

ÍNDIX

Introducció	3
1. Objectius	3
2. Antecedents	3
3. Violència en les relacions íntimes: una qüestió de poder	5
4. Introducció a la resolució de conflictes	8
4.1 Recobrar la calma	9
4.2 Expressar els sentiments	9
4.3 Aprendre a parlar i escoltar	10
4.4 Aprendre a cercar solucions	12
5. Manual de bones pràctiques. Orientacions i recomanacions	13
6. Recursos didàctics	14
7. Adreces web	16
8. Bibliografia	18

Introducció

Els comportaments violents tenen diversa naturalesa i peculiaritat, i configuren diversos actes d'aquest tipus en diferents situacions i llocs, i en diferents membres entre aquests tipus i naturaleses hi trobam la variable gènere. No obstant això, els fets violents comparteixen algunes característiques com l'abús de poder de l'agressor, la indefensió de les víctimes i la manca d'estils i d'estratègies dels uns i dels altres per establir relacions igualitàries. La violència entre les parelles de joves també es dona dins aquest marc. Als adolescents i joves els resulta a vegades difícil distingir una relació de poder i de control d'una relació saludable i a vegades no són conscients de l'acceptació dels models de dominació en les relacions íntimes, que és l'interès d'aquesta unitat.

D'acord amb això i tenint en compte la importància del maneig d'habilitats per a la resolució de conflictes i de les habilitats comunicatives per construir relacions saludables, aquesta unitat aborda aquests continguts amb la finalitat de possibilitar la prevenció, el desenvolupament i/o el reforç de determinats estils negatius d'abordatge de les relacions de gènere.

1. Objectius

- Donar a conèixer algunes dades sobre violència en l'àmbit acadèmic com a marc per prevenir-la en el context educatiu.
- Reconèixer les emocions i els sentiments, i actuar-hi adequadament, com una forma de resoldre conflictes sense violència.
- Conèixer diferents formes d'afrontament dels conflictes en les relacions.

2. Antecedents

El maltractament contra la dona és un fet de gran magnitud. Des de la perspectiva de la prevenció i tenint en compte el context acadèmic com a referència, disposam de dues fonts importants de informació. En primer lloc, els estudis sobre la violència i la intimidació entre iguals o *bullying* escolar, en el qual un o més individus infringeixen abús físic, verbal o emocional sobre un altre, de forma repetida en el temps i creant un patró d'assetjament i d'abús. D'acord amb les investigacions fetes des dels anys 60 fins a l'actualitat, sabem que el *bullying* és un fenomen comú a tot tipus d'escoles i diferents països. Encara que els resultats varien d'un estudi a l'altre, ens movem dins uns percentatges similars, tenint en compte variables com l'edat i la freqüència del fet violent. Així, per exemple, als estudis d'Orte i d'altres (1999, 2000), amb una mos-

tra de 3.000 alumnes de les Balears de 10-16 anys i una mostra de 306 alumnes d'un centre de Palma, de 3-16 anys, els percentatges oscil·laren, respectivament, entre un 4,5-2,5% de víctimes i un 2,4-4,6% d'agressors amb una freqüència de *bullying* diària. Analitzant les diferències de gènere, i d'acord amb diferents estudis sobre aquesta qüestió de Boulton i Underwood, 1992; Olweus, 1991; Defensor del Poble, 1999; (a Orte i d'altres, 2002), la freqüència d'agressió és superior en els homes (entorn del 65%) que en les dones (entorn del 15%) i el tipus d'agressió és també diferent: oberta en el cas dels homes i relacional en el cas de les dones.

En segon lloc, les dades sobre el maltractament dins el marc acadèmic es refereixen al que es denomina *dating* o maltractament entre persones adolescents i joves que tenen una relació íntima. El terme ha estat definit com l'ús o l'amenaça de la força física o la restricció, que es du a terme per causar dolor o perjudici a un altre dins una relació de parella (Sugarman i Hotelling, 1989). La informació sobre la incidència i la prevalença de la violència en les parelles de joves ha guanyat atenció des que els primers treballs de Makepeace (1981) ens informassin de percentatges comparables entre la violència marital i la violència en les parelles de joves. Diferents estudis (Simon i Golden, 1996; O'Keefe, 1997; Cano i altres, 1998) assenyalen uns percentatges que oscil·len entre el 9 i el 57% dels adolescents que han experimentat alguna forma de violència física dins una relació de parella.¹ A més, també és important tenir en compte la persistència de la violència des dels primers moments de la relació fins al matrimoni en aproximadament el 50% d'aquestes parelles (Further i altres autors 1989, a Cano i d'altres 1998).

Les conseqüències de la violència contra la dona no tan sols afecten la dona de forma profunda en diversos àmbits de la seva vida –algunes vegades de forma irreversible–, sinó també els fills i les filles de la parella. Així, els aspectes psíquics, emocionals, relacionals i escolars que es veuen afectats coexisteixen en el risc de reproducció de la violència i la victimització. La violència es produeix de forma cíclica i pot anar des dels comentaris depreciatius fins a la mort; té també efectes molt negatius sobre els adolescents, tant si aquests són víctimes com si són maltractadors, i és probable que continuï a través de generacions, llevat que algú hi intervingui (Wolfe i altres, 1996). Tal com il·lustren les dades procedents de les variables que apareixen relacionades amb el maltractament a la dona, i les dades procedents de denúncies, cal indicar que aquest presenta una durada mitjana superior als deu anys en més de la meitat dels casos, i el primer episodi de maltractament es produeix durant la relació de festejar (22%) i el primer any de matrimoni (50%) (Echeburúa i Corral, 1998).

D'altra banda, el nivell de tolerància de les parelles d'adolescents i de joves cap a la gelosia, les conductes de control i abús en les seves relacions, és elevat. Pot ser això és degut, com assenyala algun treball d'investigació (Simon i Golden, 1996), al fet que alguns joves interpreten moltes vegades aquestes conductes com a conductes d'amor. Així, tot i que també les adolescents i joves actuen de forma violenta cap a les seves parelles, i fins i tot en les parelles del mateix sexe també es produeixen situacions d'abús, el nombre d'adolescents víctimes de violència dels seus companys masculins representen la majoria de víctimes de la violència en la parella de joves.

Les conductes d'abús tenen més impacte, en termes de dany físic i emocional, en les dones (Makepeace, 1981). A més, i si tenim en compte que els adolescents i joves afectats per la violència en la parella parlen amb els amics sobre els episodis de violència rebuda (fonamentalment de la violència emocional), això reflecteix la renúncia a contar fets de violència física o sexual, com en el cas de la violència domèstica o l'abús sexual. D'acord amb Jackson, Cram i

¹ L'associació mèdica americana assenyala que un 25% de dones és víctima de maltractament domèstic alguna vegada a la seva vida.

Seymour (2000), la tendència a confiar en un amic o amiga és probablement percebuda com menys amenaçant per l'afectat. D'acord amb això, és evident la necessitat d'educar l'alumnat per evitar el desenvolupament de respostes d'agressivitat, d'abús, de negligència i d'interacció negativa que formen part de la violència, i per prevenir-ne la continuïtat en el futur.

El nivell educatiu és, dins una política global de treball, el context òptim des del qual es pot influir sobre els mites i els estereotips culturals que serveixen de fonament a la violència, i afavoreix l'oportunitat d'aprendre mètodes no violents per resoldre conflictes interpersonals.

3. Violència en les relacions íntimes: una qüestió de poder

La dinàmica del poder és un concepte fonamental present darrere diferents formes de violència interpersonal: maltractament a la dona, abús sexual, violació, maltractament infantil, racisme, maltractament a gais i lesbianes, etc. La violència contra la dona en particular té a veure amb determinades actituds i creences negatives sobre el seu lloc i el seu rol de submissió; té a veure amb la còlera com a tret de personalitat i com a estat emocional; té a veure també amb actituds hostils cap a la dona. Les seves manifestacions passen per comportaments com el control, la dominació, l'agressió o la gelosia per part de l'home.

El control és una conducta a partir de la qual es pretén licitar submissió i obediència, i s'expressa de diferents maneres: explosions de còlera, amenaces de dany a d'altres i intents d'aïllar la víctima de les amistats i dels familiars. És important que els infants i joves coneguin i puguin desenvolupar alternatives a la violència i aprenguin a explorar els seus drets personals. Sobre això, s'ha de tenir en compte que les experiències de violència en les relacions de parella estan associades a la violència actual (Cano i d'altres, 1998), de forma que s'ha d'educar els estudiants sobre les conseqüències a llarg termini d'aquest comportament, així com també és important que aprenguin a identificar i expressar els seus sentiments de forma positiva i assertiva.

Cal tenir en compte que a les persones adolescents els resulta difícil d'acceptar que la violència interpersonal estigui lligada al gènere. És a dir, el fet que els homes siguin els qui cometen els actes de violència contra les dones i el fet que l'expressió de la mateixa conducta per homes i dones no sigui comparable. Els investigadors de la violència interpersonal assenyalen que, encara que la parella dona pugui ser violenta, és la violència masculina la que produeix por en l'altre membre.

És per això que els homes poden utilitzar la violència com a mitjà de control psicològic i social. D'aquesta manera, és important revisar el rol de l'home dins la violència interpersonal i analitzar la resposta de violència com a estratègia "per resoldre problemes" i com a conducta coercitiva, i veure'n els efectes en les relacions. El fet que no tots els homes cometin actes de violència interpersonal reforça l'aspecte de l'elecció d'aquest comportament. Per això, és important que tant els infants com el jovent aprenguin formes alternatives d'expressar les seves emocions i pensaments per augmentar el seu abast d'elecció personal.

El poder i el control formen part del bagatge de continguts que és important transmetre a l'alumnat per comprendre la violència en general i la violència de gènere en particular. Hi ha moltes definicions de poder, essencialment, el poder té tres elements:

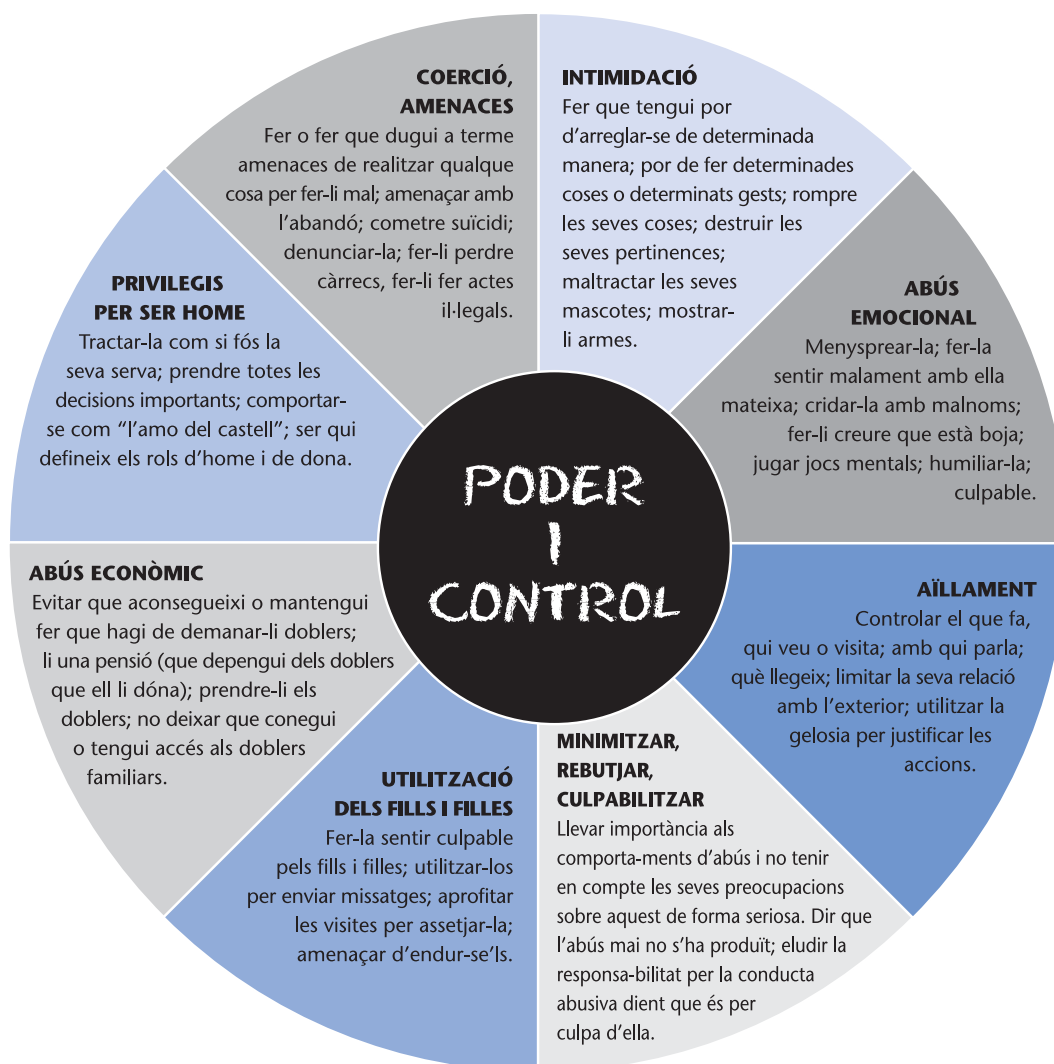
- El poder de base: Té a veure amb els actius i els recursos personals, que formen part de la base del control d'un membre de la parella sobre l'altre.
- Els processos de poder: Es tracta de les tècniques com l'agressivitat, la persuasió, la resolució de problemes que una persona utilitza en un intent de guanyar el control.
- Els resultats del poder: Té a veure en qui pren la decisió final, qui guanya la situació.

El poder és també l'accés als recursos, al treball, a l'educació, a la protecció legal, a la representació, etc. (Wolfe i d'altres, 1996).

La roda del poder i el control (Domestic Abuse Intervention Project, 2000) il·lustra una relació d'abús basada en la dominació. Es tracta d'una relació en la qual les parelles no tenen els mateixos drets i no es respecten mútuament, ja que un dels dos té privilegis especials, mentre que l'altre queda en desavantatge. Aquest desequilibri s'ha mantingut històricament per les lleis i les institucions que condonaren l'ús de la violència i la discriminació contra la dona. L'esquema del poder i el control explica que la necessitat de poder i control per part del maltractador és l'eix central de les relacions d'abús. El maltractador creu que té dret a controlar i fer mal a la parella. L'esquema recull les diferents estratègies que utilitza per fer-ho.

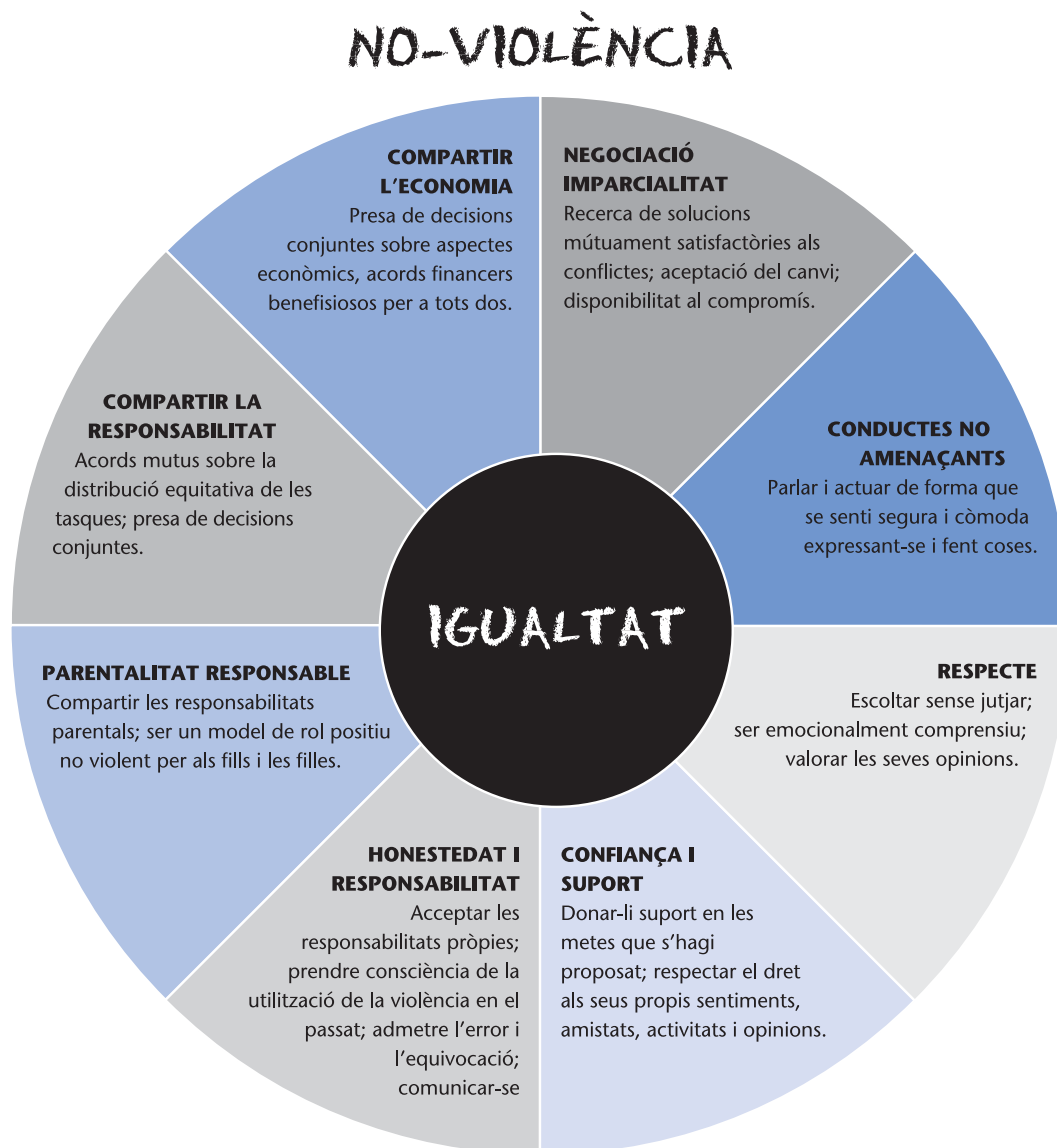
Aquesta roda és útil per comprendre el patró complet de la conducta violenta i d'abús que utilitzen els maltractadors per establir i mantenir el control sobre la parella. Molt sovint un o més incidents violents estan acompanyats per altres tipus de comportaments d'abús. Són més difícils d'identificar i estableixen un patró d'intimidació i de control en la relació.

VIOLENCIA FÍSICA I SEXUAL



Per altra part, la roda d'igualtat (Domestic Abuse Intervention Project, 2000) il·lustra el que és una relació saludable: aquella que es fonamenta en la igualtat i el respecte mutu. Ambdós

membres de la parella tenen dret a prendre decisions per si mateixos incloent-hi la decisió de finalitzar la relació sense tenir por d'una resposta de violència.



La taula següent (Wolfe i altres, 1996) mostra algunes de les desigualtats de poder que hi ha en la nostra cultura. Al grup de poder se li permet tenir poder social, al grup que no té poder, no se li permet. Aquest esquema mostra els desequilibris de poder en les relacions, els quals creen les condicions que poden donar lloc a comportaments d'abús sota l'opressió.

TENEN PODER	NO TENEN PODER	OPRESSIÓ
Homes	Dones	Cops, abandó, explotació, abús verbal, abús físic, negar drets i eleccions, violar, perseguir, pobresa, falta d'atenció, abús econòmic, segregació, brutalitat
Blancs/blanques	Persones de color	
Persones adultes	Infants i jovent	
Persones adultes	Persones majors	
Rics/riques	Persones pobres	
Heterosexuals	Gais/lesbianes/bisexuals	
No discapacitats	Discapacitats	
Cap	Persones treballadores	
Professorat	Estudiants	

Tal com assenyalen els autors, això no significa que els grups que no tenen poder no tinguin poder personal. Significa que la nostra societat els ha etiquetats i els ha posats en una situació d'inferioritat. Sovint, els grups que no tenen poder experimenten violència, normalment de mans del grup de poder corresponent. El maltractament a la dona és una qüestió de poder. L'objectiu de la violència és mantenir les persones en el seu lloc. El poder i la còlera sovint van units. Les persones que tenen tendència a utilitzar la còlera com a resposta són a vegades percebudes com a molt poderoses. Poden utilitzar la còlera com a eina de intimidació, igual que poden utilitzar altres mecanismes com la gelosia i el control. En una relació d'abús, l'abusador vol dominar la parella controlant tot el que fa, és a dir: on va, qui veu, amb qui parla, quina roba du, com se sent, etc. El maltractador pot ser extremadament gelós amb qualsevol persona o cosa que interfereixi la seva influència o habilitat per controlar la parella. Tractarà d'evitar que tenguí relacions amb persones o activitats que augmentin la seva autoestima. És probable que se senti més segur quan la seva parella estigui físicament i emocionalment aïllada.

4. Introducció a la resolució de conflictes

El conflicte i la violència no són termes sinònims, encara que en la pràctica s'utilitzen com si ho fossin. El conflicte com a desacord entre les parts és quelcom comú a les nostres relacions quotidianes. La convivència com a concepte positiu no es refereix a l'absència de conflictes en la interacció entre les diverses persones i grups que integren el sistema educatiu; es refereix a la forma de convivència en la qual la resolució dels desacords es du a terme de forma violenta i insatisfactòria per a les persones que manifesten els desacords.

No obstant això, alguns grups i algunes persones responen al desacord, la culpa, l'enemistat, la frustració o la percepció del seu rol en les relacions d'una forma que pretén ocasionar dany físic, psicològic o social a l'altra persona de forma intencional. Responen de forma agressiva. Al centre docent aquestes respostes poden adoptar diferents formes: agressions entre l'alumnat tant entre iguals com entre parelles; agressions entre l'alumnat i el professorat; agressions entre el professorat i les famílies; entre el professorat i els equips directius; etc.

En aquest cas es tracta de formes concretes de relació en les quals s'utilitza el poder sobre l'altre de forma prepotent, asimètrica i negativa. L'acció educativa no té sentit en un context en el qual és possible l'exercici de l'abús de poder mitjançant el control, la intimidació, les amenaces i les agressions, i en el qual es reforcen la por i la submissió. És per això molt important que el llinar de tolerància respecte d'aquest tipus de conductes que impliquen un tracte desigual i una relació de poder-submissió sigui zero. No s'han de tolerar i s'han d'aturar en el mateix moment que es presenten. El fet que en general aquest tipus de conductes solen ser bastant difícils de detectar per l'equip docent i també per algunes famílies, perquè les persones afectades no ho solen contar,² forma part de la intervenció que s'ha de dur a terme a la institució escolar per donar-los visibilitat, donar-los nom i fer-los front. La visibilitat té a veure en distints aspectes, però aquí ens referim a poder disposar d'espai i de temps per construir l'acceptació a força de declaracions i projectes concrets, per treballar les relacions i la cohesió, per parlar de les qüestions que preocupen: el respecte, l'acceptació, els sentiments, les diferents formes d'interpretar la realitat, les diferències per raons de sexe, de religió, de cultura, de procedència social, d'experiències, de desenvolupament, etc. Aquests espais i aquests contextos faciliten el treball sobre el desacord.

² Per diverses raons, com no sentir-se més ineficaços davant si mateixos, les amistats o la família del que ja senten, i també per por de les conseqüències. En les dues tipologies, només un percentatge petit d'alumnes ho conta a les amistats o als companys.

D'acord amb això, cal partir d'un plantejament pedagògic que consideri com a element clau la pedagogia de l'acceptació i del respecte a la diversitat, però només si va acompanyada d'estratègies socials i educatives per a la igualtat. El discurs dominant ha de considerar la diversitat com a normalitat, no com a disfunció. Això significa explicitar-ho en els documents d'organització i de planificació dels centres i donar-los cabuda en el currículum, com a base i filosofia del treball en les relacions quotidianes.

Abordar el conflicte, per tant, és assumir, des de la igualtat de drets, l'existència de diferències; assumir que s'han d'expressar i que es necessita un context, un camí, unes habilitats, una mediació, perquè es puguin dir, escoltar, reconèixer, resoldre, transformar. També perquè es pugui arribar a acords i solucions satisfactòries per a les dues parts.

4.1. Recobrar la calma

A l'hora d'enfrontar-nos amb un conflicte, sigui per problemes de recursos, de necessitats o de valors, és important tenir en compte que podem decidir com el volem manejar. Això significa que a banda de la situació tenim un marge d'elecció responsable. Davant un conflicte podem donar diferents respostes que corresponen a diferents estils comunicatius: assertiu, és a dir, discutir de forma tranquil·la i respectuosa; agressiu, això és: cridar, menysprear, amenaçar, agredir, pegar cops de puny a qualque cosa, o passiu, és a dir, negar l'evidència, fugir i rumiar com ens hauria agradat respondre. El problema no és sentir-se enfadat o vulnerable, sinó com es canalitza aquesta còlera i aquest malestar, ja que diferents conductes i sentiments acompanyen els estils comunicatius.

Les relacions no saludables tenen com a base el poder i el desequilibri, i altres aspectes com ara l'expressió inadequada de les emocions i la incapacitat de canalitzar la còlera i expressar els sentiments. Hem de tenir en compte que la violència i la còlera sovint van unides. Les persones enfadades són a vegades percebudes com a molt poderoses i la còlera pot ser utilitzada per intimidar o fer que les persones se sentin poderoses. Per això és important treballar amb l'alumnat els pensaments, els sentiments, els valors, les actituds o les creences que hi ha darrere aquest pensaments i sentiments. Analitzar si es relacionen amb el desequilibri de poder. Reflexionar sobre què pot aportar comprendre els sentiments i els pensaments de l'altre, qui és el responsable de les accions preses. Per això, ensenyar a l'alumnat a identificar, a "posar etiquetes" als sentiments davant diferents situacions, és la primera passa per poder manejar-los.

Ajudar els alumnes a definir i reconèixer els senyals interns indicatius dels sentiments d'enuig, de tristor, de por, etc. és la primera passa per poder comprendre el problema i poder expressar-lo de forma adequada. També permet reconèixer els senyals externs i entendre d'on vénen. Per això és important ajudar els infants, els adolescents i el jovent a pensar i trobar la calma utilitzant diferents estratègies i tècniques responsables i no pertorbadores.

4.2. Expressar els sentiments

La comunicació és un element fonamental, ja que pot crear un conflicte, pot expressar conflicte i també pot transformar el conflicte. En la comunicació hi ha dos elements clau: l'actitud i les habilitats comunicatives. Encara que la qualitat de les habilitats comunicatives de les parts en conflicte són importants per cercar solucions, aquestes han de respondre a una actitud de reconeixement i respecte de l'altra persona, i també de reconeixement dels sentiments cap a l'altre, de l'interès de comprendre i d'acceptar l'altre, i no de fer-li mal, exercir el control, guanyar-lo o dominar-lo. Això implica partir d'una actitud d'igualtat per aconseguir que les habilitats comunicatives puguin ser efectives en la mesura que expressen aques-

ta actitud. L'objectiu, per tant, és resoldre conflictes trobant solucions acceptables per als dos membres.

Les relacions saludables es fonamenten en pensaments, comportaments, expectatives i sentiments com la confiança, el respecte, l'ajuda i el suport, el sentiment d'amor i el valor, i també en la seguretat per expressar i acceptar sentiments de desacord, de forma que es puguin posar les bases per poder cercar-hi noves respostes. Les habilitats comunicatives que permeten la construcció de relacions saludables estan relacionades amb com parlar per entendre's, com escoltar per entendre i com utilitzar la neutralitat de les afirmacions enfront de les emocions negatives dels missatges. Inclouen també aspectes d'identificació dels senyals interns i externs de les emocions.

Així, expressar i controlar els sentiments és una de les parts més importants i més difícils de la resolució de conflictes. Els pensaments, els sentiments i les necessitats es poden expressar de diferents maneres, fer-ho des de la comunicació assertiva significa expressar-los de forma directa, honesta i apropiada, sense violar els drets de l'altra persona. Fer-ho des de la comunicació passiva significa deixar que d'altres ens prenguin els nostres drets. I fer-ho des de la comunicació agressiva significa exigir els nostres drets o els que creim tenir, sense tenir en compte els drets dels altres.

La comunicació assertiva dels sentiments implica parlar des del jo, des del missatge que es vol transmetre a l'altre. Significa descriure el problema en primera persona. Parlar en primera persona, ajudar l'altre a prestar atenció al missatge i a comprendre millor. Els missatges "jo" segueixen l'esquema següent:

MISSATGES "JO"

Jo _____
(el que sent)

quan _____
(la conducta concreta)

perquè _____
(com m'afecta aquesta conducta concreta de l'altre)

Vull/M'agradaria que _____
(el que vull o voldria)

4.3. Aprendre a parlar i escoltar

Escoltar l'altra persona ens permet atendre i comprendre la informació que ens vol transmetre. Per això és important conèixer el nostre estil de resposta personal i les habilitats d'escolta activa més adequades per comprendre-la. L'escolta activa parteix de l'empatia per poder comprendre el missatge i els sentiments de l'altre, i requereix demostració. Això vol dir que també els comportaments no verbals, com el to de veu, l'expressió facial i gestual acollidora, el contacte visual i la postura corporal receptiva són importants per escoltar i sentir-se escoltat. En els quadres següents podem veure la diferència entre una bona i una mala predisposició per escoltar.

CARACTERÍSTIQUES DE LA COMUNICACIÓ INADEQUADA

(Burns, D., 1989. A: Rosenbluth, B.; Bradford, R. 2000)

- **Tenir la veritat:** Insistir que es té la raó i l'altra persona està equivocada.
- **Acusar:** Dir que el problema és per culpa de l'altra persona
- **Fer-se la víctima:** Dir que s'és una víctima innocent.
- **Menysprear:** Dir que l'altra persona "sempre" o "mai" fa determinades coses.
- **No donar esperances:** Deixar la conversa i insistir que no hi ha possibilitat d'intentar-ho.
- **Exigir:** Dir que es té dret a un millor tractament però rebutjar demanar allò que es vol de forma clara i directa.
- **Rebutjar:** Negar els sentiments que es tenen.
- **Agressió passiva:** Plorar, retirar-se o no dir res. Sortir de l'habitació o pegar portades.
- **Autoacusació:** En lloc de tractar el problema, actuar com si fos una persona terrible.
- **Ajudar:** En lloc d'escoltar i d'intentar comprendre els sentiments de depressió o enuig que sent l'altra persona, intentar ajudar-la a "resoldre el problema" o "ajudar".
- **Sarcasme:** Les paraules o el to de veu de l'altra persona mostren tensió i hostilitat que assenyalen que no escolta obertament
- **No implicar-se:** Suggestir que és l'altra persona la que té "un problema" i nosaltres no estam implicats en el conflicte.
- **Defensivitat:** Rebutjar i admetre qualsevol imperfecció o error
- **Contraatacar:** En lloc d'intentar comprendre com se sent l'altra persona, respondre criticant-la.
- **Desviació:** En lloc de parlar de com ens sentim aquí i ara, fer un llistat de greuges i d'injustícies passades.

REGLES PER DISCUTIR DE FORMA ADEQUADA

(Burns, D., 1989. A: Rosenbluth, B.; Bradford, R. 2000)

- Acceptar les diferències de cada un.
- Confiar en l'altra persona.
- Confiar en un mateix.
- Mantenir un to de veu tranquil.
- No copejar res.
- Admetre els errors.
- Expressar el sentiments.
- Escoltar l'altra persona de forma activa.
- Reforçar les fortaleses de l'altra persona.
- Donar suport.
- Acceptar la crítica constructiva.
- Cenyir-se al tema.
- Evitar les acusacions i centrar-se a resoldre el problema.
- Perdonar l'altra persona quan sigui apropiat. No continuar amb el rancor una vegada que ja s'ha treballat el problema.
- Acceptar el perdó.

L'escolta activa ajuda les dues parts en conflicte a empatitzar i comprendre. Fonamentalment significa donar a l'altra persona la informació que s'ha entès el seu missatge i el sentiment que hi ha darrere. Podem veure els tipus de respostes més importants de l'escolta activa en el quadre següent:

TÈCNiques	OBJECTIUS	PROCEDIMENT
Mostrar interès	Comunicar interès. Afavorir que l'altra persona parli.	No estar d'acord ni en des-acord. Utilitzar paraules neutrals i llenguatge corporal adequat.
Aclarir	Fer més clar un missatge. Ajudar l'altra persona a disposar de més punts de vista.	Sol·licitar aclariment del que l'altra persona ha dit. Fer preguntes obertes.
Parafrasejar	Demostrar a l'altra persona que comprenem el que passa.	Fer de mirall. Repetir les idees i els fets bàsics amb paraules pròpies.
Reflectir	Demostrar a l'altra persona que entenem els seus sentiments.	Reflectir els sentiments de qui parla amb paraules pròpies.

4.4. Aprendre a cercar solucions

Per ajudar les persones que tenen un conflicte d'interessos, és important definir el problema d'acord amb les necessitats que volen satisfer, i eludir mútuament les posicions excloents que mantenen. Explorar les seves necessitats implica ajudar-los a aprofundir sobre el perquè, sobre què es vol aconseguir. Aquesta primera passa de reflexió permet que les dues persones en conflicte es puguin plantejar l'elaboració d'idees i de propostes que puguin ser satisfactòries per a les dues parts. Aquesta passa permet explorar les necessitats, és a dir, les raons per les quals volen alguna cosa en concret i sortir de les posicions o del que diuen que volen.

Conèixer les necessitats permet ensenyar als estudiants a treballar per proposar solucions alternatives al fet de tornar els cops, insultar, fugir o acusar, i fomentar el pensament creatiu i promoure altres formes de pensar. Disposar d'alternatives permet arribar a acords que puguin satisfer les necessitats legítimes, els quals seran avaluats com a acords justs per les dues parts. Els acords s'han de basar en criteris objectius, com la igualtat d'oportunitats, l'equitat, el mèrit de l'acord i el seu valor (Fisher i Ury. A: Johnson i Johnson, 1999). A partir d'aquest moment, les dues persones en litigi poden analitzar i seleccionar aquella proposta que pugui respondre i cobrir les seves necessitats i els seus interessos legítims. Ajudar els estudiants a resoldre conflictes permet aturar les conductes problemàtiques i ajudar-los a triar respostes més apropiades en el futur.

L'acceptació d'una opció concreta també implica posar-la en pràctica i avaluar-ne els resultats (Porro, 1999). Així, els acords han de preveure i detallar qüestions de responsabilitat: qui farà què, quan i com, i també com actuar si l'acord es romp i el problema torna a aparèixer.

5. MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES

Orientacions i recomanacions

- Treballar mitjançant estratègies participatives les conductes de gelosia, de control i d'abús en diferents situacions de relacions de parella.
- Desenvolupar un programa de prevenció de la violència de gènere en l'adolescència que inclogui els components següents: coneixements dels fonaments de la conducta de maltractament i creences i actituds sobre les relacions violentes; habilitats per construir relacions saludables, per reconèixer el maltractament en les relacions pròpies i en les dels altres, i respondre-hi; implicació amb els recursos i els programes que treballen la violència de gènere a la comunitat.
- Realitzar activitats relacionades amb els recursos de la comunitat que treballen la violència de gènere.
- Utilitzar espais i estratègies per a la reflexió i l'anàlisi d'experiències de relacions de parella saludables.
- Utilitzar activitats i recursos que donin l'oportunitat a les persones participants de sentir-se competents i obtenir èxit amb les seves aportacions.
- Construir l'acceptació utilitzant declaracions explícites i projectes participatius.
- Possibilitar recursos de recollida d'informació que permetin mantenir l'anonimat en el grup i comunicar el maltractament individualment: bústies, caixes, telèfon, cartes, etc.
- Incloure en el currículum acadèmic l'aprenentatge d'estratègies per solucionar problemes i habilitats comunicatives.
- Implicar l'alumnat en projectes i iniciatives comunitàries relacionats amb la violència de gènere.
- Utilitzar estratègies didàctiques participatives per ajudar els estudiants a entendre el funcionament de l'abús de poder i control en les seves pròpies relacions.
- Ensenyar estratègies per aprendre a reconèixer i canalitzar la còlera en tots els nivells educatius.
- Realitzar activitats d'ensenyament-aprenentatge i activitats lúdiques que afavoreixin la cohesió interna entre l'alumnat i que possibilitin la creació de xarxes de suport.

6. Recursos didàctics

AD. (2000). *Educación en relación*. Cuadernos de Educación no Sexista, núm. 6. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.

Planteja la importància de la socialització diferenciada entre homes i dones. Educar les relacions homes i dones sense discriminacions per raons de gènere.

AD. (2004). *Tratar los conflictos en la escuela sin violencia*. Cuadernos de Educación no Sexista, núm. 14. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.

Adreçat al professorat de tots els nivells educatius, i dins la línia de publicacions de l'Institut de la Mujer, per prevenir la violència de gènere als centres educatius a través de l'educació, analitza la violència des de la perspectiva de gènere i el paper de la socialització en la formació de comportaments violents.

AD. (2001). *Prevenir la violencia. Una cuestión de cambio de actitud*. Cuadernos de Educación no Sexista, núm. 7. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.

Adreçat al professorat amb la finalitat de plantejar, de forma crítica, actituds i fets relacionats amb la violència, ajudant-los a fer visible allò quotidià i treballar la prevenció de la desigualtat i la discriminació per raons de gènere.

AD. (2001). *Relaciona: Una propuesta ante la violencia*. Cuadernos de Educación no Sexista, núm. 11. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.

Materials per ajudar el professorat a promoure debats sobre la violència als centres educatius i la importància dels models i dels valors associats a la masculinitat i la feminitat. Fa èmfasi en el treball sobre les relacions i la comunicació per prevenir la violència.

BARRAGÁN MEDERO, F. (coord.) (2001). *Violencia de género i currículum. Un programa para la mejora de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos*. Màlaga: Algibe.

La primera part recull orientacions teòriques sobre masculinitat i violència de gènere, tipus de violència, teories, etc. A la segona part s'inclouen orientacions pràctiques, activitats i materials per treballar la violència de gènere a l'adolescència.

CARBONELL, J.L.; PEÑA, A.I. (1999). *Materiales de apoyo al programa Convivir es vivir*. 4 vol. Madrid: Dirección Provincial del Ministerio de Educación, Cultura de Madrid.

Material de suport didàctic al programa de convivència i prevenció de la violència escolar de la Comunitat Autònoma de Madrid als centres escolars.

CASCÓN, P.; MARTÍN, C. (1997). *La alternativa del juego I: Juegos y dinámicas de Educación para la Paz*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

Llibre de tècniques i exercicis adreçats a la població de 3 a 18 anys, amb l'objectiu de treballar l'educació per a la pau.

CRARY, E. (1998). *Crecer sin peleas: cómo enseñar a los niños a resolver sus conflictos con inteligencia emocional*. Barcelona: RBA.

Adreçat a famílies i professorat de nins i nines d'educació infantil i primer cicle d'educació primària. Tracta la resolució de conflictes des de la perspectiva de la mediació.

DÍAZ-AGUADO, M.J. (2002). *Prevenir la violència contra las mujeres: construyendo la igualdad*. Programa para Educación Secundaria. Madrid: Instituto de la Mujer.

Inclou una guia informativa sobre el sexisme i la violència contra la dona i dos vídeos, un per utilitzar a l'aula i l'altre per a formació del professorat.

DÍAZ-AGUADO, M.J. (dir.) (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia*. Madrid: Instituto de la Juventud.

Inclou tres llibres i un vídeo amb tres programes: 1) Prevenció de la violència entre iguals a l'escola i a l'oci; 2) Aprenentatge cooperatiu; 3) Intervenció a través de la família.

ESPINOSA, M.A.; OCHAITA, E; ORTEGA, I. (2003). *Manual formativo sobre promoción de la no violencia entre niños, niñas y adolescentes*. Programa Daphnell, 2 vol. Madrid: Plataforma de Organizaciones de Infancia. (<http://www.plataformadeinfancia.org>.)

Es tracta de dos manuals que tracten de forma molt exhaustiva tant la part teòrica com les situacions i les activitats d'ensenyança i aprenentatge, i els continguts que cal treballar per a la construcció de la no-violència des d'una perspectiva preventiva. S'adreça a les famílies i als professionals que treballen a tots els nivells educatius (infantil, primària i secundària).

FERNÁNDEZ, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.

Adreçat a professorat d'educació secundària, aborda experiències i pautes per a la resolució de conflictes als centres educatius.

INSTITUT BALEAR DE LA DONA. (2004). *El laberint del minotaure... i el fil d'Ariadna*. L'exposició. Palma: Govern de les Illes Balears, Institut de la Dona.

JARAMILLO, C. (1999). *Formación del profesorado: Igualdad de oportunidades entre chicas y chicos*. Madrid: Instituto de la Mujer (<http://www.mtas.es>).

Es tracta de mòduls formatius per al professorat sobre igualtat d'oportunitats entre dones i homes dins el marc del III Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (1998-2000) de l'Institut de la Mujer, i respon a recomanacions internacionals (Conferència mundial sobre les dones de Nacions Unides feta a Beijing el 1995 i el IV Pla d'acció comunitari per a la igualtat de la Unió Europea de 1996-2000).

JIMÉNEZ, P. (1999). *Materiales didácticos para la prevención de la violencia de género*. Educación Primaria. Málaga: Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía.

Es tracta de mòduls formatius per al professorat per treballar amb alumnes de 6-12 anys les relacions, els valors, les conductes i les habilitats per prevenir la violència i desenvolupar habilitats d'autoprotecció.

ORTEGA, R. (coord.) (2000). *Educación en la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid: A. Machado Libros.

S'exposen les experiències del Programa Sevilla Anti Violencia Escolar (SAVE) per prevenir el maltractament entre companys. Inclou unitats didàctiques per treballar diferents eixos, com la igualtat entre gèneres.

SEMINARIO DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ APDH. (1995). *La alternativa del Juego II: juegos y dinámicas de Educación para la Paz*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

Llibre de tècniques i exercicis adreçats a la població de 3 a 18 anys, amb l'objectiu de treballar l'educació per a la pau.

STEI-i. (2001). *La Motxilla Lila de la Coeducació*. Palma: STEI-i, Institut Balear de la Dona, Govern de les Illes Balears.

Vol ser un instrument didàctic que ajudi els centres de les Illes Balears en la seva tasca coeducadora. Va dirigida al professorat i a l'alumnat d'educació infantil, primària, secundària, batxillerat i cicles formatius.

TRIANES, M.V. (1996). *Educación y competencia social: un programa en el aula*. Màlaga: Aljibe.

Programa que inclou unitats didàctiques per treballar la resolució de conflictes dins el nivell educatiu de primària.

TRIANES, M.V.; FERNÁNDEZ, C. (2001). *Aprender a ser personas y a convivir: un programa para secundaria*. Bilbao: Desclée Brower.

Programa que inclou unitats didàctiques per treballar la resolució de conflictes amb adolescents dins i fora del marc acadèmic.

VALLÉS, A. (1991). *Autocontrol. Entrenamiento en actitudes, valores y normas. Educación para la convivencia escolar (4º)*. Alcoi: Marfil.

Quaderns d'activitats per treballar actituds, valors i normes a diferents nivells educatius.

VALLÉS, A. (1998). *Autocontrol. Entrenamiento en actitudes, valores y normas. Educación para la convivencia escolar (3º)*. Alcoi: Marfil.

Quaderns d'activitats per treballar actituds, valors i normes a diferents nivells educatius.

VILLALBA, F.; BORJA, F.; HERNÁNDEZ, M.T. (1996). *El derecho a la diferencia. Materiales de apoyo para la educación en valores. Secundaria Obligatoria*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura.

Quaderns d'activitats per treballar actituds, valors i normes a diferents nivells educatius.

7. Adreces web

INSTITUT BALEAR DE LA DONA

<http://ibdona.caib.es>.

En aquesta pàgina es pot trobar tant una guia de les publicacions i activitats de l'Institut com algunes d'aquestes publicacions en format electrònic.

WEB EDUCATIU DE LES ILLES BALEARS

<http://weib.caib.es/>.

WEB DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTES SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR I PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA

http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/index.html.

ASSOCIACIÓ MURCIANA DE SUPORT A LA INFÀNCIA MALTRACTADA

<http://www.um.es/facpsi/maltrato/>.

DOCUMENTACIÓ DE CONGRESSOS SOBRE DIVERSITAT I IGUALTAT

www.nodo50.org/igualdadydiversidad.

<http://www.ucm.es/info/site/semi.html>.

PUBLICACIONS SOBRE CONVIVÈNCIA

<http://www.fe.ccoo.es/pdf/libros/Libroconvivencia.pdf>.

PROJECTES EDUCATIUS SOBRE CONVIVÈNCIA I IGUALTAT

www.proyecto-atlantida.org.

<http://www.gold.ac.uk/euconf/spanish/index.html>.

PORTAL DE LA POLICIA

www.mir.es/policia/cnp/saf/indice.htm.

WEB D'ASSOCIACIONS, ORGANITZACIONS I GRUPS

Antibullying network: <http://antibullying.net>. Adreçat a pares, professorat i joves.

AIPAZ: Associació Espanyola d'Investigació per a la Pau (Universitat de Granada):
<http://www.ugr.es/~eirene/aipaz.htm>

Gernika Gogoratz: Centre d'Investigació per a la Pau: <http://www.gernikagogoratz.org>.

School Mediation Associates Watertorn: <http://www.schoolmediation.com>.

L'objectiu d'aquesta associació és transformar les escoles en institucions educatives més segures i efectives.

www.proyecto-atlantida.org.

En aquesta adreça es poden trobar diferents projectes i experiències pràctiques de tipus organitzatiu per millorar les relacions socials dins els centres escolars i als diferents nivells educatius.

http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/index.html.

En aquesta adreça del Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa del Ministerio de Educación y Ciencia es pot trobar informació de referència sobre el tractament dels conflictes als centres escolars, i també activitats relacionades amb els diferents temes que s'hi tracten: mètodes d'ensenyança-aprenentatge; desenvolupament de l'empatia i els drets humans; currículum de la no-violència; propostes per ajudar a resoldre conflictes; normes i disciplina; habilitats vitals bàsiques.

<http://www.malostratos.com>.

Es tracta d'una adreça sobre maltractament molt interessant perquè inclou diferents tipus d'informacions, com ara denúncies, qüestions legals, articles, notícies, música, llibres, pel·lícules i vídeos, treballs, presentacions, etc.

<http://averroes.cec.junta-andalucia.es/>.

Averroes, Red Telemática Educativa de Andalucía. En aquesta adreça es poden trobar materials curriculars en format PDF per treballar l'educació en valors.

<http://www.educacionsinfronteras.org>.

En aquesta adreça es pot trobar material educatiu amb propostes per a tots els nivells educatius de l'educació formal en temes d'educació en valors.

videotecavirtual@ateiameica.com.

Proyecto Videoteca Virtual de la Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI): Vídeos digitalitzats acompanyats de guies didàctiques, materials, materials complementaris, referències bibliogràfiques i enllaços a Internet.

SÈRIES: Adaptació a la diversitat i l'educació en valors a l'escola actual. Conjunt de quatre sèries produïdes i emeses per ATEI. Els vídeos inclouen materials audiovisuals seleccionats i produïts per l'Institut de la Juventud del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el Plan Municipal contra las Drogas del Ayuntamiento de Madrid i el Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Títols de les sèries:

- Educació per a la tolerància i prevenció de la violència en els joves.
- Prevenció de la violència i lluita contra l'exclusió.
- La construcció de la igualtat i la prevenció de la violència contra la dona des de l'educació.
- Prevenció de drogodependències.

8. Bibliografia

BURNS, D. (1989). *The feeling good handbook*. Nova York: Harpercollins.

CANO, A.; AVERY-LEAF, S.; CASCARDI, M.; O'LEARY, K.D. (1998). "Dating violence in two high school samples: discriminating variables". *Journal of Primary Prevention*, vol. 18, núm. 4. Nova York: Kluwer Academic Publishers, 431-446.

Article d'investigació sobre la violència de gènere en les parelles de joves.

ECHEBÚRÚA, E.; CORRAL P. (1998). *Manual de violència familiar*. Madrid: Siglo XXI.

Manual que tracta de forma exhaustiva aspectes diversos d'intervenció sobre el maltractament a la dona: característiques sociodemogràfiques, diagnòstics, tècniques d'intervenció psicològica, etc.

JACKSON, S.M.; CRAM, F.; SEYMOUR, F.W. (2000). "Violence and Sexual Coercion in High School Students. Dating Relationships". *Journal of Family Violence*, vol. 15, núm. 1. Nova York: Kluwer Academic Publishers, 23-36.

Article d'investigació sobre violència de gènere entre parelles de joves.

JOHNSON, D.W.; JOHNSON, R.T. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Barcelona: Paidós.

Llibre per treballar la prevenció de la violència i la resolució de conflictes.

MAKEPEACE, J.M. (1981). "Courtship violence among college students". *Family Relations*, núm. 30, 97-102.

Article d'investigació. Un dels primers referents de la investigació dins l'àmbit de la violència de gènere entre parelles de joves.

O'KEEFE, M. (1998). "Predictors of dating violence among high school students". *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 12, núm. 4, 546-568.

Article d'investigació sobre violència de gènere entre les parelles de joves.

ORTE, C.; BALLESTER, L.; TOUZA, C.; FERRÀ, P.; MARCH, M.X. (2000). "Bullying and peer aggression in the Balearic Islands (Spain)". *Victimitzacion of Children and Youth: An International Conference*. Durham: New Hampshire.

Document que recull la investigació a les Illes Balears sobre 'bullying' escolar des d'infantil fins a secundària amb alumnat i professorat.

ORTE, C.; FERRÀ, P.; BALLESTER, L.; MARCH, M.X. (1999). *Resultats de la investigació sobre 'bullying' a la comunitat autònoma de les Illes Balears.*

Document que recull la investigació a les Illes Balears sobre 'bullying' escolar des d'infantil fins a secundària.

ORTE, C.; TOUZA, C.; BALLESTER, L.; FERRÀ, P. (2002). "Análisis de las diferencias de género en la victimización y agresión escolar". Congreso Interdisciplinar sobre Educación y Género. Málaga.

Article d'investigació sobre les diferències de gènere en les conductes de 'bullying' escolar.

PORRO, B. (1999). *La resolución de conflictos en el aula*. Barcelona: Paidós.

Llibre adreçat a professorat de nins i nines d'educació infantil i d'educació primària. Des d'un plantejament realista i pràctic, aborda la resolució de conflictes.

ROSENBLUTH, B.; BRADFORD, R. (2000). *Expect Respect. A group support curriculum for safe and healthy relationships*. Austin: Safe Place: Domestic Violence and Sexual Assault Survival Center.

Programa que proporciona serveis educatius i per aconsellar sobre violència de gènere per a alumnat de primària, secundària i batxillerat.

SIMON, T.; GOLDEN B. (1996). *Dating. Peer education for reducing sexual harassment and violence among secondary students*. Holmes Beach: Learning.

Llibre per treballar la violència de gènere a l'educació secundària des d'un enfocament educatiu.

SUGARMAN, D.; HOTALING, G. (1989). "Dating violence: Prevalence, context and risk markers": *Violence and dating relationships*. New York: Praeger, 3-32.

Llibre per conèixer les característiques de la violència de gènere entre les parelles de joves.

WOLFE, D.A. et al. (1996). *The youth relationships manual. A group approach with adolescents for the prevention of woman abuse and the promotion of healthy relationships*. Thousand Oaks: Sage.

Programa per treballar la violència de gènere a l'educació secundària entre les parelles de joves des d'un enfocament educatiu.

