**: la satisfacció de les necessitats d'una part impedeix la satisfacció de les de l'altra.

En funció d'aquesta definició, podem diferenciar dues situacions que es confonen amb els conflictes reals: els pseudoconflictes i els conflictes latents.

En els **pseudoconflictes**, encara que es pugui arribar a to de baralla, tanmateix, el que no hi ha és un problema (tal i com l'hem definit anteriorment), encara que les parts puguin creure que sí. Es tracta quasi sempre d'una qüestió de malentesos, desconfiança i mala comunicació. La forma d'afrontar-ho serà justament millorar la confiança i la comunicació perquè les parts puguin descobrir que no existeix el problema, que ambdues puguin satisfer les seves necessitats o interessos. Als **conflictes latents**, normalment no hi ha to de baralla, ja que una o ambdues parts no perceben la contraposició d'interessos/necessitats o valors, o no són capaces d'afrontar-los (ja sigui per manca de força, de consciència ...); tot i així, existeixen. A la vida quotidiana i en el marc educatiu és molt habitual trobar-nos que hi ha

conflictes, però que aquests no s'aborden, no s'afronten o ni tan sols es reconeixen com a tals perquè no han explotat, perquè no hi ha baralla o violència. Això farà que continuïn creixent fins a explotar, i portarà a que prenguem com a costum afrontar els conflictes en el seu pitjor moment, quan ja s'han fet tremendament grans, immanejables i han destruït relacions, persones, etc.

El conflicte com a procés

El conflicte no és un moment puntual, és un procés. L'origen sorgeix de les **necessitats** (econòmiques, ideològiques, biològiques...). Aquesta seria la primera fase. Un cop aquestes necessitats estan resoltes, o bé perquè no xoquen o bé perquè hem aconseguit unes relacions suficientment cooperatives o sinèrgiques, aleshores no existeix el que hem denominat problema.

La segona fase es produeix quan les necessitats d'una part xoquen amb les de l'altra, i aquestes es converteixen en antagòniques, apareix el **problema**. No enfrontar-nos a resoldre'l, ens portarà a que comenci la dinàmica del conflicte. S'aniran afegint elements: desconfiança, comunicacions, pors, malentesos, etc. En qualsevol moment, tot això explotarà en el que denominem crisi, és la tercera fase, que acostuma a tenir una manifestació violenta i és la que la gent identifica com a conflicte. No hem d'esperar aquesta fase per afrontar els conflictes. De fet, es tracta del pitjor moment per a resoldre els conflictes d'una manera creativa i no violenta, i encara pitjor per intentar aprendre a fer-ho. És el moment en què no es dóna cap de les condicions per fer-ho d'una forma positiva: manca de temps, la tranquil·litat, la distància ... És el moment en què el conflicte s'ha fet més gran i immanejable, se'ns acosta i hem de donar una resposta immediata. Això ens porta a no reflexionar, a no analitzar què és el que passa i per què, a no mirar quins recursos tenim ni a buscar alternatives de solució, i responem quasi sempre de la forma que tradicionalment hem vist, encara que sigui negativa i no ens agradi.

De vegades aquesta reflexió no la fem ni tan sols després.

Si continuem esperant que els conflictes arribin a la fase de crisi per començar a solucionar-los serà realment difícil fer-ho. Com que el conflicte és tot un procés que pot portar força temps, la seva resolució, tal i com l'hem definida anteriorment, també hem de veure-la com un procés i no com una acció concreta que acabarà amb tots els problemes. Es tracta d'un procés que podem i hem de posar en marxa com més aviat millor, per formar-nos i permetre que, quan sorgeixin, tinguem ja preparades i interioritzades respostes més positives.

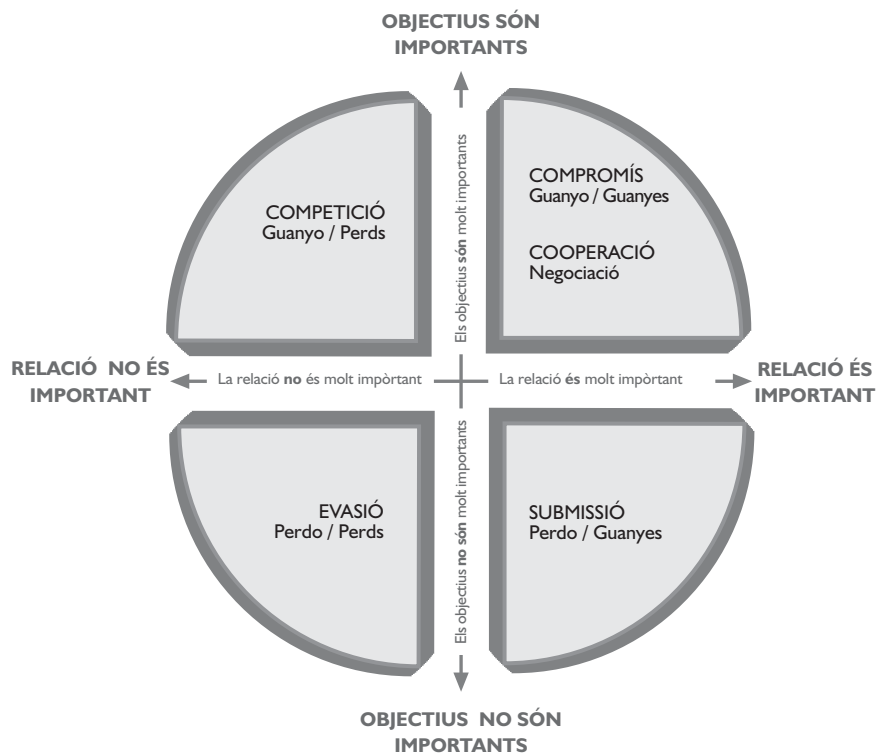
Actituds davant del conflicte

Hi ha cinc grans actituds davant del conflicte. Descobrir les pròpies i les dels altres serà un treball previ important a realitzar en resolució de conflictes. Quan analitzem les nostres actituds, moltes vegades descobrim amb sorpresa que la nostra actitud davant dels conflictes és l'evasió o l'acomodament, i d'aquí es deriva que els nostres conflictes no es resolguin.

- **Competició (guanyo/perds):** ens trobem una situació on aconseguir el que jo vull, fer valer els meus objectius, les meves metes, és el més important, no importa que per a això hagi de passar per damunt de qui sigui. La relació no importa. En el moment de la competició duta fins a les últimes conseqüències, allò important és que jo guanyi i per a això el més fàcil és que els altres perdin. Aquest perdre, en ocasions, es tradueix no ja que l'altra persona no aconsegueixi els seus objectius sinó que sigui eliminada o destruïda (la mort, l'anul·lació...). En el terreny pedagògic, busquem l'eliminació de l'altra part no amb la mort, però sí amb l'exclusió, la discriminació, el menyspreu, l'expulsió, etc.
- **L'acomodament (perdo/guanyes):** per tal de no enfrontar-me a l'altra part, jo no faig valer ni plantejo els meus objectius. És un model tan estès o més que la competició malgrat creiem el contrari. Sovint confonem el respecte i la bona

educació amb no fer valer els nostres drets, perquè això pot provocar tensió o malestar. Aguantem fins que no podem més i aleshores ens destruïm i destruïm l'altra part.

- **L'evasió (perdo/perds):** ni els objectius ni la relació surten ben parats, no s'aconsegueixen cap dels dos. Ens enfrontem als conflictes, posem "el cap sota l'ala", per por o pensar que es resoldran per si sols. No obstant, com hem dit anteriorment, els conflictes tenen la seva pròpia dinàmica i una vegada iniciada no es para per si sola.



- **La cooperació (guanyo/guanyes):** en aquest model aconseguir els objectius és molt important, però la relació també. Té molt a veure amb quelcom molt intrínsec a la filosofia "no violenta": la finalitat i els mitjans han de ser coherents. És el model cap a on encaminem el procés educatiu. És un model on només serveixen solucions guanyo-guanyes, es tracta que tots i totes hi guanyem. Cooperar no és acomodar-se, no pot ser renunciar a allò que ens és fonamental. Sense cedir, es pot arribar a negociar, de fet s'ha d'aprendre a NO cedir en allò fonamental. Una altra cosa diferent és que es pot cedir en el que és menys important.
- **La negociació:** arribar a la cooperació total és molt difícil, per això es planteja un altre model en el qual es tracta que ambdues parts guanyin en allò fonamental, ja que no poden arribar al 100%. Hi ha gent que quan parla de negociació, en realitat està pensant en una mera tàctica del model de la competició. Si una de les dues parts no se'n va amb la sensació que ha guanyat el fonamental, no estem en aquest model, sinó en el de la competició o en el de l'acomodament.

Cap d'aquestes actituds podem dir que ocorrin, habitualment, d'una forma pura i única en cap situació ni persona. La nostra intenció tampoc és plantejar que hi hagi actituds dolentes i actituds bones per a tota situació. L'esquema dóna alguns indicis sobre això. En circumstàncies on allò que està en joc no té molta importància per a nosaltres i amb qui està en joc és amb algú que gairebé no coneixem i amb qui no tenim quasi relació, probablement la millor opció sigui quelcom que en principi ens podria semblar molt negatiu, com és evitar el conflicte. Hem de recordar un principi bàsic de quasi tot, el d'"economia". Tenim unes energies limitades i entrar en un conflicte significa invertir moltes energies. Hem de valorar, per tant, en quines ocasions val la pena posar-nos-hi.

Amb tot, aquest esquema també ens planteja quelcom molt important i és que com

més importants siguin els objectius i la relació, més important serà aprendre a cooperar. En aquestes circumstàncies, els models perdo-guanyes i guanyo-perds, a curt i mitjà termini, NO serviran i ens duran a una situació on tots hi perdem. Un exemple podria ser el de la presa de decisions per majories ajustades en un claustre. El grup que perd la votació no marxarà especialment content. Si això ocorre sovint, normalment, el que acabarà passant és que el grup que perd faci una d'aquestes dues coses: que posi obstacles perquè NO es dugui a terme allò decidit o que es vagin inhibint de les responsabilitats i les tasques del centre.

Aprendre a cooperar és un terme important a treballar i especialment en l'actualitat, en la qual des de moltes parts el missatge de la competitivitat (i no el de ser competent) és l'únic que s'escolta. Això implica donar alternatives a tots els nivells: metodologia de l'aprenentatge, jocs i esports, formes d'incentivar...

En tot conflicte, d'alguna manera i paradoxalment, les parts cooperen però, generalment, per a destruir-se. Es tracta d'aprendre que el que pot semblar la millor estratègia individual pot ser la pitjor estratègia col·lectiva; aprendre que amb qui tenim un conflicte no té perquè ser el nostre enemic, i que la millor alternativa pot ser no competir amb ell, sinó col·laborar junts per tal de resoldre'l de la manera més satisfactòria per a ambdues parts. El gran repte és començar a fer veure a les parts que cooperar és millor, ja no únicament des del punt de vista ètic, sinó també des del punt de vista de l'eficàcia.

Formes d'intervenir

Per a educar en el conflicte, s'hauran de buscar espais on els professors i l'alumnat es preparin i desenvolupin eines que els permetin abordar i resoldre els conflictes amb major creativitat i satisfacció.

La nostra idea és treballar amb els propis conflictes del marc educatiu i del seu entorn. No hem d'esperar a que explotin, volem treballar-los en els seus primers estadis o

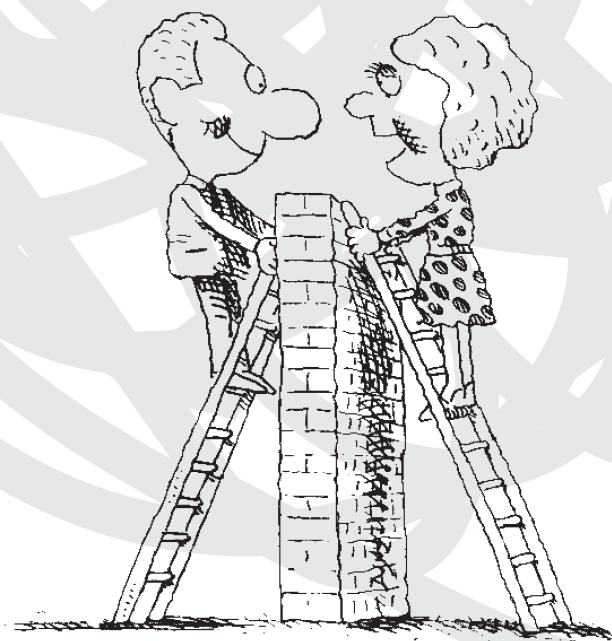
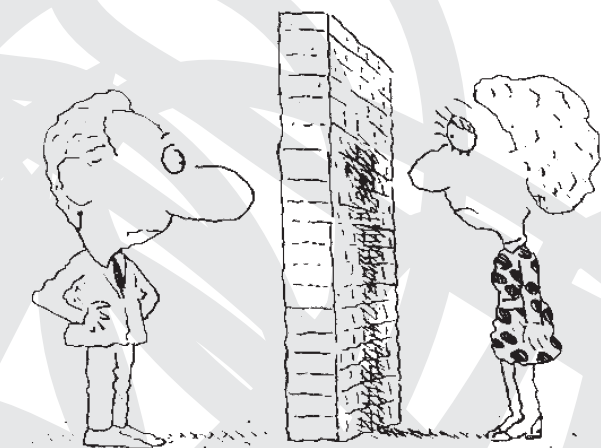
fins i tot abans que es produeixin, perquè així, en un clima menys crispatiu, amb temps i sense apassionament, podem aprendre a analitzar-los i desenvoluparem idees creatives de resolució que ens permetran afrontar-los millor quan sorgeixin. Un dels problemes que ens trobem a l'hora d'abordar un conflicte és que hi responem de forma immediata (acció-reacció) i ens falten referents de com afrontar-lo d'una manera diferent a la violenta. Si busquem espais per treballar amb ells i desenvolupar idees de resolució "no violenta", serà més fàcil que, quan aquests sorgeixin, ens surtin aquestes idees de forma tan espontània, com ara ens sorgeixen les violentes o destructives. Aprendre a detenir-los, analitzar-los i respondre de forma constructiva serà la principal tasca de l'educació en el conflicte. Per a això hi ha molts espais possibles. Podem treballar buscant algunes hores a la pròpia classe, en hores de tutoria, a l'esbarjo o dins d'un programa específic o crèdit de resolució de conflictes i mediació en el centre, donant ple sentit a les comissions de convivència (de vegades canviem el nom de la comissió de disciplina pel de comissió de convivència, però no canviem les seves funcions o propostes)...

MEDIACIÓ

ANALISI I NEGOCIACIÓ

PROVENCIÓ

Des de l'educació per la pau, treballem el conflicte principalment en tres nivells consecutius i un de paral·lel: provenció, negociació, mediació i acció "no violenta". A les primeres edats, el treball d'educar en el conflicte quasi ocuparà tot el seu temps en el nivell de la provenció; mentre que, en els grans, serà un primer pas per a avançar i treballar en els altres nivells. A la provenció i la negociació, són les pròpies persones involucrades en el conflicte qui tracten de solucionar-lo. A la mediació, es recorre a una tercera part que ajudarà en el procés (vegeu l'article més endavant). En qualsevol dels casos, l'educació per la pau no exclou, en situacions de fort desequilibri de poder, la feina dels mètodes d'acció "no violenta". Es tracta d'aprendre a usar la força i l'agressivitat "no violenta", aquella que va encaminada a afirmar-te, a desenvolupar l'assertivitat, a lluitar pels teus drets, respectant a la persona que tens al davant.



S'acostuma a parlar de “prevenció dels conflictes” per al·ludir a la necessitat d'actuar abans que explotin (crisis) i es manifestin en la seva forma més descarnada. No obstant això, aquest terme té connotacions negatives: no fer front al conflicte, evitar-lo, no analitzar-lo, no deixar que aflori tot el que hi ha dins, no buscar les causes profundes... Hem dit que creiem que el conflicte és consubstancial a les interaccions humanes, ineludiblement i fins i tot positiu com una oportunitat per créixer. Tot això ens porta a no poder, ni voler, parlar de prevenció de conflictes. Mantenim el terme quan ens referim a la guerra, als conflictes bèl·lics, o a qualsevol altre tipus de conseqüències destructives. És a dir, seguirem parlant de, per exemple, prevenció de conflictes bèl·lics.

Tanmateix, per tots aquests motius parlarem de **PROVENCÍO** (terme usat per J. Burton) com el procés d'intervenció abans de la crisi que ens porta a:

- Una explicació adequada del conflicte, incloent-hi la seva dimensió humana.
- Un coneixement dels canvis estructurals necessaris per a eliminar-ne les causes.
- Una promoció de condicions que creïn un clima adequat i afavoreixin unes relacions cooperatives que disminueixin el risc de nous esclats, de manera que aprenguem a tractar i solucionar les contradiccions abans que arribin a convertir-se en antagonismes.

En aquest sentit, la provenció a nivell educatiu significarà intervenir en el conflicte quan està en els primers estadis, sense esperar que arribi la fase de crisi. Es tracta d'afavorir i proveir una sèrie d'habilitats i estratègies que ens permetin afrontar millor els conflictes. En definitiva, es tracta de posar en marxa un procés que creï les bases per afrontar qualsevol disputa o divergència en el moment que es produeix. Parlem del procés perquè el desenvolupament de cada una d'aquestes habilitats està recolzat a la interior i perquè és fonamental que es treballin d'una forma planificada i sistemàtica si volem que siguin efectives.



En el quadre podem veure a l'escala de l'esquerra els temes que hem de treballar amb l'alumnat i a la dreta les implicacions que tenen per al professorat. Les habilitats que haurem de treballar són les següents:

- **Crear grup en un ambient d'apreci i confiança:** Totes les persones tenim dues necessitats humanes molt bàsiques: el sentiment de pertinença a un grup i el d'identitat. Desitgem sentir que formem part d'un grup i que som acceptats i valorats tal com som. El rebuig i la falta d'integració seran les primeres fonts de conflicte. Es tracta de posar en pràctica tècniques i jocs que ens permetin conèixer-nos

i integrar-nos en un ambient d'apreci i confiança. Per a això utilitzarem jocs de presentació i de coneixement que tenen com a objectiu crear grup, buscant afinitats i cohesió. També es realitzaran dinàmiques que permetin crear un clima de **confiança** en nosaltres mateixos/es i en els altres que ens ajudi a afrontar els conflictes sense por, posant sobre la taula les coses sense disfresses i les confrontant-les, dirigint-nos directament a les persones amb qui tenim el problema. La confiança sempre la treballem amb la responsabilitat. La confiança sense la responsabilitat és ingenuïtat, quelcom molt negatiu.

En aquest apartat s'inclou el treball de l'**autoestima** i l'**apreci** als altres, per desenvolupar el propi autoconcepte i el de les altres persones, insistint més en allò positiu que en allò negatiu. L'autoestima d'una persona des dels seus inicis es va forjant amb la imatge que ens tornen els altres. Com a educadors i educadores tenim una gran responsabilitat a les nostres mans de fer-los creure en ells/es mateixos/es o no, de possibilitar-los que siguin o no. No treballarem només els valors que cadascú té com a persona, sinó també els seus valors com a membre d'una cultura (la seva identitat).

Buscar un espai al principi del curs per a crear grup, en lloc de deixar-ho a l'espontaneïtat, serà una bona forma de provenció. Podem fer-ho només com a grup-classe, o fins i tot dedicar uns dies per a activitats de tot el centre. Tampoc és mala idea fer quelcom semblant en el claustre mateix, on les persones que arriben noves moltes vegades també tenen dificultats per integrar-se.

- **Afavorir la comunicació:** Una bona comunicació és fonamental en el procés d'aprendre a resoldre conflictes de forma no violenta, ja que el diàleg és una de les seves principals eines. Posar en pràctica jocs i dinàmiques que ens permetin desenvolupar una comunicació efectiva, que realment ens ensenya a dialogar i escoltar d'una forma activa i empàtica.

Treballarem els diferents **canals de comunicació** i la seva importància. D'una banda, tenim el canal verbal. És important treballar i observar que, tot i ser el canal més utilitzat i més exacte per a un dels apartats de la comunicació, la transmissió del missatge, pot crear moltes confusions i malentesos. Aprendre a establir un **codi comú**, sense donar res per suposat, sinó que verificarem que realment ens entenem i parlem del mateix i/o entenem de la mateixa forma les paraules que estem usant. Tot això serà especialment rellevant en situacions de conflicte.

Tot i la importància de la comunicació verbal, no ens hem d'oblidar dels canals no verbals i de com la comunicació no només té l'aspecte de la informació (el missatge), sinó també l'aspecte relacional que fa que un mateix missatge es pugui interpretar de formes molt diferents. Són els canals que ens permetran transmetre millor les emocions, sentiments... que molt habitualment són darrere de les posicions o postures que prenem en molts conflictes. Aprendre que hi hagi una coherència entre els dos aspectes de la comunicació (informatiu i relacional) i entre el que transmeten uns canals i altres, serà fonamental. Si les paraules diuen una cosa i els canals no-verbals en diuen una altra es perd la credibilitat i la confiança. El missatge no arriba i es crea més conflicte i confusió. També serà molt important treballar l'**escolta activa**. Es tracta no només d'escoltar sinó de fer sentir a l'altra persona que m'importa allò que diu, que és escoltada. Això ho podem fer tant verbalment (parafraçant empàticament, verificant, realitzant preguntes aclaridores...) com no-verbalment, a través de les nostres mirades, la postura corporal, etc.

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

- **Prendre decisions per consens:** Tot allò dit anteriorment s'ha de posar en pràctica aprenent a prendre decisions consensuals, de forma igualitària, participativa i no sexista. Anar més enllà de les votacions i de les majories, i aprendre a prendre decisions on tothom hagi tingut l'oportunitat d'expressar-se i de sentir que la seva opinió ha estat tinguda en compte en la decisió final. Per poder aprendre això s'ha de posar en pràctica, cosa que suposa cedir parcel·les de responsabilitat/poder i donar espais per a prendre decisions. Com sempre amb la idea de procés. Començarem donant l'oportunitat de prendre decisions sobre temes senzills, però a poc a poc donarem l'oportunitat de decidir sobre coses cada vegada més importants. Es tracta de recuperar o estimular les assemblees de la classe, un espai per a agafar la paraula i posar en pràctica tot allò comentat.
- **Treballar la cooperació:** Establir un tipus de relacions cooperatives que ens ensenyin a anfrontar els conflictes entre totes les parts, des del descobriment de totes les percepcions i utilitzant la força de tots i totes en l'objectiu comú. Tècniques que ens permetin descobrir i interioritzar que la diferència és un valor i una font d'enriquiment mutu; que ens ensenyin a descobrir els valors de l'altra part, que la veiem com algú amb qui puc col·laborar, amb qui puc aprendre i ensenyar, i no com un enemic a eliminar perquè pensa o és diferent a mi i pot arribar a convertir-se en un obstacle per a la meua finalitat. Desenvolupar jocs cooperatius, buscar formes de treball i aprenentatge cooperatiu, trobar alternatives a l'esport i a les joguines competitives, aconseguir estímuls educatius diferents als concursos i als premis...

Treballar la provenció no significa, no obstant, que alguns o molts conflictes continuïn endavant el seu procés. Per això, és important aquest segon pas: aprendre a analitzar, a negociar i a buscar solucions creatives mútuament satisfactòries que permetin a l'alumnat aprendre a resoldre per ells mateixos els conflictes.

Separar persona-procés-problema

El primer treball que haurem de realitzar serà el d'aprendre, tant a l'hora d'analitzar conflictes com a l'hora d'intervenir-hi, a separar i tractar de manera diferent els tres aspectes presents en tot el conflicte: les persones involucrades, el procés (la forma d'abordar-lo) i el/s problema/es (les necessitats o els interessos antagònics en disputa). Normalment no separem els tres aspectes, essent durs o tous amb tots ells segons la nostra actitud davant dels conflictes, sigui la competició o la submissió, respectivament. Si optem per ser suaus, normalment som sensibles a les persones, i som "fluixos" a l'hora de defensar els nostres interessos respecte al problema. Contràriament, si decidim competir/atacar, som forts en defensar els nostres drets, però també som durs amb/contra la persona amb qui tenim la disputa.

Personalitzant els conflictes, ataquem a la persona més que al problema que ambdues parts tenim, la qual cosa ens porta a una escalada d'atacs personals, on de vegades

fins i tot s'oblida i es deixa de banda el problema que va originar el conflicte, centrant totes les energies i temps en atacar l'altra part en lloc de resoldre el problema. Sempre és l'altra persona qui té el problema i d'aquí només hi ha un pas per tal de considerar que no és que l'altra persona tingui el problema, sinó que ella és el problema. Així, són molt habituals els comentaris com: alumnes conflictius, companys conflictius... de la mateixa manera que és habitual parlar de problemes de disciplina, en lloc de conflictes de convivència o de relació. Volem separar els tres aspectes, intentant ser sensibles amb les persones amb què tenim un problema: equitatius i participatius amb el procés, amb la forma d'afrontar-lo (abordar-lo); i durs amb el problema, amb fer valer les nostres necessitats. A continuació, plantejarem algunes coses per a treballar en cada un d'aquests tres apartats:

Persones

Es tracta d'aprendre a veure-les com a parts amb qui tenim un problema i amb qui podem col·laborar per a resoldre'l. En aquest apartat treballarem fonamentalment:

- **Les percepcions:** En tot conflicte hi ha tantes percepcions o punts de vista com persones involucrades. Hem d'aconseguir que les parts aprenguin a expressar la seva percepció i a escoltar i interessar-se per conèixer la de l'altra part. Per a això existeixen diverses eines: escriure, narrar o representar les diferents versions d'històries o contes; jocs de rols, treball amb els llibres d'història i els diaris...
- **Reconèixer les emocions intenses:** Quan un conflicte explota, afloren moltes emocions i sentiments; aprendre a reconèixer-les i acceptar que estem irritats serà molt important. Hem de buscar espais per a treure aquest enuig sense que llançar-lo damunt de l'altra part de forma destructiva. Serà important reconèixer i plantejar que, fins que no surti, no és un bon moment per afrontar

- **La imatge:** En tot conflicte es posa en dubte la imatge, el prestigi, de les persones contendents. No tenir això en compte, tant a l'hora d'analitzar com, sobretot, a l'hora d'intervenir, podrà suposar que una part no accepti una solució per bona que sigui. Les parts han de percebre que la seva imatge surt "airosa".

- **El poder:** En tota relació humana hi ha desequilibris de poder. En els conflictes també hi són presents i quan són molt grans és pràcticament impossible resoldre el conflicte. Per tal de poder resoldre'l, hem de, prèviament, reequilibrar el poder. Per això hem d'ensenyar a prendre poder a qui està per sota (apoderament) i aprendre a treure poder de qui està per sobre (desobediència). D'una banda, es tracta de treballar la confiança en si mateixa, l'autoestima, l'assertivitat (capacitat d'afirmar les nostres pròpies idees i posicions) i sobretot **l'apoderament**, entès com el procés pel qual descobrim les nostres bases de poder i influència. No es podran fer valer drets o necessitats en un conflicte si no se sap reequilibrar el poder i, per tant, no ensenyar-ho serà educar per a la submissió i el conformisme.

D'altra banda, també és important descobrir quines són les bases del poder de qui, en una determinada situació, és a dalt. En moltes ocasions, aquest poder es basa en el sotmetiment i la col·laboració de qui està per sota, a la seva obediència. Educar per la pau i per al conflicte significa, per tant, **educar per a la desobediència**. Aquestes paraules fan por, sobretot perdre l'autoritat. Però no és l'autoritat que està en perill sinó l'autoritarisme que, quasi sempre, és justament el contrari. No es tracta de desobeir de forma cega sinó de ser conscients de què fem i per què, i ens podem negar a fer-ho si argumentem el perquè, proposem alternatives i assumim les responsabilitats i conseqüències d'aquesta desobediència. Es tracta d'educar per a la responsabilitat. Amb paraules de Luther King, hem d'ensenyar que "col·laborar amb el que està bé

ha de ser tan evident com no col·laborar amb el que està malament."

Procés

Es tracta d'aprendre a establir processos, formes d'abordar els conflictes que permetin expressar a ambdues parts i trobar solucions que totes les parts puguin acceptar. En aquest sentit serà important aprendre a:

- **Controlar les dinàmiques destructives de la comunicació:** acusacions, insults, generalitzacions, sortir a parlar del passat, parlar en boca dels altres... Intentar passar del tu-missatge, en el qual sempre parlem de l'altra persona i normalment de forma negativa, al jo-missatge; de qui més sabem és de nosaltres mateixos. Parlem en primera persona, manifestem els nostres sentiments, donem informació precisa de què és el que ens ha afectat, com i per què. Això que sembla fàcil no ho és i implica un procés d'aprenentatge, en el qual solem començar amb exercicis o fent-ho per escrit. (Vegeu el quadern d'activitats).
- **Analitzar els processos seguits** fins aquest moment, per aprendre tant dels encerts com dels errors. Fer un mapa d'anàlisi del conflicte: qui el va originar, qui hi ha participat, quin és el seu poder i la seva influència, de quina manera, quines solucions ja s'han assajat... En definitiva, contextualitzar el conflicte, tant en el passat com en el present, ens donarà molta informació per a poder intervenir-hi.
- Establir **els processos de consens** que permetin a totes les parts expressar-se, treure les seves necessitats i satisfer-les. **Consensuar regles de com abordarem els conflictes:** què farem, què no farem. Plantejar unes normes de com afrontarem el conflicte és fonamental; però serà important que les elaborem entre tots/es, d'aquesta manera recolliran el sentir de tot el grup i serà més fàcil que es compleixin o es pugui fer complir-les.

- Persones:**
- Qui està involucrat en el conflicte i de quina manera?
 - Quines són les bases de poder i/o influència?
 - Quina percepció tenen del conflicte i com els afecta?
- Procés:**
- Analitzar el procés realitzat fins ara: què va desencadenar el conflicte, quins factors es van anar sumant que el van aguditzar, quines influències moderadores han pogut haver-hi, quines solucions ja han estat assajades i amb quin resultat?
 - Com es produeix la comunicació? Distorsions: estereotips, rumors, mala informació...
- Problema:**
- Descriure l'“embolic”: quins són els interessos i necessitats que hi ha darrere la posició que manté cada part (la seva preferida)? Necessitats humanes bàsiques que les tindrem en compte per a la nostra satisfacció. Diferències de valors.
 - Fer una llista de problemes per resoldre.
 - Analitzar els recursos existents que es poden utilitzar: persones que poden ser constructives (mediadors), interessos i necessitats en comú o al menys no excloents, ofertes que estan disposats a fer.

El/s problema/es

En aquest apartat, el treball se centrarà en prendre a diferenciar postures o posicions, dels interessos o necessitats. Les postures o posicions són la nostra solució preferida per a aquest problema; les necessitats o interessos són l'origen, l'arrel del conflicte.

Es tracta de centrar-nos en aquestes necessitats, aprendre a reconèixer-les, jerarquitzar-les i expressar-les, i no tant en les nostres postures; passar de la típica negociació basada en postures, a la negociació basada en necessitats. Això obrirà el camp de les solucions, ja que si partim de les postures estarem només tancats a dues, la preferida per a cada banda, que a més, normalment, són les més antagòniques, les que no tenen res en comú. Des de les necessitats, el ventall de les solucions és més ampli; anirem a l'epicentre del conflicte i podrem trobar-nos amb interessos o necessitats comuns, a més dels antagònics. Aquests interessos o necessitats comuns poden ser ja una base d'acord i d'optimisme a la cerca de solucions.

La principal dificultat és que volem passar directament a solucionar el problema sense haver afluorat i analitzat les seves arrels. Si seguim un exemple mèdic, primer s'ha d'explorar, per tal de poder diagnosticar i després ja decidirem què prescriurem. L'objectiu final és arribar a saber quin és el problema o problemes que estan al centre del conflicte i que, per tant, s'ha de solucionar.

Busquem solucions

En aquest apartat, el tema més important és desenvolupar processos educatius que fomentin la creativitat i la imaginació a l'hora de buscar solucions, i que aquestes aconseguixin satisfer les necessitats o els interessos d'ambdues parts. Per això, són importants dues coses: d'una banda, mirar abans que res tots els recursos que hi ha al nostre abast, i, de l'altra, separar la fase de generar solucions de la d'arribar a un acord.

En aquesta fase s'han de generar solucions, és a dir, no hi ha lloc per a discutir ni per a posar límits. Es tracta d'idear quantes més coses millor, per esbojarrades que semblin. Una idea esbojarrada i irrealitzable pot suggerir una idea brillant i possible. A la fase de l'acord sí que s'haurà de fer un esforç per sintetitzar les propostes que hagin sortit, per concretar-les, per veure quines són possibles i de quina manera i per

arribar finalment a aquelles que satisfacin ambdues parts. En aquesta fase s'han d'arribar a acords concrets, amb responsabilitats concretes i maneres de verificar-les.

Metodologies:

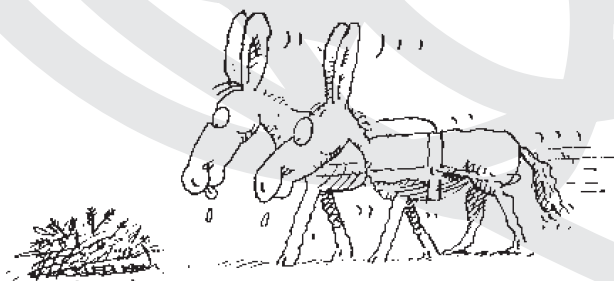
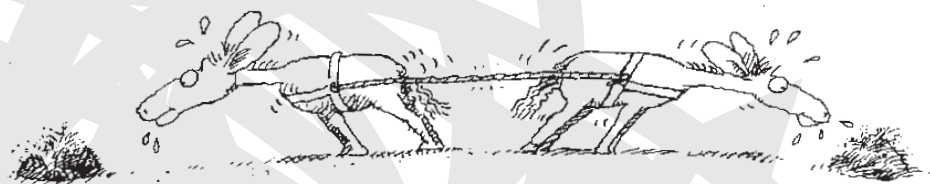
L'eina principal per a treballar tots els aspectes esmentats seran les tècniques de visualització (jocs de rols, jocs de simulació, teatre, titelles...), que, com el seu nom indica, són tècniques que ens permeten visualitzar els conflictes amb unes característiques pròpies:

- Tenir en compte no només l'aspecte racional sinó també l'emocional, els sentiments, que tantes vegades en el conflicte són els que tenen més importància a l'hora de marcar una percepció i una postura.
- Permetre "allunyar-nos" a una certa distància que ens faciliti veure les diferents percepcions amb menys apassionament.
- Posar-nos en el lloc de les altres persones i de les altres percepcions del conflicte, per comprendre-les i tenir una idea més completa del conflicte, i desenvolupar una certa empatia que ens predisposi millor no només per a entendre què senten les altres persones, sinó per a buscar solucions satisfactòries per a ambdues parts.
- Permetre'ns, en una mena de petit laboratori, assajar solucions i aprofitar al màxim les potencialitats del grup/classe on treballem, a l'hora d'ajudar-nos a analitzar i buscar solucions als conflictes. Desenvolupar la imaginació i trencar el bloqueig típic de limitar-nos a pensar que hi ha una única solució (normalment la més clàssica) que tantes vegades hem assajat amb resultats negatius.

Aquesta metodologia respon a allò que en l'educació per la pau anomenem enfocament socioafectiu. Es tracta d'una metodologia coherent amb els valors que volem transmetre i que insisteix no només en els continguts, sinó també en les actituds i valors. Una

metodologia lúdica, participativa, cooperativa, socioafectiva, que fomenta la reflexió i l'esperit crític.

L'**enfocament socioafectiu** consisteix en "vivenciar a la pròpia pell" la situació que es vol treballar, per tenir una experiència en primera persona que ens faci entendre i sentir allò que estem treballant, motivar-nos a investigar-ho i, en definitiva, desenvolupar una actitud empàtica que ens porti a canviar els nostres valors i formes de comportar-nos, que ens porti a un compromís personal i transformador.



A l'actual moda de la mediació se n'obliden els múltiples i diversos orígens. Es planteja la mediació com un "invent" modern amb el seu origen als EUA. Amb això, s'està oblidant que exemples de mediació, més o menys reglats, els podem trobar en multitud de cultures i tradicions i forma part des de temps antic dels programes d'educació per la pau conflictual no violenta.

També s'obliden que aquesta no és l'única, ni hauria de ser la primera forma d'abordar els conflictes. La mediació és una eina, però dins del procés de resolució de conflictes i per a aquells casos on les parts ja han esgotat les possibilitats de resoldre el conflicte per elles mateixes, quan la situació de violència o d'incomunicació impedeixen que puguin fer-ho. En aquests casos, es pot demanar la intervenció d'una tercera persona o persones que els ajudin a construir un procés just, restablint la comunicació i creant l'espai i clima adequats perquè puguin fer front i resoldre el conflicte. Aquesta persona és la que anomenem mediadora. La decisió final sempre serà de les parts, no del mediador o mediadora.

No tota intervenció d'una o diverses persones com a tercera part en un conflicte és una mediació. Últimament se sent parlar de mediació en tota intervenció d'un tercer, sigui un intermediari comercial, un traductor en un problema intercultural, etc. La persona que realitza la mediació es preocupa fonamentalment del procés i de la

relació, ja que el contingut del conflicte i de l'acord és cosa de les parts, de manera que el mediador "només" tindrà el paper de ser clar, concret i ben entès per ambdues parts.

En aquest sentit, és interessant treballar la formació de mediadors i mediadores entre l'alumnat i el professorat. Aquest aprenentatge servirà tant per a qui intervingui com a tal, com perquè quan tinguin un conflicte estiguin més oberts a recórrer a ells i els facilitin la seva tasca, en conèixer el seu paper.

Amb la neutralitat a coll

Un dels temes centrals de debat de la mediació és el de la neutralitat. Molta gent defensa que per a poder mediar s'ha de ser neutral. Des del meu punt de vista, la neutralitat no existeix, no és positiva. Si és cert que no es pot fer una mediació si es pren partit en una de les parts, no s'ha de confondre això amb ser neutral. S'ha de prendre part del procés. Des de les postures de la neutralitat es cau amb excessiva facilitat a considerar que la mediació és un fi, en comptes d'una eina. La finalitat hauria de ser aconseguir solucions que satisfacin mínimament les necessitats d'ambdues parts, d'una forma justa, en la mesura del possible ha de restablir la relació. És el que denominem solucions guanyo-guanyes. La finalitat, per tant, no és només arribar a un acord, sinó que aquest, a més, compleixi les condicions que acabem d'esmentar. Quan el desequilibri de poder, que sempre és present en les relacions humanes i més en el conflicte, és molt gran, una postura de neutralitat el perpetua i fa que l'acord sigui quasi sempre injust, a favor de qui té el poder. Serà el paper de la persona que media fer conscients d'això a les parts, fer-les veure quin és l'objectiu final de la mediació i que compreguin que, per tant, també serà la seva tasca reequilibrar el poder o ajudar a que elles ho facin.

Procés de la mediació

Un procés de mediació podria tenir les fases següents, en les quals utilitzarem els títols de J. Paul Lederach, que resulten més senzills i populars que els de mediacions més formals. No s'han de prendre aquestes fases com quelcom lineal i rígid, sinó que a la realitat quotidiana, s'ha d'estar disposat a avançar i retrocedir tantes vegades com convingui segons les necessitats del procés i de les persones involucrades. Es tracta de quelcom que ens ajudi a prendre consciència en tasques i objectius que hem d'aconseguir, no de quelcom que ens coarti.

Entrada

Per començar amb la mediació, com a mínim s'han de concretar tres coses:

- **Acceptació:** ambdues parts (alumnat, professorat o alumnat-professorat) han d'acceptar la mediació com a forma d'abordar el seu conflicte, com a la persona o persones que els ajudaran. Més endavant parlarem de diferents possibilitats. Respecte al segon, serà important, per part de qui media, aprendre a escoltar i desenvolupar la confiança i l'empatia necessàries per a aconseguir ser acceptada per ambdues parts.
- **Recopilació d'informació:** qui media recollirà informació sobre el conflicte i les persones involucrades, identificant una llista de punts a tractar per les parts, i dissenyarà una primera estratègia sobre la forma d'abordar-los que es presentarà a les parts per a l'acceptació. És molt habitual que aquestes dues primeres etapes s'hagin tractat amb cada part per separat. El que la mediació cara a cara trigui més o menys a produir-se dependrà de factors com: el grau de violència, el desequilibri de poder, el temor... que hi hagi entre les parts.
- **Establiment i acceptació de les regles del procés:** la persona que media ha d'encarregar-se que en aquesta fase quedin molt clares i siguin acceptades

les regles del procés:

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

Explica'm

Cadascú explica la SEVA història, les seves percepcions, emocions i sentiments. Es tracta que ambdues parts puguin treure tot allò que tenen dins, descarregar-se, però controlant que això no sigui agredint a l'altra. És una fase en la qual s'ha de tenir paciència i molt de temps. És molt normal que s'hagi de permetre moltes repeticions i anar per les branques per tal que surtin les qüestions més fondes i doloroses. No donar temps suficient pot suposar que encara quedin moltes coses per aflorar i això serà un continu obstacle per a continuar avançant en el procés.

L'objectiu principal és escoltar-se mútuament, l'intercanvi d'informació, l'exteriorització dels sentiments, treure els punts d'acord i desacord... Durant aquesta fase, qui media es preocupa fonamentalment de fer que les parts es comuniquin bé i entenguin allò que expressen, i de cuidar la relació i el respecte entre elles.

Ubicar-nos

Aquesta fase es tracta de passar de la història de cadascú, que s'explicava en la fase anterior, a construir la NOSTRA història. No es tracta, encara, de plantejar situacions sinó d'arribar a una anàlisi comuna que identifiqui en què consisteix el conflicte, quins

són els problemes que hi ha d'arrel, i ens porti a definir una agenda comuna de punts que hem de tractar i solucionar.

És el moment de deixar de parlar del passat i avançar, preparant les bases per a construir el futur. En aquesta fase és important deixar les postures a un costat i centrar-se en les necessitats i els interessos. A això ajudarà que ens preguntem què hi ha darrere les postures que defensen les parts. Les reformulacions també seran una bona eina per a la persona que està mediant.

Arreglar

És el moment de desenvolupar la creativitat i de buscar i proposar solucions als problemes que satisfacin les necessitats d'ambdues parts.

Les solucions han de partir de les parts i són elles les que decidiran. Qui media ajuda a desenvolupar la creativitat (a través de pluges d'idees i altres tècniques que estimulin la creativitat) i es preocupa de recollir totes les propostes per tal que no se'n perdin cap. Una ajuda per a desenvolupar la creativitat i evitar estancar-se en les seves pròpies postures, és recordar que ara es fan propostes, no es prenen decisions.

L'acord

En aquesta fase l'objectiu principal serà arribar a acords que satisfacin en gran mesura ambdues parts (no tenen perquè ser exactament igual) i que siguin realistes. La funció de qui media ha de ser assegurar que l'acord reuneixi aquestes condicions i que ambdues parts ho entenguin de la mateixa manera i se sentin satisfetes. No hem d'oblidar concretar tots els aspectes pràctics i responsabilitats concretes necessàries per a complir aquests acords (qui, com, quan,...).

Verificació i avaluació d'acords

Com més important és el conflicte que estem mediant, més important serà incloure

un mecanisme i uns terminis per a poder verificar els acords i els compromisos que comporten. D'aquesta manera, no hem d'oblidar que no només estem intentant resoldre els conflictes sinó que estem educant-nos i, per tant, l'avaluació serà important, especialment per a la persona o equip que media. Això ens permetrà aprendre d'encerts i errors, tant en el procés com en el nostre paper.

Espais educatius per a la mediació

A l'hora d'aplicar la mediació en l'àmbit educatiu podem parlar de diferents procediments, que podem dividir de dues maneres: segons la forma que es produeix la mediació o segons qui siguin la persona o persones que medien.

Segons la forma que es produeix la mediació, podem parlar de dues formes d'aplicació, que no només no són incompatibles, sinó que es poden ajudar mútuament.

- **La mediació “espontània” o informal** es tracta que, en la mesura que tots i totes en el centre han estat formats en aquests temes, sempre que hi hagi un conflicte i les parts sentin que no són capaces de resoldre'l per elles mateixes, demanin directament i d'acord comú l'ajuda d'una tercera.
- **La mediació formal “institucionalitzada” (equips de mediació):** es tracta de formar dins el centre equips de mediació, que tenen una ubicació concreta que tothom coneix i a qui saben que poden recórrer. Aquests equips han de tenir representació de tots els estaments: professorat, alumnat i fins i tot de personal no docent i pares i mares. És interessant que hi hagi una rotació en la seva composició, tant per evitar la creació de noves estructures de poder com per aprofitar-ne el valor pedagògic: qui ha passat pel paper de mediar, quan forma part en un conflicte mediat, facilitarà el treball a qui media.

Ambdues modalitats poden caminar unides i ajudar-se. La primera pot treballar amb els conflictes quotidians i habituals, i la segona queda per a aquells més grans, bé per

allò que està en joc o per entre qui està en joc.

Si la divisió anterior té a veure sobretot amb la forma o amb el context en el quals produeix la mediació, podríem parlar d'una divisió **segons qui realitza la mediació**, que és la més habitual:

- **Mediació entre iguals:** media algú del mateix estament que les parts del conflicte. Al principi de posar en marxa programes de resolució de conflictes, pot ser més difícil d'implementar; però creiem que hauríem d'encaminar-nos cap a això i, fins i tot, en la seva versió informal, ja que això formarà a les persones de cara a una manera d'afrontar els conflictes de la seva vida quotidiana molt més real.
- **Mediació d'adults:** és el professorat qui media els conflictes; poden ser solament els tutors i tutores, però serà més fàcil i més coherent que sigui tot el professorat qui assumeixi aquesta responsabilitat.

La formació de l'alumnat es pot fer en diversos espais. Una opció serien els cursos específics i voluntaris, on, en el cas de Batxillerat, poden ser de professorat i alumnat. Un altra opció és la formació a l'espai de les tutories. En el cas de secundària, una altra opció poden ser els crèdits variables.

Bibliografía

- **COL·LECCIÓ EDUPAZ (los libros de la Catarata, Madrid, www.sedupaz.org):**
 - Educar para la Paz: una propuesta posible. Seminario de Educación para la Paz de la APDH
 - La alternativa del juego I. Paco Cascón y Carlos M. Beristain
 - La alternativa del juego II. Seminario de Educación para la Paz de la APDH
 - U.D. Sistema sexo-género. Seminario de Educación para la Paz de la APDH
 - U.D. Derechos humanos. Seminario de Educación para la Paz de la APDH
 - Manos cooperativas. Seminario de Educación para la Paz de la APDH
 - Vídeo: “la clase dividida”. Universidad e Yale
 - Tercermundopoly. Declaración de Berna
 - Vivamos la diversidad. Visquem la diversitat
 - Guía para el consumo crítico. Sodepau
 - El abecé de la paz y los conflictos. Educar para la Paz. John Paul Lederach
 - Aprendiendo a resolver conflictos. Stephanie Judson
 - Conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. I. Fernández, E. Villoslada y F. Sunes.
- **Monográfico “Educar en el conflicto”.** Cuadernos de Pedagogía, Enero, 2001. Anna Bastida, Paco Cascón y Rafael Grasa. Los libros de la Catarata, Madrid, 2000.
- **Hazañas bélicas**
Anna Bastida, Paco Cascón (coord.), Ed. Octaedro-Intermón, Barcelona, 1999

- **Educar para la paz y el conflicto. Biblioteca básica del profesorado.** Paco Cascón (coord.), Ed. CISSPRAXIS, Barcelona, 2000
- **Resolución no violenta de los conflictos.** Paco Cascón i Greta Papadimitrou. El Perro sin Mecate, México, 2000
- **Educar para la paz. Su teoría y su práctica.** Jares, X. ED Popular, Madrid, 2000
- **Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias.** Brandoni, F. (comp.) Paídos, Buenos Aires, 1999, 3000 páginas
- **Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria.** Casamayor, G. (comp.) Ed. Graó, Barcelona, 1998, 159 páginas.
- **Tú ganas, yo gano, Cómo resolver los conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones.** Cornelius, H. Y Faire, S. Ed. Gaia Ediciones, Madrid, 1995, 214 páginas. Versión en inglés: Everyone Can Win: How to Resolve Conflict. Simon & Schuster Australia.
- **Resolución de los conflictos en la escuelas. Manual para los educadores.** Girard, K. Y Koch, s. Ediciones Granica, Barcelona, 1997, 331 páginas. Versión en inglés: Conflict Resolution in the Schools: A Manual for Educators. (Jossey-Bass Education Series).
- **Aprendiendo a resolver conflictos. Manual para la Paz y la Noviolencia.** Judson, S. (comp.) Los libros de la Catarata, Colección Edupaz nº 8, Madrid, 2000, 275 páginas. Versión en inglés. A Manual on Nonviolence and Children.
- **Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo.** Rozenblum de Horowitz, S. Editorial AIQUE, Buenos Aires, 1998, 320 páginas.
- **Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores.** Torrego Seijoo, J.C. (coordinador) Ed. Narcea, Madrid, 2000, 201 pp.

- **La resolución de conflictos en el aula.** Porro, B. Paidós, Buenos Aires, 1999, 201 pp. Versión en inglés. Talk It Out: Conflict Resolution in the Elementary Classroom. Assn for Supervision & Curriculum Development.
- **Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional.** Crary, E. Ed, RBA, Los Libros de Integral, Barcelona, 1998, 192 páginas. Versión en inglés. I'm Mad (Dealing With Feelings). (Parenting Pr).
- **Cómo reducir la violencia en las escuelas.** Johnson, R. Ed. Paidós, Col. Paidós Educador, Buenos Aires, 1999, 161 páginas. Versión en inglés. Reducing School Violence Through Conflict Resolution.
- **El aprendizaje cooperativo en el aula.** Johnson, D., R y Hobulec, E. Ed. Paidós. Buenos Aires, 1999, 146 páginas. Versión en inglés: Cooperative Learning in the classroom. (Assn for Supervision & Curriculum Development).
- **The Handbook of Conflict Resolution Education: A Guide to Building Quality Programs in Schools** by Richard J. Bodine, Donna K. Crawford. (Jossey Bass Education Series).
- **Ready-To-Use Conflict Resolution Activities for Secondary Students** by Ruth Peristein, Gloria Thrall. (Center for Applied Research in Education)
- **Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools** by Richard Cohen. (Goodyear Pub Co).
- **Peer Mediation: Conflict Resolution in Schools: Student Manual** by Fred Schrupf. (Research Press)
- **Ready-To-Use Conflict-Resolution Activities for Elementary Students: Over 100 Step-by-Step Lessons and Illustrated Activities That Give Grades K-6 st** by Beth Teolis. (Center for Applied Research in Education)

- **Creative Conflict Resolution: More Than 200 Activities for Keeping Peace in the Classroom** by William J. Kreindler (Good Year Education Series)

Pàgines web

En castellà

- **Edualter: Red de Recursos Educativos de Educación para la Paz, el Desarrollo y la Interculturalidad: base de datos.**
<http://www.pangea.org/edualter>
- **Educa en la Red: Recursos educativos de educación para el desarrollo.**
<http://fuhem.es/CIP/EDUCA>
- **SEP: Seminario Gallego de Educación para la Paz.** <http://www.speg.org>
- **Sedunpaz: Seminario de Educación para la Paz de la Asociación Pro-Derechos Humanos.** <http://www.pangea.org/sedunpaz>
- **IEARN.** <http://www.pangea.org/iearn>
- **EIP: Asociación Mundial “Escuelas instrumento de Paz”.** <http://www.eip-cifedhop.org>
- **Intermediacion.** <http://www.inter-mediacion.com>
- **Gernika Gogoratuz.** <http://www.sarenet.es/gernikag/>
- **Luis Dallanegra Pedraza.**
<http://www.mundolatino.org/i/politica/negointe.htm>

En anglès:

- **IPRA: International Peace Research Association.**
<http://copri.dk/ipra/ipra.html>
- **People for Peace Project.** <http://www.people4peace.com>

- **Conflict Resolution Center International Inc. (CRCII).**
<http://www.ConflictRes.org>
- **People for Peace Conflict Resolution Center.**
<http://members.aol.com/pforpeace/cr/>
- **Resolving Conflict Creatively Programm (Educators for Social Responsibility)** <http://www.esesnational.org/about-rccp.html>
- **Dimostenis's Page.** <http://www.geocities.com/Athens/8945>
- **Cooperative Learning Conflict Resolution Center.** <http://www.clcrc.com>
- **Interaction for Conflict Resolution.** <http://www.nicr.ca>
- **National Institute of Dispute Resolution.** <http://www.crenet.org>
- **National Center for Conflict Resolution Educated.** <http://www.nccre.org>
- **International Center for Cooperation and Conflict Resolution.**
<http://www.tc.columbia.edu/~academic/icccr/>
- **Mediation and Conflict Resolution.**
<http://www.mennonitecc.ca/mcc/programms/mediation.html>
- **Lots of documents and articles on the history of war and peace and UNESCO and UN actions.** www.peaceculture.org is a worth vistry.
- **News on peace.** <http://www.gn.apc.org/peacenews>.
- **About a handbook for non violence.** <http://www.san.beck.org/NAHI-Nonviolence.html>.
- **Links related to non-violence.** <http://www.nonviolence.org/links.htm>.

En francès:

- **Université de Paix (Namour – Bèlgica).** <http://www.universitedepaix.org>

