



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat d'educació

Memòria del Treball de Fi de Grau

**Els conflictes i la violència en els centres educatius. La
mediació com a eina de resolució de conflictes.**

Marta Sans Bestard

Grau d'Educació Primària

Any acadèmic 2019-2020

DNI de l'alumne: 43462884Z

Treball tutelat per Maria Teresa Adame Obrador
Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació.

S'autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Paraules clau del treball: Conflictes, convivència, mediació, resolució de conflictes, violència escolar.

Resum

Aquest Treball de Fi de Grau és un treball empíric que té com a objectiu investigar sobre com es poden gestionar els conflictes en els centres educatius de primària a través de la mediació. Per una banda, pretén fer una anàlisi de normativa vigent de les Illes Balears en temes de conflictes, així com una cerca bibliogràfica referent als termes de conflictes, mediació i convivència. Per altra banda, s'ha realitzat una anàlisi de dues plataformes educatives de les Illes Balears i una anàlisi de diferents webs de centres educatius de Mallorca. Aquest treball pretén donar a conèixer que el procés de resolució de conflictes pot ser una eina per millorar la convivència en els centres educatius. També pretén donar a conèixer tota la informació que ens poden aportar dues plataformes educatives de les Illes Balears analitzades, així com els recursos disponibles i, finalment, analitzar diferents webs de centres per conèixer quina és la realitat dels centres en referència a aquests temes.

Paraules clau: Conflictes, convivència, mediació, resolució de conflictes, violència escolar.

Abstract

This Final Degree Project is an empirical study that aims to investigate how conflicts can be managed in primary education through mediation. On the one hand, it aims to make an analysis of the current regulations of the Balearic Islands in terms of conflicts, as well as a bibliographic search in terms of conflicts, mediation and coexistence. On the other hand, it has realized an analysis of two educational platforms in the Balearic Islands and an analysis of different websites of schools in Mallorca. This work aims to make know awareness that the conflict resolution process can be a tool to improve coexistence in schools. It also aims to announce all the information that can provide us with two educational platforms of the Balearic Islands analyzed, as well as the resources available and, finally, analyze different school websites to know the reality of schools in reference to these issues.

Keywords: Conflicts, conflict resolution, coexistence, school violence, mediation.

ÍNDEX

1. Justificació	4
2. Objectius	5
3. Metodologia utilitzada per desenvolupar el treball	5
4. Llistat de base de dades emprades.....	6
5. Sistema Educatiu de les Illes Balears.	8
6. El conflicte	9
6.1. <i>La violència</i>	<i>10</i>
6.1.1. <i>Com actuar en casos d'assetjament escolar dins el centre?</i>	<i>12</i>
7. Resolució de conflictes: La mediació	16
7.1. <i>Quan utilitzar la mediació?</i>	<i>21</i>
7.2. <i>Fases de la mediació</i>	<i>22</i>
7.3. <i>Beneficis de la mediació</i>	<i>23</i>
8. La convivència escolar.	25
9. Anàlisi de dues plataformes educatives de les Illes Balears.....	29
9.1. <i>WEIB.....</i>	<i>29</i>
9.2. <i>Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.....</i>	<i>32</i>
9.3. <i>Anàlisi i comparació de webs de centres educatius de Mallorca.</i>	<i>36</i>
10. Conclusions.....	50
11. Bibliografia	52
12. Annexos	55

1. Justificació

Al llarg dels quatre anys de carrera i després de l'experiència en els dos pràcticums he pogut observar el dia a dia d'alguns centres educatius. El treball d'un centre i dels docents no només és ensenyar continguts als alumnes, hi ha moltes coses més, una d'elles la resolució dels conflictes que puguin sorgir.

Els conflictes i la violència són una realitat i a més molt significativa, cada vegada són més habituals els problemes i les discrepàncies en els centres escolars.

Des del meu punt de vista i la meva experiència és un tema molt important del qual alguns docents tenen poca formació i, en ocasions, han d'invertir gran quantitat de temps en la resolució de conflictes que pot arribar a alterar el desenvolupament programat dins l'aula.

A més, els conflictes poden afectar negativament a l'aprenentatge dels alumnes. Per això crec que és necessari tenir informació, saber tractar-los per poder solucionar-los de la millor manera i, també, poder prevenir-los.

Per altra banda, vull fer una anàlisi de dues plataformes educatives de les Illes Balears, ja que és un recurs que està a l'abast de tothom on hi ha varietat d'informació i crec que és poc consultat.

També m'agradaria fer una anàlisi i una comparativa de diferents webs de centres educatius de Mallorca per tal de saber de quina informació disposen referent als temes principals d'aquest treball.

En conclusió, he triat aquest tema perquè és una realitat que afecta de manera significativa al dia a dia dels centres, penso que té més importància de la que se li dóna actualment, pels efectes negatius que pot tenir en l'alumne, pel temps que es pot arribar a invertir i perquè com a futura docent vull estar preparada per afrontar els conflictes que puguin sorgir dia a dia dins l'aula.

2. Objectius

Els objectius principals d'aquest TFG són:

- Investigar sobre la utilització de la mediació com a eina per a la resolució de conflictes als centres educatius, per millorar la convivència i per a la prevenció de conflictes.
- Analitzar la informació de la qual disposen dues plataformes educatives de les Illes Balears i alguns webs de centres educatius, per tal de comparar-los entre si i observar la realitat actual dels centres educatius en termes de conflictes i la resolució dels mateixos, entre d'altres.

3. Metodologia utilitzada per desenvolupar el treball

Per desenvolupar aquest treball començaré amb una taula on queden resumides les bases de dades que he emprat per cercar documents i els documents seleccionats.

En el marc teòric faré referència als termes principals d'aquest treball com són conflicte i violència i com actuar en casos de violència dins el centre educatiu. A més, faré referència a alguna de les normatives de les Illes Balears en termes de resolució de conflictes i mediació.

Dins el marc teòric també treballaré la mediació, una eina per resoldre conflictes. D'aquesta, faré una explicació, especificaré com i quan podem aplicar la mediació com a eina de resolució de conflictes i per acabar, els avantatges que aquesta implica. Finalment, faré referència a la convivència escolar.

Pel que fa a la part més pràctica d'aquest treball, analitzaré dues plataformes educatives de les Illes Balears: el WEIB (Web Educatiu de les Illes Balears) i l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar. D'aquestes analitzaré els recursos disponibles, la informació que ens poden aportar, etc. A més, faré una anàlisi de diferents webs de centres educatius i una comparativa entre aquests.

Per acabar, faré unes conclusions generals del treball després d'haver investigat i conèixer més sobre el tema tractat i proporcionaré la bibliografia emprada que he consultat per realitzar-lo.

4. Llistat de base de dades emprades

Cercador	Paraules clau	Documents trobats	Filtres	Documents trobats	Documents seleccionats
Dialnet	<i>Resolución conflictos aula</i>	204	Psicología i educació. 2010-2019 Textos complets.	91	<p>Concha, N. d. (2010). Resolución de conflictos y clima escolar. <i>Revista Temas</i>, 4, 91-102. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5894290</p> <p>De Guzmán, V. P., Amador, L. V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. <i>Pedagogía social: Revista interuniversitaria</i>, 18, 99-114. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3430407</p> <p>Grupo SI(e)TE Educación. (2010). Violencia, Convivencia y Educación: Claves para la intervención pedagógica en la escuela. <i>Revista de Investigación en Educación</i>, (8), 6-23. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4729421</p>
Dialnet	Resolució conflictes	194	Psicología i educació. 2010-2019 Textos complets.	16	<p>Gallego, E. B. (2015). Prevenció de la violència a l'escola: una proposta d'intervenció. <i>Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia</i>, 16 (2), 33-51. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5443185</p> <p>Oliver, F. X. (Coord). (2018). <i>Mediació Escolar</i>. Universitat Autònoma de Barcelona: Servei de Publicacions. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=726778</p> <p>Oliver, S. L., Mongort, R. M., & Ruiz, J. R. (2010). Els professors de les Illes Balears com a víctimes d'agressions als centres educatius. <i>INNOVIB: Recursos i Recerca Educativa de les Illes Balears</i> (1), 68-84. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3402254</p>
Dialnet	<i>Mediación conflictos</i>	2.378	Psicología i educació. 2010-2019 Textos complets.	177	<p>Ibáñez, M. M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. <i>Educación y humanismo</i>, 20 (35), 129-144. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6510625</p> <p>Grau, C. I. (2017). ¿Por qué hablar de mediación en los centros educativos? <i>Revista Padres y maestros</i>, (370), 23-27. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6011350</p>

Google acadèmic	<i>Conflictos escolares mediación</i>	73.200	2010-2020	15.100	<p>Alfaro, A. C., Peralta, G. M., Hurtado, J. G., & Contreras, Y. C. (2014). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar. <i>Panorama económico</i>, 22 (1), 169-190. Recuperat de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5671120</p> <p>Caballero, M. J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. <i>Informació psicològica</i>, (95), 15-26. Recuperat de http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/167</p> <p>Orta, M. I. (2012). Características de la mediación escolar en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas. <i>Cuestiones pedagógicas</i>, 22, 377-394. Recuperat de https://idus.us.es/handle/11441/54780;jsessionid=E1F86B8ACD3AEEF2F2C216044BB8763B</p> <p>Pons, S. C., Taberner, R. V., Arteaga, M. P., & Adam, E. C. (2010). Capítol 8: La mediación en l'àmbit escolar. A <i>Llibre Blanc de la Mediación a Catalunya</i> (pp. 437-515). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia. Recuperat de https://ddd.uab.cat/record/169352</p>
Google	Protocol d'actuació assetjament escolar Illes Balears	5.740	-	-	<p>Conselleria Educació i Universitat. Govern de les Illes Balears. (2019). <i>Protocol de Prevenció, Detecció i Intervenció de l'Assetjament Escolar de les Illes Balears</i>. Illes Balears. Recuperat de http://weib.caib.es/Documentacio/assetjament_escolar/instruccio_protocol_assetjament_revm_aig19.pdf</p>
Google	<i>Protocolo actuación violencia</i>	9.320.000	-	-	<p>Ministerio de Educación Pública, MEP, & UNICEF. (2016). <i>Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual</i>. Costa Rica. Recuperat de https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo-situaciones-violencia.pdf</p>

Taula 1. Base de dades emprades.

Font: Elaboració pròpia.

5. Sistema Educatiu de les Illes Balears.

A continuació es presenten alguns articles de la normativa educativa de les Illes Balears relacionats amb els conflictes i la gestió d'aquests.

A l'Article 1.1c de la LOE 2/2006, de 3 de maig diu: “La transmissió i posada en pràctica de valors que afavoreixin la llibertat personal, la responsabilitat, la ciutadania democràtica, la solidaritat, la tolerància, la igualtat, el respecte i la justícia, així com que ajudin a superar qualsevol tipus de discriminació” (p.15).

A l'Article 1.1k de la LOMCE 8/2013, de 9 de desembre diu: “L'educació per a la prevenció de conflictes i la resolució pacífica dels mateixos, així com per a la no violència en tots els àmbits de la vida personal, familiar i social, i especialment en el de l'assetjament escolar” (p.11).

A l'Article únic del Decret 121/2010 de 10 de desembre diu:

Si abans s'assenyalava la necessitat d'adequar la normativa de drets i deures existent a la situació actual, també es fa del tot necessari contextualitzar dins un mateix marc normatiu els drets i els deures dels alumnes i els mecanismes que contribueixin a millorar la convivència escolar (...). És per aquest motiu que sembla del tot procedent incardinar dins el mateix text legal que regula els drets i els deures dels alumnes el disseny bàsic dels plans i les comissions de convivència que tots els centres docents sostinguts amb fons públics han de tenir, així com els trets que defineixen les estratègies bàsiques de prevenció de conflictes, com poden ser la mediació i la negociació d'acords educatius. Això, unit a l'existència de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de les Illes Balears, ha de servir per impulsar decididament la millora del desenvolupament de l'activitat escolar, tant pel que fa a l'èxit acadèmic com al clima de convivència dins els centres (p.2).

En el Currículum de Primària de les Illes Balears, a l'Article 11 diu:

S'ha de fomentar l'aprenentatge de la prevenció i la resolució pacífica de conflictes en tots els àmbits de la vida personal, familiar i social, així com dels valors que sustenten la llibertat, la pau, la justícia, la igualtat, el pluralisme polític, la democràcia, el respecte als drets humans i el rebuig a la violència, el respecte i la consideració a les víctimes del terrorisme, la pluralitat,

el respecte a l'Estat de dret i la prevenció del terrorisme i de qualsevol altre tipus de violència (Decret 32/2014 de 18 de juliol).

Entenem que no només s'han d'ensenyar continguts, sinó que també hem d'incloure l'educació en els drets de l'home i valors com la tolerància, respecte, diversitat així com eines que els ajudin a resoldre i gestionar conflictes per tal de prevenir-los i estimular una convivència pacífica en els centres educatius.

6. El conflicte

L'increment de conflictes, comportaments agressius i violents a les escoles és una realitat dels darrers anys que a dia d'avui no deixa de créixer i que en part, és causada per les transformacions socials. Les relacions a les escoles són de cada vegada més complexes, fet que fa que a vegades derivin en conflicte (De Guzmán, Amador, & Vargas, 2011).

Cascón (citada a Llamas & Olmos, 2013) defineix conflicte com "Aquelles situacions de disputa en les que hi ha contraposició d'interessos (tangibles), necessitats i/o valors en pugna" (p.3).

Existeix un conflicte quan hi ha un xoc entre interessos o necessitats. Centrant-nos en l'àmbit d'educació, segons De Guzmán, Amador, & Vargas (2011), entenem conflicte escolar com "El desacord existent entre persones o grups en quant a idees, interessos, principis i valors, dins la comunitat escolar, de tal manera que les parts perceben els seus interessos com a excloents, tot i que poden no ser-ho" (p.101).

En un estudi realitzat per Ibáñez (2018), s'indica que els llocs on més conflictes hi ha dins un centre entre els alumnes és principalment dins l'aula, en segon lloc, en el pati o descans, seguit dels passadissos, les entrades i sortides i, en darrer lloc, en els banys. Per altra banda va analitzar les modalitats principals d'aquests conflictes. En primer lloc va comprovar que el nombre més gran de conflictes entre estudiants es relaciona amb llevar o ocultar a un company les seves pertinences. Seguidament en aquesta conducta hi ha els insults o ús de sobrenoms negatius, en tercer lloc, apareixen les agressions físiques (espitjades, cops, traveta, etc.) També va investigar els motius principals d'aquests conflictes. Va observar que la majoria de conflictes s'inicien com a bromes i d'altres estan relacionats amb factors de

l'alumnat, com per exemple perquè es consideren dèbils, perquè creuen que no cauen bé als companys, perquè es molesten de pressa o per les seves característiques físiques.

Com indica Burguet (citada a Luque, s.d.) el conflicte pot ser positiu o negatiu depenent de com es gestioni. Un conflicte és positiu si enriqueix el debat i pot millorar la situació anterior. D'altra banda, un conflicte és negatiu si desemboca en violència i/o agressió. Aquest fet fa que la convivència sigui molt difícil o impossible.

6.1. La violència

Piñuel i Oñate (citats a Llamas & Olmos, 2013), especialistes en Assetjament Escolar i membres de l'Institut d'Innovació Educativa i Desenvolupament Directiu, a l'Informe Cisneros X (2007) "Violència i Assetjament Escolar a Espanya", indiquen que un 39% d'alumnes entre 2n de primària i 2n de Batxillerat sofreixen violència d'algun tipus dins l'entorn escolar. Aquest assetjament influirà en la vida adulta de dos de cada tres nens.

Centrant-nos més en el cas de primària, Andrés González Bellido (citada a Avilés, 2017), autor del programa Tutoria entre Iguals (TEI), estima que "més d'un vint per cent d'alumnes de primària sofreixen assetjament escolar. Això suposa quasi el doble que el nivell d'assetjament que es registra a secundària".

A primària, el període en el qual el nombre d'assetjaments creix és entre 2n i 4t de primària i entre 5è i 6è (Oñate & Piñuel, 2007).

Per altra banda, en el cas de les Illes Balears, segons la Memòria de l'Institut per la Convivència i l'Èxit Escolar del curs 2018-2019 aquest curs es van obrir 407 protocols per presumpte assetjament entre iguals detectats a les escoles.

La violència es produeix dins espais de convivència, l'escola és un espai de convivència i per tant, un espai on hi ha conflictes i violència. Com a punt de partida, és necessari distingir entre agressivitat i violència, que sovint es confonen o s'empren com a sinònims. L'agressivitat és un tret biològic, una resposta instintiva que es produeix de manera natural. Segons San Martín (citada a Grupo SI(e)TE, 2010), la violència és un descontrol de l'agressivitat davant un mateix o altres. La violència té un gran pes emocional, sigui soferta,

defensiva o ofensiva. Aquesta, relacionada amb l'educació s'ha de considerar com una actuació d'agents, no com una actuació d'individus compulsius sense autonomia ni responsabilitat.

Dins els centres sempre hi ha hagut violència, sigui física o psíquica. S'ha de tenir en compte que la violència no és un factor biològic, sinó que és un factor après, és a dir, hi ha un ensenyament i un aprenentatge d'aquesta. La violència familiar -sense necessitat que sigui violència física- és un dels escenaris d'aprenentatge més important que tenen els infants. Per tant, com que la violència és apresada, podem afirmar que el nen té uns patrons d'observació, hi ha un aprenentatge vicari i hi ha respostes apresades que deriven de càstigs, tendència a anul·lar, imposar-se a un altre o a si mateix, etc. (Grupo SI(e)TE, 2010).

Les causes de la violència escolar, moltes vegades són externes, és a dir, els infants porten al centre problemàtiques de fora, de la seva vida i de les seves famílies. Podríem imaginar l'escola com una esponja del seu entorn. Tot i que sovint com hem vist les causes són externes, aquestes sempre interaccionen amb causes internes lligades a factors estructurals (nombre d'alumnes per classe i escola) i pedagògics del centre (clima escolar i l'estabilitat dels equips docents) que acaben derivant en violència dins l'escola. Com indica l'autor, un dels errors dins els centres educatius és fer agrupacions homogènies, és a dir, agrupar alumnes segons el seu nivell, aquest fet està directament relacionat amb la victimització i amb la creació de forts grups identitaris que poden derivar en grups delinqüents (Debarbieux, 2012).

La violència pot tenir diferents manifestacions dins l'entorn educatiu. Les principals són la violència física i psicològica, tot i que també hi pot haver casos de violència sexual o assetjament sexual. S'entén per violència física l'acció que pretén lesionar a una persona. Per exemple: cops, espitjades, traveta, tancar o obligar a entrar a algun lloc, etc. La violència psicològica són accions que pretenen lesionar emocionalment a les persones. Per exemple: molestar, intimidar, aïllar, excloure, etc. (Ministerio de Educación Pública de Costa Rica & UNICEF, 2016).

Com indica l'Institut Iñaki Piñuel (s.d.), quan es dona un cas d'assetjament escolar, es produeix un dany psicològic important a les víctimes. Aquests danys es donen principalment a nivell d'autoestima, autoconcepte i en el rendiment acadèmic de la víctima.

Gottfredson i Gottfredson (citats a Debarbieux, 2012) de les investigacions sobre violència destaquen la importància de l'estabilitat dels equips i la seva dinàmica. Aquest, és un dels millors factors de protecció. Per això, quan hi ha un ambient complicat, aquesta estabilitat es debilita i això implica que es produeixi més violència en centres de zones desfavorides.

Com indiquen el grup de catedràtics de Pedagogia, el Grup SI(e)TE (2010),

El problema no està en la violència en si, ja que hem crescut i seguirem fent-ho en contextos mai exempts de violència, sinó en incidir sobre els vectors que la causen per tal de reorientar i sublimar cap a activitats positives per a la societat i per al propi individu (p.10).

Per tant, en els problemes de violència hem d'actuar en l'aspecte afectiu. Per això, com veurem a continuació, dins l'educació és necessari educar en convivència i resolució de conflictes, a més de treballar els sentiments, les emocions i l'autocontrol, per tal de poder superar la frustració i no derivar-la en violència.

6.1.1. Com actuar en casos d'assetjament escolar dins el centre?

A continuació s'exposa informació del Protocol de Prevenció, Detecció i Intervenció de l'Assetjament Escolar de les Illes Balears (revisió de maig 2019)¹.

Com indica aquest protocol, tots els centres tant d'educació primària com d'educació secundària han de tenir un protocol d'actuació davant un possible cas d'assetjament escolar. Aquest, s'ha d'incloure dins el pla de convivència, l'ha d'aprovar el consell escolar del centre i s'ha de donar a conèixer entre tots els membres de la comunitat educativa.

Per prevenir i actuar en casos d'assetjament, és important veure la situació com un fet que afecta a tot el grup per acció o per omissió. Es considera assetjament escolar quan es donen les circumstàncies següents:

Conductes d'agressió física, verbal o relacional cap a un o diversos alumnes; manteniment en el temps; desequilibri de poder: l'alumne o alumna es troba en situació d'evident inferioritat

¹ Conselleria Educació i Universitat, Govern de les Illes Balears (2019). *Protocol de Prevenció Detecció i Intervenció de l'Assetjament Escolar de les Illes Balears*. Illes Balears.

respecte d'un grup d'alumnes i intenció d'humiliar o d'agredir l'alumne o alumna que se sent victimitzat" (p.2).

L'assetjament escolar, té conseqüències negatives per a tots, però principalment per als alumnes que el pateixen.

La informació que es presenta a continuació són orientacions per dissenyar un protocol en possibles casos d'assetjament escolar. Les pautes del protocol sempre s'han d'adaptar als alumnes implicats i a les seves circumstàncies. Els passos que s'han de seguir quan es detecta un cas d'assetjament escolar són els següents²:

Pas 1: Notificació. Quan es detecta un possible cas d'assetjament, la comunicació la pot fer qualsevol membre de la comunitat educativa o serveis externs. La persona que rep la informació ha de notificar-ho al director/a del centre, que és la persona responsable d'activar el protocol. El centre sempre ha de tenir un registre de totes les actuacions dutes a terme. Si la notificació es fa de forma oral, la persona que ha rebut la informació ha de fer un resum per escrit i entregar-ho a direcció. Després, direcció parlarà amb el coordinador de convivència per tal que designi un referent, que serà la persona que farà les intervencions. En el cas que hagi estat un cas de violència masclista, el referent serà l'agent de coeducació. El mateix dia, direcció notificarà la informació al referent del cas i valorarà la necessitat de posar mesures d'observació i/o protecció. En els casos que es dedueixi que la situació és greu, s'ha de notificar al Departament d'Inspecció Educativa. A més, quan hi hagi un cas de presumpte delicte s'ha de notificar a la Fiscalia de Menors o a les forces i cossos de seguretat.

Pas 2. Acolliment i valoració. El referent del cas ha de realitzar una sèrie d'entrevistes en el termini més breu possible, en un màxim de quatre dies hàbils. Les entrevistes que ha de realitzar són:

- a. *Amb l'alumne que pot estar patint assetjament.* Aquesta entrevista es realitzarà de manera individual. S'ha d'establir una relació de confiança i seguretat amb aquest alumne, recollir tota la informació necessària, avaluar el grau de patiment i risc que posteriorment s'ha de contrarestar amb la família i identificar els alumnes que molesten i mesurar el grau de responsabilitat de cada un. A més, és molt important

² En els annexos del document original hi ha tots els documents imprimibles que s'han d'omplir a cada reunió.

donar seguretat, informar que s'està actuant i conèixer el que necessita aquest alumne i com pensa que podria millorar la situació. Per acabar, ha de triar de tres a sis companys que pensi que podrien acompanyar-lo i protegir-lo. Si no sap qui elegir, li diem que es demanarà al tutor³.

- b. *Amb la família de qui pot estar patint assetjament.* La benvinguda de la família la realitza el director/a, que informa de la posada en marxa del protocol i presenta al referent del cas (que és qui realitzarà l'entrevista). En aquesta entrevista, els objectius principals són recollir tota la informació possible sobre el suposat assetjament, avaluar el grau de risc o gravetat de la situació, explicar com s'actuarà, conèixer què necessita la família i com pensa que es pot restablir la situació, valorar les mesures de protecció i, finalment, orientar la família perquè cooperi en la gestió del conflicte de manera pacífica i eviti enfrontament amb altres famílies.
- c. *Amb el tutor i orientador en cas que sigui un alumne NESE⁴.* El tutor ha d'estar informat perquè pugui anar observant i posant mesures si són necessàries. Si és necessari, és la persona encarregada de passar el sociograma en el cas que no se n'hagi fet cap recentment.
- d. *Amb el grup d'alumnes ajudants.* Aquesta reunió s'ha de fer de manera discreta amb un grup d'entre tres i sis alumnes. El referent de la situació es coordinarà amb el tutor per valorar el millor moment per fer la reunió i posteriorment li traslladarà la informació. L'objectiu d'aquesta reunió és disposar de la informació que tenen el grup d'alumnes sobre la situació (saber si es produeix o no i de quina manera) i aconseguir que col·laborin per tal de millorar la situació i que la persona molestada es senti més còmoda i segura.

Pas 3. Primera reunió de gestió del cas. Aquesta reunió la convocarà el referent del cas en un màxim de cinc dies des de la primera notificació. En aquesta reunió han d'assistir un membre de l'equip directiu, del departament d'orientació, el referent i el tutor. Els objectius d'aquesta reunió són posar en comú la informació obtinguda, valorar si es tracta d'una situació d'assetjament o un altre tipus. A més, s'ha de valorar si l'assetjament es dóna per raons de discriminació i si existeix ciberassetjament. Finalment, s'ha de valorar la situació de cada

³ Quan els criteris d'assetjament no es compleixen, no serà necessari el punt de seleccionar entre tres i sis companys, i per tant, tampoc es faria la reunió amb aquests alumnes. Es passaria al punt següent que ve a continuació.

⁴ Alumne amb Necessitats Específiques de Suport Educatiu

alumne i decidir les mesures que cal posar en marxa. En el cas que no es consideri assetjament, s'han d'aplicar les mesures del pla de convivència i comunicar-ho a la família. Si es considera assetjament, s'ha de comunicar al Departament d'Inspecció Educativa.

Pas 4. Intervenció. En aquesta fase el referent s'ha de reunir amb:

- a. *Els alumnes que molesten.* Aquesta entrevista s'ha de realitzar individualment i amb un termini màxim de set dies hàbils de la notificació. Si hi ha més d'un alumne que molesta, s'ha de començar pel que es consideri més líder. Els objectius d'aquesta reunió són aturar la conducta d'assetjament, fer conscient del patiment d'un membre del grup, canviar el rol d'aquest alumne, cercar cooperació i avaluar quina predisposició té. Aquest alumne pot fer propostes de canvi.
- b. *La família dels alumnes que molesten.* El referent valorarà si és necessari reunir-se amb les famílies, així com si és convenient que l'infant hi sigui present a la reunió. No s'ha de presentar el conflicte des d'un enfocament culpabilitzador. Els objectius principals són informar a la família de la intervenció que es duu a terme i l'actitud que té l'infant; sensibilitzar a la família i evitar que es posin a la defensiva; aconseguir que cooperin en la gestió pacífica del conflicte; conèixer el que necessiten i com pensen que es pot resoldre i finalment, acordar mesures per prevenir conductes futures.
- c. *L'alumne que pateix (segona reunió).* Per realitzar aquesta entrevista s'han d'esperar com a mínim cinc dies hàbils després de parlar amb els alumnes que molestaven. L'objectiu d'aquesta reunió és comprovar si s'ha aturat l'assetjament. Si ha millorat la situació, es valora proposar-li fer una trobada conjunta amb els alumnes que el molestaven.
- d. *La família de l'alumne que pateix.* El referent valora la necessitat de reunir-se amb la família juntament amb el tutor si s'han de treballar alguns dels objectius següents: informar de les actuacions fetes i els resultats obtinguts; tranquil·litzar la família; afermar la cooperació de la família amb el centre i reprendre la coordinació de la família amb el tutor com a persona de referència.
- e. *Reunió restaurativa final*⁵. Si l'alumne afectat accepta la reunió proposada amb els alumnes ofensors, el referent ha de demanar a aquests si hi volen participar. Per realitzar aquesta reunió s'han d'haver seguit totes les passes anteriors i s'ha de tenir el

⁵ A l'annex 11 del document original hi ha totes les instruccions pertinents per realitzar aquesta reunió.

consentiment dels pares o tutors legals de tots els alumnes. L'objectiu d'aquesta reunió és el reconeixement de patiment, la comunicació i la conciliació.

Pas 5. Segona reunió de gestió del cas. Aquesta reunió es realitzarà després d'haver fet la reunió amb l'alumne que pateix. Hi assistirà l'equip de gestió de cas, és a dir, un membre de l'equip directiu, del departament d'orientació, el referent i el tutor. Els objectius d'aquesta reunió són revisar les actuacions, valorar la situació un cop fetes les intervencions i avaluar la necessitat de rebre un tractament específic per part d'alguna de les persones implicades. Una vegada s'ha tancat el cas, el referent ha d'elaborar un informe amb l'ajuda de l'equip de suport i el director/a ha de passar aquest informe a l'inspector/a del centre.

7. Resolució de conflictes: La mediació

Molta gent parla de la resolució de conflictes com un fet provat, com si tots els conflictes tinguessin una solució. Però això no és del tot cert, perquè hi ha conflictes que no es poden resoldre, ja que no tenen una solució clara o satisfactòria per totes les parts. Tot i que aquests conflictes són pocs. La majoria de conflictes quotidians solen tenir una solució raonable i satisfactòria per totes les parts implicades. Com hem vist anteriorment, la gestió d'aquest conflicte serà el que farà que aquest sigui positiu o negatiu (Luque, s.d.).

És important tenir en compte que el conflicte s'ha d'afrontar i resoldre en el moment que es produeix, no esperar que es resolgui amb el "temps", ni que es resolgui per ell mateix. Hi ha conflictes que tenen el seu origen en conflictes anteriors que no estan resolts, per això és important resoldre els conflictes en el moment (De Guzmán, Amador, & Vargas, 2011).

Com indica Luque (s.d.), la idea és donar un nou enfocament a la resolució o gestió de conflictes. Aquesta nova idea es basa en la "reconciliació", no cerca la idea de "guanyar-perdre", sinó de "guanyar-guanyar", per tal de superar els ressentiments, que en moltes ocasions són provocadors de nous conflictes. Per això, és important educar en valors i actituds comunicatives de col·laboració per arribar a la idea de "tots guanyem". La mediació és una eina molt enriquidora i que ofereix moltes possibilitats per treballar valors com la comunicació, el respecte, la tolerància, etc.

Munné i McCargh (citats a Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010) defineixen mediació com:

Un procés de diàleg que es realitza entre les parts implicades, amb la presència d'una tercera persona imparcial que no ha d'influir en la resolució del conflicte, però que facilita l'entesa entre les parts. El poder recau en el diàleg. Això no obstant, i atesa la situació, aquest diàleg no podria tenir lloc sense cap facilitador de la comunicació. (...) El procés de mediació es caracteritza per ser un procés educatiu, voluntari, confidencial, col·laboratiu i amb poder de decisió per a les parts (p.441).

Per tant, podem resumir que la mediació és un procés voluntari, confidencial i basat en el diàleg. Els que resolen els conflictes són les parts implicades, amb l'ajuda d'un mediador que facilita la comunicació i treballa en col·laboració per poder trobar un acord satisfactori per les parts implicades (Grau, 2017).

Els orígens de la mediació es troben en els anys seixanta als EUA, quan van arribar moviments per la pau de grups religiosos i corrents d'aprenentatge cooperatiu de la psicologia educativa. Un fet que també va influir va ser l'augment de violència a les aules, fet que va provocar haver de treballar directament amb l'alumnat en prevenció de conflictes. Un dels primers programes que ha tingut més recorregut és el de Johnson & Johnson. Van dur a terme un programa anomenat *Teaching students to be pacemakers*. Aquest programa volia aconseguir reduir la violència als centres educatius, el que feia per tant, era preparar als estudiants a gestionar els conflictes a través de la negociació i la mediació. D'aquesta manera aconseguien que els conflictes fossin constructius i positius, ja que les estratègies emprades els serviran als estudiants per resoldre futurs conflictes (Bejarano, 2018, i Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010).

Com indica Crespo (citat a Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010) a Espanya va començar a parlar-se de mediació a principis dels anys noranta. Un dels pioners que va iniciar un programa l'any 1993 va ser el Centre d'Investigació per la Pau *Gernika Gogoratu*.

Pel que fa a la nostra comunitat autònoma, les Illes Balears, a l'Article 34 del Decret 121/2010 de 10 de desembre, defineix mediació escolar com "Una estratègia de resolució de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, imparcial i amb formació específica, amb l'objecte d'ajudar les parts a obtenir per elles mateixes un acord satisfactori" (p.15).

La falta de comunicació i confiança, moltes vegades són els motius principals pel qual els conflictes no es resolen de manera satisfactòria. La comunicació és molt important en els conflictes perquè alguns són causa d'una manca d'expressió i comunicació i això pot dur a temors, malentesos, falta de confiança i a més, també és important per poder negociar i afrontar els conflictes (Luque, s.d.).

Alguns dels objectius de la mediació són ajudar a resoldre els conflictes a través del diàleg, contribuir a crear un clima que afavoreixi la convivència, fomentar actituds cooperatives, contribuir a desenvolupar el respecte cap a l'altre, fomentar el diàleg, l'escolta activa, crear un clima escolar pacífic i constructiu, disminuir i eliminar tensions i fomentar la solidaritat, confiança mútua i afirmació personal (Puya, 2008).

Maxwell (citada a Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010), pertany a la Society of Professionals in Dispute Resolution i és experta en gestió de conflictes i assessora en programes de mediació escolar. S'inicia des del concepte d'autoregulació "que descriu les habilitats personals per produir comportaments socials acceptats en absència de figures supervisores externes, formals o informals, i que es considera un aspecte bàsic en la socialització dels infants" (p.445). Defensa que la mediació a l'escola permet ensenyar als alumnes habilitats de comunicació i resolució de problemes al mateix temps que permet posar-ho en pràctica pels mateixos alumnes en benefici personal i per l'escola. Maxwell defensa l'adequació de la mediació per resoldre problemes de disciplina que poden ser difícils de resoldre amb mitjans tradicionals. Quan es resolen conflictes amb aquest mètode, proporciona als implicats un augment de l'autoestima i, com a conseqüència, una millora del control de disciplina.

D'acord amb Boqué (2003); Calcaterra (2006); Martínez (1999); Munné y Mac-Cragh (2006) i Suares, (2008) les característiques de la mediació són les següents (citats a Orta, 2012):

Voluntarietat: la voluntarietat és la llibertat de les parts per iniciar un procés de mediació i la llibertat per poder abandonar-ho una vegada començat. Aquesta característica és molt important per tal que el procés sigui totalment voluntari i que les parts hi participin de manera activa. Com indica Boqué (2003) "No és el mateix recórrer a la mediació que sotmetre's a la mediació".

Neutralitat: la neutralitat fa referència a la imparcialitat de la persona medidora cap a les parts implicades. Tot i que és important destacar que no és la persona medidora qui resol el conflicte, són els individus implicats.

Confidencialitat: aquesta implica tant a les parts implicades com a la persona medidora. En un procés de mediació no és suficient “anomenar” la confidencialitat, sinó que s’ha de clarificar i ser definida, ja que pot ser entesa de manera diferent pels individus. Per tant, es podria demanar a les parts que entenen per confidencialitat i a partir d’aquí establir el concepte. La confidencialitat, a més de generar confiança durant el procés, també implica una responsabilitat.

Caràcter personalíssim: en el procés de mediació el caràcter personalíssim implica l’obligació d’assistir personalment a totes les trobades, mai es pot fer a través d’un representant. És essencial que els protagonistes assisteixin en el procés perquè es produeixi un aprenentatge.

Aquestes, a més de ser les característiques del procés de mediació també són els motius i les causes pel qual la mediació té un enorme potencial educatiu, de creixement personal i social.

El medidor ha de partir de la idea que tots els implicats han de guanyar, crear un clima favorable en el qual tots es puguin expressar de la millor manera, abordar la situació amb objectivitat, imparcialitat i neutralitat. A més, ha d’acompanyar en tot el procés (Puya, 2008).

Cornelius i Faire (citats a Luque, s.d.) fan referència a alguns aspectes que hem de tenir en compte per un procés de mediació com són per exemple parlar amb calma, expressar-se de manera positiva sense ferir els altres, “refredar” la situació tensa i l’humor com a element de doble acció per reduir la tensió en ocasions.

Com indica Grau (2017), el més beneficiós és començar a treballar la mediació des d’Educació Infantil, introduint els seus principis. En aquesta etapa també és important aprendre a gestionar les emocions a partir de jocs, cançons, contes... Tot això ha d’anar acompanyat amb reflexions adequades a la seva edat. A Educació Primària s’hauria de treballar l’escolta activa i el diàleg com a base per poder aprendre a gestionar conflictes i millorar la convivència.

El següent diagrama és un esquema que explica de manera visual l'estructura de la mediació.

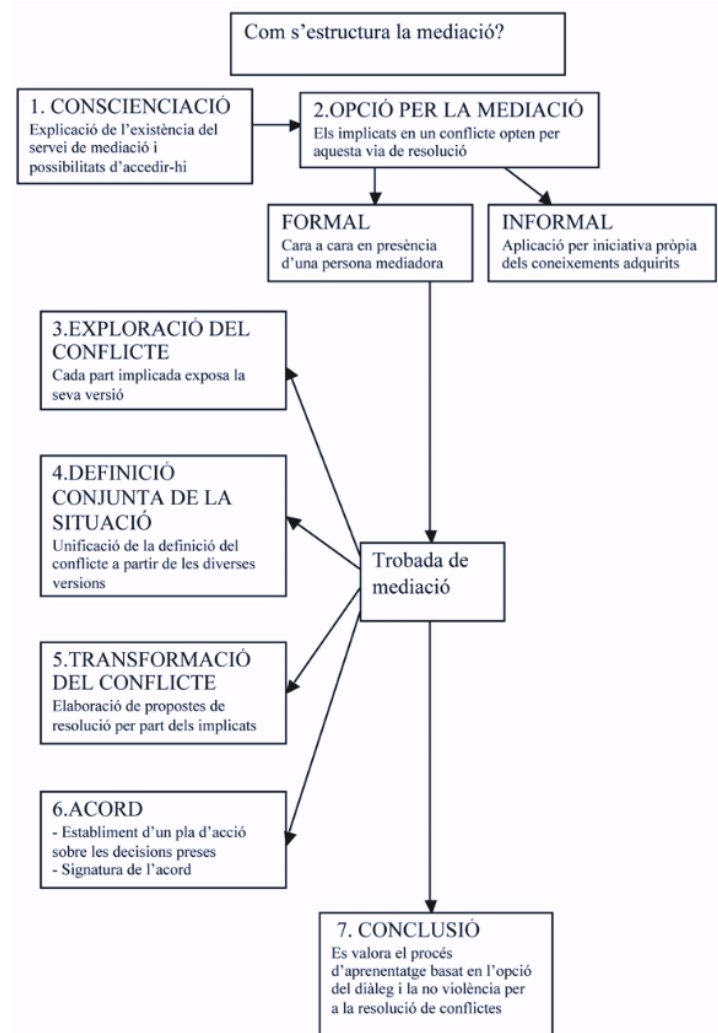


Diagrama 1. Estructura de la mediació.

Font: Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010, p.479

La mediació, a més de ser una eina per resoldre conflictes, també és un recurs preventiu que fomenta la convivència i les actituds cooperatives. Intenta fer un canvi per a millorar i transformar situacions concretes per evitar que es perllonguin els conflictes i es deteriorin les relacions (Puya, 2008).

Com s'indica a l'Article 34 de del Decret 121/2010 de 10 de desembre:

El procés de la mediació escolar es pot emprar com a estratègia preventiva en la gestió dels conflictes entre les persones integrants de la comunitat escolar, encara que les conductes generadores dels conflictes no estiguin tipificades com a contràries o greument perjudicials per a la convivència en el centre (p.15).

Escudero (citada a Cianfanga, 2018) afirma que la mediació ajuda a fomentar un ambient de convivència que promou les activitats educatives, la promoció de valors socials i la solidaritat.

La mediació també es considera una eina que fomenta un bon clima de centre perquè es basa en la confiança entre els protagonistes i les relacions de respecte entre ells, a més, un dels seus objectius és evitar que s'externalitzin els conflictes (Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010).

Com indiquen Alzate, Cohen-Emerique i Malik i Herraz (citats a Caballero, 2009), la funció de la mediació més enllà de la resolució o gestió de conflictes s'ha anomenat funció preventiva o funció transformadora.

7.1. Quan utilitzar la mediació?

Segons Torrego (citada a Puya, 2008) la mediació s'ha d'emprar quan: les parts volen continuar la relació però per algun motiu volen distanciar-se, quan les parts implicades es troben incòmodes, quan el conflicte afecta a terceres persones i quan existeix una voluntat i predisposició de resoldre el conflicte. No s'ha d'emprar quan els protagonistes no estan en condicions de reflexionar o una de les parts no es fia de l'altra.

La mediació és efectiva en casos de conflictes entre alumnes relacionats amb petites disputes, difusió de rumors i petites bregues. Per altra banda, no és aconsellada quan hi ha problemes greus, assetjament, o situacions il·legals (Caballero, 2009).

El camp més destacat per resoldre conflictes a través de la mediació són aquells conflictes que comporten la disrupció de la convivència, conflictes puntuals, malentesos o bé com a alternativa a algunes sancions i conflictes que no ha intervingut la violència física (Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010).

És molt important recordar que és necessari que les parts acudeixin a la mediació de forma voluntària.

7.2. Fases de la mediació

A continuació s'indiquen les principals fases o etapes que s'han de seguir en un procés de mediació segons Torrego (citada a Caballero, 2009), sempre adaptant-se a cada situació. Aquestes gairebé no varien d'un programa a un altre.

Fase I: Premeditació. El mediador es reuneix amb cada una de les parts implicades, els demana que els expliquin la seva visió del conflicte i els explica com funciona el procés de mediació per tal d'afavorir una predisposició positiva per resoldre el conflicte. En aquesta fase ambdues parts han d'acceptar resoldre el conflicte amb aquest procés i acceptar les regles.

Fase II. Presentació i regles. En aquest punt el mediador presenta i explica com es desenvoluparà el procés que seguiran, es recorda la importància de la confidencialitat i la necessitat de col·laborar. També es negocia amb les parts algunes normes bàsiques, aquesta fase només es durà a terme sempre que les parts hi estiguin disposades.

Fase III: Contem. En aquesta part cada implicat exposa la seva versió del conflicte i expressa com es sent. El mediador ha d'escoltar atentament per tal que les parts es sentin escoltades i recolzades. És important que els protagonistes s'alliberin en aquesta fase.

Fase IV. Aclarir el problema. Organitzar i jerarquitzar la informació per tal de consensuar els eixos principals de conflicte i els punts d'unió. En aquesta fase el mediador ha de fomentar la comunicació, eliminar tensions en el cas que hi siguin i ser pròxim a les parts.

Fase V. Proposar solucions. S'han de cercar alternatives d'idees o solucions i destacar els comentaris positius d'una part cap a l'altre. Se'ls ha de demanar als implicats que valorin cada una de les possibles solucions informant de si estan d'acord o no en les propostes.

Fase VI. Arribar a un acord. Les parts han de definir clarament l'acord al que han arribat. Aquest ha de contemplar que els protagonistes implicats han guanyat en

diferents aspectes, potenciar la seva autoestima i assegurar que s'han complert les expectatives inicials. Una vegada han arribat a un acord, aquest s'elaborarà per escrit. L'acord ha de ser equilibrat, realista, clar i amb un llenguatge neutre. A més, també hauria d'incloure el procediment que es seguiria si alguna de les parts romp l'acord.

En el següent diagrama queda reflectit com pot finalitzar un procés de mediació en el cas que s'arribi a un acord o no.

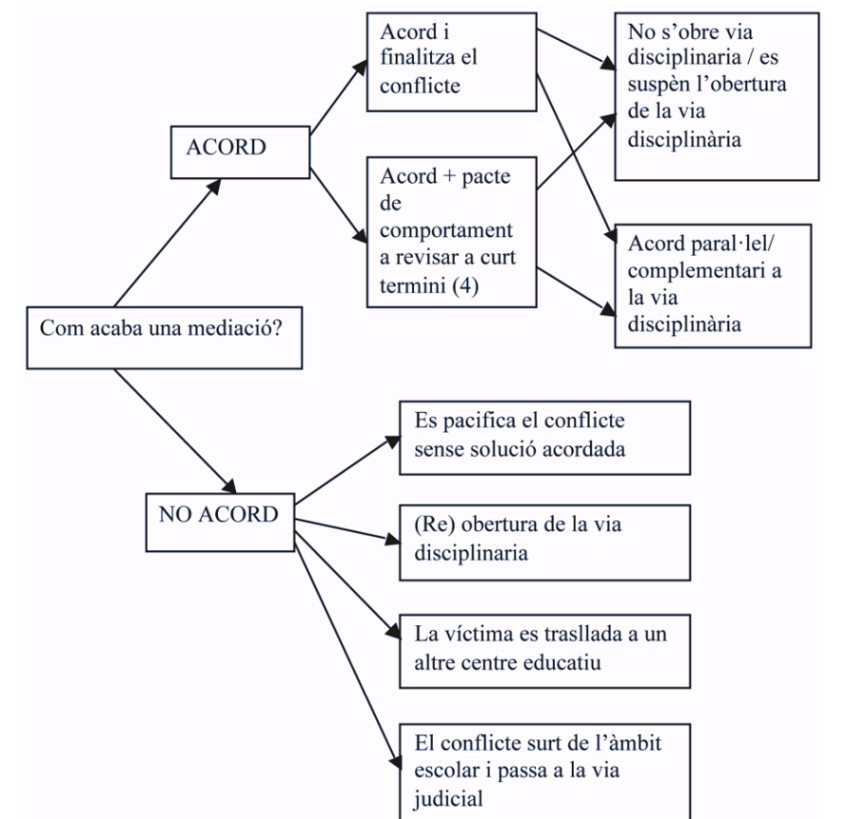


Diagrama 2. Final del procés de mediació.

Font: Pons, Taberner, Arteaga, & Adam, 2010, p.480

7.3. Beneficis de la mediació

La mediació dins l'àmbit de l'educació suposa moltes oportunitats d'aprenentatge sobre la resolució de conflictes.

El procés de mediació promou un espai on es desenvolupa la comunicació, ja que el seu objectiu és legitimar i responsabilitzar les parts implicades. Per altra banda, implica un canvi de visió de la conflictivitat, ofereix als participants aprendre sobre els altres i sobre ells mateixos si es responsabilitzen per gestionar el conflicte de manera positiva. Resoldre els

conflictes de manera positiva beneficia el benestar de cada un. La mediació també ajuda en la regulació de les emocions, la capacitat d'autocontrol i la col·laboració i cooperació. Amb aquest procés, també es potencia la capacitat de comprensió sobre els altres, promovent així l'acceptació de diferents punts de vista i de les pròpies necessitats, també es promou l'empatia, fomentant posar-se en el lloc de l'altre tenint en compte la seva situació (Cianfanga, 2018).

Com indiquen Boqué i Torremoll (citats a Bejarano, 2018) les parts implicades aconseguen millorar les futures relacions entre ells, com hem vist, també són capaços de regular la seva conducta a través de l'autocontrol i resoldre els conflictes de manera constructiva. Els protagonistes també són capaços d'autogovernar-se tant a l'escola com a la societat i eliminar prejudicis.

Segons Smith *et al.* (citats a Llamas & Olmos, 2013), la mediació escolar ajuda a crear un clima que fomenta la dinàmica educativa, propicia la comunicació, la capacitat de diàleg i l'escolta activa. A més, al cercar solucions satisfactòries per tots, les actituds cooperatives augmenten i a la vegada disminueixen el nombre d'expulsions o sancions.

Per altra banda, en el cas dels alumnes que actuen com a mediadors, aquests augmenten la seva capacitat d'empatia, prenen consciència de la importància que tenen les emocions en el comportament i aprenen a analitzar els conflictes de manera objectiva, descobrint que existeixen alternatives per la solució d'un problema. Aquests, també se n'adonen de la importància de les relacions d'ajuda i milloren la seva comunicació amb els altres (Bejarano, 2018).

La mediació també potencia valors i capacitats com el respecte, tolerància, el diàleg, etc. que ajuden en el desenvolupament personal com a futurs ciutadans que conviuran en una societat (Grau, 2017).

A més com indica Cava i Musitu (citats a Caballero, 2009), diversos programes han demostrat que la mediació també és eficaç per millorar el rendiment acadèmic i l'autoestima dels alumnes.

Com veurem a continuació, un altre dels beneficis que té la mediació és que enforteix el clima de convivència (Alfaro, Peralta, Hurtado, & Contreras, 2014).

8. La convivència escolar.

Les institucions educatives són llocs on hi ha convivència i aprenentatge, on els individus que s'enfronten a diferents situacions, al mateix temps tenen punts de vista diferents. Per aquest motiu, és necessària una comunicació i un diàleg per poder arribar a acords. Per això, la convivència és un punt molt important en el procés educatiu. Etimològicament, la paraula convivència prové del terme llatí *convivire*, que vol dir viure en companyia d'altres. Per tant, la convivència consisteix en compartir i a compartir s'ha d'aprendre. La convivència és la base del futur, és per això que aquest procés s'ha de treballar de manera diària a l'escola per tal de fomentar un clima positiu (Alfaro, Peralta, Hurtado, & Contreras, 2014).

Aprofundint una mica més en clima escolar, Rodríguez Garrán (citada a Concha, 2010) el defineix com "El conjunt de característiques psicosocials d'un centre educatiu, determinat per tots aquells factors o elements estructurals, personals i funcionals de la institució que, integrats en un procés dinàmic específic confereixen un peculiar estil o to a la institució" (p.92).

Cohen i Cohen *et.al* (citats a Debarbieux, 2012) afirmen que un clima escolar positiu implica "una millora de l'èxit escolar, una prevenció de les conductes de risc i un increment dels esforços en matèria de salut, així com a la satisfacció i l'estabilitat dels docents" (p.14).

D'acord amb Debarbieux (2012), un clima positiu incrementa la motivació per aprendre (Eccles *et al.*, 1993; Goodenow i Crady, 1993) i afavoreix l'aprenentatge cooperatiu així com la cohesió de grup, el respecte i la confiança (Ghaith, 2003; Finnan, Schnepel i Anderson, 2003). Segons Cohen (citada a Debarbieux, 2012), el clima escolar influeix en l'èxit dels alumnes, alguns dels factors que intervenen són:

Les relacions. Aquestes impliquen les relacions amb adults, com més properes i càlides siguin millor, ja que fomenten l'autoestima i redueixen problemes i victimitzacions.

L'ensenyament i aprenentatge. Implica un aprenentatge cooperatiu.

La seguretat. Aquest aspecte fa referència a actuacions contra la violència ben definides i implantades que generin conseqüències positives en el rendiment acadèmic, la salut mental i el comportament. Unes actuacions massa dures impliquen sovint conseqüències negatives i s'hi produeix una evolució negativa.

L'entorn físic. Els espais que creen més victimització són els espai menys controlats.

El sentiment de pertinença. L'alumnat s'ha de sentir valorat i implicat en el centre, ja que així aprèn millor i més motivat. Així també es disminueixen els problemes psicològics, la victimització, etc.

L'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de les Illes Balears indica com a possibles alteradors del clima de convivència els factors de caràcter social, familiar, pedagògic i educatiu (citats a Oliver, Mongort, & Ruiz, 2010).

Jares (citats a Oliver, Mongort, & Ruiz, 2010) indica alguns factors que obstaculitzen la convivència escolar:

- Aspectes contextuais vinculats a l'activitat escolar, com seria la manca d'espais per jugar, la saturació d'activitats acadèmiques, condicions de l'aula... Els models més tradicionals d'ensenyament no permeten molta mobilitat ni una escolta continua.
- Conductes competitives i discriminació de la societat neoliberal, fa referència a la societat del consum i les conductes competitives en contra dels altres, també fa referència a la selecció dels "millors" i discriminació dels menys capacitats.
- Manca de valors bàsics de convivència, es formen guetos sovint amb pocs recursos a causa de l'acció política d'escolarització.
- Pèrdua del lideratge educatiu, tant dels docents com la família.
- Augment d'imatges i situacions violentes en els mitjans de comunicació i videojocs.
- Dificultat per organitzar democràticament els centres escolars.
- Poca participació i col·laboració dels agents dins l'entorn educatiu.
- Manca de formació dels professors en resolució de conflictes.

Dins l'àmbit educatiu s'ha de formar en una cultura de convivència, reforçar comportaments d'ajuda mútua i cooperació entre alumnes mitjançant projectes cooperatius. Així, es van ensenyant habilitats socials, de treball en grup i de convivència. S'ha de veure l'escola com

un lloc per aprendre en convivència, la base de la qual és el diàleg i la participació. Per altra banda, s'ha d'intentar que hi hagi una coordinació entre les famílies mitjançant reunions on es treballi la prevenció de la violència. L'educació no només és funció de l'escola i la família, sinó també de l'estat i la societat, per això s'ha de treballar en coordinació (Grupo SI(e)TE, 2010).

Com indiquen De Guzmán, Amador & Vargas (2011) per prevenir les conductes violentes i fomentar la convivència s'han de tenir en compte diferents aspectes:

- *El diàleg.* Aquesta idea suposa fomentar l'empatia, l'escolta activa i la capacitat de qüestionar-se les idees pròpies. La idea fonamental és prendre consciència que cada un pot tenir diferents punts de vista o idees, i que totes poden ser igual de valuoses.
- *Aprenentatge cooperatiu.* És tan important avançar individualment com grupalment. Tots es poden enriquir si aprenen junts, s'ha de col·laborar.
- *Solució de problemes.* Els alumnes han de ser capaços de resoldre els problemes per ells mateixos, desenvolupant així el pensament crític.
- *Autoregulació.* Consisteix en l'habilitat de desenvolupar comportaments que siguin acceptables per la societat. Pel que és necessari fomentar l'autoestima i autodisciplina i d'aquesta manera aconseguir una major confiança en si mateix i l'autoafirmació.
- *Participació en l'elaboració de les normes.* Els alumnes s'han de sentir implicats en l'elaboració de les normes i el funcionament del centre, d'aquesta manera s'ha demostrat que el respecte cap a les normes ha augmentat, ja que poden opinar i prendre decisions que els poden afectar.
- *Comprensió i control de l'agressivitat.* Han d'aprendre a controlar les conductes agressives i desenvolupar altres actituds.
- *Confrontació d'idees.* Promoure activitats de debat i confrontació d'idees per tal de posar a prova la capacitat de raonament.
- *Implicació de les parts.* Per resoldre conflictes és important que les parts implicades cerquin solucions al conflicte.

Com hem vist anteriorment, Ibáñez (2018) va realitzar una investigació dels llocs principals de conflictes, les causes i les modalitats. Podem observar que la majoria d'aquests factors investigats per l'autora deriven de faltes de confiança entre els estudiants, per això és una necessitat treballar la convivència, la cohesió grupal i espais on els alumnes es puguin conèixer i compartir per guanyar una major confiança.

Actualment a molts de centres es treballa de manera reactiva i tal vegada s'hauria de començar a treballar de manera més proactiva, donant prioritat a gestionar entorns i no només a donar resposta al conflicte. Això requereix canvis d'estructura, centres més oberts, que centrin els seus objectius en el desenvolupament de la persona per aprendre a ser i aprendre a conèixer, no només aprendre a fer. S'han d'aconseguir espais i agrupacions on tothom es pugui sentir acceptat, implicat, atès i content. Treballar la convivència va més enllà d'implantar programes específics, ens hem de plantejar un canvi en el sistema amb l'objectiu final de construir una escola on tots i totes es puguin desenvolupar al màxim (Albertí, 2015).

Com indica Bejarano (2018), incloure dins el projecte educatiu de centre un pla de convivència és molt important, tant si és creant un programa de mediació, com si és incorporant o adaptant programes existents. El programa de Tutoria Entre Iguals (TEI), per exemple, encara que no sigui un programa de mediació és un programa de convivència per a la prevenció de la violència, assetjament i millora del clima escolar. Aquest programa està dirigit a millorar la integració escolar, treballa un model inclusiu basat en la no violència. La base és la tutorització emocional entre iguals, és a dir, alumnes de cursos superiors fan de tutors emocionals a alumnes de cursos inferiors. L'autor del programa és Andrés González Bellido, el va desenvolupar el 2002, i un any després va començar a aplicar-se a les escoles, i de cada vegada s'aplica més. S'ha comprovat que després d'aplicar aquest programa han desaparegut el 95% de les situacions d'assetjament. Les famílies també són beneficiàries d'aquest programa. D'aquesta manera els alumnes aprenen valors i finalment, ells, sense necessitat que intervingui cap professor, agafen el ritme d'ajudar-se uns als altres.

“A conviure s'aprèn convivint, i això implica no només aspectes cognoscitius, sinó també afectius, actitudinals i que només s'aprenen si es viuen en grup” (De Guzmán, Amador, & Vargas, 2011, p.113).

9. Anàlisi de dues plataformes educatives de les Illes Balears.

He seleccionat aquestes plataformes perquè són dues plataformes representatives en relació als temes d'aquest treball, que es troben a l'abast de tothom i penso que és prou interessant fer una anàlisi de tota la informació que hi podem trobar, ja que poden ser una eina molt útil tant per a professionals com per a les famílies.

9.1. WEIB

El WEIB (Web Educatiu de les Illes Balears), és una plataforma educativa de les Illes Balears. En aquest lloc web, com es mostrarà amb més detall a continuació, hi podem trobar molta informació referent a l'educació de les Illes Balears, tot i que em centraré en analitzar la informació dels temes principals d'aquest treball.

A la pàgina principal, hi trobem a la part superior la informació de contacte i una sèrie de finestres que analitzaré a continuació destacant breument la informació de la que disposa, centrant-me principalment en la temàtica del treball.

- *Centres*, en aquesta secció hi podem trobar informació de centres educatius no universitaris de les Illes Balears, també podem observar un tauler d'anuncis organitzat per temàtiques. A través d'aquesta secció podem accedir a diversos serveis educatius com la Xarxa EOEP (Equips d'Orientació Educativa i Psicopedagògica), EAP (Equips d'Atenció Primerenca), la Xarxa de Camps d'Aprenentatge, i el servei d'atenció a la diversitat, que ens dirigeix a la pàgina de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca. Finalment, disposa d'una exposició virtual per consultar revistes escolars.
- *CEP* (Centres de professorat), des d'aquesta secció es pot accedir als webs dels centres de professorat de les Illes Balears.
- *Món Educatiu*, en aquesta secció hi ha enllaços d'entitats educatives oficials d'àmbit autonòmic estatal o internacional. A més, també té enllaços per àrees.

- *Normativa*, recull tota la normativa actualitzada i la legislació recentment publicada per la Conselleria d'Educació i Universitat. Hi trobem el Currículum de les Illes Balears per a les diferents àrees, els Plans d'actuació, la Normativa d'Educació recopilada pel Desenvolupament d'Inspecció Educativa, la Normativa BOIB (Butlletí Oficial de les Illes Balears), la Normativa no publicada i les convocatòries.
- *Documentació*, en aquesta finestra hi podem trobar documentació d'interès per a la comunitat educativa, també hi ha enllaços a les pàgines de la Conselleria d'Educació i Universitat amb informació rellevant per al professorat.
- *WeibMail*, des d'aquí, es pot accedir als comptes de correu electrònic oficials.
- *Intercanvi*, aquesta és una secció de treball cooperatiu, un espai d'intercanvi i fòrums per al professorat de les Illes Balears.
- *Programes Educatius*, aquesta disposa d'informació dels diferents projectes que s'han desenvolupat als centres. Pel que fa al tema principal d'aquest treball, no hi trobem programes de convivència ni mediació.
- *Formació*, hi podem trobar informació sobre: el programa autonòmic de formació permanent del professorat, la planificació de la formació, la formació a distància, els centres del professorat, materials de formació i entorns de formació a distància. Pel que fa a la convivència i la mediació del Pla de formació del professorat 2016-2020, publicat en el BOIB núm. 41, 31-03-2016 diu:

Així, es parteix de la convicció que cal posar en contacte les persones i els claustres que volen treballar o ja treballen en una mateixa línia metodològica, en una mateixa estratègia de millora de la convivència o en qualsevol altre aspecte que pugui facilitar un clima escolar adequat i l'èxit acadèmic de l'alumnat perquè, d'aquesta manera, puguin posar en comú les seves experiències, contrastar-les i millorar-les (p.9).

Una de les línies estratègiques d'aquest pla de formació del professorat és "La formació per a la convivència (...) per millorar les competències personals del docent, generar

expectatives positives a l'alumnat i millorar el clima de l'aula i les habilitats emocionals i socials de l'alumnat" (p.26).

A més, consideren que és necessari:

Accentuar la formació en continguts lligats al desplegament de les metodologies actives d'aprenentatge, el treball en grup, les habilitats comunicatives i socials, la convivència, la igualtat, l'ús de capacitats en la resolució dels conflictes i la utilització d'estratègies de pensament (p.23).

- *Recursos*, hi podem trobar un recull de recursos educatius classificats per àrees i etapes educatives que poden ser molt útils i enriquidors per a la tasca pedagògica.
- *Gestió*, aquí hi podem trobar diferents programes de gestió de centres.
- *Suport tècnic*, aquesta finestra disposa d'informació tècnica i de suport dels serveis d'Internet i actualitzacions de programari.
- *Novetats*, igual que a la pàgina principal, hi ha tot un llistat de novetats actualitzades amb les darreres notícies educatives rellevants i les darreres incorporacions al WEIB.

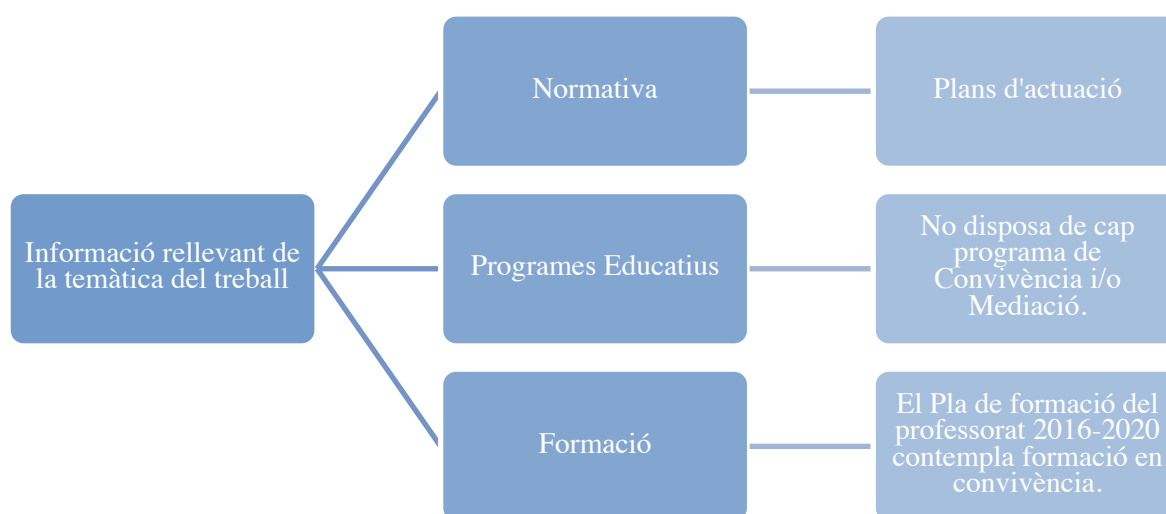


Diagrama 3. Informació rellevant de la temàtica del treball del WEIB.

Font: Elaboració pròpia.

Pel que fa a l'estructura del web, és bastant intuïtiva i es pot trobar la informació sense gran dificultat, tot i que, des del meu punt de vista, falta un cercador per tal d'accedir més ràpidament a la informació d'interès. Per tant, es pot afirmar que aquest lloc web té a l'abast una gran quantitat d'informació útil per a tota la comunitat educativa. Pel que fa a temes de convivència i mediació, no hi ha un apartat específic ni disposa de cap programa educatiu, tot i que, en l'apartat de formació sí que es contempla una formació en convivència.

9.2. Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.

L'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar és un lloc web que té com a finalitat la millora de la convivència escolar a les Illes Balears i que pretén donar suport als centres educatius per tal de promoure la convivència escolar. L'estructura d'aquest lloc web és ordenada i coherent amb els continguts, a la pàgina principal hi trobem un menú a la part esquerra amb les finestres principals i a la part central hi podem trobar les mateixes seccions en forma de “post-it”.

A continuació, analitzaré les finestres principals d'aquest lloc web i la informació de la que disposa cadascuna d'elles. De les finestres amb la temàtica més rellevant d'aquest treball, analitzaré també la seva organització i faré una breu proposta de millora per a l'organització d'aquestes.

- *Novetats*, en aquesta finestra van penjant i actualitzant informació d'actualitat, actualment quasi tota la informació de novetats són sobre el confinament, telèfons d'interès, etc.
- *Convivència: Mediació i Pràctiques Restauratives*, de convivència, disposa d'una gran quantitat d'articles, recursos i activitats per millorar la convivència, programes de competència social i enllaços a altres entitats. Pel que fa a la mediació, hi trobem un quadern de treball, materials descarregables, un manual de mediació, una guia de mediació per primària i un altre per secundària, articles de mediació, vídeos i casos d'exemples de mediació. Finalment, dins aquesta secció pel que fa a les pràctiques restauratives podem trobar vídeos d'exemples de com es duen a terme aquestes pràctiques, articles, exemples per dur a terme dins l'aula i dinàmiques per millorar la convivència. Per tant, pel que fa a convivència, mediació, i pràctiques restauratives

disposa de molta informació, materials descarregables i exemples, de manera que permet posar en pràctica aquestes experiències als centres per tal de millorar-ne la convivència.

Pel que fa a l'organització d'aquesta finestra, només distingeix entre Convivència, Mediació i Pràctiques Restauratives. Després, dins cada un d'aquests apartats hi ha tots els documents, vídeos, experiències, etc. Per organitzar tots aquests ítems, no es segueix cap criteri, està tot junt dins una finestra. Tal vegada, una proposta de millora per aquesta finestra de la web, seria organitzar tots els ítems en diferents seccions, per exemple: documents pràctics per a centres, aquí també es podria dividir en dos nivells: primària i ESO; informació per a famílies; experiències pràctiques i activitats o dinàmiques d'aula.

- *Assetjament*, aquesta secció disposa d'informació molt interessant i necessària com és el Protocol d'Actuació d'Assetjament i un esquema d'aquest protocol. A més, disposa de conductes i experiències socials a classe, vídeos d'alumnes mediadors, consells, recursos per combatre l'assetjament i tot un recull d'articles, vídeos i enllaços. En aquesta secció, per tant, la informació que hi trobem també és bastant completa.

L'estructura d'aquesta finestra, tampoc segueix cap criteri, hi ha tots els elements sense cap classificació. Per tant, una possible proposta de millora per a aquesta finestra tal vegada seria organitzar els documents en diferents seccions, per exemple: Protocol d'Actuació d'Assetjament, experiències i consells, recursos per combatre l'assetjament i activitats o dinàmiques d'aula.

- *Ús de tecnologies*, principalment hi ha informació de com emprar la tecnologia de manera segura, de la ciberseguretat, com evitar l'addicció, una guia de com actuar contra el ciberassetjament, etc. Aquesta informació va adreçada tant a pares com a centres escolars.
- *Interculturalitat*, aquesta secció disposa de: recursos, projectes, manuals, activitats, unitats didàctiques, propostes didàctiques per a l'educació per la pau i la interculturalitat així com per la prevenció i detecció de radicalització de discursos d'odi, o altres formes d'intolerància a les aules. La interculturalitat, sovint és un

factor que pot afectar a la convivència. L'organització d'aquesta finestra tampoc segueix cap criteri, per tant, per tal d'una millor presentació podria dividir-se en les finestres següents: recursos i projectes, propostes didàctiques, prevenció i detecció de discursos d'odi i altres.

- *Igualtat i dona*, aquesta finestra conté una gran varietat de recursos. Hi podem trobar: contes, còmics, unitats didàctiques, diferents programes i plans d'educació d'altres comunitats, vídeos, materials educatius, guies i el Pla de Coeducació de les Illes Balears 2019-2020. Atès que la coeducació és molt important en els centres educatius i s'ha de treballar, dins aquesta secció hi trobem moltes propostes per fer-ho. Aquesta finestra no té cap tipus d'organització, per tant, podria organitzar-se en: recursos i materials, propostes didàctiques i Pla de Coeducació.
- *Diversitat sexual*, en aquesta secció hi ha informació i recursos per als centres i per les famílies. Ofereix un servei telefònic per a la comunitat LGTBI⁶ així com un mapa de recursos per atendre aquesta comunitat. També disposa d'un portal on es comparteixen històries i experiències en primera persona, vídeos i documentals, materials didàctics, programes d'educació afectiva i sexual, unitats didàctiques per treballar la diversitat, guies de diferents tipus (per la comunicació inclusiva, per a les famílies, de recursos...), etc.
- *Formació*, disposa de presentacions de cursos d'assetjament, convivència, coeducació, innovació educativa i plans de convivència. Per tant, pel que fa als eixos principals del treball, aquesta secció fa referència a formació de convivència i assetjament, tot i que no de formació específica de mediació. L'organització d'aquesta finestra no segueix cap estructura, tal vegada, podria classificar-se per temàtiques, per exemple: assetjament, convivència, innovació educativa i altres.
- *Bones pràctiques*, trobem exemples de bones pràctiques d'altres centres, tot i que no n'hi ha moltes, podem trobar exemples de bones pràctiques de mediació i convivència.

⁶ Lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals.

- *Cooperació institucional*, aquesta secció principalment disposa d'informació sobre el programa "Polícia tutor", programes d'activitats educatives per al curs 2019-2020 i altres recursos.
- *Normativa i protocols*, hi trobem la informació distribuïda en tres columnes, una de normativa, l'altra de protocols i la darrera d'inspecció. Pel que fa a normativa, hi ha tot un seguit d'acords i decrets relacionats amb la convivència, amb l'aprovació de protocols, etc. A la columna de protocols hi ha diferents protocols relacionats amb el maltractament infantil, l'assetjament, els alumnes transsexuals i transgènere i un servei amb instruccions d'absentisme escolar. Finalment, dins aquesta secció a la columna d'inspecció hi ha un enllaç que ens guiarà directament al web del Departament d'Inspecció Educativa de les Illes Balears.
- *Estudis, publicacions i avaluacions*, on podem trobar les memòries de diferents anys de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, el pla de Coeducació de les Illes Balears, diferents estudis de convivència, informes, i publicacions del Govern de com gestionar conflictes dins l'aula. Per tant, dins aquesta secció hi trobem informació de resolució de conflictes i de convivència que ens poden ajudar a gestionar conflictes per tal de millorar la convivència dins l'aula.
- *Més recursos*, aquesta secció disposa d'informació molt variada, per exemple, hi ha activitats i tècniques per treballar les emocions, la convivència, l'autocontrol, l'alimentació... També hi ha diferents programes, ajuda per gamificar l'aula i diferents articles i vídeos d'interès d'educació inclusiva.
- *Dol i suïcidi*, aquí podem trobar vídeos, guies i protocols per prevenir conductes suïcides, associacions i enllaços per acompanyar en el procés de mort i dol. Per acabar, hi ha tot un seguit de finestres d'informació del lloc web com la finalitat, els objectius, l'equip, la història i finalment el contacte.



Diagrama 4. Informació rellevant de la temàtica del treball de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.

Font: Elaboració pròpia.

Respecte a l'estructura d'aquest web, consider que és molt intuïtiva i resulta fàcil trobar la informació que es necessita. Les seccions són molt clares i estan molt ben organitzades, tot i que dins cada una de les finestres, no hi ha cap criteri per classificar la informació que hi podem trobar. És un web visual, aquest, sí que disposa d'un cercador dins el web, pel que fa encara més fàcil trobar informació. Aquesta plataforma té molta informació i material útil tant per al professorat com per a les famílies. Pel que fa als temes principals d'aquest treball, en aquest web hi ha molta informació, principalment de convivència, mediació i resolució de conflictes.

9.3. Anàlisi i comparació de webs de centres educatius de Mallorca.

Per realitzar l'anàlisi i la comparació de webs de diferents centres de Mallorca, he considerat adient utilitzar la llista de centres col·laboradors de la Universitat (Facultat d'Educació) del període 2018-2022. Els centres col·laboradors són aquells que compleixen uns certs requisits i que es comprometen amb la formació dels futurs mestres. A Mallorca hi ha vint-i-cinc centres col·laboradors, d'aquests 23 són públics i 2 són concertats.

Per seleccionar els centres analitzats, al no haver-hi criteris diferenciadors clars, he utilitzat un una fórmula de selecció aleatòria del full de càlcul Excel. A l'annex 1, hi podem trobar la taula, on es pot observar el llistat de centres col·laboradors amb un nombre a l'esquerra i la seva ubicació, i a l'altre costat la selecció aleatòria que ha fet aquest programa.

A la següent taula hi trobem el nom dels centres dels quals analitzaré el seu web i l'enllaç de cada un.

Centre	Enllaç al web
CEIP Es Puig	http://www.cpespuiglloseta.com
CEIP Rafal Vell	https://sites.google.com/ceiprafalvell.cat/ceiprafalvell/qui-som?authuser=0
CEIP Gabriel Vallseca	https://www.ceipgabrielvallseca.net
CEIP Robines	https://sites.google.com/site/cprobinas/
CEIP Son Ferrer	http://blogdesonferrer.blogspot.com

Taula 2. Centres i el seu web.

Font: Elaboració pròpia.

Aquest anàlisi l'he realitzat amb la rúbrica que hi ha a continuació. Els ítems de la rúbrica els he seleccionat basant-me en la documentació consultada a la part teòrica, a més, he afegit alguns ítems referents a l'estructura del web ja que, considero que tot i que un web tingui tota la informació necessària, si no està ben organitzada i és fàcil de trobar, no ens servirà gaire.

ÍTEMS	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3	Font
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.	No disposa de formació en conflictes, violència i/o assetjament.	Disposa de formació en conflictes, violència i/o assetjament tot i que no per professors i alumnes.	Disposa de formació en conflictes violència i/o assetjament per als professors i alumnes.	Ibáñez, M. A. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. <i>Educación y humanismo</i> (35), 129-144.
Convivència i coeducació	No disposa d'informació referent als temes de convivència i coeducació.	Disposa d'informació només de convivència o només de coeducació.	Disposa d'informació de convivència i coeducació.	Grupo SI(e)TE Educación. (2010). Violencia, Convivencia y Educación: Claves para la intervención pedagógica en la escuela. <i>Revista de Investigación en Educación</i> , (8), 6-23.
Mediació	No disposa d'informació en temes de mediació.	Disposa d'informació de mediació tot i que no hi ha exemples ni s'especifica informació al respecte com: metodologies, participants o planificació.	Disposa d'informació de mediació com: com realitzar un procés de mediació, exemples i s'especifica informació al respecte com: metodologies, participants o planificació.	Llamas, C. C., & Olmos, J. S. (2013). La mediación: herramienta para le gestión de conflictos en la escuela. <i>RES: Revista de Educación Social</i> , (16).
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament.	No disposa de cap protocol en cas de violència o assetjament.	Disposa de protocols d'actuació en cas de violència o assetjament tot i que no s'han actualitzat en els darrers tres anys.	Disposa de protocols d'actuació en cas de violència o assetjament actualitzats en els darrers tres anys.	Conselleria Educació i Universitat. Govern de les Illes Balears. (2019). <i>Protocol de Prevenció, Detecció i Intervenció de l'Assetjament Escolar de les Illes Balears</i> . Illes Balears.
Programes de prevenció de violència o assetjament.	No disposa de programes de prevenció de violència o assetjament.	Disposa de programes de prevenció de violència i/o assetjament tot i que no estan actualitzats en els darrers tres anys.	Disposa de programes de prevenció de violència i/o assetjament recents (dels darrers tres anys).	Gallego, E. B. (2015). Prevenció de la violència a l'escola: una proposta d'intervenció. <i>Anuari de Psicologia</i> , 16 (2), 33-51.

Normativa PEC ⁷ , PGA ⁸ , ROF ⁹ , Pla d'Atenció a la Diversitat, Projecte Lingüístic, Pla de Convivència.	Disposa de menys de tres dels documents de centre per poder consultar. A més, els documents no estan actualitzats en els darrers tres anys.	Disposa d'almenys quatre dels documents de centre per consultar o la majoria no han estat actualitzats en els darrers tres anys.	Disposa dels documents de centre penjats per consultar, a més estan actualitzats en els darrers tres anys.	Govern de les Illes Balears. (Novembre de 2019). <i>Documents Institucionals de centre</i> , GOIB: Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca. Recuperat de https://www.caib.es/sites/inspeccioeducativa/ca/documents_institucionals/
Finestra principal	Dins el web és difícil trobar el Pla de Convivència i els documents de centre.	El Pla de Convivència i els documents de centre no ocupen un espai destacat en el menú principal, tot i que és fàcil trobar-los.	El Pla de Convivència i els documents de centre ocupen un espai destacat en el menú principal.	Elaboració pròpia
Organització web	L'estructura del web no és del tot adequada, resulta difícil trobar la informació. Només compta amb dos o menys dels ítems següents: es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web, un apartat per famílies, els recursos externs amb els que compten, l'equip de centre i un apartat actualitzat en els darrers dos anys amb diferents activitats per nivells.	L'estructura del web és adequada tot i que només compta amb tres dels sis ítems següents: el web es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web, un apartat per famílies, l'equip de centre els recursos externs amb els que compten i un apartat actualitzat en els darrers dos anys amb diferents activitats per nivells.	L'estructura del web és adequada, es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web, un apartat per famílies, l'equip de centre, els recursos externs amb els que compten i un apartat actualitzat en els darrers dos anys amb diferents activitats per nivells. Compta amb almenys cinc dels ítems anteriors.	Elaboració pròpia
Contacte	No disposa de contacte en cas de necessitat.	Disposa de contacte tot i que no per diferents vies: telèfon, mail i adreça.	Disposa de telèfon, mail i adreça en cas de necessitat de contacte.	Elaboració pròpia

Taula 3. Rúbrica per l'anàlisi i la comparativa dels webs.

Font: Elaboració pròpia.

⁷ Projecte Educatiu de Centre

⁸ Programació General Anual

⁹ Reglament d'Organització i Funcionament

Per tal d'analitzar la informació que disposen els webs dels centres de manera més visual ho faré a través d'una taula per cada centre. Indicaré a quin nivell de cada ítem es troben i faré una justificació de cada un d'aquests. A continuació, per fer la comparació entre tots ells faré una altra taula de doble entrada, on compararé cada un dels ítems de tots els centres.

CEIP Es Puig

El CEIP Es Puig és un centre públic del municipi de Lloseta, de fet, és l'únic d'aquest municipi. Ofereix ensenyament d'Educació Infantil (de 3 a 5 anys) i Primària. La seva llengua vehicular és la llengua catalana. L'alumnat d'aquest centre es caracteritza per la riquesa en la diversitat (diferents procedències, entorns culturals i llengües diferents).

ÍTEMS	N.1	N.2	N.3	Justificació
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.	X			El web del centre no disposa de cap informació respecte a formació en conflictes violència i/o assetjament.
Convivència i coeducació		X		Només disposa d'informació sobre convivència, tot i que de manera molt breu. Disposa d'un Pla de Convivència i fa referència a les bases per la convivència del centre, que són: La disciplina, l'ordre, la tolerància i l'esforç.
Mediació	X			El web del centre no disposa de cap mena d'informació respecte a aquests ítems.
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament	X			
Programes de prevenció de violència o assetjament	X			
Normativa		X		Disposa de quatre dels sis documents, aquests són: el PEC, el ROF, el Projecte Lingüístic i el Pla de Convivència. Dos la d'aquests (Projecte Lingüístic i ROF) han estat actualitzats entre el 2019 i el 2020. El Pla de Convivència no té data d'actualització o creació, per altra banda el PEC és del 2014.
Finestra principal		X		El Pla de Convivència i els documents de centre no disposen d'una secció a la finestra principal, tot i que és fàcil trobar-los. Dins la finestra "Inici" hi ha un apartat de "Documents Institucionals" que ens dirigeix a aquests.
Organització web		X		L'estructura del web és adequada tot i que només compta amb tres dels sis ítems avaluats a la rúbrica. El web es divideix en blocs de menú; disposa d'un apartat per famílies on podem trobar informació distingida entre primària i infantil; l'equip de centre no ocupa un espai a la finestra principal tot i que dins la finestra "Inici", hi trobem un apartat prou visible d'equip

				docent; no disposa específicament d'un apartat amb activitats per nivells, tot i que disposa d'alguns blogs. No disposa de cercador ni dels recursos externs amb els que compten.
Contacte			X	El web disposa de diferents vies de contacte: adreça, telèfon i mail.

Taula 4. Anàlisi CEIP Es Puig.

Font: Elaboració pròpia.

CEIP Rafal Vell

El CEIP Rafal Vell és un centre públic de Palma amb metodologia activa, participativa, inclusiva i en català. Treballen per projectes, racons, tallers, desdoblaments, grups interactius, aprenentatge cooperatiu, etc. Prioritzen el treball en convivència, la llibertat, la tolerància, el respecte, la pluralitat, l'educació en la igualtat de gènere, el diàleg, les emocions i l'educació no competitiva. Ofereix ensenyament d'Educació Infantil (de 3 a 5 anys) i Primària.

ÍTEMS	N.1	N.2	N.3	Justificació
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.		X		Disposen de formació per als alumnes, són ells qui seran els mediadors. La formació és per 5è i 6è d'educació primària.
Convivència i coeducació		X		Disposen d'informació en convivència. Com indiquen, prioritzen el treball en convivència i altres valors dins l'escola. Treballen la convivència a través de la mediació, les emocions, la psicomotricitat, etc. "Només des del coneixement mutu s'arriba a la resolució compartida dels conflictes, i només des del coneixement mutu s'eviten la majoria d'aquests conflictes..."
Mediació		X		El centre duu a terme un Projecte de Mediació amb els alumnes, aquest servei de mediació s'ofereix als alumnes i són els alumnes qui fan de mediadors. Aquest projecte va sorgir del plantejament que volien implicar a l'alumnat en la resolució de conflictes, per això van iniciar el projecte centrant en ells l'acció, la presa de decisions i la intervenció per tal de millorar la convivència diària. L'objectiu de la mediació és contribuir a regular la convivència a l'escola desenvolupant actituds i habilitats relacionals positives, prevenint la violència, intervenint constructivament davant dels conflictes i propiciant la reparació responsable i la reconciliació entre persones que passen molt de temps juntes. No s'especifiquen exemples ni com realitzar un procés de mediació, tot i que si que hi podem trobar informació de com els alumnes poden accedir a un procés de mediació.
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament	X			El web del centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a aquest ítem.

Programes de prevenció de violència o assetjament		X		No disposa d'un programa específic de prevenció de conflictes tot i que, com hem esmentat anteriorment, la mediació és un programa que a més de millorar la convivència ajuda a prevenir conflictes així com la violència.
Normativa	X			Només disposa d'un dels documents de la rúbrica, el Projecte Lingüístic, a més aquest no s'actualitza des de 2015.
Finestra principal		X		El Pla de Convivència i els documents de centre disposen d'una secció a la finestra principal, tot i que només hi ha un document penjat.
Organització web		X		L'estructura del web és adequada tot i que només compta amb quatre dels sis ítems avaluats a la rúbrica. Es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web, també hi ha una finestra de l'equip de centre i disposa d'una secció de blogs, un per cada cicle i dins cada cicle, un per cada curs a més, està actualitzat. Per altra banda, no compta amb un apartat per famílies ni els recursos externs amb els que compten.
Contacte			X	El web disposa de diferents vies de contacte: adreça, telèfon i mail.

Taula 5. Anàlisi CEIP Rafal Vell.

Font: Elaboració pròpia.

CEIP Gabriel Vallseca

El CEIP Gabriel Vallseca és un centre públic de Palma. Treballen amb grups heterogenis, metodologies innovadores, també treballen la convivència i la gestió de conflictes, empen les TIC com a mitjà de creació, d'integració, de cooperació i d'expressió de les pròpies idees. Ofereix ensenyament d'Educació Infantil (de 3 a 5 anys) i Primària, compta amb dues línies per a cada curs, a excepció de 4 anys, que tenen tres línies.

ÍTEMS	N.1	N.2	N.3	Justificació
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.			X	El centre duu a terme diferents programes de gestió de conflictes, com indiquen en el seu web, els professors com a futurs aplicadors d'aquest tipus de programes han dut a terme una formació prèvia. A més, els alumnes també reben formació. Cada setmana totes les classes realitzen dinàmiques en les quals aprenen com entendre els conflictes i perquè es produeixen, allò que poden fer per aturar un conflicte i transformar-lo en positiu evitant que vagi a més, la importància d'escoltar als altres, d'expressar que sentim i que necessiten. A més, com indiquen, tot en el centre està pensat i dissenyat per donar continuïtat a aquesta formació.

Convivència i coeducació		X		El web disposa d'informació en convivència. Com indiquen, el tret més significatiu del centre és la gestió de la convivència i l'Educació emocional. Tenen en funcionament tres programes específics: Programa de mediació, pràctiques restauratives i Mindfulness "Aules felices".
Mediació			X	Disposen d'un programa de mediació. Podem trobar informació de com realitzar un procés de mediació, disposen d'una guia de mediació, exemples i informació respecte als dos tipus de mediació que disposen: mediació formal i mediació informal.
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament	X			El web del centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a protocols d'actuació.
Programes de prevenció de violència o assetjament		X		El centre no disposa d'un programa específic de prevenció de conflictes tot i que, la mediació i les pràctiques restauratives són programes que a més de millorar la convivència ajuden a prevenir futurs conflictes.
Normativa	X			Només disposa d'un dels documents de la rúbrica, el Projecte Lingüístic, no s'indica la darrera actualització.
Finestra principal		X		Els documents de centre no disposen d'una secció a la finestra principal, tot i que són fàcils de trobar. A la finestra "Qui som?", hi ha un apartat de "Documentació de centre", però només hi ha un document penjat.
Organització web		X		L'estructura del web és adequada, compta amb quatre dels sis ítems avaluats a la rúbrica. Es divideix en blocs de menú, disposa d'un apartat de famílies (l'AMIPA ¹⁰), també hi ha una finestra de claustre i disposa d'una secció de blogs, un per cada curs, a més, estan actualitzats. Per altra banda, no compta amb un cercador dins el web, ni els recursos externs amb els que compten.
Contacte			X	El web disposa de diferents vies de contacte: adreça, telèfon i mail.

Taula 6. Anàlisi CEIP Gabriel Vallseca.

Font: Elaboració pròpia.

¹⁰ Associació de Mares i Pares d'Alumnes

CEIP Robines

El CEIP Robines és un centre públic del municipi de Binissalem. Ofereix ensenyament d'educació Infantil i Primària d'una línia en català. Treballen de manera cooperativa amb metodologies actives que propicien la inclusió de tot l'alumnat, la construcció del propi aprenentatge, etc. Això ho fan a través del treball per projectes entre iguals, projectes interdisciplinaris, tallers, aprenentatge cooperatiu i ambients.

ÍTEMS	N.1	N.2	N.3	Justificació
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.	X			No disposa de cap tipus d'informació respecte a la formació en conflictes, violència i/o assetjament.
Convivència i coeducació	X			El web no disposa d'informació respecte a convivència i coeducació. L'única informació que podem trobar de convivència és en el Pla de Convivència.
Mediació	X			El web del centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a aquests ítems.
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament	X			
Programes de prevenció de violència o assetjament	X			
Normativa			X	Disposa de tots els documents de la rúbrica, a més la majoria han estat actualitzats en els darrers tres anys.
Finestra principal	X			A la pàgina principal hi ha un apartat de "Documents", però són documents per a les famílies i alguns documents de centre antics. Els documents de centre es troben a una secció del menú principal que diu "Professorat: Concreció curricular. Programacions". Ens dirigeix a un blog i allà hi podem trobar tots els documents de centre. Per tant, és un poc difícil trobar-los.
Organització web		X		L'estructura del web és adequada, compta amb tres dels sis ítems avaluats a la rúbrica. Es divideix en blocs de menú, disposa d'una finestra de claustrer i disposa d'una secció de blogs, un per cada curs, actualitzats. Dins el web no hi podem trobar un cercador, ni un apartat per famílies, així com tampoc els recursos externs amb els que compten.
Contacte			X	El web disposa de diferents vies de contacte: adreça, telèfon i mail.

Taula 7. Anàlisi CEIP Robines.

Font: Elaboració pròpia.

CEIP Son Ferrer

El CEIP Son Ferrer és un centre públic ubicat al municipi de Calvià, a la urbanització de Son Ferrer. És un centre de doble línia inclusiu i obert a l'entorn. Promou valors com la diversitat, la defensa de la llengua catalana, la cura del medi ambient, la tolerància, etc. Treballen amb metodologies actives que han anat incorporant progressivament, com són: l'aprenentatge cooperatiu, l'aprenentatge basat en projectes i espais d'aprenentatge entre d'altres.




ÍTEMS	N.1	N.2	N.3	Justificació
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.	X			Aquest lloc web no disposa de cap tipus d'informació respecte a la formació en conflictes, violència i/o assetjament.
Convivència i coeducació	X			En aquest lloc web no hi podem trobar informació pel que fa a convivència i coeducació. L'única informació que podem trobar de convivència és en el Pla de Convivència.
Mediació	X			El web del centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a aquests ítems.
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament	X			
Programes de prevenció de violència o assetjament	X			El web del centre no disposa de cap programa de prevenció de violència o assetjament.
Normativa			X	Disposa de tots els documents de la rúbrica, tots han estat actualitzats en els darrers tres anys, excepte el Pla de Convivència que la darrera actualització va ser l'any 2013.
Finestra principal			X	A la pàgina principal hi podem trobar un apartat de "Documents", allà hi podem trobar tots els documents de centre, inclòs el Pla de Convivència.
Organització web		X		L'estructura del web és adequada, compta amb tres dels sis ítems avaluats a la rúbrica. Es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web i un aparat per famílies (AMIPA). Per altra banda, no disposa d'una finestra per a l'equip docent, tampoc hi podem trobar una finestra amb els recursos externs amb els que compten ni cap finestra amb blogs ni activitats organitzades per nivells.
Contacte			X	El web disposa de diferents vies de contacte: adreça, telèfon i mail.

Taula 8. Anàlisi CEIP Son Ferrer.

Font: Elaboració pròpia.

Comparació dels webs

La comparació dels webs, la realitzaré a través d'un quadre de doble entrada. A un costat, hi podem trobar els ítems de la rúbrica i a l'altre els centres. Cada graella de la taula té un color, aquest, representa el nivell en què es troba el centre per aquest ítem.

 → Nivell 1
 → Nivell 2
 → Nivell 3

ÍTEMS/ CENTRES	CEIP Es Puig	CEIP Rafal Vell	CEIP Gabriel Vallseca	CEIP Robines	CEIP Son Ferrer
Formació en conflictes, violència i/o assetjament.	El centre no disposa de cap tipus de formació de conflictes violència i/o assetjament.	Disposen de formació pels alumnes, que seran els mediadors.	L'equip docent ha rebut formació respecte als programes de gestió de conflictes que apliquen al centre. A més, els alumnes també reben formació, cada setmana realitzen dinàmiques relacionades amb conflictes.	El centre no disposa de cap tipus de formació de conflictes violència i/o assetjament.	El centre no disposa de cap tipus de formació de conflictes violència i/o assetjament.
Convivència i coeducació	Disposa d'informació en convivència de manera molt breu. Només indica les bases de convivència del centre.	El centre disposa d'informació en convivència. Treballen la convivència a través de la mediació, les emocions, etc.	Disposa d'informació en convivència. Tenen en funcionament tres programes específics.	No disposa d'informació ni de convivència ni de coeducació.	No disposa d'informació ni de convivència ni de coeducació.

Mediació	El centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a aquests ítems.	Disposen d'un Projecte de Mediació. En el web no hi podem trobar exemples ni com s'ha de dur a terme aquest procés, però hi podem trobar el procés que han de seguir els alumnes quan volen accedir a la mediació.	Disposen d'un programa de mediació. Hi podem trobar informació sobre com s'ha de dur a terme un procés de mediació, ja que disposen d'una guia de mediació, exemples, i informació respecte als dos tipus de mediació que disposen.	El centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a aquests ítems.	El centre no disposa de cap tipus d'informació respecte a aquests ítems.
Protocols d'actuació en cas de violència o assetjament		El centre no disposa de cap protocol d'actuació en cas de violència o assetjament.	El centre no disposa de cap protocol d'actuació en cas de violència o assetjament.		
Programes de prevenció de violència o assetjament.		El centre no té un programa específic de prevenció de conflictes, però la mediació a més d'ajudar a gestionar conflictes, ajuda a prevenir-los.	No disposa d'un programa específic de prevenció de conflictes, tot i que, la mediació i les pràctiques restauratives a més de millorar la convivència ajuden a prevenir conflictes.		
Normativa	Disposa del PEC, el ROF, el Projecte Lingüístic i el Pla de Convivència. El Projecte Lingüístic i el ROF, han estan actualitzats en els darrers tres anys, el PEC, no s'actualitza des de 2014, i el Pla de Convivència no té data.	Només disposa del Projecte Lingüístic, aquest no està actualitzat des de 2015.	Només disposa del Projecte Lingüístic, a més, no s'indica la darrera actualització.	El web del centre disposa de tots els documents de la rúbrica. La majoria actualitzats en els darreres tres anys.	Disposa de tots els documents de la rúbrica actualitzats en els darrers tres anys excepte el Pla de Convivència, que va ser actualitzat per darrera vegada l'any 2013.

Finestra principal	El Pla de Convivència i els documents de centre no disposen d'una secció a la finestra principal, tot i que és fàcil trobar-los. Anant a "Inici" → "Documents Institucionals"	El Pla de Convivència i els documents de centre disposen d'una secció a la finestra principal, tot i que només hi ha un document penjat.	El Pla de Convivència i els documents de centre no disposen d'una secció a la finestra principal, tot i que és fàcil trobar-los anant a "Qui som?" → "Documentació de centre". Només hi ha un document penjat.	Trobar els documents de centre és una mica confós. Hi ha una secció de "Documents", però són documents per famílies i documents de centre antics. Els documents de centre es troben a un espai que diu "Professorat: Concreció curricular. Programacions".	Els documents tenen una secció a la finestra principal.
Organització web	El web es divideix en blocs de menú; disposa d'un apartat per famílies i disposa de blocs per nivells.	Es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web, una finestra d'equip de centre, i una secció de blocs.	Es divideix en blocs de menú, disposa d'una secció per famílies, una finestra d'equip docent i disposa d'una secció de blocs, un per cada curs.	Es divideix en blocs de menú, disposa d'una finestra de claustre i d'una secció de blocs, un per cada curs, actualitzats.	Es divideix en blocs de menú, disposa d'un cercador dins el web i un apartat per famílies.
Contacte	Tots els centres disposen de diferents vies de contacte: adreça, telèfon i mail				

Taula 9. Comparació dels webs.

Font: Elaboració pròpia.

Pel que fa al primer ítem, formació en conflictes, violència i/o assetjament, s'observa com tres dels cinc centres no disposen de cap tipus de formació. Per altra banda, el CEIP Rafal Vell ofereix formació de mediació però només als alumnes i el CEIP Gabriel Vallseca parla de formació tant de professorat com d'alumnes, per tant, en aquest aspecte és el centre que disposa de millor formació.

Respecte convivència i coeducació, cap centre fa referència al treball de la coeducació. Pel que fa a la convivència dos dels centres no ofereixen cap tipus d'informació de convivència. El CEIP Es Puig, disposa d'informació en convivència però de manera molt breu, ja que només fa esment a les bases de convivència del centre. El CEIP Rafal Vell indica aspectes de com treballen la convivència i el CEIP Gabriel Vallseca té bastanta informació de convivència, a més disposen de tres programes. Per tant, en temes de convivència el centre que ofereix més informació és de nou el CEIP Gabriel Vallseca.

Respecte a la mediació, només hi ha dos centres que ofereixen un programa de mediació, d'aquests, el que disposa de més informació és el CEIP Gabriel Vallseca. Pel que fa als protocols d'actuació en cas de violència o assetjament, crida l'atenció que cap dels centres disposa de cap protocol penjat en el web. Cap centre tampoc disposa de programes de prevenció de violència o assetjament específic, tot i que, els dos centres que ofereixen un programa de mediació, al mateix temps treballen la prevenció, ja que com hem vist anteriorment, la mediació ajuda a prevenir futurs conflictes.

Fent referència a la normativa, només el CEIP Robines i el CEIP Son Ferrer disposen de tots els documents de la rúbrica, gairebé tots actualitzats. El CEIP Rafal Vell i el CEIP Gabriel Vallseca només tenen un document per consultar, i el CEIP Es Puig, té la majoria dels documents. Pel que fa on podem trobar aquests documents, només el CEIP Son Ferrer disposa d'una secció al menú principal, la resta tenen una secció a una finestra secundària, però són fàcils de trobar, excepte el CEIP Robines, en el que trobar-los resulta una mica difícil.

Referent a l'organització del web, cap dels centres disposa de les condicions òptimes de la rúbrica per estar en el nivell 3. Totes es divideixen en diferents blocs de menú i tots excepte el CEIP Son Ferrer disposa de blocs per als cursos. Pocs webs tenen un cercador, tres dels cinc compten amb un apartat de l'equip docent i també tres compten amb un apartat per

famílies, tot i que amb informació diferent. Dins la secció de famílies del CEIP Es Puig, hi podem trobar recursos per famílies, en canvi, l'apartat de famílies dels altres dos webs és informació sobre l'AMIPA, per tant, des del meu punt de vista, el CEIP Es Puig és el que té una millor organització del web. Dins aquest ítem, crida l'atenció que cap web indiqui els recursos externs amb els que compten. Finalment, tots els webs tenen diferents vies de contacte.

En conclusió, després d'haver analitzat la informació de la que disposen els centres en el seu web, pel que fa al tema principal d'aquest treball, els conflictes i la convivència, només dos dels centres analitzats ofereixen programes per millorar i gestionar la convivència; i, entre ells, el que disposa d'una informació de més qualitat és el CEIP Gabriel Vallseca.

10. Conclusions

Recapitem ara als objectius del treball. Els objectius eren, per una banda, investigar sobre la utilització de la mediació com a eina per a la resolució de conflictes als centres educatius, per millorar la convivència i per a la prevenció de conflictes; i per altra, analitzar la informació de la qual disposen dues plataformes educatives de les Illes Balears i alguns webs de centres educatius, per tal de comparar-los entre si i observar la realitat actual dels centres educatius en termes de conflictes i la resolució dels mateixos, entre d'altres. Podem afirmar, que s'han assolit els dos objectius, ja que, s'ha dut a terme una recerca bibliogràfica sobre tots els temes indicats a l'objectiu. Pel que fa al segon objectiu, s'ha realitzat una anàlisi de tota la informació que ens poden aportar les dues plataformes educatives de les Illes Balears i també s'han analitzat cinc webs de centres educatius a partir d'una rúbrica.

Les conclusions extretes després de realitzar aquest treball són, en primer lloc, que s'ha de canviar la visió negativa que tenim del conflicte i entendre-ho com una oportunitat de desenvolupament i aprenentatge. D'aquesta manera, gestionant els conflictes de manera positiva els participants tenen l'oportunitat d'aprendre valors i eines de comunicació que ens permetran una convivència positiva dins l'aula i dins el centre.

En segon lloc, pel que fa a la mediació, he descobert que és un recurs molt interessant dins el context educatiu, és una eina de resolució de conflictes que té molts beneficis per tots els participants. La mediació no només és de gran interès per resoldre conflictes, sinó també perquè és una eina preventiva de futurs conflictes i, a més, aporta grans beneficis i permet als

implicats desenvolupar habilitats útils per al seu dia a dia. Els beneficis de la mediació, no només són per als alumnes que hi participen, sinó també per tot el professorat i el conjunt del centre, ja que amb la mediació, també aconseguim millorar la convivència escolar.

En tercer lloc, respecte a les dues plataformes educatives analitzades, he descobert que són dues eines amb una gran quantitat d'informació molt útil. El WEIB disposa d'informació més de tipus “administratiu i legal”, però també té una part d'activitats didàctiques molt interessant. L'Institut per la Convivència i l'Èxit Educatiu disposa de molta informació per millorar la convivència al centre. Estic segura que com a futura docent empararé aquestes dues plataformes en el meu dia a dia, ja sigui per consultar normativa o per aplicar propostes a l'aula.

Pel que fa a l'anàlisi dels webs de diferents centres educatius, penso que la majoria tenen molt poca informació de convivència i poques propostes per millorar-la. Només dos dels webs disposen d'un programa de mediació i un d'ells amb informació molt breu, a més només un dels webs indica que el seu professorat tingui formació. Per tant, per una banda, penso que s'hauria de difondre i donar a conèixer els programes de mediació en els centres per la seva utilitat i els beneficis que aporten, per altra banda, considero que seria necessari potenciar la formació en convivència i gestió de conflictes als professionals dels centres per tal de crear una nova cultura on la convivència i la gestió de conflictes a través de la mediació siguin una prioritat i una realitat en el dia a dia.

Considero que les limitacions d'aquest treball es troben principalment en la part pràctica, ja que, només he pogut analitzar cinc webs de centres i per fer una anàlisi completa hauria d'analitzar tots els centres de Mallorca.

El valor del treball està enfocat principalment en què en el futur, quan un docent es pugui trobar en una situació de conflicte dins el centre o dins l'aula pugui saber com gestionar-lo i com actuar a través de la mediació i/o a partir del protocol. Per altra banda, també aporta informació sobre a quines webs podria trobar informació per afrontar o prevenir els conflictes i millorar la convivència.

Finalment, si el treball tingués una segona part, la dedicaria a fer una anàlisi de tots o més centres de Mallorca per tal de tenir una idea més fidel amb la realitat dels centres sobre aquests temes i, també la dedicaria a investigar a com dissenyar un procés que, partint del professorat, permetés incloure la mediació en el dia a dia dels centres i en el Pla de Convivència.

11. Bibliografia

- Albertí, M. (2015, maig 28). *Contribucions al'agenda educativa global: Gestió de la convivència als centres: inclusió i canvis sistèmics* [Vídeo]. Fundació Jaume Bofill. Recuperat de <https://www.youtube.com/watch?v=LCyI9pnwnec&feature=youtu.be>
- Alfaro, A. C., Peralta, G. M., Hurtado, J. G., & Contreras, Y. C. (2014). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar. *Panorama económico*, 22 (1), 169-190. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5671120>
- Avilés, E. F. (2017, novembre 14). Más del 20% de los alumnos de primaria sufre acoso, el doble que en secundaria. *El Comercio*. Recuperat de <https://www.elcomercio.es/aviles/alumnos-primaria-sufre-20171114000729-ntvo.html>
- Bejarano, B. M. (2018). Mediación escolar entre iguales. A *Mediación escolar* (pp. 91-95). Barcelona: Bellaterra. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=726778>
- Caballero, M. J. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Información psicológica*, (95), 15-26. Recuperat de <http://www.informacionpsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/167>
- CEIP Es Puig. (s.d.). Recuperat de <http://www.cpespuigloseta.com>
- CEIP Gabriel Vallseca. (s.d.). Recuperat de <https://www.ceipgabrielvallseca.net>
- CEIP Rafal Vell. (s.d.). Recuperat de <https://sites.google.com/ceiprafalvell.cat/ceiprafalvell/pàgina-principal>
- CEIP Robines. (s.d.). Recuperat de <https://sites.google.com/site/cprobinas/>
- CEIP Son Ferrer. (s.d.). Recuperat de <https://blogdesonferrer.blogspot.com>
- Cianfanga, Y. (2018). La influencia positiva de la mediación en l'àmbit escolar. A *Mediación Escolar* (pp. 23-27). Barcelona: Bellaterra. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=726778>
- Concha, N. d. (2010). Resolución de conflictos y clima escolar. *Revista Temas*, 4, 91-102. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5894290>
- Conselleria Educació i Universitat. Govern de les Illes Balears. (2019). *Protocol de Prevenció, Detecció i Intervenció de l'Assetjament Escolar de les Illes Balears*. Illes Balears. Recuperat de http://weib.caib.es/Documentacio/assetjament_escolar/instruccio_protocol_assetjament_revmaig19.pdf
- De Guzmán, V. P., Amador, L. V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social: Revista interuniversitaria*, 18, 99-114. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3430407>
- Debarbieux, E. (2012). Millorar el clima escolar: per què i com? *Debats d'educació*, (26). Barcelona: Fundació Jaume Bofill. Recuperat de <https://www.fbofill.cat/agenda/millorar-el-clima-escolar-que-i-com-0>
- Decret 121/2010, de 10 de desembre, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència en els centres docents no universitaris sostinguts amb fons públic de les Illes Balears, Butlletí Oficial de les Illes Balears, 23 de desembre de 2010, núm. 187. Recuperat de http://www.caib.es/sites/institutestudisautonomics/ca/n/decret_1212010_de_10_de_desembre_pel_qual_s_estableixen_els_drets_i_els_deures_dels_alumnes_i_les_normes_de_convivencia_als_centres_docents_n_o_universitaris_sostinguts_amb_fons_publics_de_les_illes_balears-58874/
- Decret 32/2014, de 18 de juliol, pel qual s'estableix el Currículum de l'Educació Primària a les Illes Balears, Butlletí Oficial de les Illes Balears, 19 de juliol de 2014, núm. 97. Recuperat de http://weib.caib.es/normativa/curriculum_ib/decrets/decret_primaria_32-2014.pdf

- Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, Butlletí Oficial de l'Estat, 4 de maig de 2006, núm. 106. Recuperat de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-7899-consolidado.pdf>
- Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per la millora de la qualitat educativa, Butlletí Oficial de l'Estat, 10 de desembre de 2013, núm. 295. Recuperat de https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886-C.pdf
- Gallego, E. B. (2015). Prevenció de la violència a l'escola: una proposta d'intervenció. *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 16 (2), 33-51. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5443185>
- Govern de les Illes Balears. (Novembre de 2019). *Documents Institucionals de centre*, GOIB: Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca. Recuperat de https://www.caib.es/sites/inspeccioeducativa/ca/documents_institucionals/
- Govern Illes Balears. (s.d.). *Institut per la Convivència i l'Èxit Escolar*. Recuperat de http://www.caib.es/sites/convivexit/ca/mena_presentaciaa2/?campa=yes
- Govern Illes Balears. (s.d.). *WEIB: El Web Educatiu de les Illes Balears*. Recuperat de <http://weib.caib.es>
- Grau, C. I. (2017). ¿Por qué hablar de mediación en los centros educativos? *Revista Padres y maestros*, (370), 23-27. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6011350>
- Grupo SI(e)TE Educación. (2010). Violencia, Convivencia y Educación: Claves para la intervención pedagógica en la escuela. *Revista de Investigación en Educación*, (8), 6-23. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4729421>
- Ibáñez, M. M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y humanismo*, 20 (35), 129-144. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6510625>
- Instituto Iñaki Piñuel. (s.d.). Recuperat de <http://www.acosoescolar.com>
- Llamas, C. C., & Olmos, J. S. (2013). La mediación: herramienta para le gestión de conflictos en la escuela. *RES: Revista de Educación Social*, (16). Recuperat de https://www.researchgate.net/publication/335758219_La_mediacion_Herramienta_para_la_gestion_de_conflictos_en_la_escuela
- Luque, F. M. (s.d.). *El conflicto com a factor de convivència* (Universitat de Lleida, Catalunya). Recuperat de <https://www.caib.es/sites/convivexit/ca/mediacia/>
- Memòria Institut per la Convivència i l'Èxit Escolar: Curs 2018-2019*, GOIB, Conselleria educació, Universitat i Recerca. Recuperat de https://www.caib.es/sites/convivexit/ca/estudis_publicacions_i_avaluacions/
- Ministerio de Educación Pública, MEP, & UNICEF. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual*. Costa Rica. Recuperat de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo-situaciones-violencia.pdf>
- Oliver, S. L., Mongort, R. M., & Ruiz, J. R. (2010). Els professors de les Illes Balears com a víctimes d'agressions als centres educatius. *INNOVIB: Recursos i Recerca Educativa de les Illes Balears* (1), 68-84. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3402254>
- Oñate, & Piñuel. (2007). Los datos reales del Acoso Escolar en España. *Instituto Iñaki Piñuel*. Recuperat de <http://www.acosoescolar.com/acoso-escolar-espana/>
- Orta, M. I. (2012). Características de la mediación escolar en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones pedagógicas*, 22, 377-394. Recuperat de <https://idus.us.es/handle/11441/54780:jsessionid=E1F86B8ACD3AEEF2F2C216044BB8763B>

- Pons, S. C., Taberner, R. V., Arteaga, M. P., & Adam, E. C. (2010). Capítol 8: La mediació en l'àmbit escolar. A *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya* (pp. 437-515). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia. Recuperat de <https://ddd.uab.cat/record/169352>
- Puya, M. V. (2008). La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Bordon*, 60 (4), 79-87. Recuperat de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28870/15391>
- Resolució del conseller d'Educació i Universitat per la qual s'aprova el Pla quadriennal de formació permanent del professorat 2016-2020, Butlletí Oficial de les Illes Balears, 31 de març de 2016, núm. 41. Recuperat de http://www.caib.es/sites/transparenciaperconselleria/ca/n/resolucia_del_conseller_daeducacia_i_universitat_de_dia_16_de_mara_de_2016_per_la_qual_saaprova_el_pla_quadriennal_de_formacia_permanent_d_el_professorat_2016-2020/

12. Annexos

Annex 1. Llistat centres col·laboradors i selecció aleatòria.

Nombre	Centres col·laboradors	Ubicació
1	CC Es Liceu	Es pont d'Inca
2	CC Mata de Jonc	Palma
3	CEIP Badies	Llucmajor
4	CEIP Blai Bonet	Santanyí
5	CEIP Es Molinar, Infant Felip	Palma
6	CEIP Es Puig	Lloseta
7	CEIP Gabriel Comas i Ribas	Esporles
8	CEIP Gabriel Vallseca	Palma
9	CEIP Llevant	Inca
10	CEIP Mestre Guillem Galmés	Sant Llorenç Des Cardassar
11	CEIP Miquel Duran i Saurina	Inca
12	CEIP Molí d'en Xema	Sant Llorenç Des Cardassar
13	CEIP Pintor Joan Miró	Palma
14	CEIP Ponent	Inca
15	CEIP Puig de na Fàtima	Puigpunyent
16	CEIP Rafal Vell	Palma
17	CEIP Robines	Binissalem
18	CEIP Rodamilans	Sineu
19	CEIP Rosa dels Vents	Colònia de Sant Pere
20	CEIP Sa Marina de Llucmajor	Llucmajor
21	CEIP Sant Miquel	Son Carrió
22	CEIP Ses Rotes Velles	Santa Ponça
23	CEIP Son Ferrer	Son Ferrer
24	CEIP Son Juny	Sant Joan
25	CEIP Verge de Lluc	Palma

Selecció aleatòria	Centre
19	CEIP Es Puig
1	CEIP Rafal Vell
25	CEIP Gabriel Vallseca
24	CEIP Robines
8	CEIP Son Ferrer