

---

# **El personal tècnic d'integració social (TIS) com a agent de transformació per una comunitat educativa amable que gestiona de manera positiva i restaurativa les relacions i el conflicte**

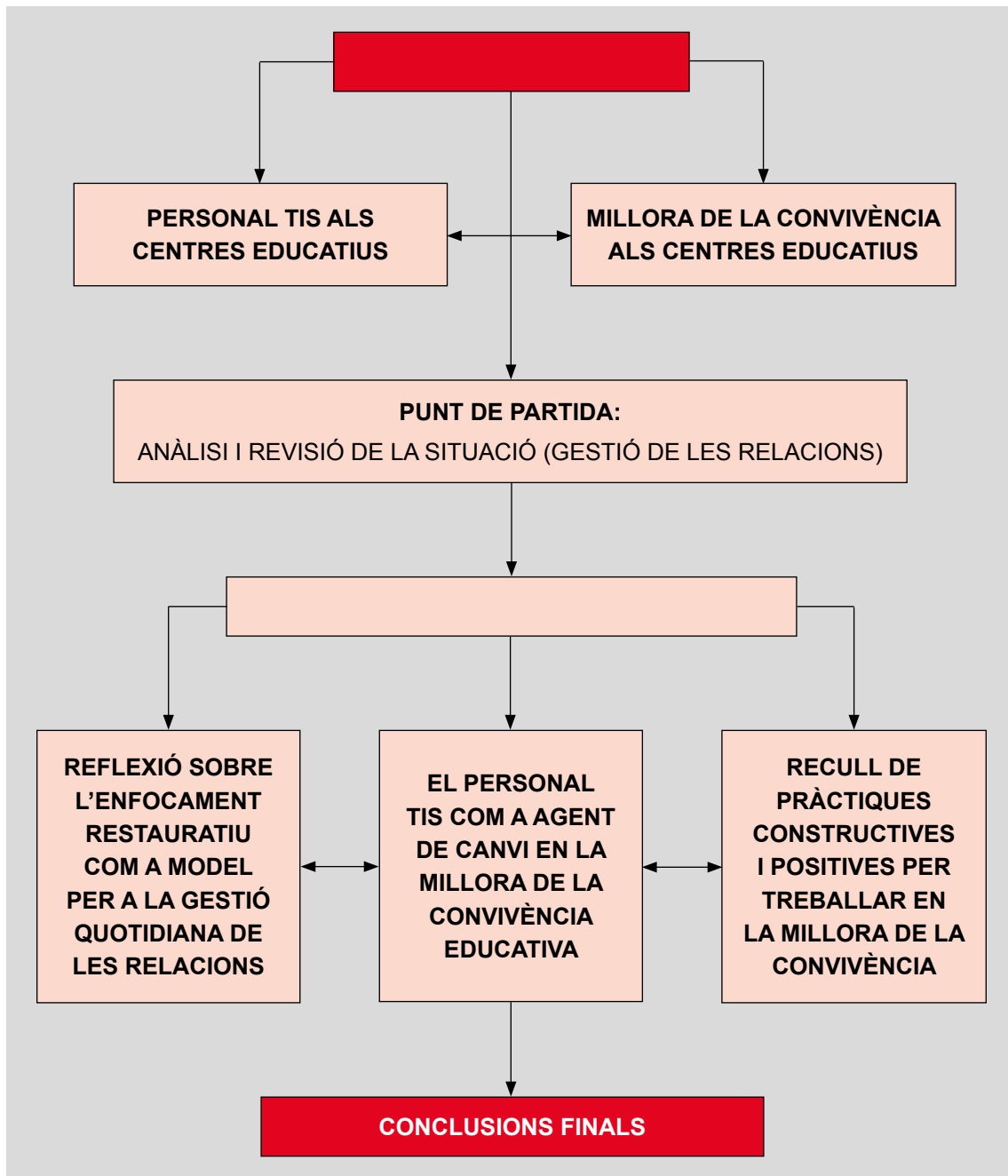


---

### **Equip de treball de la comunitat de pràctica**

- Ester Rafel i Cufí
- Mònica Albertí i Cortès
- Lola Cortés i Bermudo
- Albert Daura i Martí
- Cristina Ferrer i Salmeron
- Joana Giró i Ribau
- Núria Gisbert i Arbiol
- M. Pilar Jarque i Muñoz
- M. Isabel Jiménez i Montoya
- Montserrat Mora i Mumbrú
- Mònica Saguer i Batlle
- Rubén Sapinya i Grau
- Adrià Viñas i Giralt

## SÍNTESI RESUM DEL TREBALL FET PER LA COMUNITAT DE PRÀCTICA DE PERSONAL TÈCNIC D'INTEGRACIÓ SOCIAL (TIS) DINS ELS CENTRES EDUCATIUS



## Índex

1. Introducció .....	5
1.1. Què és i com és la nostra comunitat de pràctica? .....	7
1.2. Objectius generals i específics de l'experiència .....	8
1.3. Anàlisi de la situació actual: revisió dels protocols existents i conclusions de la diagnosi .....	8
2. Els tècnics d'integració social (TIS) com a agents transformadors dins dels centres educatius .....	12
2.1. La figura del personal integrador social com a professional d'atenció educativa (PAE) .....	12
2.2. Les funcions dels TIS als centres educatius .....	13
3. La convivència als centres educatius: el benestar de la comunitat educativa com a factor fonamental per a l'èxit educatiu .....	17
3.1. El projecte de convivència .....	17
3.2. Què significa educar en la gestió positiva dels conflictes segons la LEC? .....	18
3.3. Què entenem per conflictes lleus? .....	19
3.4. Què entenem per conflictes greus? .....	19
3.5. De quines eines disposem per treballar els conflictes? .....	20
4. L'enfocament restauratiu com a resposta a la millora de la convivència als centres educatius .....	22
4.1. L'enfocament restauratiu global .....	22
4.2. Habilitats clau per a la gestió de les relacions i els conflictes .....	24
4.3. Les pràctiques proactives .....	24
4.4. Pràctiques responsives .....	26
4.5. Evidències .....	30
5. Conclusions .....	31
6. Bibliografia .....	35
Annex 1. Proposta de pràctiques per gestionar i treballar el conflicte des d'una perspectiva constructiva, restaurativa i positiva .....	38
a) Les pràctiques en imatges i codi QR .....	39
b) Desenvolupament de les pràctiques proposades .....	42
Annex 2. Infografies del treball fet .....	67
a) L'enfocament restauratiu global en l'àmbit escolar .....	67
b) Pràctiques restauratives en l'àmbit escolar .....	68

## 1. Introducció

Els centres educatius han d'esdevenir entorns amables i segurs per al desenvolupament integral de tots i cada un dels alumnes. Per això, és fonamental que es promocionin i s'activin actuacions i processos per a una bona convivència, promovent espais lliures de violència i de respecte envers un mateix i els altres, sigui quina sigui la diversitat personal, social, cultural, sexual i afectiva dels membres de la comunitat educativa.

Els nens i nenes, adolescents, docents i personal d'atenció educativa comparteixen i conviuen moltes hores a la setmana sota un mateix sostre. Dins d'aquest context és important de vetllar pel benestar i seguretat de tots els agents que hi intervenen. Ja sabem que, en el marc de les relacions humanes, el conflicte és inevitable i forma part d'una societat oberta i complexa, però podem proposar i aprendre a gestionar aquest conflicte des d'una altra perspectiva més positiva, constructiva i, especialment, reparadora. Cada conflicte és una oportunitat d'aprenentatge.

En el marc d'aquesta comunitat de pràctica, se'ns plantegen alguns interrogants en relació amb com podem entendre, tractar i treballar els conflictes:

1. Com es poden gestionar i resoldre positivament perquè no provoquin malestar als agents?
2. Com es poden treballar de manera constructiva per aprendre'n i fer que esdevinguin oportunitats d'aprenentatge i contribueixin al desenvolupament integral de tots els nens i nenes, nois i noies?
3. Com podem superar el model punitiu i sancionador que no ens aporta cap aprenentatge significatiu? Quina podria ser l'alternativa?
4. Com podem fer que esdevinguin situacions i experiències d'aprenentatge que impliquin la participació i la implicació del grup i fins i tot de la comunitat per reparar els danys i restaurar les relacions?

L'informe *Repensar l'educació* (2015) de la UNESCO recorda que l'educació pot conformar valors i actituds per viure junts i disminuir les desigualtats, i destaca el rol dels docents i educadors com a agents clau i impulsors d'aquest canvi.

D'altra banda, recordem que el Departament d'Educació va promoure el Projecte per a la millora de la qualitat dels centres educatius públics (PMCCE) que concreta els plans d'autonomia (PAC), entre els quals destaquen tres objectius clau:

1. millorar els resultats acadèmics
2. millorar la cohesió social
3. prevenir l'abandonament prematur

Al nostre entendre, aquests tres objectius estan interconnectats i un no es compleix si els altres no s'encaminen en la mateixa direcció. És evident que si un alumne no se sent bé o segur des de totes les perspectives dins el centre educatiu, els seus resultats acadèmics no seran els esperats o òptims i conseqüentment també pot optar per deixar d'assistir sistemàticament a

l'escola o institut. Considerem que el segon objectiu (millora de la cohesió social) és bàsic per a l'èxit integral dels alumnes als centres educatius. Si l'alumne, socialment parlant, no està o no se sent ben acceptat a l'escola o al grup classe, aquest fet tindrà un impacte directament negatiu en els resultats acadèmics i de ben segur que pot arribar a explicar el possible absentisme de l'alumnat al centre educatiu.

Que cada alumne senti seu el centre educatiu, que se senti part activa i que tingui unes experiències amb un caire d'aportació positiva és important perquè aquest infant o adolescent creixi amb respecte i desenvolupi l'empatia, fet que li proporcionarà eines per establir relacions interpersonals afavoridores per al seu propi benestar emocional.

Així doncs, els professionals que intervenim en una comunitat educativa hem de vetllar i treballar conjuntament des de tots els àmbits perquè cada un dels alumnes pugui sentir i percebre els espais que representem de manera resumida a continuació.



Si tant l'alumnat com l'equip docent i les persones educadores sentim, vivim i percebem com a nostra l'escola o institut, uns espais on passem un nombre significatiu d'hores a la setmana, voldrà dir que anem en la direcció correcta. El centre esdevé un entorn educatiu sa dins un clima de convivència positiu en què les relacions, tant entre iguals com entre adults i infants o joves, esdevenen relacions significatives, de confiança, comunicació, respecte i estima cap a tots els membres de la comunitat educativa.

Així doncs, és evident i necessari que el personal d'atenció educativa, juntament amb la resta de la comunitat educativa, segueixi dedicant esforços, treballant conjuntament i compartint per millorar la convivència dins els centres educatius. Amb aquesta intenció es crea aquest document com a resultat d'un estudi, anàlisi i reflexió que gira entorn del personal tècnic d'integració social, gràcies a l'activació d'una comunitat de pràctica proposada pel Servei de Formació del Personal d'Administració i Serveis del Departament d'Educació.

Així doncs, en el següent apartat s'explica què és i com és la nostra comunitat de pràctica, així com els objectius que ens plantejem amb el desenvolupament d'aquest treball. Seguidament fem una anàlisi de la situació actual en relació amb els protocols existents relacionats en l'àmbit

de la convivència i arribem a unes conclusions que ens condueixen cap a una detecció de necessitats relacionals i de convivència. A continuació, fem una síntesi dels tres temes clau d'aquest estudi, que són:

- a) El personal tècnic d'integració social i les seves funcions en els centres educatius.
- b) La convivència entesa com el benestar de la comunitat educativa com a factor fonamental per a l'èxit educatiu.
- c) L'enfocament restauratiu com a resposta de la millora i la gestió de la convivència als centres educatius.

Finalment, i partint de l'estudi fet i l'experiència i la pràctica compartida, ens atrevim a proposar una alternativa que podria vincular el personal tècnic d'integració social amb un canvi de paradigma i en la manera de fer i d'entendre la gestió dels conflictes. Tanmateix, en el darrer apartat del treball, presentem una relació de propostes pràctiques constructives, restauratives i positives que, al nostre entendre, permeten cuidar les relacions, crear benestar emocional, tenir cura de les persones i, en definitiva, millorar el clima del centre.

### **1.1. Què és i com és la nostra comunitat de pràctica?**

Aquest document sorgeix del grup de treball comunitat de pràctica del personal tècnic d'integració social que es va constituir el curs 2019-2020, amb continuïtat durant el curs escolar 2020-2021, i que consisteix a compartir, tractar, treballar i construir coneixement interrelacionant dos àmbits generals: a) la contribució i les actuacions i tasques del personal tècnic d'integració social als centres i b) la millora de la convivència als centres educatius des d'un enfocament restauratiu, partint dels interrogants que ens plantejàvem a la introducció d'aquest treball.

En una comunitat de pràctica es gestiona el coneixement a partir de l'experiència i de la pràctica, començant per l'anàlisi de la situació actual fent una detecció de les necessitats i compartint les actuacions, en el nostre cas, per a la prevenció de conflictes i la millora de la convivència positiva i constructiva als centres.

La nostra comunitat de pràctica està formada per un grup de dotze persones, totes elles del col·lectiu del personal tècnic d'integració social amb representació de diferents serveis territorials de Catalunya. L'equip està moderat per una professional EAP i conduït per una experta en la matèria de pràctiques restauratives. Al llarg de les sessions de treball, que en un primer moment van ser presencials i, a conseqüència de la pandèmia, han acabat sent virtuals, hem après en comú i de manera col·laborativa, hem compartit coneixement des de la pràctica i l'experiència educativa de cadascú i, finalment, hem redactat aquest document de sensibilització cap a una nova manera d'entendre i treballar els conflictes, així com un recull de bones pràctiques.

## 1.2. Objectius generals i específics de l'experiència

D'aquesta experiència compartida en sorgeix aquest document que té com a objectius generals reflexionar sobre quina situació tenim actualment als centres educatius en relació amb la prevenció, detecció i resolució de conflictes i atrevir-nos a plantejar, d'una banda, una nova perspectiva d'entendre i treballar els conflictes mitjançant l'anàlisi d'eines preventives<sup>1</sup> per a la millora de la convivència als centres educatius i, d'altra banda, l'oportunitat d'incorporar un tècnic d'integració social al centre com a agent promotor de canvi dins d'aquest àmbit. En definitiva, partim del convenciment compartit que volem contribuir a la construcció d'una comunitat educativa sense violència, en què els conflictes lleus o greus que inevitablement es donin siguin tractats, entesos i treballats des d'una perspectiva relacional, basada en el diàleg, la participació activa, els valors del respecte, la inclusió, l'honestedat i la reparació, entre d'altres.

**Els objectius específics són els que es descriuen a continuació:**

1. Aprofundir en el coneixement de l'enfocament restauratiu (ER) en l'àmbit educatiu com a alternativa de canvi de paradigma en la gestió dels conflictes dins els centres educatius.
2. Analitzar quina és la situació actual que trobem en els protocols existents relacionats amb la intervenció de conflictes, així com en els protocols centrats en l'àmbit de la convivència i la inclusió.
3. Detectar les necessitats per aprofundir en la millora i la gestió dels conflictes des d'un nou plantejament més educatiu i humanitzador.
4. Conèixer i explorar les funcions del personal tècnic d'integració social dins dels centres educatius i preveure la possibilitat que esdevinguin agents actius de canvi, juntament amb tota la comunitat educativa, per promoure i caminar cap a un enfocament restauratiu com a resposta educativa a la millora de la convivència.
5. Compartir un conjunt de pràctiques i estratègies per gestionar i treballar els conflictes des d'una perspectiva més constructiva i positiva.

Pensem que la realització d'aquest estudi i els seus resultats poden arribar a ser d'interès i utilitat per a tots els agents i professionals que conviuen en una comunitat educativa i que vulguin seguir potenciant la millora de les relacions i del benestar emocional dins els centres educatius.

## 1.3. Anàlisi de la situació actual: revisió dels protocols existents i conclusions de la diagnosi

Dins l'àmbit de la convivència als centres educatius, aquest treball es focalitza en la prevenció, detecció i intervenció dels conflictes entre iguals que es donen als centres educatius. Aquesta experiència ens ha permès compartir, reflexionar i analitzar diferents aspectes, tots centrats

---

1. La provenció assumeix que els conflictes són inevitables, ja que són inherents a la condició humana. Així doncs, entenent que tard o d'hora ens veurem afectats per algun tipus de conflicte, la provenció fa referència a aquells elements que ens ajuden i ens donen eines per afrontar els conflictes un cop sorgeixen, a fi d'evitar que puguin arribar a estadis de conflictivitat més grans i reduir-los al mínim.



en com entendre, viure i treballar el conflicte des d'una perspectiva més sana, constructiva, positiva i reparadora.

El nostre marc d'actuació ha de partir dels protocols que estableix el Departament d'Educació i tenir-los presents, en aquest cas en relació amb la matèria de convivència als centres. Hi ha quatre protocols publicats pel Departament d'Educació i set en col·laboració amb altres departaments. D'aquests protocols existents, el nostre grup de treball s'ha centrat i n'ha analitzat aquests quatre, que són, al nostre entendre, els que s'emmarquen dins la temàtica d'aquesta experiència.

1. Protocol d'intervenció en cas de conflicte greu.
2. Protocol d'àmbit comunitari de prevenció, detecció i intervenció davant situacions d'absentisme.
3. Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant la violència masclista entre l'alumnat.
4. Decret de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.

Una vegada revisats i analitzats els protocols, les conclusions generals que en podem extreure són les que presentem, a trets generals, a continuació:

1. Sembla que tots els documents se situen en l'àmbit de l'aula, tot i que pensem que la millora de la convivència ha de ser considerada des d'una perspectiva més àmplia: aula, centre i entorn, com a tres eixos bàsics i interrelacionats en la convivència educativa, així com la implicació de tota la comunitat educativa: professorat, alumnat, PAS, PAE i famílies.
2. Tot i que la majoria d'indicacions dels protocols fan referència principalment a l'àmbit de la intervenció, pensem que és molt important posar l'accent en el desenvolupament i la realització de plans de treball i actuacions des de l'àmbit preventiu, proventiu, de detecció o valoració. Considerem que, si treballem des d'aquests àmbits, ens podem estalviar, d'una banda, viure moltes situacions perjudicials o inclús agressives per a tothom, dins la convivència d'un centre, així com haver d'aplicar mecanismes de sanció que poden provocar encara més dany i malestar.
3. L'aplicació dels protocols no hauria de ser rígida o unidireccional, sinó que és molt més important, al nostre entendre, valorar i analitzar per què aquells infants o joves actuen d'aquella determinada manera. Generalment, darrere d'una conducta destructiva o inesperada hi ha una necessitat no coberta. Identificar la necessitat no satisfeta ens permetrà pensar estratègies de manera conjunta per donar-hi resposta. Aquest és un dels eixos de la comunicació no-violenta i l'enfocament restauratiu.  
Les conductes no són gratuïtes; les conductes són un senyal que ens diu: "aquí hi ha quelcom que no funciona!". Serà important descobrir quin és el motiu d'aquesta conducta, és a dir, què és el que fa que un alumne actuï d'aquesta manera.
4. Una altra conclusió a la qual arribem és que gairebé tots els protocols per a la millora de la convivència no expliciten directament la figura dels tècnics d'integració social com a agents que poden promoure i participar directament en la prevenció, detecció i resolució de conflictes als centres educatius des d'una perspectiva responsiva<sup>2</sup> i reparadora.

---

2. Diem que és responsiva en lloc de reactiva perquè volem emfatitzar la idea que cal sortir del patró acció-reacció. Qualsevol resposta que es generi des d'un espai de cura requereix temps per connectar amb els punts de vista, els pensaments, les emocions, les necessitats i l'afectació de cadascú.

5. En més d'una ocasió, es fa referència explícita a la mediació com a mètode de resolució de conflictes i s'esmenten de manera més general i superficial algunes pràctiques reparadores i restauratives (reunions i cercles restauratius). D'altra banda, sí que en molts dels protocols s'accentua la importància i la necessitat de treballar els aspectes psicoafectius que contribueixen a millorar la convivència, com per exemple treballar l'autoestima; potenciar els vincles afectius, les habilitats socioemocionals i les habilitats comunicatives, verbals i socials; treballar la gestió positiva dels conflictes, etc.
6. Respecte del decret d'atenció educativa dins el marc del sistema educatiu inclusiu, cal destacar que quan es fa referència a afavorir la cohesió social s'esmenten la prevenció, la detecció i la intervenció en la resolució de conflictes entre iguals, des d'un enfocament restauratiu, vetllant per la coeducació, la diversitat sexual i afectiva, la identitat de gènere i perquè totes les famílies siguin respectades, així com per adequar el sistema educatiu per afavorir la igualtat d'oportunitats de tot l'alumnat. D'aquesta manera, el decret d'inclusió ens obre una porta en relació amb l'enfocament restauratiu com a paradigma per prevenir, detectar i intervenir en la resolució de conflictes i molt especialment per proveir-nos d'estratègies i recursos positius per fer-ho.
7. Finalment, cal comentar que, tot i que en alguns dels protocols s'esmenten algunes pràctiques concretes basades en l'enfocament restauratiu, no s'hi aprofundeix ni es proposa com dur-les a terme, tant des d'un punt de vista proactiu com responsiu, per donar resposta a situacions de conflicte més enllà de la superació del càstig i de la necessitat de control de l'altre. Generalment, les accions proposades per tal de reparar el dany s'imposen i en cap moment surten de la voluntat o implicació de l'alumnat. L'alumnat no és partícip en cap moment del procés. És a dir, la resolució del conflicte es planteja en fer un servei a la comunitat, que no deixa de ser un càstig<sup>3</sup> imposat i obligat, tot i que després el resultat final es valori com una acció positiva. Els sistemes punitius (sense excepcions) i els models disciplinaris i sancionadors, sovint amb manca de col·laboració per part de la família, ens fan pensar que és necessari cercar mesures reparadores i restauratives com a alternatives a les sancions i als models punitius actuals.
8. Al llarg de la revisió de les situacions, també hem pogut detectar, en alguns casos, mesures sancionadores de la conducta de l'alumnat desviades íntegrament cap a les famílies. És a dir, són les famílies les que han de fer-se responsables dels conflictes dels seus fills, pagar, donar-hi resposta i assumir-ne totes les conseqüències. Davant aquesta situació, encara es fa més palesa la necessitat que hem de caminar i treballar cap a una nova manera d'entendre, tractar i treballar els conflictes. És evident que necessitem adoptar una altra perspectiva molt més eficient, reparadora i responsiva que el fet d'haver de pagar multes econòmiques per reparar el dany causat, a més a més, per altres, en aquest cas dels fills i filles. La participació i implicació de les famílies és necessària però d'una manera molt més col·laborativa, cooperativa i sana.

**En definitiva**, ens adonem que cal promoure i oferir noves maneres d'entendre i treballar la resolució i l'autogestió dels conflictes dins dels centres educatius, inclús arribant a l'objectiu de veure i entendre els conflictes com una oportunitat d'aprenentatge.

---

3. Altrament anomenat *pseudocàstig*, ja que es vol que sigui una mesura reparadora, és a dir, que doni resposta a una necessitat de la comunitat, però si aquesta és imposada s'allunya de l'enfocament restauratiu, en què qualsevol estratègia de reparació la decideixen les persones en conflicte i no una tercera persona.

Tant les experiències compartides a la nostra comunitat de pràctica com les directrius dels protocols revisats posen de manifest que actualment als centres educatius, davant els conflictes, es tendeix a controlar la conducta de l'altre des d'una perspectiva d'imposició, càstig i penalització. Podem justificar aquesta manera d'actuar perquè "sempre s'ha fet així" i, per tant, reproduïm models de quan nosaltres érem alumnes, o bé per desconeixement d'estratègies o altres maneres de gestionar els conflictes. El que sí que és indiscutible és que:

1. Tots els agents de la comunitat educativa som abans que res educadors i hem de donar exemple i posar en pràctica la manera de resoldre i gestionar els conflictes que ens anem trobant al llarg de la vida, ja que sovint són una font de malestar i potser no tant pel conflicte en si mateix, sinó per la manera en què s'ha tractat o gestionat, i molt especialment com ens tractem els uns als altres en la nostra quotidianitat. Prendre consciència que som models és clau i que com a models ens cal incorporar habilitats clau de gestió pacífica de les relacions i el conflicte com ara l'escolta atenta, activa i empàtica, la comunicació no-violenta (CNV) i processos de gestió restaurativa del conflicte.
2. Els conflictes existeixen (i són inevitables). El que és important és com els tractem, els interpretem i els treballem perquè contribueixin i se sumin, dins l'àmbit educatiu, al desenvolupament integral de tot l'alumnat.

Dins d'aquest marc, ens plantegem una qüestió clau: ensenyem als alumnes processos, mecanismes i valors per fer front a la resolució dels problemes de manera constructiva, així com habilitats i actituds amb relació a l'alfabetització emocional?

L'existència d'un conflicte amb els altres comporta la resolució d'una situació, generalment viscuda com a negativa o problemàtica, que si volem que l'alumnat la utilitzi com una oportunitat d'aprenentatge i aprengui a gestionar-la positivament, forçosament ha de disposar d'eines, estratègies i valors per poder gestionar-la de manera constructiva, positiva i responsiva. Valors i habilitats com ara el respecte mutu, la confiança, l'empatia, la regulació de les emocions pròpies i la dels altres, la tolerància, l'obertura i la flexibilitat són algunes de les característiques bàsiques que requereix l'enfocament restauratiu que aposta per la resolució dels conflictes des d'una perspectiva col·laborativa, responsabilitzadora i reparadora (Albertí i Pedrol, 2017).

## 2. Els tècnics d'integració social (TIS) com a agents transformadors dins dels centres educatius

La normativa del Departament d'Educació, durant la darrera dècada, ha introduït, regulat i concretat noves figures professionals dins el marc anomenat PAE (personal d'atenció educativa). L'article 108.1 del títol VIII "Del professorat i altres professionals dels centres" de la LEC (Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació) estableix que "els centres educatius poden disposar de **professionals d'atenció educativa**, que han de tenir la titulació, la qualificació i el perfil professionals adequats, per a complementar l'atenció educativa als alumnes, en funció de les necessitats de cada centre, i donar suport al desenvolupament del projecte educatiu del centre, coordinadament amb els docents".

### 2.1. La figura del personal integrador social com a professional d'atenció educativa (PAE)

Dins l'àmbit socioeducatiu, el Departament d'Educació estableix la figura del personal d'atenció educativa (PAE) dins dels centres docents i, dins d'aquests professionals, desplega i especifica la figura del personal tècnic d'integració social (TIS). Es tracta de personal laboral de la categoria professional d'integrador o integradora social que col·labora en el desenvolupament de l'autonomia personal i les habilitats socials d'alumnes que es troben en situació de risc, intervenint directament amb joves o infants, famílies i agents de l'entorn.

Aquesta és la figura principal entorn de la qual se situa aquesta comunitat de pràctica, els coneguts popularment com a **TIS** (tècnics d'integració social), ja que són els tècnics de l'àmbit de l'educació social que intervenen i treballen directament com a personal dins els centres educatius.

Tal com es preveu clarament en el Decret 150/2017 de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu, els centres educatius, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats dels alumnes i de reduir les barreres per a l'aprenentatge i per a la participació, poden disposar de personal PAE, entre els quals hi ha els **tècnics d'integració social** que, coordinats amb l'equip docent, donen suport al desenvolupament del projecte educatiu del centre i complementen l'atenció educativa als alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu (NESE) perquè puguin avançar amb èxit en el procés d'aprenentatge i participar en totes les activitats del centre amb la màxima autonomia, vetllant sempre per la inclusió dels que es troben en situació de risc. En aquest sentit, l'atenció educativa d'aquests professionals inclou l'acompanyament als alumnes (individualment o en grup), la coordinació amb el tutor o tutora, l'equip docent o altres serveis i, si escau, les reunions amb les famílies i altres agents educatius.

El director o la directora<sup>4</sup> del centre educatiu, com a cap de personal del centre, ha de vetllar pel personal tècnic d'integració social perquè:

---

4. Segons l'article 142.1 de la LEC: "El director o directora del centre públic és responsable de l'organització, el funcionament i l'administració del centre, n'exerceix la direcció pedagògica i és cap de tot el personal".

- La planificació de la seva tasca s'adeqüi a les funcions, la jornada i l'horari de treball establerts al conveni i als acords d'aplicació. El pla de treball ha de formar part de la programació general anual dels centres.
- Coneguin els projectes, la formació i les activitats del centre i hi participin.
- Disposin de temps i espais per coordinar-se amb els docents o, si escau, amb els serveis externs.
- La seva atenció se centri en els alumnes que els corresponen, d'acord amb els seus perfils professionals. Aquest personal no ha de substituir en cap cas el personal docent ni el servei de monitoratge.

No obstant això, l'any 2016 aquest col·lectiu va posar de manifest que les funcions no estaven del tot concretades i que era necessari definir i acotar de manera més específica les principals actuacions dels TIS als centres educatius. No va ser fins al curs acadèmic 2018-2019 que el Departament d'Educació, a través de la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa, va dur a terme unes dinàmiques de grup amb TIS, directores de centres, diferents unitats del Departament d'Educació i el Comitè intercentres per treballar conjuntament els objectius que s'exposen a continuació:

- Alinear les funcions dels TIS amb els objectius i les prioritats del sistema educatiu.
- Donar coherència i consistència a les actuacions. Cal empoderar el col·lectiu TIS (per exemple, per poder donar respostes comunes davant de situacions similars).
- Oferir una formació adequada a les prioritats del sistema educatiu, però també a les necessitats reals del territori.
- Assolir coneixement col·lectiu a partir de l'experiència i la innovació.

Aquestes intencions es van desenvolupar de la següent manera:

1. Concretant les funcions i delimitacions de tasques: a partir de les vuit funcions que tenien en un inici, s'han concretat trenta-sis funcions específiques amb l'objectiu d'orientar la tasca dels TIS, però també de delimitar-la.
2. Oferint orientacions i recursos als TIS per a cadascuna d'aquestes trenta-sis funcions.
3. Dissenyant un sistema de coordinació entre els serveis centrals i els serveis territorials per poder crear xarxa i suport de treball, així com tenir unes línies d'actuació comunes.

## **2.2. Les funcions dels TIS als centres educatius**

Com a resultat d'aquest treball, les funcions dels TIS a partir del curs 2018-2019 van quedar resumides en set grans pilars que es representen de manera resumida en aquest quadre:

## Les set funcions dels TIS per al curs 2019-2020

### 1. Desenvolupar habilitats d'autonomia personal i social en alumnes en situació de risc

- Donar suport a l'alumnat en risc en les habilitats bàsiques necessàries per a la seva autonomia personal i social (potenciar hàbits d'autonomia, estratègies d'aprenentatge, etc.).
- Participar en la implementació d'actuacions del centre orientades al desenvolupament d'habilitats personals i socials de l'alumnat (participar al PAT, col·laborar en el disseny i valoració d'hàbits personals i socials).
- Col·laborar, juntament els tutors, orientadors, EAP, etc. en l'orientació educativa de l'alumnat atès (transició a l'etapa postobligatòria).
- Atendre les necessitats socioafectives de l'alumnat atès (facilitar les relacions socials de l'alumnat, detectar conductes i consums de risc entre l'alumnat, etc.).

### 2. Participar en la planificació i el desenvolupament d'activitats d'inclusió social

- Proposar accions del pla d'acollida que cobreixin les necessitats de l'alumnat en risc (coordinació d'agents educatius i socials del territori per atendre necessitats d'acollida).
- Col·laborar en la creació d'entorns inclusius dins del centre educatiu (analitzar què faltaria o seria necessari perquè hi tinguessin cabuda).
- Fomentar la participació de l'alumnat en risc en els diferents espais del centre (participació en consells, assemblees, etc.).
- Fomentar la participació de l'alumnat en risc en les activitats del centre (detectar els interessos de l'alumnat, que participi en l'organització d'activitats del centre, etc.).

### 3. Col·laborar en la prevenció, detecció i resolució de conflictes entre iguals

- Participar en actuacions de prevenció dels conflictes (implementació de programes socioemocionals i aplicació de dinàmiques de cohesió social).
- Col·laborar en la detecció de conflictes (participar en la detecció de situacions de conflicte amb els docents dins l'aula per detectar possibles conflictes).
- Col·laborar en la resolució dels conflictes (participar juntament amb el tutor o tutora en les entrevistes i reunions de família, en la implementació de tècniques i estratègies de gestió positiva de conflictes, pràctiques restauratives, etc.).

### 4. Prevenir, detectar i intervenir en casos d'absentisme escolar

- Participar en la implementació dels protocols per a la prevenció, detecció i intervenció en casos d'absentisme.
- Participar en l'atenció i seguiment de l'alumnat absentista (creació d'instruments que facilitin el seguiment individual, atenció de l'alumnat absentista i les seves famílies).
- Acompanyar les famílies i l'alumnat en risc en les transicions entre etapes educatives i itineraris postobligatoris (compartir amb els ED les necessitats detectades dels alumnes respecte a les transicions i els itineraris postobligatoris, informar i acompanyar les famílies en la tramitació d'ajuts, beques, etc.).

## **5. Fer el seguiment als alumnes en activitats lectives i extraescolars (no correspon als TIS organitzar activitats extraescolars ni de monitoratge)**

- Observar l'alumnat que s'atén en activitats lectives i donar-los suport (ensenyar estratègies d'aprenentatge, planificació, organització, etc.).
- Fer un seguiment de la participació de l'alumnat en risc en les activitats extraescolars (fer un mapa d'activitats extraescolars de la zona segons els interessos i necessitats de l'alumnat en risc i col·laborar amb el tutor o tutora en l'orientació a les famílies sobre aquestes activitats extraescolars).

## **6. Donar suport a les famílies en el procés d'inclusió social dels joves i infants**

- Proposar accions, dins el pla d'acollida de les famílies, que cobreixin necessitats vulnerables.
- Fomentar la implicació de les famílies de l'alumnat en risc en el seguiment escolar (carta de compromís, estratègies sobre com fer l'acompanyament escolar, etc.).
- Potenciar la participació de les famílies de l'alumnat en risc en el centre educatiu (fer reunions d'inici de curs en què es proposin activitats que puguin integrar aquestes famílies, impulsar la creació d'espais informals de relació entre famílies, etc.).
- Acompanyar les famílies ateses en situacions d'estrès emocional o problemàtica puntual (col·laborar amb el tutor o tutora per informar sobre serveis, entitats de suport personal i emocional a les famílies, etc.).
- Col·laborar en l'orientació de les famílies de l'alumnat en risc sobre els serveis o recursos que els puguin ser necessaris.

## **7. Afavorir relacions positives dels alumnes amb l'entorn**

- Conèixer l'entorn del centre i detectar possibles riscos contextuais per a l'alumnat més vulnerable (compartir amb l'equip directiu els possibles riscos contextuais). Conèixer els programes socioeducatius de l'entorn i participar-hi.
- Col·laborar en l'elaboració d'un mapa de recursos que inclogui l'oferta de zona adreçada als alumnes segons els seus interessos i necessitats.
- Coordinar-se amb el tutor o tutora per orientar l'alumnat en risc cap a activitats de l'entorn (ús del temps lliure) atenent els seus interessos i necessitats.
- Promoure iniciatives, juntament amb altres professionals socioeducatius, per convertir els espais informals del barri en espais educatius.

En definitiva, el o la TIS, juntament amb el treballador o treballadora social i amb tots els professionals que formen part de la xarxa educativa, sigui dins els mateixos centres educatius o fora d'aquests (amb altres centres, serveis del territori, departaments, estaments, etc.), han de centrar el focus en la creació de contextos educatius i comunitaris rics en oportunitats d'aprenentatge i en què la inclusió i la cohesió escolar i social, així com la convivència als centres educatius, esdevinguin el marc d'actuació per excel·lència dins del sistema educatiu de Catalunya.

Aquest objectiu s'aconseguirà establint un treball conjunt i en xarxa entre tots els professionals que intervinem en el sistema educatiu i que hem de donar resposta als nous reptes i a les noves exigències i realitats socials i educatives del segle XXI.



### 3. La convivència als centres educatius: el benestar de la comunitat educativa com a factor fonamental per a l'èxit educatiu

**Conviure** significa 'viure plegats i en bona relació'. I per percebre i rebre aquesta bona relació cal que tots els integrants que formen part de la comunitat aprenguin i desenvolupin de manera integral els valors de la pluralitat, la participació democràtica, la inclusió social, la igualtat d'oportunitats, el respecte a la diferència, la gestió positiva de conflictes i la cultura de pau.

En aquest sentit, el 17 de març de 2017 va sortir la **resolució per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre** (*RESOLUCIÓ ENS/585/2017, de 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre. DOGC 7336 - 24.3.2017*).

En aquesta línia, és important que els centres educatius puguin dedicar temps i espais a pensar, treballar i reflexionar conjuntament sobre quins aspectes cal canviar, introduir i ampliar per millorar la convivència dins dels seus centres. Dins d'aquest marc, un dels punts importants sobre les quals s'ha de reflexionar i que cal plantejar-se és, tal com ens diu la definició de *conviure*, el de la gestió positiva de les relacions, els conflictes i la cultura de pau.

#### 3.1. El projecte de convivència

En aquest apartat farem una breu pinzellada al **projecte de convivència** i revisarem com s'entenen des de l'Administració els conflictes lleus i greus i com cal educar en la gestió positiva dels conflictes, i finalment veurem de quines eines disposem per treballar els conflictes.

Tots sabem que la finalitat de l'escola va més enllà de l'assoliment de continguts i coneixements: els centres educatius s'han fet per educar, socialitzar i compartir, així com acompanyar el creixement integral de tot l'alumnat basat especialment en els valors de la comprensió, el respecte, la participació, la solidaritat, entre d'altres.

Les finalitats de l'educació, segons Delors, són aprendre a ser, aprendre a conviure, aprendre a fer i aprendre a aprendre. Així doncs, l'aprenentatge va més enllà de l'escola. Per assolir els objectius educatius, hi ha d'haver una implicació global i coordinada de tots els agents socials, tant dels de la comunitat educativa com de les institucions, les famílies i la societat en general. El paper dels equips docents és fonamental i, per tant, és imprescindible que siguin equips cohesionats i coordinats i que vagin tots a l'una.

L'organització i els membres que comparteixen i conviuen dins un centre educatiu són els qui afavoreixen o dificulten el clima de convivència que, de rebot, tindrà una clara repercussió en la construcció de l'aprenentatge, els resultats acadèmics i el benestar de les persones que hi conviuen. D'aquesta manera, és imprescindible que tots els membres del centre educatiu donin importància a gestionar, articular i vetllar per les actuacions i els processos que, en matèria de convivència, s'hi desenvolupin.

Com diu textualment el document *Projecte de convivència i èxit educatiu*: “L'escola és el reflex de la societat i, alhora, és un espai privilegiat on tots els ciutadans i ciutadanes adquireixen uns coneixements i uns hàbits de socialització i de relació amb els altres. Un dels seus objectius bàsics ha de ser ensenyar i aprendre a viure i conviure; ha de fomentar i liderar la convivència, tant a l'interior del centre educatiu com al seu entorn immediat. Per educar en la convivència, cal posar l'accent en les relacions, abans que en les diferències. Per això cal potenciar espais oberts i compartits —tant des d'un punt de vista social i cultural com intergeneracional— que facilitin el coneixement i el reconeixement de les persones que viuen en el mateix poble, barri o ciutat per potenciar la confiança mútua i propiciar la conversa, el diàleg i la reflexió”.

Amb aquesta intenció la Resolució ENS/585/2017, de 17 de març, determina que el projecte de convivència s'ha d'implementar en els centres vinculats al Servei d'Educació de Catalunya que imparteixen ensenyaments d'educació infantil, primària i secundària obligatòria i postobligatòria.

El projecte de convivència és l'instrument on s'han de reflectir i recollir les accions i actuacions que el centre docent desenvoluparà per millorar la convivència i la gestió positiva dels conflictes i ha de respondre a les necessitats concretes de cada context. És a dir, els projectes de convivència no poden ser iguals per a tothom, sinó que han de partir d'una anàlisi i una diagnosi que ens aportin elements per conèixer quin és el clima escolar i què cal, o caldria, definir i activar per millorar-lo i conseqüentment contribuir així a l'èxit personal, acadèmic, social i laboral de tot l'alumnat.

A continuació es fa una revisió de què s'entén per educar en la gestió positiva dels conflictes i què es consideren conflictes lleus i greus segons la LEC (Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (DOGC 5422 - 16.7.2009).

### **3.2. Què significa educar en la gestió positiva dels conflictes segons la LEC?**

Segons el Projecte de Convivència (pàg. 84) “definim el conflicte com una situació en la qual dues o més persones estan en desacord perquè els seus interessos són incompatibles o bé els perceben així. L'educació en la gestió positiva dels conflictes té com a objectiu primordial proporcionar a l'alumnat les eines, les estratègies i les habilitats necessàries per entendre el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge i gestionar-lo de manera constructiva per tal de transformar-lo eliminant els factors violents. La mediació és un procés de gestió positiva de conflictes. Parteix del fet que, quan es produeix un conflicte, no es tracta de guanyar o perdre, sinó d'intentar arribar a un acord consensuat i cooperatiu entre les dues parts amb l'ajuda d'un tercer”.

En aquest sentit, ens adonem que els conflictes dins els contextos educatius:

- a) S'han de gestionar i treballar de manera diferent, anant molt més enllà d'aplicar les conseqüències punitives a aquesta conducta, les quals generalment no aporten cap aprenentatge.
- b) Han de formar part del procés educatiu en el sentit que han de contribuir a la millora de les relacions i habilitats socials.

- c) Hem de dotar els alumnes d'eines preventives i de gestió davant el conflicte, proporcionar-los habilitats i estratègies que els permetin evitar, si és possible, l'aparició de conductes agressives o situacions violentes.

### 3.3. Què entenem per conflictes lleus?

“**Els conflictes lleus** són un conjunt de conductes contràries a les normes de convivència del centre. Es tracta, majoritàriament, de conductes disruptives a l'aula i situacions de conflicte interpersonal. Són considerades conductes contràries a la convivència totes les tipificades per l'article 37.1 de la Llei d'Educació, quan no siguin de caràcter greu, i també les faltes injustificades d'assistència a classe i de puntualitat» (pàg. 122 del Projecte de Convivència).

Els conflictes lleus són entesos tal com s'indica textualment com a “conductes disruptives i de conflicte interpersonal”. Serà necessari que activem i despleguem l'aprenentatge d'estratègies i accions proactives que possibiliti que l'alumnat sigui competent per resoldre i regular el seu propi conflicte en la seva fase inicial, aprenentatge que, de segur, contribuirà al seu desenvolupament integral com a persona i li serà útil i funcional per a la millora de les relacions interpersonals i socials dins i fora del centre educatiu.

En la mateixa línia que hem comentat anteriorment, l'objectiu principal quan s'esdevenen conflictes lleus en el dia a dia és proporcionar a l'alumnat les eines, les estratègies i les habilitats necessàries per entendre el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge i gestionar-lo de manera constructiva per transformar-lo eliminant els elements violents i agressius.

### 3.4. Què entenem per conflictes greus?

“**Els conflictes greus** són aquelles conductes tipificades en l'article 37 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació; entre d'altres, indisciplina, injúries, amenaces, agressions i vexacions personals, danys materials i patrimonials, alteració injustificada i greu de les activitats del centre, possessió de mitjans o substàncies perjudicials per a la salut, etc.

*Aquestes conductes s'han de considerar especialment greus quan impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats” (pàg. 114 del Projecte de Convivència).*

Els conflictes greus perjudiquen notablement la convivència del centre perquè provoquen sentiments d'indefensió, inseguretat i angoixa. Poden afectar qualsevol membre de la comunitat educativa, i es poden produir en el propi centre o en el seu entorn immediat.

Les normes d'organització i funcionament del centre (NOFC), tal com indica l'article 24 del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, han d'establir les mesures correctores i sancionadores que s'aplicaran davant les faltes o irregularitats comeses pels alumnes, que s'han d'inscriure en el marc de l'acció educativa i han de tenir com a finalitat

contribuir a la millora del seu procés educatiu. Per tal de donar resposta a situacions greument contràries a la convivència com ara l'assetjament, el ciberassetjament, les conductes d'odi i discriminació, la radicalització extremista i els maltractaments i abusos sexuals en l'àmbit educatiu, el Departament d'Educació ha elaborat protocols específics de prevenció, detecció i intervenció que ofereixen un circuit sistematitzat, orientacions i recursos per actuar de manera coordinada i eficaç i garantir la seguretat de tots els membres de la comunitat escolar.

Aquests protocols exposen que, davant d'un conflicte greu, a més de la sanció corresponent, cal tenir en compte la possibilitat d'utilitzar mesures de reparació o de reconciliació per restablir la confiança entre les persones implicades.

Entre aquestes mesures, hi trobem la mediació escolar o la realització d'activitats d'utilitat social, així com el disseny d'intervencions educatives que donin suport a les parts implicades en el conflicte, les seves famílies i el grup classe. D'acord amb la Resolució ENS/585/2017, de 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre, els centres educatius del Servei d'Educació de Catalunya han d'incloure en el seu projecte de convivència la concreció dels protocols per a la millora de la convivència.

### 3.5. De quines eines disposem per treballar els conflictes?

A continuació i de manera resumida, es fa un recull de quines són les actuacions i estratègies que actualment poden desplegar els centres educatius per gestionar i treballar els conflictes des d'una perspectiva positiva.

**1. Treballar amb l'alumnat la prevenció dels conflictes a l'aula.** Serà important que dediquem espais i temps a parlar amb l'alumnat sobre aquesta temàtica, oferint maneres i estratègies per afrontar i gestionar positivament els conflictes, mitjançant la simulació de casos, jocs de rol, etc. Caldrà també ser explícits i donar a conèixer les NOFC que defineixen quines són les mesures i les conseqüències previstes per l'incompliment de les normes.

**2. Desenvolupar en el marc de l'acció tutorial actuacions concretes perquè l'alumnat gestioni els seus conflictes de manera positiva.** Dins l'aula cal promoure habilitats i valors com el diàleg, l'escolta activa, entre d'altres, i utilitzar els espais de tutoria per treballar mitjançant assemblees procurant que tot l'alumnat participi i en formi part. També serà important formar-nos i adoptar els cercles restauratius perquè tot l'alumnat participi en la gestió dels conflictes posant l'accent en la comunitat, les relacions i la confiança.

Dins la convivència de l'aula, és imprescindible que el docent conegui i investigui al llarg del curs escolar quines són les relacions que s'estableixen a l'aula per poder conèixer-les i paral·lelament actuar mitjançant sociogrames, el qüestionari de conductes i experiències socials a classe (CESC), el qüestionari per avaluar les relacions entre iguals, etc.

**3. Detectar els conflictes que es donen a l'aula.** Cal elaborar instruments de detecció, registre i anàlisi dels conflictes més habituals com, per exemple, un full d'observació pautat

i definit que ens permeti visualitzar i analitzar les relacions i el clima que hi ha dins l'aula i que ens aporti informació sistemàtica sobre què, quan i com passa. També cal utilitzar pautes d'observació amb indicadors de conductes disruptives.

**4. Actuar amb immediatesa davant qualsevol conflicte.** És important actuar amb rapidesa per evitar l'escalada del conflicte i les respostes violentes i agressives. Així mateix cal mantenir la tolerància zero davant qualsevol tipus d'agressió, sigui verbal, física o violenta.

**5. Dedicar espais individuals a l'alumnat per treballar la gestió dels conflictes.** És molt important poder atendre individualment i en exclusiva l'alumne que necessita el nostre acompanyament. Cal crear espais de comunicació compartida docent-alumne per tractar les situacions conflictives que es produeixen a l'aula, ajudar l'alumnat a reflexionar després d'una acció, fer-se'n responsable i assumir-ne les conseqüències, fer signar als alumnes cartes de compromisos i acords responsius, entre d'altres.

**6. Analitzar els conflictes d'aula conjuntament per afavorir l'autoaprenentatge i treballar amb el grup classe els elements personals, causals i contextuals dels conflictes per acordar propostes de millora grupals.**

**7. Utilitzar la mediació com a resolució positiva dels conflictes.** Caldrà garantir que a cada aula hi hagi alumnat mediador i fomentar la seva formació, així com promoure i donar ple suport al servei de mediació del centre educatiu, si n'hi ha, perquè s'hi derivin els conflictes per a la seva gestió.

**8. Disposar d'estratègies concretes per implicar el professorat en la gestió i resolució de conflictes.** Com a equips directius hem de tenir en compte a les reunions d'equips docents l'anàlisi dels conflictes, les causes i les propostes de millora, el coneixement dels protocols d'actuació i les conductes disruptives a l'aula, i també hi ha d'haver una coordinació entre els equips de cycle i els equips docents respecte de les actuacions i estratègies que cal desenvolupar en el sentit d'anar tots a l'una i ser coherents amb les mateixes regles del joc.

**9. Disposar d'estratègies concretes per implicar les famílies en la gestió i resolució de conflictes.** Cal establir les mesures necessàries i compromisos entre les famílies i els tutors del centre mitjançant la carta de compromís educatiu i les tutories i entrevistes amb les famílies.

## 4. L'enfocament restauratiu com a resposta a la millora de la convivència als centres educatius

### 4.1. L'enfocament restauratiu global

Les pràctiques restauratives es van transferir de l'àmbit penal juvenil a l'àmbit escolar a finals dels anys noranta en molts països d'influència anglòfona, en un primer moment, com a processos per donar resposta a faltes greus i, molt especialment, per minimitzar les expulsions, l'absentisme i el maltractament entre iguals.

Ara bé, en la seva evolució s'hi han anat incorporant una sèrie de pràctiques que ja no són responsives, sinó que són proactives i que cerquen treballar no només els conflictes sinó també la gestió de les relacions, la creació de vincle, la millora del sentiment de pertinença i la creació de comunitat, aspectes que afavoreixen la creació d'espais amables, segurs i de confiança en què tothom pugui desenvolupar al màxim les seves potencialitats i se senti entès, atès, segur i tingut en compte i que, per tant, també tenen incidència en la disminució de l'absentisme i el maltractament entre iguals.

Per aquest motiu es comença a parlar de l'enfocament restauratiu global (d'ara endavant, *ERG*), que vol incloure aquests dos nivells de pràctiques i també el canvi de mirada que impliquen.

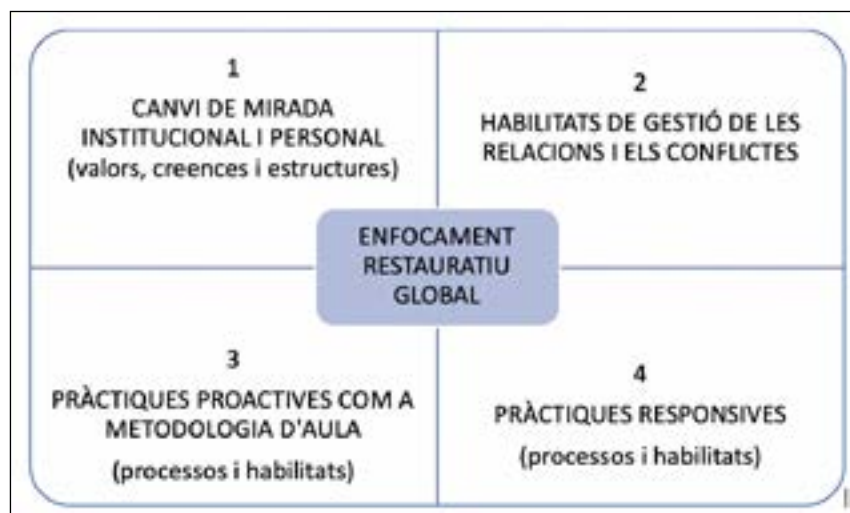
De fet, no s'entén el desplegament de l'ERG sense la incorporació dels valors de base del paradigma (el respecte mutu, la participació, la col·laboració, l'honestedat, la responsabilitat individual i col·lectiva, l'obertura, la confiança, la inclusió i la diferència), que impregnen la gestió de la convivència.

L'ERG inclou també l'adquisició d'habilitats específiques de gestió positiva de les relacions i els conflictes, primer en les persones adultes de la comunitat i després en l'alumnat (l'escolta activa, atenta i empàtica, la comunicació no-violenta i l'alfabetització emocional), la incorporació de metodologies restauratives per a la creació de grup i comunitat a l'aula (pràctiques proactives) i les pràctiques responsives per a la gestió dels conflictes, tal com es mostra en el gràfic de la pàgina següent.

**1. El canvi de mirada** implica una transformació personal, institucional i estructural en què l'escola decideix passar d'una institució basada en la norma a una institució basada en les relacions, confrontant el sistema rígid, jeràrquic i autoritari que cerca actituds d'obediència.

De fet, en essència, el que proposa l'ERG és reemplaçar el control social pel compromís social, així l'alumnat deixa de ser algú a qui controlar per passar a ser algú amb qui ens relacionem.

Aquest element relacional pren rellevància actualment, primer perquè sabem que el mestre o mestra ja no és només un transmissor de coneixement sinó que n'és un facilitador i, segon, perquè és mitjançant la relació que s'aprèn a tots nivells, personalment i acadèmicament. Per tant, cuidar les relacions és clau per a l'escola del segle XXI.



Així doncs, l'ERG:

1. Posa les persones i les relacions al centre. És un enfocament humanitzador.
2. Crea espais i aporta metodologies per potenciar el coneixement mutu i la creació de vincles i comunitat i per crear entorns amables i segurs on tothom pugui desenvolupar al màxim les seves potencialitats.
3. L'alumnat, l'equip educatiu, el PAS i les famílies són membres valuosos de la comunitat. L'ERG proposa processos per donar veu a tothom. Fomenta la democràcia participativa.
4. Aporta estratègies per facilitar la creació de grup i comunitat (l'aula, l'equip educatiu i les famílies) centrades en la participació i la col·laboració.
5. Proposa construir, mantenir i reparar, quan cal, les relacions.
6. Construeix sistemes que tenen cura de les persones, les seves necessitats i les relacions.
7. Se centra en el dany, les necessitats i la reparació, no en el trencament de la norma.
8. Proposa processos específics per a la gestió de les incidències, els conflictes i els danys, fonamentats en la participació activa, la responsabilització, les necessitats i la col·laboració.
9. Promou l'entesa empàtica identificant i compartint l'afectació, les emocions i les necessitats de totes les persones implicades i afectades per una determinada situació.
10. Fomenta el canvi, el creixement personal i l'autonomia.
11. Inclou l'adquisició i el desenvolupament de competències relacionals i de gestió positiva dels conflictes en tota la comunitat educativa.
12. Entén el conflicte com quelcom consubstancial a la naturalesa humana.
13. Promou el conreu de la pau positiva.

El canvi de mirada és també en relació amb el càstig. L'ERG, en la seva part responsiva, proposa processos que volen donar respostes capacitadores i responsabilitzadores en lloc de punitives i estigmatitzadores.

## 4.2. Habilitats clau per a la gestió de les relacions i els conflictes

Hi ha dues habilitats clau que cal desenvolupar per a la gestió restaurativa de les relacions i els conflictes. Aquestes habilitats són clau per a tota la comunitat educativa. Per tant, fora bo incorporar-les en la formació de l'equip educatiu i també en el currículum. A la vegada, són competències essencials per a les persones facilitadores. Una és l'escolta activa i l'altra la comunicació no-violenta, que l'Institut Internacional de Pràctiques Restauratives anomena *expressions afectives* i que estan directament relacionades amb la comunicació assertiva. En definitiva, diríem que són competències i habilitats per a la vida.

Aprendre a escoltar amb respecte i sense jutjar, sense voluntat de respondre sinó d'entendre i connectar, és clau per a la gestió restaurativa de les relacions. De fet, l'escolta restaurativa seria el procés de base sobre el qual pivoten totes les altres pràctiques: converses i reunions restauratives. L'escolta restaurativa és una escolta activa i empàtica que inclou les preguntes restauratives.

La comunicació no-violenta, d'altra banda, fomenta també la connexió empàtica, primer amb un mateix i després amb els altres. És el que també s'anomena *llenguatge del jo o autoafirmació*, que parteix de l'observació, no del judici, de l'expressió de les emocions i les necessitats i finalment d'una petició que permet que l'altra persona, a la qual fem la demanda, ens doni un no per resposta.

A més a més, cal tenir en compte totes les habilitats i competències necessàries per facilitar els processos de gestió de les relacions i dels conflictes, com ara la facilitació de cercles i la facilitació de reunions restauratives.

## 4.3. Les pràctiques proactives

La metodologia proactiva restaurativa per excel·lència és el cercle i n'hi ha de diferents tipologies.

- **Cercles senzills d'inici o de tancament.** En una ronda s'ofereix un torn a cadascú perquè de manera voluntària tingui un moment per parlar sobre ell mateix o ella mateixa. Un cercle paradigmàtic d'aquest estil es podria fer al matí, en arribar a l'aula, amb una pregunta personal com ara: "Quin és el color que m'agrada més?", "Si fos una estació de l'any, quina seria i per què?", "Quin és un dels meus menjars preferits?", "Quin és l'últim llibre que he llegit?", "Com em sento avui?", etc. O bé es podria fer un cercle d'una ronda al final del dia amb preguntes del tipus: "Què he après durant el dia d'avui?", "En quin aspecte m'agradaria aprofundir?", "Què m'agradaria fer demà?", etc. Són cercles senzills d'una ronda que no tracten cap problema i que només cerquen facilitar el coneixement mutu amb el benentès que el coneixement mutu és una de les bases de la convivència positiva.
- **Temps de cercle.** És una metodologia concreta que, a més d'incloure una ronda d'entrada, proposa una activitat de mescla per facilitar la flexibilització relacional, una activitat cooperativa en grups petits o en parelles, vinculada a qualsevol tema, matèria o projecte, una activitat energitzant i una ronda de tancament. L'objectiu del temps de cercle és crear



un entorn a l'aula que sigui amable i promogui el coneixement mutu, la participació activa, la cooperació i la corresponsabilitat.

- **Cercles de paraula** que poden contenir una pregunta per aprofundir en el coneixement mutu i trencar el gel (per exemple, “Si tingués un superpoder, quin m’agradaria que fos i per què?”, “Si pogués passar un cap de setmana amb una persona famosa, a qui escolliria i per què?”) i una o dues rondes de preguntes sobre els temes que ens ocupen i ens preocupen: “Què ha estat més difícil per a mi aquest trimestre?”, “Què ha estat el més fàcil”, “Alguna cosa que no m’agrada de l’escola” o “Alguna cosa que m’agrada” (noteu que és interessant preguntar primer pel que no ha funcionat i seguidament pel que sí que ha funcionat o li agrada). No cerquen el consens en relació amb el tema plantejat i permeten la posada en comú de les diferents opinions de manera respectuosa. I el contingut pot adaptar-se als interessos del grup, per exemple:
  - **Cercles específics sobre una matèria o projecte:** on les preguntes i les rondes volen en relació amb idees prèvies sobre un tema que iniciem, dubtes sobre un examen, comentar una lectura, etc.
  - **Cercles d’avaluació** (avaluació en positiu): com ens ha funcionat una sortida, el trimestre, una matèria, etc.
  - **Cercles de millora/futur:** parlem sobre quelcom que farem i poden implicar consens, per exemple, identificar les nostres necessitats per donar el millor de nosaltres mateixos a l’aula i compromisos per donar-hi resposta, què necessitem perquè la propera sortida funcioni, la neteja de l’aula, etc.

En funció del nostre objectiu podem anomenar el cercle com vulguem, però tots són cercles que donen la paraula a cadascuna de les persones del grup.

En tots aquests cercles s'utilitza un “objecte per parlar” que passa de mà en mà de manera seqüencial, en general cap a l'esquerra, i quan a un li arriba l'objecte pot parlar mentre la resta escolten amb respecte i sense jutjar. Tots aquests cercles són conduïts per una persona facilitadora o “guardiana del cercle” que proposa que l'espai sigui un espai de cura i de corresponsabilitat del grup i que facilita, per tant, la creació d'un espai segur i de confiança per poder-hi participar demanant a tothom abans de començar què necessiten perquè així sigui i demanant compromisos de respecte i confidencialitat. Pot ser que en un primer moment la facilitació, les preguntes i els objectius del cercle els defineixi la persona facilitadora o l'educador o educadora, però quan el grup ja coneix la dinàmica és interessant preguntar-se si pot ser l'alumnat el que planteja tant els objectius com les preguntes i fins i tot pugui facilitar el cercle. La persona facilitadora no està per sobre de ningú, no té poder i s'ocupa de promoure la corresponsabilitat del grup per garantir el benestar del cercle.

Un cercle **NO és un espai:**

- per debatre i discutir amb la intenció de guanyar, ni per convèncer les altres persones ni, òbviament, per destrossar punts de vista o mostrar menyspreu o burla.

En canvi, el cercle **SÍ que és un espai:**

- per conèixer-nos.
- mostrar respecte cap als punts de vista de tothom.

- en què tothom té dret a parlar, si ho vol.
- d'escolta respectuosa.

#### **I pot ser un espai:**

- en què les persones acabin pensant d'una manera diferent de com ho feien en un principi.
- en què emergeixi el consens.
- en què les persones es poden conèixer més bé per compartir idees i pensaments i aprofundir en el respecte i la comprensió mútua.

## **4.4. Pràctiques responsives**

Les pràctiques responsives s'introdueixen a l'escola per distanciar-se de l'esquema penal (a tal falta, tal sanció) com a via de gestió del conflicte, tal com s'està fent en altres àmbits com el de la justícia penal i civil i l'àmbit comunitari. De fet, la pregunta és "Si la justícia està canviant i fent el salt restauratiu, per què no ho ha de fer l'escola?".

Per tant, podem dir que aquestes pràctiques s'introdueixen no només per superar el càstig sinó també el model permissiu i no fer res.

La no-efectivitat i les conseqüències negatives del càstig han estat ben documentades. Per exemple, haver de repetir la mateixa estratègia de càstig amb la mateixa persona sense obtenir-ne resultats és un indicador clar que aquesta estratègia no és efectiva. El càstig, a més a més, pot crear nous problemes, modela sobre l'ús de la coerció i, el que és més important, afecta negativament la relació entre castigat i castigador i impedeix el desenvolupament moral del menor, que aprèn a funcionar per la por al càstig i no per la responsabilitat individual i col·lectiva. Ara bé, per què el seguim utilitzant encara que no funcioni? Perquè és el que coneixem, és el que sempre hem fet, és fàcil d'implementar (decidir *per* és més fàcil que decidir *amb*) i, en un primer moment, pot aconseguir obediència.

Ara bé, ja hem dit que en el canvi que proposa l'enfocament volem sortir d'uns models que cerquen obediència i control per adoptar un model que cerca responsabilització i reparació, si és que hi ha hagut un dany. Les pràctiques restauratives responsives són els processos a través dels quals podem aconseguir-ho.

Per tant, són processos de resposta a situacions de conflicte o faltes que tenen unes fases específiques i, en alguns casos, algunes preguntes concretes. Són conduïts per una persona facilitadora experta i ofereixen a les persones afectades per una situació de conflicte o falta resoldre la situació de manera voluntària des de la responsabilització i la reparació dels danys i les relacions.

### **Reunions restauratives (conferences)**

En general, les pràctiques restauratives es basen en conferències o **reunions restauratives** (*conferences* o *conferencing* en anglès). Les reunions restauratives formals passen per les

següents fases: preparació, trobada conjunta i seguiment. La fase de trobada conjunta serà diferent en funció del model que s'utilitzi en cada cas concret (i això pot fer que utilitzem unes preguntes o unes altres) però, en general, se centra a oferir un espai perquè tothom pugui exposar la seva història, la seva vivència, identificar qui ha estat afectat i com, identificar com s'ha sentit cadascú i poder-ho expressar, identificar i reconèixer les necessitats de tothom per després, de manera col·laborativa, pensar possibles estratègies per donar-hi resposta. La fase de preparació és tan important com la fase de trobada conjunta, atès que sense una bona preparació per al procés serà difícil que la trobada restaurativa funcioni. També és molt important poder fer un bon seguiment dels acords assolits en la trobada, siguin escrits o no.

Tot procés restauratiu és voluntari i confidencial (excepte en situacions de risc) i són les persones que hi participen les que decideixen com resoldre el conflicte segons la màxima *res sobre nosaltres sense nosaltres*. Per tant, és capacitador, amb el benentès que facilita autonomia en la resolució dels propis conflictes. Un altre element que cal tenir en compte és l'acceptació de responsabilitat. A partir de diferents models restauratius es proposa que no es pot iniciar un procés restauratiu sense aquesta acceptació i, per tant, tot procés es fonamenta en la sinceritat i l'honestat.

Una mediació és una reunió restaurativa en què, normalment, només participen les persones protagonistes dels fets i les afectades directament (persona que ha ofès i persona que ha estat afectada). En canvi, s'entén que una reunió restaurativa, integrada, a més a més de les persones protagonistes, altres persones de la comunitat i afectades secundàries (la família, educadors, altres professionals, amics i amigues o companys i companyes, algun membre de l'equip directiu del centre, el tutor o tutora, etc.). En funció de la gravetat dels fets parlem de reunions restauratives formals o informals. Hi ha diferents manuals que es refereixen a les mediacions com a petites reunions restauratives; per tant, també les podríem anomenar així.

Una altra característica comuna de les reunions restauratives és que són conduïdes per una persona facilitadora i experta que valora la viabilitat del procés i condueix la sessió (en què la disposició també és en cercle). En aquest cas, la persona facilitadora no té poder en relació amb el conflicte, és multipartial, no jutja i no decideix.

Anomenem **reunions restauratives formals** aquelles que segueixen tot el procés comentat (entrevistes prèvies, trobada conjunta i seguiment) i que donen resposta a un conflicte de certa importància i afectació, conflictes greus o molt greus. Les condicions prèvies perquè una reunió restaurativa sigui viable són la voluntarietat i l'acceptació de responsabilitat.

Les **reunions restauratives informals**, també anomenades *de passadís*, són aquelles que utilitzen o poden utilitzar les preguntes restauratives per a la gestió dels conflictes quotidians i que no requereixen una fase de preparació.

Les rondes de paraula en una reunió restaurativa estan relacionades amb unes preguntes. Alguns models tenen molt en compte l'ordre de les paraules i d'altres no. En les reunions restauratives en què s'utilitzen preguntes similars a les que incloem a continuació no s'utilitza l'objecte per parlar, sinó que és la persona facilitadora la que va preguntant a les persones que hi participen amb un ordre preestablert o no.

Segons el model de Transforming Conflict (Belinda Hopkins) aquests són els principis, supòsits de base i preguntes per a la gestió restaurativa d'una situació de conflicte.

Principi	Supòsit de base	Preguntes
<b>1. Tothom té un punt de vista diferent i valuós</b>	Cadascú té una perspectiva única sobre el fet valuosa i que ha de ser respectada i escoltada.	Què va passar? (segons el teu punt de vista)
<b>2. Els pensaments influencien les emocions, i ambdós influencien les nostres accions</b>	El coneixement de la relació entre pensament i emoció és considerat un element important en l'aprenentatge emocional. Donar la possibilitat que es reflexioni sobre les emocions pot ajudar a comprendre com actuem en una situació. Escoltar com s'han sentit les altres persones en una situació determinada ajuda a entendre el perquè de determinades actuacions i afavoreix l'empatia.	Què pensaves i com et senties en aquell moment? Com et sents i què penses des d'aleshores? Com et sents i què penses ara?
<b>3. Les nostres accions ens afecten a nosaltres i a les persones del nostre voltant</b>	Un dels focus del treball restauratiu és identificar qui ha estat afectat en una situació donada i com ha estat afectat per promoure l'empatia i la consideració.	Qui ha estat afectat i com?
<b>4. Abans d'identificar estratègies de resolució cal identificar les necessitats de tothom</b>	En cada situació cada persona tindrà necessitats que cal identificar.	Què necessites per poder tirar endavant, resoldre... i sentir-te millor? Què necessites per poder reparar i que tothom pugui sortir-se'n?
<b>5. Responsabilitat compartida i presa de decisions</b>	Són les persones involucrades en la situació les que han de trobar la manera de resoldre-la i donar resposta a les necessitats identificades.	Què voldries que passés ara? Què pots/podem fer per resoldre la situació? Com pots/podem donar respostes a aquestes necessitats conjuntament?

Altres models, com el de l'Institut Internacional de Pràctiques Restauratives, diferencien entre les preguntes que cal fer a la persona ofensora i les que cal fer a la persona ofesa:

Preguntes dirigides a la persona ofensora (autora)	Preguntes dirigides a la persona ofesa (receptora)
Què va passar? Què ha passat?	Què va passar? Què ha passat?
Què pensaves i com et senties en el moment dels fets? Què pensaves i què senties quan ho vas fer?	Què pensaves i com et senties en el moment dels fets?
Qui ha estat afectat i com?	Com t'ha afectat la situació? Què ha estat el més difícil per a tu?
Què penses i com et sents ara?	Què penses i com et sents ara?
Què creus que és necessari que passi ara?	Què necessites que passi a partir d'ara?
Què pots fer per reparar, per resoldre la situació?	

De models de trobades restauratives actualment n'hi ha força. Diríem que un dels elements essencials de les reunions restauratives és que es desenvolupen i evolucionen en funció de cada situació i territori i que estan en constant creixement.

Per exemple, el model de cercle que proposa Key Pranis dona molta importància a la creació de confiança, i integra elements tribals i rituals amb la idea de centrar l'atenció en la importància d'allò que farem i la cura de les persones, el grup i el cercle. Per això les persones facilitadores d'aquests cercles s'anomenen *guardians del cercle*.

Aquest model proposa quatre etapes: valoració de viabilitat, preparació del cercle, reunió en cercle i seguiment. I per al cercle proposa quatre fases: introducció, creació de confiança, tema, solucions i tancament, tal com es veu en la infografia següent.



Totes les pràctiques requereixen una formació específica, pràctica i expertesa per poder fer-les viables.

#### 4.5. Evidències

Ens sembla interessant tenir en compte què diu la comunitat científica en relació amb la implementació de l'enfocament restauratiu en l'àmbit escolar. En síntesi, podem dir que les avaluacions publicades fetes a diferents països d'influència anglòfona ens diuen que:

Redueix:

- els incidents provocats per conductes desafiadors
- la violència i l'assetjament escolar
- les expulsions

Augmenta:

- el temps de docència
- la seguretat
- el sentiment de pertinença, la connexió amb l'escola

Millora:

- el clima per aprendre
- les habilitats socials i emocionals
- les relacions entre tots els membres de la comunitat educativa

Per saber-ne més:

- Una comunitat educativa restaurativa i resilient. Projecte de convivència. XTEC.

En el marc del projecte de convivència, el Departament d'Educació ha publicat recursos per desenvolupar l'ERG i les seves pràctiques als centres educatius. En concret trobareu:

- [un marc restauratiu](#)
- [materials per fer cercles proactius](#)
- [principis i preguntes restauratives](#)
- [comunicació no-violenta](#)
- [recursos per a les famílies](#)
- [altres recursos \(llibrets, llibres, pàgines web\)](#)

## 5. Conclusions

Les conclusions obtingudes en el procés de realització d'aquest treball són les següents:

1. Els centres educatius han d'esdevenir contextos sans i amables en què tots els nens i nenes, nois i noies, PAE i docents, en definitiva, tota la comunitat educativa, esdevinguin autèntics protagonistes i se sentin còmodes, segurs, acceptats, estimats, valorats i tinguts en compte. Perquè això sigui així és necessari construir i dedicar temps, espais, estratègies i recursos per poder cuidar les persones i treballar i vetllar per una bona convivència als centres educatius. I això inclou tres nivells de treball pel que fa a la gestió de la convivència: construir relacions (pràctiques proventives i proactives), mantenir relacions (habilitats clau i processos informals de gestió restaurativa de les relacions i el conflicte) i reparar relacions, si és que hi ha hagut dany (processos formals de gestió restaurativa del conflicte-dany).

2. Un dels aspectes clau perquè hi hagi una bona convivència als centres és el de saber gestionar els conflictes que inevitablement es donen en el si de les relacions entre iguals en el seu dia a dia. És imprescindible entendre aquests conflictes des d'una perspectiva constructiva, sana i positiva, fet que revertirà directament en un millor benestar.

3. Els conflictes d'entrada, tal com els hem viscut generalment als centres, són percebuts com a situacions desagradables, negatives, que quan succeeixen desborden i creen malestar a gran part de la comunitat educativa. Però, com hem comentat anteriorment, no és el conflicte en si el que ens afecta sinó la manera en què es gestiona la resolució d'aquest conflicte (serà important, doncs, poder diferenciar entre conflicte d'estratègia i resolució del conflicte).

4. Els càstigs entesos com un deure obligatori i imposat als altres, així com adquirir el control de la persona que ha provocat el conflicte o hi ha intervingut, les amenaces o inclús el to agressiu i violent que, de vegades, pot suposar la gestió del conflicte, no poden formar part, ni és coherent ni lògic ni positiu que ho facin, dels contextos educatius, atès que el que volem i necessitem és formar i contribuir al desenvolupament integral de persones perquè adquireixin un conjunt de competències que els permetin afrontar, de manera efectiva i adaptativa, les demandes del seu entorn social. Recordem que la competència social es desenvolupa i s'aprèn al llarg del procés de socialització, gràcies a la interacció amb altres persones. Són aquests, doncs, els moments en què cal treballar i gestionar positivament les relacions. Per tant, adquirir habilitats de gestió no-violenta de les relacions és un element clau, tant pel que fa als adults que modelen com per incorporar-lo en el currículum pel que fa a l'alumnat.

5. Amb aquesta intenció, és evident que dins els centres educatius hem de mostrar i ensenyar que hi ha una altra manera d'entendre, de viure, de gestionar les relacions interpersonals i de tractar els conflictes que es donen en el dia a dia, des d'una perspectiva més sana, col·laborativa, cooperativa, responsabilitzadora i reparadora, uns valors que formem part actualment del nostre currículum.

6. Així doncs, tot i que cal promoure processos proactius i preventius per activar mecanismes i seguir millorant la convivència als centres, també cal construir una nova mirada cap a la manera en què gestionem i abordem els conflictes i capacitar-nos per dur-la a terme.

7. Al llarg d'aquest treball s'ha posat de manifest que l'enfocament restauratiu (ER) ens ofereix l'oportunitat d'un canvi de paradigma en què els valors i les habilitats que presideixen el nostre currículum i caracteritzen el nostre objectiu educatiu, valors com ara el respecte mutu, la valoració dels altres, la confiança, la tolerància, l'empoderament, etc., i habilitats com l'empatia, l'escolta activa, la comunicació no-violenta, el llenguatge i les preguntes restauratives, etc., són les eines d'excel·lència que es posen en joc dins d'aquest enfocament restauratiu.

8. D'aquesta manera, el que estem proposant en aquesta comunitat de pràctica és un canvi de mirada en què es tingui clar que:

- Els conflictes són consubstancials a la naturalesa humana.
- Les baralles o les conductes disruptives no són el conflicte en si mateix, sinó que són estratègies tràgiques que intenten donar resposta a una necessitat no coberta.
- Identificar les necessitats no cobertes que hi ha darrere una conducta obre la porta a poder pensar estratègies per satisfer-les.
- Podem aprendre a gestionar les relacions i el conflicte de manera positiva i pacífica si aprenem les habilitats clau i els processos per fer-ho, per exemple l'escolta atenta, activa i empàtica, la comunicació no-violenta (que inclou l'autoempatia i l'empatia) i les preguntes i processos restauratius.
- Amb tot el que s'acaba de dir, un conflicte es pot convertir en una oportunitat d'aprenentatge.
- La capacitació en aquestes habilitats i competències ha d'arribar, en primera instància, a l'equip educatiu perquè pugui fer de model i, en segona instància, als infants i joves i, en paral·lel, a les famílies.
- Un pla de convivència així se centra en les relacions, la creació de comunitat, la cura, el dany i la reparació, no en el trencament de la norma.
- Els altres són persones amb qui ens relacionem i no objectes que hem de controlar.
- La creació de grup, vicle i comunitat utilitzant metodologies d'aula que siguin inclusives, respectuoses amb les persones i les seves diferències i que donin veu a totes les persones és la base d'una bona convivència.
- Per a la gestió positiva de la convivència cal treballar *amb no per o en contra de*. Fent real la màxima *res sobre nosaltres sense nosaltres*.

En definitiva, que els conflictes que es donen en tots els contextos i espais educatius passin de ser i de viure's com una situació destructiva i negativa que provoca malestar a esdevenir una oportunitat d'aprenentatge per a tota la comunitat educativa. Hem d'aconseguir que els valors i habilitats que es posaran en joc en el moment de la seva gestió siguin modèlics i exemplars per a la construcció i l'adquisició de les competències personals, interpersonals, socioeducatives i socials per a tota la comunitat educativa.

9. És important ensenyar mitjançant l'exemple, la coherència, la pràctica i la imitació. Com a educadors és necessari que en els moments conflictius sapiguem adoptar i desplegar tot aquest conjunt de valors, estratègies i habilitats que ens permetran, d'una banda, oferir models de reacció, actuació i resolució al nostre alumnat i, d'altra banda, crear dins els centres educatius i les aules entorns amables, segurs, plens d'estima, respecte i benestar cap a tots els integrants de la comunitat.



10. En general, quan pensem en la gestió de la convivència als centres pensem en accions (sigui a escala proactiva o responsiva) en relació amb l'alumnat i les famílies. En aquest sentit ens sembla important destacar que serà clau desplegar tot el potencial que aporta l'ER pel que fa a la creació de grup també en la gestió de les relacions de l'equip educatiu. Crear espais d'escolta, de cura, de reconeixement i participació activa amb l'equip, per exemple utilitzant cercles en les reunions per promoure el coneixement mutu i la flexibilització relacional, serà un motor de canvi. Una escola amable gestiona totes les relacions de manera amable. L'equip educatiu no en queda exclòs. És allò de cuidar-nos per cuidar i ser amables amb nosaltres mateixos per ser amables amb els altres. Utilitzar processos restauratius per gestionar els conflictes que també es donen en l'equip de manera restaurativa és promoure el canvi a partir de l'experiència i fer de model. Un canvi d'enfocament com el que es planteja, doncs, implica un impacte en tots els nivells relacionals de la comunitat educativa (dins l'equip i entre els equips, alumnat, PAS i famílies).

11. D'acord aquest plantejament educatiu, actualment, disposem de la figura del personal tècnic d'integració social, que pot esdevenir un actiu important i agent de canvi significatiu en aquesta transformació educativa. Dins el seu marc d'actuació els TIS poden promoure un conjunt de pràctiques i dinàmiques que ajudaran, beneficiaran i enriquiran els centres educatius en la millora de la convivència. La participació en la planificació i el desenvolupament de programes i activitats socioemocionals, dinàmiques de cohesió de grup, col·laborar en l'acompanyament personal i social de l'alumnat, col·laborar en la implementació de tècniques i estratègies de gestió positiva de conflictes, així com planificar i promoure la formació per caminar cap aquest canvi de paradigma, són, al nostre entendre, accions i actuacions importants que poden desenvolupar els TIS als centres educatius, en benefici no solament de l'alumnat sinó per a l'enriquiment de tota la comunitat educativa.

12. No obstant això, aquest canvi de paradigma, que implica tota la comunitat, inclou necessàriament una formació a tots nivells amb la intenció de construir aquesta nova mirada i aquesta nova manera de fer i d'entendre, que suposa un canvi de mentalitat en totes les relacions i interaccions que es donen en el si d'una comunitat escolar. En general, el personal tècnic d'integració social de Catalunya dels centres educatius comparteix aquesta nova mentalitat com a eix bàsic i essencial de tot el seu marc d'actuació. Així mateix, aquests professionals ja sensibilitzats, la majoria d'ells inicialment formats dins d'aquest nou enfocament, esdevenen figures clau per acompanyar i promoure aquests canvis significatius en els contextos educatius. Aprofundir en aquesta mirada, en la formació, l'assessorament i el suport serà clau perquè realment puguin ser agents de canvi.

13. A l'annex d'aquest treball, i com a fruit d'aquests espais de coneixement, informació i experiència compartida, presentem un conjunt de bones pràctiques en què els processos i mecanismes que les defineixen són maneres de fer positives, constructives, col·laboratives i cooperatives. No obstant això, en aquest treball es posa en evidència la necessitat de fer un pas més i entrar en la nostra pràctica educativa, processos restauratius i reparadors amb la intenció de construir una comunitat educativa sense violència i anar més enllà del model punitiu del càstig, majoritàriament utilitzat com a estratègia de gestió dels conflictes.

14. Situats dins d'aquest nou paradigma i amb l'objectiu de seguir avançant cap a la millora de la convivència als centres educatius, també seria necessari que els protocols d'actuació que

ens marquen els circuits a seguir en moments de conflictes preveïssin l'enfocament restauratiu com a resposta educativa per excel·lència. Val a dir, però, i com ja hem comentat anteriorment, que aquest canvi implicaria un pla formatiu.

15. Finalment, cal comentar que l'oportunitat de participar en una comunitat de pràctica promoguda pel Departament d'Educació ens ha permès no únicament aprendre en comú, construir i desconstruir coneixement i experiències, sinó crear uns vincles i un marc de relacions i interaccions positives i significatives, fet que ens porta a concloure que dins del món educatiu és necessari cercar, vetllar i crear espais col·laboratius, de temps de reflexió, de parar i pensar i de reformular, i tot això dins un clima agradable i de benestar en què el respecte, la valoració, la gratitud, l'acompanyament i la col·laboració són els trets fonamentals que envolten i caracteritzen els moments i les relacions.

## 6. Bibliografia

- AMANI. *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura: Dirección General de Juventud, 1995.
- ANSEMBOURG, T.; VAN REYBROUCK, D. *La paz se aprende*. Barcelona: Arpa.
- BLOOD, P.; THORSBONE, M. *Overcoming Resistance to Whole-School Uptake of Restorative Practices*. THE INTERNATIONAL INSTITUTE OF RESTORATIVE PRACTICES. *The Next Step: Developing Restorative Communities, Part 2 Conference* [en línia]. Bethlehem, Pennsilvània, EUA: 18-20 d'octubre del 2006. <[http://www.iirp.edu/pdf/beth06\\_blood.pdf](http://www.iirp.edu/pdf/beth06_blood.pdf)>
- BOQUÉ, M. C. *Guia de mediació escolar. Programa comprensiu d'activitats. Educació primària i secundària obligatòria*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat, 2002.
- BOQUÉ, M. C. *Guia de mediació escolar. Programa comprensiu d'activitats. Educació primària i secundària obligatòria*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat, 2002.
- BOQUÉ, M. C. *Temps de mediació*. Barcelona: CEAC-Planeta, 2005.
- BOQUÉ, M. C. (coord.); ALBERTÍ, M.; CARULLA, A.; SANAHUJA, D. *Prevenició dels maltractaments entre companys a l'escola*. Barcelona: Fundació Blanquerna Assistencial i de Serveis. Universitat Ramon Llull, 2006.
- BOQUÉ, M. C.; CODÓ, M.; ESCOLL, M. *El benestar a l'aula. Eines per a l'acció tutorial (1 i 2)*. Educació per a la convivència. Barcelona: Fundació Blanquerna Assistencial i de Serveis, 2008.
- BOQUÉ, M. C.; COROMINAS, Y.; ESCOLL, M.; ESPERT, M. *Fem les paus. Mediació 3-6. Proposta de gestió constructiva, cooperativa i crítica dels conflictes*. Barcelona: CEAC-Planeta, 2005.
- CASCÓN, P.; MARTÍN, C. *La alternativa al juego (1). Juegos y dinámicas de educación para la paz*. 6a ed. Madrid: Catarata, 2009.
- COSTELLO, B.; WACHTEL, T.; WACHTEL, J. *The Restorative Practices Handbook for Teachers, Disciplinarians and Administrators*. Bethlehem, PA: International Institute for Restorative Practices, 2009.
- COSTELO, B.; WACHTEL, J.; WACHTEL, T. *Círculos restaurativos en los centros escolares: Fortaleciendo a la comunidad y mejorando el aprendizaje*. PA, EUA: IIRP, 2010.
- COSTELO, B.; WACHTEL, J.; WACHTEL, T. *Manual de Prácticas Restaurativas para Docentes, Personal Responsable de la Disciplina y Administradores de Instituciones Educativas*. Bethlehem, PA, EUA: IIRP, 2010.
- Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc del sistema educatiu inclusiu.

FABER, A.; MAZLISH, E. *Com parlar perquè els fills escoltin i com escoltar perquè els fills parlin*. Barcelona: Medici, 2002.

HOPKINS, B. *Just Schools: A Whole School Approach to Restorative Justice*. Londres: Jessica Kingsley Publishers, 2004.

HOPKINS, B. *The Restorative Classroom. Using Restorative Approaches to Foster Effective Learning*. Londres: Optimus Education, 2011.

KOHN, A. *Beyond Discipline. From Compliance to Community*. Alexandria, Virginia, EUA: ASCD Lambeth Restorative Justice Conference Pilot Project in Schools. Youth Justice Board, 2006.

MONJAS, LI.; RAFEL, E. «Una mirada a la realitat de los técnicos de integración social y los trabajadores sociales en la escuela desde la administración educativa catalana». *Revista d'Intervenció Socioeducativa*, núm. 71 (gener-febreny 2019).

ROMÁN FERNÁNDEZ, D. *Un lugar en el mundo. Guía de prácticas restaurativas para centros de protección a la infancia y adolescencia*. Valencia: Nau Llibres, 2018.

ROSENBERG, M. *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. Barcelona: Acanto, 2011.

ROSENBERG, M. *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. 3a ed. revisada. Barcelona: Acanto, 2016.

SEMINARIO DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ. Asociación Pro Derechos Humanos. *La alternativa al juego (2). Juegos y dinámicas de educación para la paz*. 11a ed. Madrid: Catarata, 2012.

### **Tesis i recerques**

ALBERTÍ, M. *Cap a una escola justa: la incorporació de la justícia restaurativa en l'àmbit escolar* [en línia]. (Tesis Doctorals en Xarxa) <<http://www.tdx.cat/handle/10803/362361>>, 2016.

RUL·LAN, V. *Justicia y Prácticas Restaurativas. Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos* [en línia]. Fundación Universitaria Iberoamericana: Palma, 2011. (Projecte final de màster) <[http://hazitzen.comunicacionycreatividad.com/justicia\\_practicas\\_restaurativas.pdf](http://hazitzen.comunicacionycreatividad.com/justicia_practicas_restaurativas.pdf)>

GUARDIOLA, M. J.; ALBERTÍ, M.; CASADO, C.; SUSANNE, G.; MARTINS, S. *És el conferencing una eina útil per als programes de mediació a l'àmbit penal del Departament de Justícia?* Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya, 2011.

## Vídeos

[Projecte Comenius. Son Gotleu-Hull](#)

[Pràctiques restauratives Belinda Hopkins](#)

## Pàgines web

<http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/>

Una comunitat educativa restaurativa i resilient.

Des del Departament d'Educació, partint de la necessitat de facilitar a tota la comunitat educativa estratègies per promoure un model d'escola que té cura de les persones individualment i col·lectiva s'ofereix un marc teòric i un banc de recursos basats en l'enfocament restauratiu per promoure la resiliència.

<http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/aplicacio/graella-gestio-resolucio-positiva-conflictes-aula.pdf>

Lloc web del Departament d'Educació amb eines i estratègies per a la gestió i resolució positiva dels conflictes.

[Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar. Balears](#)

Al lloc web de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de Balears hi ha una secció específica de pràctiques restauratives on trobareu alguna de les lectures recomanades en el punt anterior i més materials molt pràctics com ara les targetes amb les preguntes restauratives (model IIRP) i les targetes de necessitats, entre d'altres.

[Simple.cat](#)

En aquest lloc web trobareu molts recursos sobre comunicació no-violenta.

[International Institute of Restorative Practices](#)

L'IIRP es defineix actualment com una escola de formació en pràctiques restauratives. En aquest lloc web trobareu tota la informació sobre l'entitat i diferents recursos.

[Transforming Conflict. Belinda Hopkins](#)

Lloc web de l'entitat que dirigeix Belinda Hopkins. Hi trobareu una descripció de l'entitat i diferents recursos.

## **Annex 1. Proposta de pràctiques per gestionar i treballar el conflicte des d'una perspectiva constructiva, restaurativa i positiva**

En aquest apartat es fa un recull de propostes i bones pràctiques que volem compartir amb tots vosaltres. Val a dir, però, que aquest conjunt de pràctiques no s'han de considerar tancades o unidireccionals, sinó que s'hauran d'adaptar i contextualitzar en funció de cada entorn, escola, grup o individu.

Els títols de les diferents pràctiques són:

1. Coneguem-nos: construïm la convivència
2. Converses positives
3. Escolta activa
4. Grups de conversa
5. Junts per a una bona convivència
6. Mediació entre iguals
7. Benvinguts a la comunitat de l'Andreu Nin
8. PTL: petites tasques laborals
9. Connectats en cercle
10. Construint comunitat restaurativa (grup de treball sobre pràctiques restauratives per millorar la convivència als instituts de Salt)
11. Famílies TIC

En primer lloc, les presentem de manera gràfica i visual mitjançant unes infografies i, a continuació, les desenvolupem en apartats.

## a) Les pràctiques en imatges i codi QR

### ELS PROFESSIONALS TIS COM A AGENTS DE TRANSFORMACIÓ CAP A UNA COMUNITAT EDUCATIVA AMABLE QUE GESTIONA DE MANERA POSITIVA I RESTAURATIVA LES RELACIONS I EL CONFLICTE



#### CONEIXEM-NOS: CONSTRUIM LA CONVIVÈNCIA

**Utilitat:** Per treballar dins del pla d'acollida.

**Objectius principals:** Treballar la cohesió de grup, la pertinença, la comprensió i l'empatia.

#### CONVERSES POSITIVES

**Utilitat:** Per la resolució de conflictes des de la vessant positiva.

**Objectius principals:** Generar espais de reflexió i treballar sobre els grups i els individus. Promoure la comprensió de les sensacions i les emocions.





#### ESCOLTA ACTIVA

**Utilitat:** Per millorar la convivència tant a nivell individual com grupal i per treballar la competència personal i social.

**Objectius principals:** Expressar l'assumpte regut, identificar i resoldre malestar i conflictes. Suport en la gestió emocional. Proporcionar un espai de seguretat i confiança.

#### GRUPS DE CONVERSA

**Utilitat:** Per conversar amb l'alumnat, en grups reduïts, i a partir de temes actius i el diàleg entre elles i ells.

**Objectius principals:** Ofereix un espai de conversa i intercanvi d'opinions on poder expressar qualsevol regut. Detectar necessitats, situacions, sentiments o idees de manera informal. Donar veu a tot l'alumnat.





#### JUNTS PER UNA BONA CONVIVÈNCIA

**Utilitat:** Per treballar dins del pla d'acollida i per la resolució de conflictes des de la vessant positiva.

**Objectius principals:** Sensibilitzar a la comunitat educativa respecte la mesura preventiva contra la violència, l'assumpte escoltar i treballar per una bona convivència. Facilitar la integració del nou alumnat. Aprendre a gestionar les emocions. Treballar l'vergonya. Sensibilitzar a la comunitat educativa sobre la importància de la gestió positiva del conflicte. Treballar la resistència i l'ajuda i acompanyament.

#### MEDIACIÓ ENTRE IGUALS

**Utilitat:** Per treballar la gestió positiva dels conflictes entre iguals.

**Objectius principals:** Facilitar la resolució positiva i constructiva dels conflictes i promoure entre iguals amb els professionals educatius. Formar a l'alumnat en escolta activa, empatia, diàleg, tècniques de resolució de conflictes. Crear espais de diàleg entre la comunitat educativa. Invitar a l'alumnat en la presència davant resolució de conflictes.



FONT: E. COMUNITAT PROFESSIONALS TIS



## ELS PROFESSIONALS TIS COM A AGENTS DE TRANSFORMACIÓ CAP A UNA COMUNITAT EDUCATIVA AMABLE QUE GESTIONA DE MANERA POSITIVA I RESTAURATIVA LES RELACIONS I EL CONFLICTE



### BENVINGUTS A LA COMUNITAT DE L'ANDREU NIN

**Utilitat:** Per treballar dintre del pla d'acció. Per treballar l'absentisme i treballar amb alumnes que presenten algun quadre de desmotivació.

**Objectius principals:** Involucrar a les famílies en el procés d'aprenentatge dels seus fills.



### PTL. PETITES TASQUES LABORALS

**Utilitat:** Per treballar l'orientació social i acadèmica amb alumnes desmotivats, disruptius o absents.

**Objectius principals:** Dominar el ritme d'ensenyament social. Estimular l'aprenentatge. Promoure el creixement personal. Aproximar a l'alumnat al món laboral. Reduir els conflictes a l'aula. Mantindre el vincle amb el centre.



### CONNECTATS EN CERCLE

**Utilitat:** Per fer-se una imatge grupal. Per Observar les dinàmiques relacionals. Per Cohesionar el grup. Per millorar la convivència i les interaccions positives. Reduir alguna situació, si calgui i donar un pas en forwards. Evolucionar el conflicte i la seva resolució com una manera de créixer.

**Objectius principals:** Crear i impulsar espais nous de comunicació i escolta. Treballar la competència personal i social. Promoure l'empatia, identificar, acompanyar i resoldre els conflictes que sorgiran en el dia a dia en un grup. Facilitar suport i gestió emocional. Reflexionar sobre les conseqüències de les seves accions. Potenciar espais de silenci i escolta activa. Treballar en espais de millora i de reparació basades en la seva pròpia implicació i creativitat.

### CONSTRUÏNT COMUNITAT RESTAURATIVA (GRUP DE TREBALL SOBRE PRÀCTIQUES RESTAURATIVES PER MILLORAR LA CONVIVÈNCIA ALS INSTITUTS DE SALT)

**Utilitat:** Per generar un Treball en xarxa i en equip. Per Cohesió social i professional. Per treballar el sentiment de comunitat educativa comunitària.

**Objectius principals:** Formar-se com a grup de treball. Aprofundir en els coneixements teòrics de les Pràctiques Restauratives. Aplicar les tècniques restauratives a l'aula. Implicar a les direccions en establir canvis estructurals i organitzatius per portar a terme aquestes pràctiques als centres d'educació secundària de Salt. Proponer accions educatives basades en el model de pràctiques restauratives. Compartir el resultat del treball del grup amb la resta de la Comunitat Educativa de Salt.



FBNT. E-COMUNITAT PROFESSIONALS TIS



**ELS PROFESSIONALS TIC COM A AGENTS DE TRANSFORMACIÓ CAP A UNA COMUNITAT EDUCATIVA AMABLE QUE GESTIONA DE MANERA POSITIVA I RESTAURATIVA LES RELACIONS I EL CONFLICTE**



**FAMÍLIES TIC**

**Utilitat:** Per garantir la inclusió social i la participació familiar.

**Objectius principals:** Construir una xarxa que permeti crear noves formes de relació amb tota la comunitat educativa. Fomentar la implicació i la participació de les famílies en el centre. Sensibilitzar al professorat sobre les famílies amb "desigualtat tecnològica".

**EL DETALL DE LES PRÀCTIQUES EL PODREU TROBAR ACCEDINT A TRAVÉS D' AQUEST CODI QR**



FONT: E-COMUNITAT PROFESSIONALS TIC

## b) Desenvolupament de les pràctiques proposades

<b>Coneguem-nos: construïm la convivència</b>	
<b>Introducció-presentació</b>	A l'inici de curs de 1r d'ESO, coincidint amb l'etapa de secundària obligatòria, es troben alumnes provinents de diverses escoles, els quals sovint no es coneixen. Per tant, és un bon moment per iniciar i incidir amb força amb el conjunt de l'aula la coneixença del mateix grup, així com les expectatives per marcar el camí que hem de seguir durant el curs per aconseguir els objectius proposats. A més a més d'aquest inici de curs, serà important per construir la identitat i pertinença del grup la incorporació del cercle restauratiu com a metodologia d'aula per al coneixement mutu al llarg del curs i de tota l'escolarització.
<b>Objectius</b>	Els objectius són: <ul style="list-style-type: none"><li>• conèixer l'altre mitjançant la comprensió/empatia</li><li>• sentir-se part del grup</li><li>• formar part d'un grup cohesionat</li><li>• decidir els objectius del curs conjuntament</li></ul>
<b>Competències que es treballen</b>	S'hi treballen diferents aspectes transversals. Inicialment s'hi treballen competències bàsiques de l'àmbit social i personal, ja que en l'activitat, passant l'objecte a cadascú, tothom es pot expressar i al mateix temps és escoltat. Es reforça la part emocional. Es treballa l'empatia i, en conseqüència, la cohesió de grup.
<b>Organització</b>	El personal tècnic d'integració social explicarà i transmetrà els objectius i la pràctica al tutor o tutora durant la preparació de curs, a l'inici de setembre. En l'activitat tant el tutor o tutora com el personal tècnic d'integració social conduiran el cercle. Es farà el cercle o bé el primer dia d'institut, en les hores que estan amb el tutor o tutora, després de les presentacions, o bé les primeres tutories del curs. En l'activitat hi seran tots dos, tutor o tutora i el personal tècnic d'integració social. Al llarg del curs, trimestralment es repetiran els cercles, es valoraran els acords i es posarà en comú com se senten i què poden aportar.

<b>Coneguem-nos: construïm la convivència</b>	
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p>Es farà en una sessió al més aviat possible en iniciar el curs, és a dir, el primer dia o bé les primeres setmanes. En cas que no hi hagi prou temps es farà en dues sessions.</p> <p>Trimestralment, a classe de tutoria, se seguirà treballant i avaluant els acords, que van quedar anotats a la primera sessió, i es repetiran els cercles.</p> <p>Ens posarem en cercle, si és possible, a la mateixa aula.</p> <p>Explicarem el funcionament del cercle de diàleg de la manera següent: partim de la igualtat entre tots els participants; per tant, tots, tant la totalitat dels alumnes com el professorat o TIS que faran de guia de l'activitat, expressaran la seva opinió, el seu pensament davant les qüestions que ens fem a partir de com se senten, de manera evident i sincera sobre les emocions i sentiments que hi hagi implicats.</p> <p>Seguidament el personal tècnic d'integració social presentarà l'objecte que conjuntament han considerat adequat i explicarà per què l'han triat. A partir d'aquí s'ofereix la possibilitat de canviar-lo si no els sembla prou adient. Es fa una pluja d'idees dels objectes que vulguin proposar, s'anoten a la pissarra i es fan votacions.</p> <p>Continuarem amb l'explicació del torn de paraula. Deixarem clar que la persona que té l'objecte té la paraula i, per tant, la resta hem de respectar el torn i escoltar activament. La persona facilitadora del cercle tampoc no intervé si no té l'objecte.</p> <p>Passem a fer la primera pregunta i anotarem les respostes a la pissarra per poder clarificar i que quedin més presents i tinguin l'oportunitat de conèixer i comprendre les respostes dels companys. I així d'aquesta manera farem les quatre preguntes.</p> <p>Cercle de diàleg:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Benvinguda: explicació del cercle de diàleg. Presentació de l'objecte de pertinença que sigui referent pel grup.</li><li>2. Elecció de l'objecte representatiu, en cas que es vulgui canviar.</li><li>3. Presentació en cas que sigui el primer moment o el primer dia: cadascú dirà el seu nom i un dels seus passatemps preferits.</li><li>4. Preguntes en què cadascú s'expressarà:<ul style="list-style-type: none"><li>– Quina sensació tens en aquesta classe? Com et sents?</li><li>– Com t'agradaria que et tractessin els teus companys?</li><li>– Què esperes dels companys de classe durant aquest curs?</li><li>– Què esperes d'aquest curs en l'aspecte acadèmic?</li><li>– Una cosa que va funcionar bé el curs passat (en el teu grup, centre...).</li><li>– Una cosa que es podria millorar aquest curs.</li><li>– Què pots fer tu perquè això millori?</li></ul></li></ol> <p>Tancarem la sessió agraint a tothom les aportacions i traurem conclusions positives de les aportacions, les quals seguirem valorant trimestralment i fent-ne els cercles pertinents.</p>
<b>Material que necessitem</b>	<p>Aula espaiosa.</p> <p>Objecte representatiu.</p> <p>Paper, bolígraf i pissarra.</p>
<b>Professionals que hi participen</b>	<p>Direcció, tutor o tutora de l'aula i TIS.</p>

<b>Coneguem-nos: construïm la convivència</b>	
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	Valoració del mateix alumnat de l'1 al 10 sobre els aspectes següents: <ul style="list-style-type: none"><li>• Què els ha aportat el fet de conèixer les expectatives i els sentiments dels altres.</li><li>• Què creuen que aporten al grup.</li><li>• Valoració també del tutor o tutora, juntament amb TIS, de l'activitat de l'1 al 10.</li><li>• Valoració dels diferents tutors de l'alumnat de 1r i direcció, juntament amb el referent TIS.</li></ul>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<a href="http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/cercles/">http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/cercles/</a> <a href="http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/">http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/</a> <a href="http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/principis-i-preguntes-restauratives/">http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/principis-i-preguntes-restauratives/</a>

<b>Converses positives</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	<p>Davant d'un conflicte o actitud negativa s'ha d'intervenir per cercar una resolució positiva.</p> <p>El conflicte sempre s'ha de treballar des del vessant positiu perquè l'alumnat faci un aprenentatge i creixement personal i social.</p> <p>El diàleg és la millor manera per resoldre situacions de conflicte.</p> <p>Davant d'un conflicte cal intervenir per cercar una resolució satisfactòria i perquè l'alumnat en faci un aprenentatge positiu.</p>
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• crear espais de reflexió</li> <li>• fer reflexionar sobre els seus actes</li> <li>• escoltar les seves percepcions i emocions</li> <li>• fer prendre consciència de les conseqüències dels seus actes per a un/a mateix/a i les altres persones, així com dels errors comesos</li> <li>• restaurar la relació entre les persones implicades</li> <li>• identificar i analitzar les necessitats i la resposta a aquestes necessitats</li> <li>• fer propostes de millora</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	Competències de l'àmbit personal i social (empatia, escolta activa, no emissió de judicis...)
<b>Organització</b>	<p>L'aplicació d'aquesta pràctica resolutiva sovint està lligada a la necessitat de la immediatesa de la intervenció quan sorgeix el conflicte. Però també es pot emplaçar l'alumnat a treballar la resolució del conflicte en un moment concret acordat per les dues parts.</p> <p>La intervenció es pot aplicar de manera no programada en el moment en què es dona el conflicte o de manera planificada per part del tutor o tutora. En ambdós casos la intervenció del TIS serà molt recomanable.</p>
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p>El primer pas és cercar un espai tranquil per poder rebaixar el nivell d'angoixa de l'alumnat. Volem aconseguir, a partir de la conversa, que l'alumnat prengui consciència del que ha succeït i extreure reflexions personals que permetin pensar possibles accions de millora.</p> <p>El referent adult anirà introduint a la conversa diverses preguntes reflexives ("Com et sents?", "Què podies haver fet diferent?", "Com creus que s'han sentit els altres?", "Què creus que podríem fer per canviar?", "Per què?", "Què seria diferent?", "Que hauríem evitat?") que ajudaran a assolir els objectius esmentats anteriorment.</p>
<b>Material que necessitem</b>	Un espai privat i relaxat.
<b>Professionals que hi participen</b>	Tota la comunitat educativa, però preferentment TIS, tutor o tutora, orientadores, docents i equip directiu.
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<p>Preguntes orals o qüestionari escrit que mostrin el canvi emocional.</p> <p>Preguntes orals o qüestionari escrit que mostrin la nova visió del conflicte.</p> <p>Enquesta del grau de satisfacció de l'activitat.</p>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<p><a href="http://educacio.gencat.cat/ca/arees-actuacio/families/ajudem-fills/assetjament/converses/">http://educacio.gencat.cat/ca/arees-actuacio/families/ajudem-fills/assetjament/converses/</a></p> <p><a href="http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/principis-i-preguntes-restauratives/">http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/principis-i-preguntes-restauratives/</a></p>

Escolta activa	
<b>Introducció/presentació</b>	Sovint l'alumnat no rep, per uns motius o altres, una cosa tan senzilla com és sentir-se escoltat davant d'una dificultat. Si proporcionem una escolta atenta i empàtica, l'angoixa i les necessitats de l'alumnat s'atendran i es gestionaran més bé.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aconseguir que l'alumnat pugui expressar-se lliurement i còmodament per poder posar paraules a aquells neguits o problemàtiques que l'envolten</li> <li>• ajudar a identificar i resoldre els malestars i conflictes</li> <li>• proporcionar suport i gestió emocional</li> <li>• proporcionar un espai de seguretat i confiança</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	Es treballa la competència personal i social.
<b>Organització</b>	<p>L'escolta activa és una pràctica que pot aplicar tot el personal de la comunitat educativa, però és cert que els tutors, els docents i l'integrador o integradora social hi tenen un paper molt rellevant. Es pot realitzar de manera individual, en petits grups o en grans grups. Escoltar, dins d'un espai íntim i reservat, aquelles idees, neguits o sensacions que l'alumnat hagi de transmetre per poder resoldre situacions conflictives o d'angoixa, tant personals com grupals, i millorar així la convivència.</p> <p>Escoltar activament implica: <b>observar, atendre i centrar-se en l'altre</b>. En resum, suposa un conjunt d'<b>actituds favorables</b> cap a l'interlocutor i cap a nosaltres i alhora ser conscient de l'altre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cal mantenir una posició corporal oberta al diàleg i mostrar amb gestos que ens interessa el que ens diuen.</li> <li>• Cal mantenir el contacte visual de manera no-dominant o intimidadora.</li> <li>• Cal observar el llenguatge corporal de l'altre.</li> <li>• Cal escoltar sense interrompre. El cos ha d'indicar que efectivament s'escolta, amb el somriure sincer i expressions d'assentiment. No és necessari estar-hi d'acord.</li> <li>• L'escolta ha de ser reflexiva: significa tenir empatia i comprendre els sentiments de qui ens parla. Podem parafrasejar o repetir amb altres paraules el que ens diuen i mostrar que ho comprenem. Ajuda a clarificar els missatges i promou l'entesa mútua.</li> <li>• Cal tractar de comprendre el punt de vista de qui parla i acceptar les seves opinions, encara que no les compartim.</li> <li>• Cal detectar les paraules i les idees clau.</li> <li>• Cal eliminar els obstacles que frenen la comunicació: crítiques, desqualificacions, exigències, prejudicis i estereotips.</li> <li>• Cal retroalimentar la comunicació.</li> <li>• Cal respectar l'espai vital que l'altra persona vol mantenir.</li> </ul>
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p>Es pot aplicar de manera esporàdica en un moment determinat (de manera més resolutiva) o de manera sistematitzada (a mode més preventiu).</p> <p>Si es treballa en grup sempre és necessari crear un cercle. Respectar el torn de paraula i les diferents opinions i tancar la sessió amb un breu resum d'allò que hem après (paraula, frase...) farà que la sessió es realitzi amb èxit.</p>

<b>Escolta activa</b>	
<b>Material que necessitem</b>	Espai tranquil. Ambient relaxat. Temps de dedicació suficient..
<b>Professionals que hi participen</b>	Tota la comunitat educativa, però preferentment TIS, tutor o tutora, orientadors, docents i equip directiu.
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	Preguntes orals o qüestionari escrit que mostrin el canvi emocional. Preguntes orals o qüestionari escrit que mostrin la nova visió del conflicte. Enquesta del grau de satisfacció de l'activitat.
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<a href="#">Fitxa d'escolta activa de formació de la FMC.cat</a> <a href="#">Dinàmica per a adolescents d'EA</a> <a href="#">Article per a formació de docents de Z. Carandell i O. Esteve</a> <a href="https://www.peretarres.org/coneixement/bloc/escolta-activa">https://www.peretarres.org/coneixement/bloc/escolta-activa</a> <a href="http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/aplicacio/graella-comunicacio-aula.pdf">http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/aplicacio/graella-comunicacio-aula.pdf</a>

<b>Grups de conversa</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	Es tracta de conversar amb l'alumnat, en grups reduïts, i a partir de l'escolta activa i el diàleg entre ells i elles.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oferir un espai de conversa a l'institut en què els adolescents puguin expressar com se senten i intercanviar opinions sobre qualsevol àmbit del seu interès</li> <li>• detectar situacions, sentiments o idees de manera informal</li> <li>• donar veu a tot l'alumnat</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	Competència en l'àmbit personal i social.
<b>Organització</b>	<p>Es convida l'alumnat a sortir de classe i es crea un grup reduït d'entre 6 i 8 persones format per alumnat de diferents aules però del mateix nivell acadèmic.</p> <p>Els grups es poden formar de manera aleatòria o bé escollir les persones que els integren per aconseguir més fluïdesa o amb la intenció de treballar certs temes.</p> <p>Ens asseurem en cercle i al principi l'adult referent iniciarà la conversa i obrirà el torn de paraula amb alguna qüestió o comentari. A partir d'aquí serà el mateix adolescent qui anirà engrescant-se en la conversa.</p> <p>Tot i que la persona referent pot tenir al cap certs temes que cal tractar en funció del grup creat, la direcció i l'autogestió de la conversa anirà a càrrec dels joves. La persona facilitadora, si cal, anirà introduint de tant en tant alguna pregunta o idea reorientadora de les que té presents per treballar-hi.</p>
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p>L'activitat normalment dura una hora i en funció de les necessitats detectades i el nombre de grups del centre en variarà la freqüència.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació de les persones i de l'objectiu de l'activitat.</li> <li>• Desenvolupament de la conversa.</li> <li>• Tancament en què cada persona pot expressar les seves sensacions envers l'activitat.</li> <li>• Reflexió sobre què hem après, de què ens ha servit, com ens ha repercutit i què ens ha ensenyat.</li> </ul>
<b>Material que necessitem</b>	Espai tranquil i relaxat.
<b>Professionals que hi participen</b>	TIS i orientadors.
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<p>Recollir la valoració final sobre l'activitat.</p> <p>Enquesta del grau de satisfacció de l'activitat.</p>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<p><a href="http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/Altres-recursos/documents/">http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/Altres-recursos/documents/</a></p> <p><a href="http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/principis-i-preguntes-restauratives/">http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/principis-i-preguntes-restauratives/</a></p>



<b>Junts per a una bona convivència</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	<p>El programa “Junts per a una bona convivència” forma part del conegut projecte de tutoria entre iguals i està emmarcat dins el projecte de convivència, en què l'alumnat de 1r curs de l'ESO és acollit per l'alumnat de 3r d'ESO. L'alumnat de 3r d'ESO farà de padrí de l'alumnat de 1r d'ESO, que seran els fillols o filloles. Està orientat a millorar la integració escolar i vetllar per una escola inclusiva i no-violenta. Es fomenta la relació entre iguals, de manera satisfactòria, i es dirigeix a la millora del clima escolar. Els pilars fonamentals són el respecte, l'empatia i el compromís.</p> <p>El pas de l'escola primària a l'institut coincideix amb canvis importants per als alumnes, tant en l'àmbit social com en l'acadèmic. És un moment en el qual els alumnes poden ser més vulnerables. Els estudis de convivència dels instituts ens indiquen que a primer i a segon d'ESO és quan es produeixen més casos de conflictes entre iguals, en els quals apareix l'ús de la violència com a sistema de resolució de problemes.</p> <p>La integració es produeix en un nou entorn físic com és l'institut, en un nou sistema escolar amb més professors, amb dinàmiques diferents i noves normes i amb nous companys, i tot això en un moment clau com és l'entrada a l'adolescència.</p>
<b>Objectius</b>	<p>El seu objectiu general és sensibilitzar la comunitat educativa respecte de la violència i facilitar la integració del nou alumnat. També actuar com a mesura preventiva contra la violència i l'assetjament escolar i vetllar per una bona convivència.</p> <p>Concretament:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el procés d'integració dels nous alumnes (primer curs de secundària) al centre educatiu.</li> <li>• Tenir un referent (tutor/tutora), els alumnes de 3r d'ESO, per afavorir la integració i l'autoestima i reduir els nivells d'inseguretat propis d'espais i organitzacions desconegudes.</li> <li>• Crear un vincle d'amistat.</li> <li>• Compensar el desequilibri de poder i de força, sempre presents davant una situació d'enfrontament o assetjament, entre agressor i víctima des d'una perspectiva preventiva i dissuasiva.</li> <li>• Cohesionar la comunitat educativa del centre i integrar i desenvolupar la tolerància zero davant qualsevol tipus d'agressió com un tret d'identitat de centre.</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	<p>S'hi treballen competències transversals de gestió emocional, d'empatia, de sensibilització i de relació d'ajuda.</p>
<b>Organització</b>	<p>Aquesta pràctica dona un pes significatiu a la figura del TIS del centre, que és qui pot coordinar i organitzar aquesta pràctica, tot i que prèviament a les sessions es planificarà amb els tutors dels diferents cursos. Les sessions de formació a l'alumnat de 3r les faran i desenvoluparan els tutors que prèviament hauran estat informats i coordinats pel personal tècnic d'integració social.</p> <p>A l'inici de curs, a l'hora de tutoria s'explicarà el programa a l'alumnat de 1r, els informaran que seran participants del programa i que els assignaran un padrí o padrina de 3r i que els farà de guia emocional.</p> <p>A l'alumnat de 3r el formaran amb dues sessions per sensibilitzar-lo davant l'assetjament: què és, tipus d'assetjament, com detectar-lo, l'escolta activa, els objectius del projecte i les funcions que hi tenen.</p>

<b>Junts per a una bona convivència</b>	
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmetre als tutors de 1r i de 3r el projecte i la seva organització i facilitar-los els continguts que caldrà treballar amb l'alumnat de 3r.</li><li>• Informar del projecte a tota la comunitat educativa mitjançant un claustre i una reunió amb les famílies.</li><li>• Organitzar les parelles amb els tutors de 1r i 3r.</li><li>• Organitzar les tres trobades presencials trimestrals i planificar i gestionar les activitats i els jocs de cooperació d'aquestes trobades, així com el tancament.</li></ul>
<b>Material que necessitem</b>	Diferents espais del centre (aula, pati, poliesportiu, etc.). Projector per transmetre el projecte a tot l'alumnat participant i els continguts formatius als de 3r.
<b>Professionals que hi participen</b>	Equip directiu, tutors, docents en general (com a coneixedors i facilitadors del projecte) i TIS.
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	A la reunió de tutors es farà una valoració després de cada sessió per poder adequar el que es consideri oportú. Valoració a final de curs amb la direcció i els tutors.
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<a href="https://programatei.com/programa-tei/">https://programatei.com/programa-tei/</a> <a href="https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/04_familia_infancia_adolescencia/butlleti_infancia_articles_2015/links/finestra-87.pdf">https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/04_familia_infancia_adolescencia/butlleti_infancia_articles_2015/links/finestra-87.pdf</a>

PROGRAMA TEI (autor Andrés González Bellido, 2002-2003). Programa de convivència institucional que implica tota la comunitat educativa per millorar la integració escolar i treballar per una escola inclusiva i no-violenta a partir de les relacions entre iguals i modificar el clima i la cultura del centre respecte a la convivència, el conflicte i la violència (física, emocional o psicològica). Es basa en la tutorització emocional entre iguals en què el respecte, l'empatia i el compromís són els pilars bàsics de desenvolupament en els centres educatius.

<b>Mediació entre iguals</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	La mediació entre iguals treballa amb un grup de mediadors prèviament formats en escolta activa, empatia i gestió positiva dels conflictes (entre d'altres). Aquests alumnes, integrats al dia a dia del centre, aporten una influència que cal tenir present per a la prevenció positiva dels conflictes. A més, el fet de proporcionar un espai/temps per a la gestió dels conflictes fa que aquests sovint se solucionin de manera constructiva, sense provocar més conflictes o sense augmentar-ne la gravetat i, per tant, la incidència negativa en el centre.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitar la resolució positiva i constructiva dels conflictes (no greus) entre iguals en els centres educatius</li> <li>• formar l'alumnat en escolta activa, empatia, diàleg i tècniques de resolució de conflictes</li> <li>• crear espais de diàleg entre la comunitat educativa</li> <li>• involucrar l'alumnat en la prevenció, la detecció i la resolució de conflictes</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	Competència personal i social.
<b>Organització</b>	<p><b>Abans d'establir el servei:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació del personal del centre implicat.</li> </ul> <p>Cal que les persones a càrrec hagin estat formades prèviament en mediació escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació de l'alumnat mediador.</li> </ul> <p>Cal facilitar a l'alumnat, de manera prèvia, eines, estratègies i capacitats per desenvolupar la seva tasca. Idealment, aquesta formació la faran al centre els professionals mediadors.</p> <p><b>En establir el servei:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions amb l'alumnat mediador (per fer seguiment, reforç i treball amb el grup).</li> </ul> <p>És important que el mateix grup pugui participar de manera activa en l'organització del servei, la valoració del funcionament i les propostes de millora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions de coordinació dels professionals implicats (professors, TIS, etc.).</li> </ul> <p>És important que el servei disposi d'un pla de treball anual d'acord amb el projecte educatiu del centre (PEC) i que reculli dades per poder valorar i fer propostes de millora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espais per dur a terme les mediacions.</li> </ul> <p>Cal que aquests no siguin només físics i que garanteixin la privacitat. També cal tenir presents els horaris, ja que l'alumnat mediador i els usuaris de la mediació no poden ser del mateix curs.</p>
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació del professorat/PAS/PAE/TIS.</li> <li>• Formació de l'alumnat.</li> <li>• Integrar el projecte de mediació al centre.</li> </ul>
<b>Material que necessitem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registres de mediacions.</li> <li>• Formació.</li> <li>• Espais per a les coordinacions, les reunions i les mediacions.</li> </ul>

<b>Mediació entre iguals</b>	
<b>Professionals que hi participen</b>	<p>Hi pot participar de diferents maneres tota la comunitat educativa. La figura del TIS pot coordinar i donar suport al programa tant en la seva implementació com en el funcionament al llarg del curs. Cal que el personal mediador tingui una formació prèvia. Es valora molt positivament si el servei pot disposar de suports externs al centre (serveis de mediació municipal, per exemple) o la coordinació amb altres serveis de mediació escolar.</p>
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registres de mediacions fetes.</li><li>• Actes de les reunions de coordinació.</li><li>• Pla anual de mediació.</li><li>• Memòria de mediació.</li><li>• PEC.</li></ul>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<p>Guia de mediació escolar. Autora: Carme Boqué. Editorial Rosa Sensat.</p> <p><a href="http://www.xtec.cat/se-conca/Carme%20Boqu%E9.pdf">http://www.xtec.cat/se-conca/Carme%20Boqu%E9.pdf</a></p> <p><a href="https://blocs.xtec.cat/orientacio/files/2007/11/quadern-de-treball.pdf">https://blocs.xtec.cat/orientacio/files/2007/11/quadern-de-treball.pdf</a></p> <p><a href="http://www.edu3.cat/Edu3tv/Fitxa?p_id=17170">http://www.edu3.cat/Edu3tv/Fitxa?p_id=17170</a></p>

<b>Benvinguts a la comunitat de l'Andreu Nin</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	<p>L'Institut Andreu Nin és un centre molt gran on els alumnes treballen amb l'entorn digital mitjançant les aplicacions de Google.</p> <p>A l'inici de curs molts pares mostren dificultats a l'hora de fer la immersió al sistema, la matrícula, els pagaments, enviar dades, les aules virtuals, etc.</p> <p>El que volem és donar a aquestes famílies l'oportunitat de conèixer el nostre centre i fer-los un acompanyament en tots aquests àmbits amb l'ajuda dels mateixos alumnes.</p>
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació de l'alumnat en les activitats del centre (hi poden participar tots els esmentats anteriorment, però principalment aquells que necessitin vincular-se al centre, com ara alumnes que fan absentisme, alumnes que tenen conflictes, etc.).</li> <li>• Vinculació de les famílies novvingudes a la nostra comunitat educativa.</li> <li>• Integració per part de les famílies del sistema de treball de l'institut.</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competència digital.</li> <li>• Competència en l'àmbit personal i social.</li> <li>• Competència en l'àmbit de cultura i valors.</li> </ul>
<b>Organització</b>	<p><b>Sessions:</b> quatre tardes a partir de l'inici de curs.</p> <p><b>Professionals implicats:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una persona de l'equip directiu.</li> <li>• TIS.</li> <li>• Un membre de l'AMPA.</li> </ul> <p>Tots tres professionals faran l'acompanyament durant els tallers, després d'haver-lo programat. En una de les sessions hi ha d'estar present l'equip d'alumnes que també impartiran els tallers.</p> <p>Responsable de l'acompanyament a les famílies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumnes de 2n fins a 4t de l'ESO.</li> </ul>
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p><b>1a sessió:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pàgina web del centre i utilitats.</li> <li>• Material necessari de l'alumnat.</li> <li>• Emplenar formularis de Google per informar de les dades.</li> </ul> <p><b>2a sessió:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El correu electrònic com a eina de comunicació amb el tutor o tutora.</li> </ul> <p><b>3a sessió:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Classroom.</li> </ul> <p><b>4a sessió:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunitat de l'Andreu Nin; projectes i activitats i espai de l'alumnat.</li> <li>• Què volem com a pares i mares per als nostres fills: demandes, dubtes...</li> </ul>
<b>Material que necessitem</b>	Una aula d'informàtica amb connexió a Internet.
<b>Professionals que hi participen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una persona de l'equip directiu.</li> <li>• TIS.</li> <li>• Un membre de l'AMPA.</li> </ul>

<b>Benvinguts a la comunitat de l'Andreu Nin</b>	
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registre de l'assistència al taller.</li><li>• Nombre de pares que emplenen els qüestionaris durant el curs.</li><li>• Registre de comentaris de tutors i famílies.</li><li>• Enquesta de satisfacció dels assistents als tallers i dels alumnes.</li><li>• Seguiment de la vinculació dels alumnes amb el centre.</li><li>• Nombre de pares que comencen a col·laborar amb l'AMPA.</li></ul>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<p><a href="http://xtec.gencat.cat/web/.content/comunitat/escolaifamilia/recursos/acciotutorial/Acollida.pdf">http://xtec.gencat.cat/web/.content/comunitat/escolaifamilia/recursos/acciotutorial/Acollida.pdf</a></p> <p><a href="http://xtec.gencat.cat/web/.content/comunitat/escolaifamilia/docs-pla-acollida/10-reunio-inici-curs.pdf">http://xtec.gencat.cat/web/.content/comunitat/escolaifamilia/docs-pla-acollida/10-reunio-inici-curs.pdf</a></p> <p><a href="http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/aplicacio/graella-acollida-centre.pdf">http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/aplicacio/graella-acollida-centre.pdf</a></p>

<b>PTL. Petites tasques laborals</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	Hi ha alumnat que per les seves característiques personals, socials i acadèmiques manifesta greus dificultats d'adaptació a l'aula. Es poden produir situacions de gran desmotivació acadèmica, disruptives o d'absentisme escolar. Es tracta d'alumnat que sovint mostra poc interès pels estudis i es mostra més proper a tasques de caire manipulatiu.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• disminuir el risc d'exclusió social de l'alumnat que presenta greus dificultats d'adaptació escolar</li> <li>• estimular l'aprenentatge</li> <li>• potenciar el creixement personal</li> <li>• apropar-se al món laboral</li> <li>• reduir conflictes a l'aula</li> <li>• mantenir el vincle amb el centre</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	Competència en l'àmbit personal i social. Orientació laboral.
<b>Organització</b>	Cal pensar i dissenyar el tipus de tasques que realitzarà l'alumne o alumna. Es treballarà la decisió a la CAD conjuntament amb el tutor o tutora. L'alumne o alumna sortirà de l'aula les hores establertes per ajudar en petites tasques laborals dins del mateix centre. Les hores destinades a aquestes funcions no seran gaire extenses (entre 2 i 6 hores setmanals com a màxim). L'activitat consistirà a dur a terme aquelles tasques de suport laboral (conjuntament amb el TIS o amb el professional adient de l'ofici) dissenyades en pla de treball de l'alumne o alumna. Aquestes tasques poden ser dins de l'àmbit administratiu, de manteniment del centre, noves tecnologies, artístiques, etc.
<b>Seqüència de l'activitat</b>	L'alumnat i el personal tècnic d'integració social treballen conjuntament per assolir els objectius laborals establerts alhora que es desenvolupen altres aspectes de caràcter personal i social. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducció a l'activitat explicant els motius i objectius.</li> <li>• Presentació i explicació de les tasques que haurà de portar a terme.</li> <li>• Desenvolupament de les tasques laborals.</li> <li>• Valoració diària dels resultats obtinguts.</li> </ul> La temporalització estarà en funció de les característiques de cada alumne o alumna i de la durabilitat de les tasques que cal realitzar.
<b>Material que necessitem</b>	El material anirà en funció de l'àmbit laboral que s'esculli.
<b>Professionals que hi participen</b>	TIS.
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	Qüestionari per valorar el grau de satisfacció personal de l'alumnat. Qüestionari per valorar el grau de satisfacció de l'activitat. Observació i recollida de dades del canvi d'actitud. Enquesta del grau de satisfacció de les tasques.
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<a href="http://educacio.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/colleccions/competencies-basiques/eso/ambit-personal-social.pdf">http://educacio.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/colleccions/competencies-basiques/eso/ambit-personal-social.pdf</a>  <a href="http://www.xtec.cat/~mcunille/alguns%20projectes/projectes_singulars__modalitat_b.html">http://www.xtec.cat/~mcunille/alguns%20projectes/projectes_singulars__modalitat_b.html</a>  <a href="http://garantiajuvenil.gencat.cat/ca/Que_Toferim/feina/Proyectos-Singulares/">http://garantiajuvenil.gencat.cat/ca/Que_Toferim/feina/Proyectos-Singulares/</a>

<b>Connectats en cercle</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	<p>Aquesta és una pràctica per fer amb els diferents grups de classe de l'institut amb l'objectiu de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer una fotografia del grup i observar les dinàmiques relacionals que s'hi estan establint.</li> <li>• Cohesionar-los, millorar la convivència i les interrelacions creades i, si es dona alguna situació que cal tractar i redreçar, oferir un espai per fer-ho.</li> <li>• En cas que s'hagi donat una situació relacional i emocional que cal reparar, s'ha d'aprofitar aquesta pràctica per viure el conflicte i emprar-lo per créixer, tant de manera individual com grupal.</li> </ul>
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear i instaurar espais reals de comunicació i escolta; moments de cura, confiança i seguretat entre l'alumnat. Espais per donar veu a tothom i trobar moments per reconèixer-nos com a parts d'un tot (comunitat).</li> <li>• Fomentar l'expressió de pensaments i sentiments per poder expressar afectacions i identificar les necessitats.</li> <li>• Promoure l'empatia.</li> <li>• Promoure accions per donar resposta a les necessitats insatisfetes i, per tant, promoure l'autonomia i la responsabilització en les gestions dels conflictes.</li> <li>• Fomentar l'expressió lliure, respectuosa i emocional entre l'alumnat.</li> <li>• Ajudar a identificar, acompanyar i resoldre els malestars i conflictes que sorgeixen en el dia a dia d'un grup.</li> <li>• Facilitar suport i gestió emocional.</li> <li>• Ajudar-los a reflexionar sobre les conseqüències de les seves accions i acompanyar-los perquè aprofitin aquests actes per créixer.</li> <li>• Potenciar espais de silenci i escolta activa.</li> <li>• Aconseguir accions de millora i de reparació basades en la seva pròpia implicació i creativitat.</li> </ul>
<b>Competències que es treballen</b>	<p>Incidim directament en els àmbits següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CULTURA I VALORS: en totes les seves dimensions, és a dir, personal, interpersonal i sociocultural, així com les competències que hi estan annexades.</li> <li>• PERSONAL I SOCIAL: en les seves dimensions d'autoconeixement, d'aprendre a aprendre i de participació, així com les seves respectives competències.</li> </ul>
<b>Organització</b>	<p>El treball restauratiu que es proposa amb el grup classe consta, com a mínim, de tres sessions: el qüestionari de CESC, el cercle i el cercle de seguiment (que és la sessió en què se supervisen els acords i compromisos sorgits en el primer cercle i s'obté una "fotografia" del nou "sentir" i "estar" del grup en relació amb els canvis produïts). El personal tècnic d'integració social és qui facilita totes tres sessions, tot i que el tutor o tutora també hi ha d'estar present.</p> <p>També es farà una trobada prèvia al cercle per valorar els resultats del CESC entre el o la docent (tutor o tutora) i el personal tècnic d'integració social (en casos i situacions puntuals també s'ha treballat en coordinació amb altres professionals [EAP, serveis socials, etc.]). En aquesta trobada llegirem els indicadors extrets del qüestionari, que ens han de servir per determinar la viabilitat d'un cercle grupal posterior o si és millor un altre tipus d'intervenció per tractar-los.</p>



Connectats en cercle	
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p>L'estructura d'execució d'aquesta pràctica és la següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una primera presa de contacte, s'explicarà al grup classe que els passarem un qüestionari molt senzill i que amb les dades que en sortiran es crearà un sociograma del grup. Ho aprofitarem per parlar també de què és un sociograma, de les relacions, de la participació i implicació en la vida escolar i la convivència, dels sentiments, de la comunicació, de l'escolta, etc.</li> <li>• Es passarà el qüestionari de conductes i experiències socials a classe (CESC), que s'omplirà, i es recordarà la importància que té i es demanarà un alt grau de sinceritat en les respostes per aconseguir uns resultats més fiables i fidels a la seva realitat. En el cas que algun alumne o alumna no assisteixi a classe aquell dia, el cercarem els dies posteriors per tal garantir la participació de tot el grup. En el cas de l'alumnat d'aula d'acollida o aquells que tinguin algun tipus de dificultat per entendre'l, cercarem la manera de poder-los acompanyar perquè també el puguin omplir (vetllador o vetlladora, professorat d'aula d'acollida, altres companys, etc.).</li> <li>• En acabat, ens acomiadarem i els explicarem que parlarem dels resultats entre tots en una següent sessió, sigui en una hora de tutoria o, si escau, en un espai de relació, comunicació i convivència que anomenem cercle. Explicarem una mica de què es tracta (òrgens, funcionalitat, etc.) i convidarem tothom que vulgui —i se'n recordi— a portar un petit objecte significatiu per poder ritualitzar la següent trobada.</li> </ul> <p>Després d'extreure els resultats del sociograma i d'haver-nos reunit amb el tutor o tutora del grup per parlar de les dades extretes i fer-ne les interpretacions socials i relacionals corresponents, decidirem la idoneïtat de la sessió del cercle restauratiu o, per contra, decidirem un altre tipus d'actuació (trobades individuals, tutoria, etc.).</p> <p>En el cas que els indicadors ens duguin a fer un cercle, l'estructurarem de la manera següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciarem el cercle explicant-ne breument el perquè (dotació d'un espai de grup, de comunicació i escolta individual), d'on ve (tribus indígenes i justícia restaurativa) i quin n'és l'objectiu (parlar d'aquelles situacions/dinàmiques/relacions establertes que ens agradaria instaurar, millorar o canviar).</li> <li>• Explicarem també la normativa i el funcionament bàsic del cercle:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Només parlarà aquella persona que tingui a les mans l'objecte de poder. La resta escoltaran activament i amb respecte.</li> <li>– Procurarem no jutjar ningú, parlarem des del JO, des d'un mateix. Què pensem i què sentim davant una situació determinada?</li> </ul> </li> <li>• Recollirem els objectes significatius que hagin portat de casa, que col·locarem al centre del cercle, i presentarem l'objecte de poder (que té el "poder" de donar-nos la paraula): pot ser un objecte que portem nosaltres mateixos i que tingui un significat o podem triar-ne un dels que hagin portat de casa (en el cas que ho hagin fet). Aquest objecte anirà passant de mà en mà i només la persona que el tingui, i ho vulgui, podrà parlar.</li> </ul>

### Connectats en cercle

La resta del grup obtindrà un altre gran poder d'aquest objecte, igualment poderós i important (de fet, les pràctiques restauratives, per a mi, es fonamenten en aquesta habilitat clau): **el de l'escolta**. Una escolta que és oberta, no-jutjadora, atenta, activa i empàtica. També tots rebrem un gran regal: el silenci, tan escàs avui en dia i tan necessari per apaivagar tots els sorolls interns i externs.

- Començarem amb una petita dinàmica de presentació i d'interiorització de la normativa i ús de l'objecte. Farem una pregunta al grup, i un per un, passant-se l'objecte, aniran responnent-la:
  - “Si fossis un superheroi o una superheroïna, quin superpoder t'agradaria tenir?”
  - “Quin menjar t'agrada més?”
  - “Quin és el teu somni més esbojarrat?”
  - “Què t'ha agradat més del cap de setmana, del dia d'avui o de la setmana?”
  - “Digues una cançó, pel·lícula, dibuix o programa de televisió que t'agradi.”
  - Etc.
- Després farem una dinàmica de moviment (que aprofitarem per desfer parelles, trios o grups que ens interessi desfer):
  - Que canviïn de lloc els qui portin ulleres.
  - Que canviïn de lloc els qui portin roba negra.
  - Que canviïn de lloc els qui tinguin germans o germanes.
  - Que canviïn de lloc els qui tinguin un nom començat per A.
  - Que canviïn de lloc els qui tinguin un animal a casa.
  - Etc.
- Després del moviment, seurem, inspirarem, farem una nova volta al cercle, observarem ara com ens sentim, explorarem el nostre cos i el nostre ànim, i expressarem les nostres expectatives i sentiments davant aquesta proposta del cercle.
  - “Com et sents?”
  - “Com està el teu cor i la teva respiració?”
  - “Què esperes d'aquest cercle?”
- Passarem ara ja al tema central del cercle. Depenent dels resultats extrets del sociograma, la intenció del cercle podrà ser variable: pot ser per resoldre algun conflicte relacional, per establir unes normes de grup, per fer grup/comunitat, per avaluar resultats, etc. En funció d'això, la pregunta central variarà, però no la forma: sempre haurem de comunicar-nos —de manera voluntària— mitjançant la comunicació no-violenta i assertiva, procurant expressar com ens sentim o com creiem que es poden sentir els altres davant certes situacions.  
*(En les meves experiències, el sociograma es passa sempre en grups on ja hi ha hagut algun tipus de problemàtica grupal i relacional, de manera que els indicadors —sobretot els de victimització/agressió— normalment ens condueixen a la possibilitat del cercle restauratiu, que és el que explicaré i en el que em centraré a continuació.)*
- Farem preguntes a tot el grup, cercant que tothom expressi el seu sentiment davant una situació viscuda. Emprarem preguntes del tipus:
  - “Què va passar?”

### Connectats en cercle

- "Què pensaves en aquell moment?"
- "Com et sents o com t'has sentit davant aquest fet?"
- "Qui creus que ha estat o han estat afectats?"
- "Com creus que s'ha vist o s'han vist afectats?"
- "Què pots oferir per arreglar aquesta situació?"
- Etc.
- Com a facilitadors, recollirem el que hagi anat sortint del cercle i mirarem d'aconseguir propostes i acords per redreçar situacions que hagin pogut provocar dolor en algun moment a algun alumne o alumna. Respondrem preguntes del tipus:
  - "Què t'agradaria que passés a partir d'ara?"
  - "Què pots oferir i a qui?"
  - "Què necessites i a qui l'hi vols demanar?"
- Una vegada finalitzat això, i per recollir totes les emocions, sensacions i sentiments que han anat sorgint (que solen ser moltes i molt potents), tancarem el cercle amb una dinàmica d'interiorització, responnent a:
  - "Una cosa que has après o que t'ha agradat del que hem parlat."
  - "Una cosa que t'ha sorprès."
  - "Una paraula per acomiadar-nos."
  - "Una cosa bona del dia d'avui."
  - "Una cosa que canviaries del dia d'avui."
  - "Una cosa que t'agrada d'un company o companya."
  - "Una cosa bona que hem fet en grup."
- Una petita meditació o moment d'interiorització: tanquem els ulls, respirem profundament i rememorem alguna persona o situació viscuda en l'entorn escolar que ens hagi aportat un moment bo, alegre i d'aprenentatge (que no té per què ser acadèmic).
- Etc.
- Finalment, agraiem a tothom la seva participació i obertura i els emplaçarem a un nou cercle, més o menys al cap d'un mes, en què veurem com ha anat respirant el grup després de tot el que ha succeït avui i per comprovar si s'han pogut respectar i seguir els acords als quals avui s'ha arribat.
- Passat un mes, ens tornarem a reunir amb el grup i, seguint la mateixa estructura, farem un cercle de convivència, en què l'objectiu és observar si els pactes als quals el grup mateix va arribar s'han acomplert o veure si encara hi ha coses que podríem canviar pel seu benestar individual.

Connectats en cercle	
<b>Material que necessitem</b>	<p><b>1a sessió:</b> l'alumnat no necessitarà cap més material que un bolígraf i un llistat de tot el grup classe enumerat per respondre al qüestionari de CESC (<i>Conductes i Experiències Socials a Classe</i>, Jordi Collell i Carme Escudé, EAP. La Selva).</p> <p>Nosaltres sí que haurem de disposar del nombre adequat de còpies del CESC per passar-lo a tot el grup classe, així com les instruccions i el programari per fer-ne el buidatge (ho podem trobar tot aquí, tant els fonaments teòrics com les instruccions d'ús i de correcció i les interpretacions: <a href="http://www.xtec.cat/~cescude/B%20CESC.htm">http://www.xtec.cat/~cescude/B%20CESC.htm</a>).</p> <p><b>2a sessió:</b> el dia del cercle, aquest ha d'estar ben preparat i perfectament estructurat. No es tracta només de seure en rotllana i parlar, sinó que ha d'estar tot prèviament pensat: les dinàmiques d'inici i final, les del moviment, les preguntes que cal fer, etc. Tot està pensat en funció dels objectius i el propòsit del cercle, que variaran segons els resultats extrets del CESC (pot ser un cercle de diàleg, d'establiment de normes, restauratiu, etc.).</p> <p>També necessitarem, per al cercle, un objecte de poder (que ens atorga el poder de la paraula) i una llibreta per anotar-hi tot allò que vagi sorgint (sobretot els compromisos i acords finals als quals s'arribi).</p>
<b>Professionals que hi participen</b>	<p>Les meves experiències sempre han estat conjuntament amb els tutors del grup. El TIS fa de facilitador i condueix tant la sessió del CESC com el cercle, però el tutor o tutora també participa en el cercle (com tothom, no està obligat a fer ús del seu torn de paraula, però hi ha d'estar present perquè forma part d'aquell sistema).</p> <p>Alguna vegada, en casos molt concrets, també han participat en els cercles la psicòloga de l'EAP o la nostra psicopedagoga. Penso que, amb el permís del grup, qualsevol persona que considerem que hi podria aportar o que caldria que hi fos en pot formar part.</p>
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<p>No farem servir cap eina concreta per a l'avaluació; només el mateix retorn del grup d'alumnes (de manera individual, en el cercle de revisió o en les futures tutories) i el dels tutors (de manera individual o en les reunions de coordinació), així com petites evidències com ara el nombre de conflictes i advertiments que es recullen des del moment de la pràctica.</p> <p><i>(Val a dir que, avui dia, tots els retorns rebuts d'aquesta pràctica han estat valorats MOLT POSITIVAMENT tant per uns com pels altres!)</i></p>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<p><i>Pràctiques restauratives a l'aula. L'enfocament restauratiu en el teu dia a dia.</i> (Belinda Hopkins, CONVIVÈXIT [Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar])</p> <p><i>Prácticas restaurativas: círculos y conferencias. Justicia restaurativa: nuevas perspectivas en mediación.</i> (Nastia Choya Forés)</p> <p><i>Manual para Facilitación de Círculos de Diálogo en Instituciones Educativas. Adaptación del Manual para facilitadores de círculos.</i> (Key Pranis)</p>

<b>Construint comunitat restaurativa (Grup de treball sobre pràctiques restauratives per millorar la convivència als instituts de Salt)</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	Arran d'una formació que hem fet durant el juliol amb el Departament de Programació Neurolingüística, les tres TIS dels tres instituts públics de Salt compartim la necessitat de pensar i repensar una nova manera per poder ajudar els centres a gestionar els conflictes. A l'inici del curs 2019-2020 i conjuntament amb l'EAP, vam crear un grup de treball sobre pràctiques restauratives.
<b>Objectius</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formar-nos com a grup de treball i aprofundir en el coneixement teòric de les pràctiques restauratives i en la seva aplicació a les aules i als instituts (i fer alguna pràctica).</li><li>2. Implicar les direccions per tal de promoure canvis estructurals i organitzatius que facilitin portar a terme aquestes pràctiques als centres d'educació secundària de Salt.</li><li>3. Proposar accions educatives basades en el model de pràctiques restauratives.</li><li>4. Compartir el resultat del treball del grup amb la resta de la comunitat educativa de Salt.</li></ol>
<b>Competències que es treballen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Treball en xarxa i en equip.</li><li>• Cohesió social i professional.</li><li>• Sentiment de comunitat educativa i comunitària.</li></ul>
<b>Organització</b>	Es fan nou sessions repartides durant el curs. Ens reunim el primer dilluns de cada mes de 4 a 6 de la tarda de manera presencial a l'institut Salvador Espriu de Salt i, a partir del març, en format virtual.

<b>Construint comunitat restaurativa (Grup de treball sobre pràctiques restauratives per millorar la convivència als instituts de Salt)</b>	
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<p><b>1a sessió:</b> establim els objectius del grup i fem una xerrada mediatadora sobre justícia juvenil.</p> <p><b>2a sessió:</b> creem la UNITAT COMPARTIDA. Cerquem experiències als altres centres. Pensem la xerrada formativa. Creem una enquesta per als tres claustres.</p> <p><b>3a sessió:</b> comentem l'article de Hopkins. Parlem de què fa cada centre. Contactem amb l'Ajuntament per fer una xerrada. Fem una enquesta als docents.</p> <p><b>4a sessió:</b> Fem una videoconferència amb Ferran Erra, educador social i formador. VIC. President de l'Associació Catalana de Pràctiques Restauratives.</p> <p><b>5a sessió:</b> Fem dos grups: uns preparen la xerrada i els altres completen l'enquesta per als docents. Fem un cercle presencial amb Maria Méndez del Servei de Mediació Comunitària de Palafrugell.</p> <p><b>6a sessió</b> (durant el confinament): Passem una enquesta a tot el professorat dels tres instituts amb un alt percentatge de participació.</p> <p><b>7a sessió</b> (trobada virtual): Comentem els resultats de les enquestes als instituts. S'anul·la la xerrada prevista amb Paco Cascón.</p> <p><b>8a sessió:</b> Fem una videoconferència amb Montserrat Pedrol, directora de l'Institut Can Periquet.</p> <p><b>9a sessió:</b> Parlem dels documents creats. Presentació a les noves direccions. Formació del grup. Pràctiques als centres.</p> <p><b>10a sessió:</b> Fem una videoconferència amb Vicenç Rul·lan, referent de les pràctiques restauratives a Son Gotleu, Mallorca.</p>
<b>Material que necessitem</b>	Il·lusió i confiança en les persones.

<b>Construint comunitat restaurativa (Grup de treball sobre pràctiques restauratives per millorar la convivència als instituts de Salt)</b>	
<b>Professionals que hi participen</b>	<p>Aquest grup de treball el formem quinze persones, entre les quals hi ha els tres caps d'estudis dels instituts i també professionals del Servei Educatiu del Gironès.</p> <p>(A mitjan curs també s'hi incorporen dos educadors de serveis socials, perquè tenim clar que aquest ha de ser un treball en xarxa compartit de manera comunitària més enllà dels nostres centres amb altres professionals que treballen amb els joves del municipi.)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Psicopedagog de l'EAP</li><li>2. TS (treballadora social) de l'EAP</li><li>3. CRP (unitat compartida, suport informàtic)</li><li>4. TIS, institut Salvador Espriu</li><li>5. CAP D'ESTUDIS, institut Salvador Espriu</li><li>6. ORIENTADORA, institut Salvador Espriu</li><li>7. PROFESSORA, institut Salvador Espriu</li><li>8. TIS, institut Vallvera</li><li>9. CAP D'ESTUDIS, institut Vallvera</li><li>10. PROFESSOR, institut Vallvera</li><li>11. PROFESSORA, institut Vallvera</li><li>12. TIS, institut Salvador Sunyer i Aimeric</li><li>13. CAP D'ESTUDIS, institut Salvador Sunyer i Aimeric</li><li>14. EDUCADOR SOCIAL</li><li>15. EDUCADOR SOCIAL PER AL TALLER AMB FAMÍLIES</li></ol>
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<p>Durant el juliol del 2020 es va fer una trobada amb les tres noves direccions dels centres en què es va explicar el treball dut a terme amb el grup i es va animar a seguir en aquesta línia.</p> <p>Les noves direccions van acceptar i es van comprometre a participar-hi.</p> <p>Des del principi de la creació del grup, hem disposat d'una unitat compartida en què s'han anat penjant els articles, les videoconferències, així com algun document que hem anat creant.</p> <p>Actualment també hi tenim la sala virtual, espai on fem les trobades i coordinacions.</p>
<b>Bibliografia (enllaços a articles)</b>	<p>Albertí, Mònica; Pedrol, Montserrat. «L'enfocament restauratiu en l'àmbit educatiu. Quan innovar l'escola és humanitzar-la». Educació Social. [Barcelona: Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés], núm. 67 (setembre-desembre 2017).</p> <p><a href="https://mon.uvic.cat/cife/les-practiques-restauratives-un-canvi-denfocament-en-la-mirada-cap-a-laltre/">https://mon.uvic.cat/cife/les-practiques-restauratives-un-canvi-denfocament-en-la-mirada-cap-a-laltre/</a></p> <p><a href="https://www.caib.es/sites/convivexit/ca/practiques_restauratives/">https://www.caib.es/sites/convivexit/ca/practiques_restauratives/</a></p> <p><a href="http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/altres-recursos/">http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/una-comunitat-educativa-restaurativa-i-resilient/altres-recursos/</a></p>

<b>Famílies TIC</b>	
<b>Introducció/presentació</b>	<p>L'empremta tecnològica ha influït profundament en la dinàmica i l'organització de les societats actuals i hi ha introduït moltes transformacions que afecten la naturalesa i la condició de gran part dels processos socials.</p> <p>D'aquesta manera, les TIC afavoreixen l'enfortiment i millora en l'eficàcia de la nostra organització i cohesió social, amb un intercanvi lliure, ràpid i global de la informació i comunicació.</p> <p>No obstant això, també comporten conseqüències en les nostres maneres de relacionar-nos i, sens dubte, afectaran les formes de cohesió social, exercint efectes d'exclusió i divisió social com ara la <b>bretxa digital</b>, una font clara de problemàtiques i desequilibris socials múltiples, ja que no tothom té accés i recursos per a l'ús de les noves tecnologies (equipament informàtic), a més de les capacitats i destreses necessàries per fer-ne ús (alfabetització digital), recursos bàsics per garantir el dret a la igualtat i el progrés de les "noves" societats.</p>
<b>Objectius</b>	<p><b>General</b> Garantir la inclusió social i la participació familiar.</p> <p><b>Específics</b> Construir una xarxa que permeti crear noves formes de relació amb tota la comunitat educativa. Fomentar la implicació i la participació de les famílies al centre. Sensibilitzar el professorat sobre les famílies amb "desigualtat tecnològica".</p>
<b>Competències que es treballen</b>	<p>Competències digitals Competències socials</p>



<b>Famílies TIC</b>																																																																															
<b>Organització</b>	<p>Aquesta pràctica parteix d'unes necessitats expressades, sigui a partir de la detecció del professorat o de les enquestes que s'han fet a les famílies. D'aquesta manera partirem d'una base d'un treball inicial per facilitar l'alfabetització digital i, per tant, la inclusió social de les famílies en situació de vulnerabilitat social.</p> <p>Tot i tenir present la necessitat de les famílies, començarem amb una entrevista personal presencial, en què parlarem dels diferents canals de comunicació del centre, les necessitats i els dubtes de les famílies, partint d'un primer contacte amb les xarxes socials i mostrant suport a les famílies.</p> <p>Això ens ajuda a enfortir el sentit de comunitat educativa, treballar els elements afectius, les relacions socials, etc. En definitiva, enriquir-nos mútuament amb la participació en la millora de les condicions de vida de la seva pròpia comunitat escolar.</p> <p>El segon contacte amb les famílies es farà mitjançant una xarxa social, per veure si hi ha hagut un interès per contactar amb l'escola. Si no hi ha resposta, es farà per via telefònica i es tornarà a concertar una entrevista per treballar les xarxes socials amb la família.</p> <p>Actualment, en aquests moments de pandèmia, serà més apropiat seguir aquesta pràctica mitjançant entrevistes personals. A més, serà una oportunitat perquè la família mostri les seves pors i inquietuds i intentar resoldre-les.</p> <p>Finalment, es farà un seguiment de les xarxes socials vinculades amb la família per veure si hi ha comunicació recíproca. Si no, es continuarà amb les entrevistes. Igualment, encara que adquireixi destresa, es faran algunes entrevistes de seguiment per no perdre el contacte estret amb la família i garantir-ne la inclusió social en la comunitat educativa.</p>																																																																														
<b>Seqüència de l'activitat</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Set</th> <th>Oct</th> <th>Nov</th> <th>Des</th> <th>2n trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6"><b>FASE 1</b></td> </tr> <tr> <td>Detecció del professorat</td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Enquestes</td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>FASE 2</b></td> </tr> <tr> <td>Primer contacte</td> <td></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrevista inicial</td> <td></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>FASE 3</b></td> </tr> <tr> <td>Primer contacte amb les xarxes socials</td> <td></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrevista d'aprofundiment en les TIC</td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"><b>FASE 4</b></td> </tr> <tr> <td>Seguiment de les famílies a les xarxes socials</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> </tr> <tr> <td>Entrevistes de seguiment</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> <td style="background-color: #f4cccc;"></td> </tr> </tbody> </table>		Set	Oct	Nov	Des	2n trim	<b>FASE 1</b>						Detecció del professorat						Enquestes						<b>FASE 2</b>						Primer contacte						Entrevista inicial						<b>FASE 3</b>						Primer contacte amb les xarxes socials						Entrevista d'aprofundiment en les TIC						<b>FASE 4</b>						Seguiment de les famílies a les xarxes socials						Entrevistes de seguiment					
	Set	Oct	Nov	Des	2n trim																																																																										
<b>FASE 1</b>																																																																															
Detecció del professorat																																																																															
Enquestes																																																																															
<b>FASE 2</b>																																																																															
Primer contacte																																																																															
Entrevista inicial																																																																															
<b>FASE 3</b>																																																																															
Primer contacte amb les xarxes socials																																																																															
Entrevista d'aprofundiment en les TIC																																																																															
<b>FASE 4</b>																																																																															
Seguiment de les famílies a les xarxes socials																																																																															
Entrevistes de seguiment																																																																															
<b>Material que necessitem</b>	Equipament informàtic i xarxa Wi-Fi.																																																																														

Famílies TIC	
<b>Professionals que hi participen</b>	<p><b>Equip docent:</b> és qui estableix la relació amb la família, ja que hi té un contacte directe i diari de tu a tu. Serà qui derivarà la família en cas que la comunicació només sigui unidireccional.</p> <p><b>TIS:</b> és l'encarregada de recollir les demandes de l'equip docent per poder donar-hi una resposta. Es posa en contacte amb les famílies per comprovar si la informació ha arribat i, en cas que no tinguin estratègies per poder comunicar-se amb l'escola, els facilitarà l'accés a diverses activitats inclusives perquè es puguin "alfabetitzar" digitalment per poder comunicar-se amb l'escola. També serà l'encarregada d'ensenyar les competències necessàries per fer ús de l'alfabetització digital.</p> <p><b>Comissió TAC:</b> és l'encarregada d'unificar els diversos recursos TIC emprats a la comunitat educativa perquè totes les etapes educatives tinguin els mateixos. A més, també manté i preserva diferents codis, contrasenyes o informació confidencial perquè la comunitat educativa pugui fer ús de les noves tecnologies utilitzades al centre.</p> <p><b>Serveis socials:</b> són els que treballen conjuntament amb l'escola perquè la família es mantingui informada en tot moment de les necessitats del seu infant o jove a l'escola. També detecta les necessitats i la relació família-escola.</p>
<b>Eines per a l'avaluació i valoració de la pràctica</b>	<p>Finalment, durant el tercer trimestre escolar, es farà un recompte del nombre de famílies que tenen contacte amb el professorat per mitjà de les xarxes socials (via ClassDojo, reunions telemàtiques, Weeras, etc.) i si ha anat en augment mitjançant l'Espai de Famílies TIC. També s'avaluarà el nombre de famílies que s'han iniciat amb les TIC que involucren l'escola i també mitjançant els serveis socials i si les famílies han verbalitzat que hi ha un contacte més estret amb l'escola. A més, s'avaluarà el grau de satisfacció de les famílies.</p>
<b>Bibliografia</b>	<p><a href="http://educacio.gencat.cat/ca/arees-actuacio/famillies/">http://educacio.gencat.cat/ca/arees-actuacio/famillies/</a></p> <p><a href="https://diarieducacio.cat/participacio-de-les-famillies-immigrants-als-centres-educatius/">https://diarieducacio.cat/participacio-de-les-famillies-immigrants-als-centres-educatius/</a></p> <p><a href="http://xtec.gencat.cat/web/.content/comunitat/escolaifamilia/docs/b-orientacions-pla-formacio-famillies.pdf">http://xtec.gencat.cat/web/.content/comunitat/escolaifamilia/docs/b-orientacions-pla-formacio-famillies.pdf</a></p>

## Annex 2. Infografies del treball fet

### a) L'enfocament restauratiu global en l'àmbit escolar

# L'ENFOCAMENT RESTAURATIU GLOBAL EN L'ÀMBIT ESCOLAR

**PROMOU UNA COMUNITAT EDUCATIVA AMABLE**  
que té cura de les persones i les relacions



1. És humanitzador, inclusiu i democràtic.
2. Utilitza el cercle com a metodologia bàsica per crear grup i treballar la provenció amb tots els sectors de la comunitat educativa.
3. Fomenta l'escolta i l'expressió d'emocions i necessitats.
4. Utilitza les reunions restauratives (informals i formals) per donar resposta a conflictes i faltes (lleus i greus) amb les persones protagonistes i la comunitat.
5. Se centra a donar resposta als danys i reparar, no en el trencament de la norma.
6. Utilitza els cercles de resolució de problemes amb l'alumnat, equip educatiu, PAS i famílies.
7. Promou l'autonomia i la responsabilitat individual i col·lectiva. És no culpabilitzador. No estigmatitzador.
8. Capacita per a la gestió no violenta de les relacions i el conflicte.
9. Acull la discrepància, respecta la diferència.
10. Creix i aprèn en conflicte.

Una comunitat educativa restaurativa és una comunitat que escolta i :



Sap que tots els punts de vista són diferents i valuosos.



Identifica i expressa pensaments, emocions.



Té en compte l'afectació i les necessitats de tothom.



Dona resposta a les necessitats des de la responsabilitat individual i col·lectiva.

**DONA VEU-CONNECTA-VINCULA  
ES RESPONSABILITZA-REPARA-CONTRUEIX PAU+**

E-Comunitat TIS. Desembre 2020



**b) Pràctiques restauratives en l'àmbit escolar**

## PRÀCTIQUES RESTAURATIVES EN L'ÀMBIT ESCOLAR

**PROACTIVES I PROVENTIVES**  
 PER CREAR GRUP I PER COMUNITAT

**TEMPS DE CERCLE**

**+ L'OBJECTE PER PARLAR**

**CERCLES**

Una o diverses rondes, peixeres, seqüencials, no seqüencials, etc.

**RESPONSIVES FORMALS I INFORMALS**  
 PER GESTIONAR LES RELACIONS I EL CONFLICTE

**CONVERSES RESTAURATIVES**

**REUNIONS RESTAURATIVES amb 2,4,6,8... persones + persones facilitadores**

**CERCLES DE RESOLUCIÓ DE PROBLEMES A L'AULA/CENTRE**

**AMB TOTS ELS SECTORS DE LA COMUNITAT EDUCATIVA: ALUMNAT, FAMÍLIES, PAS, EQUIP EDUCATIU**

HABILITATS CLAU	VALORS	PREGUNTES RESTAURATIVES
<p><b>ESCOLTA</b></p> <p><b>COMUNICACIÓ NOVIOLENTA</b></p> <p><b>AUTOEMPATIA</b> <b>EMPATIA</b> <b>COMPASSIÓ</b></p>		<p>Què ha passat? Què va passar?</p> <p>Què pensaves i, per tant, què senties? (abans, durant, des d'aleshores i ara)</p> <p>Qui ha estat afectat i com?                      Què ha estat el més difícil per a tu?</p> <p>Què necessites per tirar endavant?                      Què necessites per sentir-te bé (reparada)?</p> <p>Què pots fer (podem fer) per donar resposta a les necessitats (i reparar)?</p>

**E-Comunitat TIS. Desembre 2020**