

MEDIAM

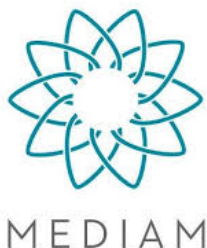
GUIA DE LA BÚSTIA D'AULA

*Una eina per cuidar les relacions,
la convivència i la participació*

Índex

1. Què és Mediam.....	3
2. Introducció.....	5
3. La bústia com a eina educativa viva.....	8
4. Les habilitats del docent mediador.....	11
5. Els 4 colors de la bústia.....	15
6. Què fem amb el que surt de la bústia.....	19
7. Saber preguntar sense judici.....	21
8. Quan no escrivim: la bústia a infantil.....	25
9. Organització al centre.....	28
10. Conclusió.....	31
11. Referències.....	32

1. Què és Mediam?



MEDIAM és una entitat que, des de fa més de 15 anys, acompanya escoles en la cura dels conflictes i les relacions.

Creiem que allò que passa entre les persones és tan important com allò que s'ensenya.

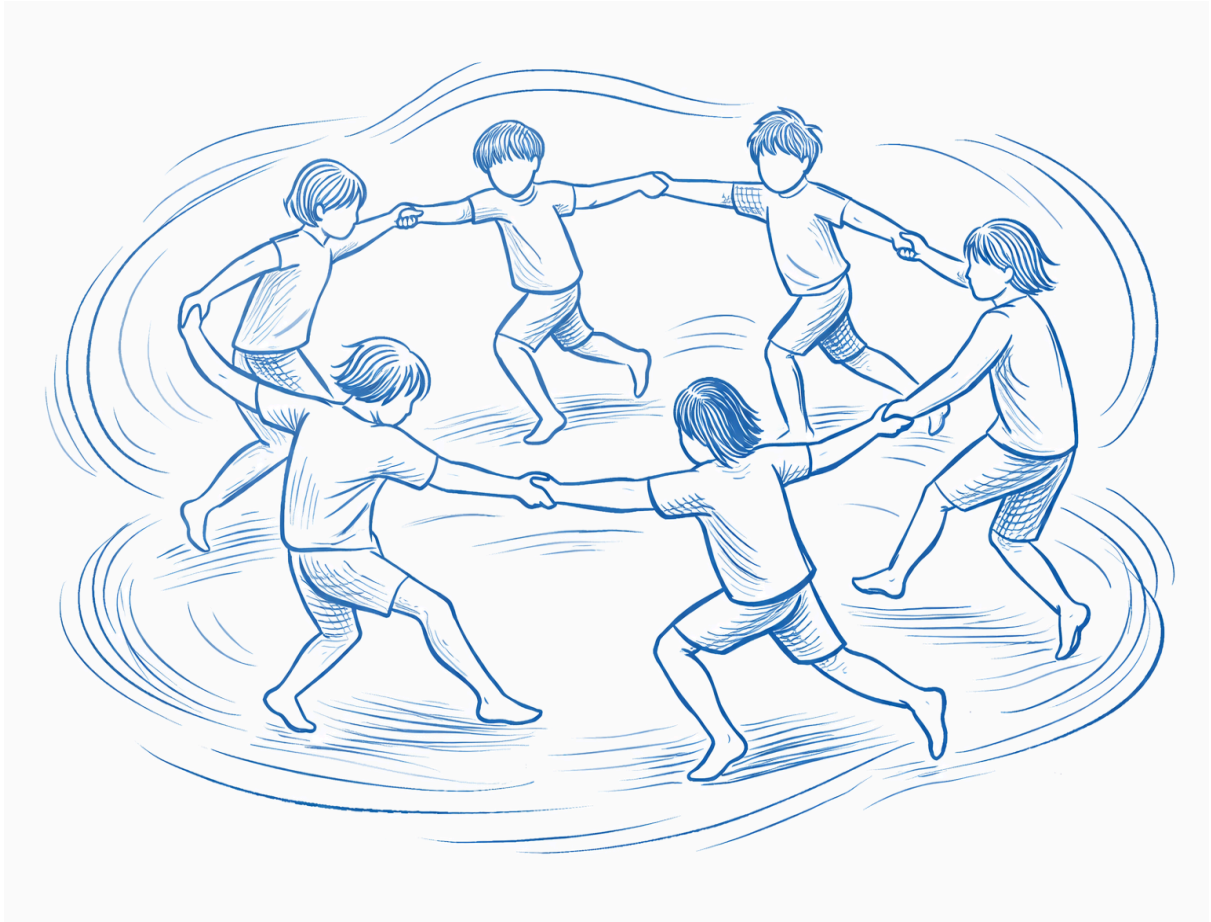
Aquesta guia neix d'escoltar moltes aules.

I vol ser això:

Una eina per donar veu,
per posar paraules,
i per cuidar el que passa al grup.

Amb suport de:

Barcelona 



2. Introducció

En aquest capítol...

- Per què una bústia a l'aula
- Les relacions com a aprenentatge
- De gestionar conflictes a construir convivència
- Una eina amb sentit
- A qui va dirigida aquesta guia



Per què una bústia a l'aula?

Cada aula té un clima.

Encara que no el puguem tocar, es nota: en com es parlen, en qui participa, en qui calla, en com es resol un conflicte o es celebra una alegria.

A l'aula passen moltes coses cada dia. Algunes són visibles. D'altres, no tant: emocions que no s'expressen, malentesos, idees que no es diuen, malestars petits que creixen.

La bústia d'aula neix aquí. No com una solució màgica, sinó com un lloc on el grup sap que **el que passa importa.**

Quan hi ha una bústia...
hi ha un temps per escoltar
hi ha un espai per dir
hi ha una oportunitat per transformar

La bústia no és només un objecte.

És una manera d'entendre l'aula.

Les relacions com una assignatura més

A l'escola ensenyem moltes coses. Però n'hi ha una que passa cada dia: **com relacionar-nos**.

És en aquests anys quan es construeixen vincles, es gestionen desacords i es descobreix el lloc dins del grup. Aquestes experiències deixen empremta.

Aprenem convivint: observant, provant, equivocant-nos. Aprenem què passa quan escoltem i quan jutgem.

Conviure també s'aprèn.

I necessita temps, espais i acompanyament

De gestionar conflictes a construir convivència

Durant anys, l'escola ha actuat quan alguna cosa no funcionava.

La bústia proposa un canvi:

no esperar.

Obrir converses abans.

Donar veu quan encara hi ha marge.

Mirar el grup, no només les persones.

A poc a poc, això construeix una altra cultura:

Una cultura on el conflicte no fa por
on l'error no defineix
on reparar és més important que castigar.

Una eina, no una obligació

La bústia és una **eina flexible**. Dona suport, no controla. Cada docent coneix el seu grup: sap quan parlar, quan esperar i quan intervenir.

La proposta és que cada tutor/a la faci seva i l'adapti amb coherència.

A qui va dirigida aquesta guia?

A docents que volen cuidar el clima de l'aula i les relacions.

A infantil, la bústia és gest, paraula i joc.

A primària, esdevé espai de reflexió i responsabilitat.

La guia ofereix criteris adaptables a diferents contextos.

La bústia no resol problemes.

Obre converses que transformen el grup.

3. La bústia com a eina educativa viva

En aquest capítol...

- Què és (i què no és) una bústia d'aula
- La bústia com a font d'informació del grup
- De la bústia a l'assemblea, al cercle o a la dinàmica
- Confiança, seguretat i sentit (condicions perquè funcioni)



Què és (i què no és) una bústia d'aula

Una bústia no és una paperera de problemes.

No és un lloc on deixar queixes perquè algú altre les resolgui.

No és un sistema de control, ni un canal de denúncies, ni un espai per assenyalar persones.

La bústia és una **eina educativa viva** perquè està al servei del procés del grup. Canvia amb el temps, es redefineix segons el moment evolutiu de l'aula i pren formes diferents depenent de qui la facilita.

És viva perquè:

- No funciona sola.
- No té respostes automàtiques.
- Necessita mirada pedagògica.

La bústia no parla sola.

Pren sentit quan algú l'escolta i la transforma en diàleg.

La bústia com a font d'informació pedagògica

La bústia recull informació que sovint no apareix en altres espais: el que costa dir en veu alta, el que es repeteix, el que incomoda o el que il·lusiona.

Llegir la bústia és **llegir el grup**.

A través dels missatges podem detectar:

- Necessitats emocionals i relacionals.
- Dinàmiques de poder, exclusió o silenci.
- Conflictos latents abans que esclatin.
- Propostes, idees i iniciatives del grup
- Moments a reivindicar i celebrar.

Des d'una **mirada Mediadora**, la bústia permet traduir judicis en emocions i necessitats.

Des d'una mirada restaurativa, ajuda a entendre l'impacte de les accions i a obrir processos de reparació.

No es tracta de respondre a tot, sinó de **saber què necessita ser mirat col·lectivament**.

De la bústia al diàleg compartit

La bústia no és un fi. És un **punt de partida pedagògic**.

Un missatge pot donar lloc a:

- Una pregunta oberta a l'assemblea.
- Un cercle restauratiu.
- Una dinàmica vivencial.

- Una conversa individual cuidada.

El pas clau és la **traducció**: transformar el contingut del missatge en una pregunta que no jutgi, que interpel·li i que convidi a responsabilitat compartida.

Del “què ha passat?” al “què necessitem com a grup?”.
Del cas individual a l'aprenentatge col·lectiu.

Aquesta manera de treballar connecta amb el **diàleg igualitari** de les comunitats d'aprenentatge, on el valor no el dona qui parla, sinó la força de l'argument i l'experiència compartida.

Confiança, seguretat i sentit

Perquè la bústia funcioni com a eina educativa, calen tres condicions bàsiques:

Confiança

El grup ha de sentir que el que es comparteix no s'utilitzarà en contra seva. Això implica coherència, respecte i discreció per part de l'adult.

Seguretat

No tot es fa públic. El docent decideix què es porta al grup, què es treballa en petit format i què requereix una intervenció més individual.

Sentit

Si el que entra a la bústia no genera cap moviment, el grup deixa d'utilitzar-la. Cal que els infants vegin que les seves paraules tenen conseqüències educatives.

Aquestes condicions no es decreten: **es construeixen amb el temps**.

4. Les 5 habilitats del bon mediador a l'aula

En aquest capítol...

- Relacions i connexions: llegir el clima del grup
- Escolta real: escoltar emocions, no només paraules
- Empatia i autoempatia (CNV)
- Mirada curiosa: sortir del judici
- L'art de preguntar: responsabilitat sense culpa



Mediar no és intervenir només quan hi ha conflicte.

Mediar és **com mirem, com escoltem i com preguntem** abans, durant i després del que passa a l'aula.

1. Relacions i connexions: llegir el clima del grup

Abans de qualsevol dinàmica o decisió, hi ha una pregunta clau:

Com està aquest grup avui?

Llegir el clima del grup és una competència professional. Implica observar sense jutjar:

- Qui ocupa l'espai i qui desapareix.
- Quin to tenen les mirades i les paraules.
- Si hi ha tensió, cansament, entusiasme o distància.

En la pràctica:

- Dedica uns minuts a l'inici del dia o de la setmana a observar sense intervenir.
- Utilitza la bústia com a termòmetre emocional del grup.
- Comparteix impressions en forma de pregunta, no d'afirmació.

La mediació comença abans del conflicte.

2. Escolta real: escoltar emocions, no només paraules

A l'aula es diuen moltes coses. Però no tots volen dir el que semblen.

Quan un infant diu:

“Aquesta assemblea no serveix per res.”

potser està expressant cansament, frustració o falta de sentit.

L'escolta real implica:

- Suspendre la resposta automàtica.
- No corregir d'entrada.
- Escoltar amb el cos i amb el to.

En la pràctica:

- Reformula el que sents: “Sona que estàs cansat.”
- Dona temps abans de respondre.
- Utilitza la bústia per escoltar veus que no sempre parlen.

Quan l'infant se sent escoltat, baixa la defensa.

3. Empatia i autoempatia (CNV)

No podem sostenir processos col·lectius si no ens sostenim primer a nosaltres mateixos.

L'autoempatia és aturar-se i preguntar-se:

Què estic sentint ara?

Què necessito com a docent?

Des de la **Comunicació NoViolenta**, l'empatia no és permissivitat ni estar d'acord. És comprensió abans de decisió.

En la pràctica:

- Identifica què et remou una situació abans d'actuar.
- Diferencia entre conducta i necessitat.
- Modela amb l'exemple com posar paraules al que passa.

1. OBSERVAR

2. SENTIMENTS

3. NECESSITATS

4. PETICIONS

Un docent que es regula facilita grups més regulats.

4. Mirada curiosa: sortir del judici

El judici simplifica. La curiositat complexifica.

Quan pensem:

“Sempre molesta.”

tanquem la relació.

La mirada curiosa proposa un gir:

Què ens està dient aquesta conducta?

En la pràctica:

- Canvia etiquetes per preguntes.
- Observa patrons, no episodis puntuals.
- Utilitza la bústia per treballar situacions sense assenyalar ningú.

La curiositat obre camins on el judici aixeca murs.

5. L'art de preguntar: responsabilitat sense culpa

Preguntar bé és una de les eines més potents del docent mediador.

Les bones preguntes:

- No acusen.

- No busquen culpables.
- No tenen resposta correcta.

Obren responsabilitat compartida:

- Què ha passat?
- Com t'has sentit?
- Quin impacte ha tingut això en el grup?
- Què necessitem ara?

En la pràctica:

- Porta a l'assemblea preguntes nascudes de la bústia.
- Evita el "per què" i aposta pel "què" i el "com".
- Dona temps real per pensar i respondre.

Responsabilitzar no és culpar: és fer-se càrrec.

Una competència que s'entrena

Aquestes cinc habilitats no són innates ni s'aprenen en un dia. Es construeixen amb pràctica, coherència i reflexió.

La bústia d'aula és un **espai d'entrenament pedagògic** on posar-les en joc, revisar-les i fer-les créixer.

Mediar no és saber sempre què fer.

És saber com estar quan no ho tens clar.

És sostenir el dubte sense precipitar-se.

És no córrer a resoldre, sinó **quedar-se a comprendre.**

És poder escoltar sense prendre partit immediatament.

És confiar que, si el procés es cuida,
la resposta pot aparèixer des del grup.

Mediar no és tenir el control.

És **saber sostenir l'espai** perquè alguna cosa nova pugui passar.

5. Els 4 colors de la bústia d'aula

En aquest capítol...

- Blau · *Com em sento al grup*
- Groc · *Què necessita el grup?*
- Verd · *Què proposem al grup?*
- Rosa · *Què celebrem i què agraïm*



Ordenar la veu del grup per poder escoltar-la

Una de les claus perquè la bústia funcioni és que **no sigui un calaix on tot queda barrejat.**

Quan tot entra al mateix lloc, costa escoltar, prioritzar i transformar. La informació es dilueix, les converses es dispersen i el sentit educatiu es perd.

Els **4 colors** no serveixen per classificar persones ni etiquetar situacions. Serveixen per **ordenar experiències.**

Ajuden el grup a aprendre:

- què pot dir,
- com ho pot dir,
- i per a què serveix dir-ho.

Els colors **no simplifiquen la realitat.**
La fan més llegible.

Blau · Com em sento al grup

El blau és el color de la **vida emocional del grup.**

Aquí hi entren:

- Emocions
- Sentiments
- Vivències personals relacionades amb el grup

No cal explicar-ho tot ni justificar-se.
N'hi ha prou amb posar paraules al que es viu.

Què ens permet treballar?

- Alfabetització emocional
- Empatia
- Clima d'aula

Mirada docent

El blau **no demana solucions immediates.**
Demana escolta.

Abans de preguntar “*què ha passat*”,
a vegades cal preguntar “*com estem*”.

Groc · Què necessita el grup?

El groc parla del que **no acaba de funcionar**.
No des de la queixa, sinó des de la necessitat.

Aquí hi entren:

- Preocupacions
- Conflictes
- Situacions que es repeteixen
- Malestars compartits

És el color que ens ajuda a fer el pas clau: **del judici a la necessitat**

Què ens permet treballar?

- Responsabilitat col·lectiva
- Prevenció de conflictes
- Reparació

Mirada docent

No tot el groc s'ha de portar a l'assemblea.
Algunes coses es treballen amb el grup, d'altres en petit format.

El groc **no busca culpables**.
Busca entendre què falta.

Verd · Què proposem al grup?

El verd és el color de la **participació activa**.

Aquí hi entren:

- Idees
- Propostes
- Iniciatives
- Sugeriments per millorar la vida del grup

És el color que recorda que l'alumnat **no només assenyala problemes**,
sinó que també construeix solucions.

Què ens permet treballar?

- Autonomia
- Creativitat
- Corresponsabilitat

Mirada docent

No totes les propostes es poden fer.
Però totes es poden escoltar.

Participar no és decidir-ho tot. És formar part del procés.

♥ Rosa · *Què celebrem i què agraïm*

El rosa posa llum al que **ja funciona**.

Aquí hi entren:

- Agraïments
- Reconeixements
- Gestos cuidats
- Moments positius

És el color que sovint oblidem...
i el que més reforça el sentit de grup.

Què ens permet treballar?

- Reconeixement
- Víncle
- Motivació

Mirada docent

El rosa **no és bonisme**.
És memòria positiva del grup.

Allò que es reconeix, creix.

Un cercle educatiu complet

Els quatre colors tanquen un cicle:

sentir · comprendre · proposar · reconèixer

Així, la bústia deixa de ser un espai reactiu
per convertir-se en una **eina viva de construcció col·lectiva**.

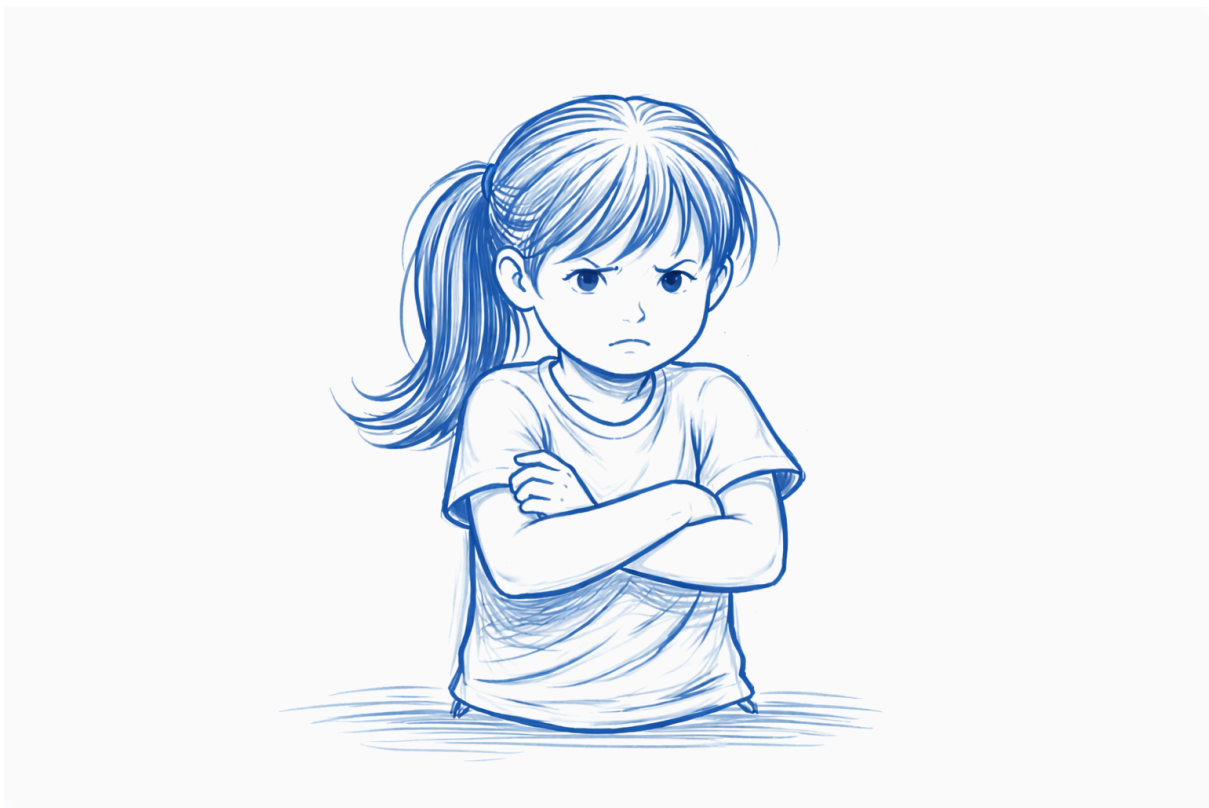
Els colors no van sols. Cap color funciona aïllat.

- El **blau** obre consciència
- El **groc** identifica necessitats
- El **verd** activa propostes
- El **rosa** consolida vincles

6. Què fem amb el que surt de la bústia?

En aquest capítol...

- No tot és per parlar-ho igual
- Criteris senzills per decidir:
 - assemblea
 - cercle restauratiu
 - dinàmica de grup
 - conversa individual
- El rol del tutor/a com a facilitador/a



Què fem amb el que surt de la bústia?

Aquest capítol posa el focus en allò que realment dona sentit a la bústia: **què passa després**. La bústia no és un espai de resposta immediata ni un mecanisme per resoldre-ho tot. És un punt de recollida que demana lectura pedagògica, temps i criteri.

No tot el que apareix s'ha de compartir de la mateixa manera ni en el mateix moment. Hi ha missatges que parlen del grup i d'altres que expressen vivències molt personals. Hi ha situacions que necessiten paraula col·lectiva, d'altres que demanen un espai protegit, i d'altres que es treballen millor a través d'una experiència o d'una dinàmica. Saber distingir-ho és una part essencial de la tasca docent.

Abans de decidir què fer, el tutor o tutora ha de poder llegir el missatge amb calma i fer-se una pregunta central: **quin és el format que més cuida aquest contingut i aquest grup en aquest moment?** Aquesta mirada evita exposicions innecessàries i converteix la bústia en una eina realment educativa.

Quan el que surt de la bústia té a veure amb el funcionament del grup, amb acords, normes o necessitats compartides, l'assemblea esdevé un espai natural. No per resoldre casos concrets, sinó per pensar plegats, escoltar diferents veus i construir criteri col·lectiu. L'assemblea ajuda el grup a entendre's com a comunitat.

Hi ha altres moments en què la relació s'ha tensat i cal reparar. En aquests casos, el **cercle restauratiu** ofereix un marc segur per escoltar impactes, reconèixer responsabilitats i reconstruir confiança. No és un espai per jutjar, sinó per comprendre i reconnectar.

A vegades, però, la paraula no és el primer camí. Quan el grup està carregat, bloquejat o molt activat, una **dinàmica vivencial** pot obrir més que una conversa directa. El moviment, el joc o una experiència compartida permeten descomprimir i preparar el terreny perquè després la paraula pugui aparèixer amb més calma.

També hi ha missatges que no han de passar pel grup. Vivències personals, emocions delicades o situacions que afecten una sola persona demanen una conversa individual. Aquest espai protegeix la intimitat, cuida el vincle i recorda que no tot el que és educatiu ha de ser públic.

En tot aquest procés, el rol del tutor o tutora no és el de qui ho resol tot, sinó el de **facilitador del procés**. Quan això passa, l'alumnat aprèn una cosa fonamental: que expressar el que passa té sentit, que la paraula és cuidada i que la convivència també s'aprèn.

7. Saber preguntar sense judici

En aquest capítol...

- De la frase amb judici a la pregunta que obre
- Preguntes que ajuden a assumir responsabilitat
- Preguntes que cuiden el vincle
- Errors habituals (i com evitar-los)



Saber preguntar sense judici

Aquest capítol no va de fer *bones preguntes*.

Va de **canviar profundament el lloc des d'on preguntem.**

Quan un infant fa alguna cosa que ens incomoda, el gest més automàtic és explicar, corregir o educar. I hi ha moments en què això és necessari. Però **aquest capítol parla d'un altre moment**: aquell en què l'adult fa un pas enrere perquè l'infant pugui fer un pas endins.

Preguntar sense judici vol dir baixar el ritme, sortir de la reacció i entrar en una altra lògica: no la de qui ensenya què està bé, sinó la de qui acompanya a descobrir què ha passat per dins, quin impacte ha tingut fora i quina responsabilitat hi ha al mig.

La pregunta, en aquest sentit, no serveix per portar l'infant on nosaltres volem. Serveix perquè **l'infant es trobi amb ell mateix** amb el que sent, amb el que necessita i amb el que han viscut els altres.

Quan la pregunta està ben formulada, no pressiona ni dirigeix. Obre un espai intern. Fa possible que l'infant baixi la defensa, deixi de justificar-se i pugui veure, a poc a poc, l'efecte de les seves accions i la seva responsabilitat.

Aquí no busquem obediència ni disculpes ràpides. Busquem consciència.

Per això, la pregunta és una eina tan poderosa: perquè permet assumir responsabilitat sense culpa, i entendre el vincle sense por.

En aquest capítol, la pregunta no és una tècnica. És un acte de confiança.

Del judici a la pregunta que obre

Moltes frases que apareixen a la bústia (o en veu alta) sonen així:

“Sempre molesta.”

“No vol participar.”

“Aquesta assemblea no serveix per res.”

Aquestes frases no expliquen què passa. Tanquen el relat.

La tasca docent no és corregir-les, sinó traduir-les.

No es tracta de dir “això està malament”, sinó de preguntar-se:

Què pot estar sentint?

Què pot estar necessitant?

Quan canviem el judici per una pregunta, el focus passa del *qui falla* al *què passa*.

El treball de traducció

Traduir no és suavitzar. És anar més profund.

Exemples reals:

“Ningú vol jugar amb mi.”

→ *Com et sents quan passa això?*

→ *Què necessites dels altres per sentir-te inclòs?*

“Sempre feu cas als mateixos.”

→ *Quan has sentit que no t'escoltaven?*

→ *Què t'ajudaria a sentir-te més tingut en compte?*

“Sempre fas bromes pesades.”

→ *Què passa dins teu quan una broma et fa mal?*

→ *Què necessites perquè això no torni a passar?*

La pregunta ben formulada no acusa, però tampoc evita el conflicte. El fa transitable.

Preguntes que ajuden a assumir responsabilitat

Assumir responsabilitat no és sentir-se culpable. És **fer-se càrrec**.

Les preguntes que obren responsabilitat:

- Connecten amb l'impacte de les accions.
- No posen l'etiqueta abans de l'escolta.
- Miren cap al futur, no només cap al passat.

Alguns exemples: *Com explicaries què ha passat des del teu punt de vista?*

A qui ha afectat aquesta situació?

Què podries fer ara per millorar-ho?

Si tornessis a aquell moment, què faries diferent?

Aquestes preguntes conviden a pensar, no a defensar-se.

Preguntes que cuiden el vincle

No totes les preguntes busquen **solucions**. Algunes busquen **relació**.

Són preguntes que diuen, sense dir-ho:

t'importo

t'escolto

no estàs sol/a

Exemples:

Com t'has sentit amb tot això?

Què t'ha ajudat altres vegades en situacions semblants?

Què necessites ara mateix de mi o del grup?

Aquestes preguntes construeixen seguretat. I sense seguretat, no hi ha responsabilitat possible.

Errors habituals (i com evitar-los)

Hi ha preguntes que semblen obertes, però tanquen:

Per què ho has fet?

No creus que això està malament?

Com creus que s'ha sentit l'altre? (quan encara no hi ha empatia)

Aquestes preguntes activen defensa o submissió.

Algunes pistes per evitar-ho:

- Substituir el **per què** pel **què** o el **com**.
- No preguntar des de la premsa.
- No buscar una resposta correcta.

La pregunta bona no dirigeix. **Acompanya**.

Una idea per acabar

Preguntar sense judici no és una tècnica. És una actitud.

Quan l'alumnat viu preguntes que no el jutgen, aprèn dues coses alhora:

- Que pot explicar-se sense por.
- Que és capaç de fer-se responsable.

I això, a l'aula, és aprenentatge profund.

8. Infantil: quan no escrivim, però sí expressem

En aquest capítol...

- La bústia en infantil: adaptacions possibles
- Dinàmiques, objectes, dibuixos i rituals
- El rol de l'adult com a traductor emocional
- Del gest a la paraula







8. Infantil: quan no escrivim, però sí expressem

A l'etapa d'infantil, els infants no sempre tenen la competència lectoescriptora per utilitzar una bústia tradicional. Però això no vol dir que no tinguin conflictes, emocions intenses o necessitats d'expressió. Al contrari: és una etapa on el món emocional és molt viu i necessita canals adequats per poder-se expressar.

La bústia en infantil: adaptacions possibles

En lloc d'una bústia escrita, podem crear una **bústia simbòlica i emocional**, adaptada al llenguatge dels infants.

Algunes possibilitats:





-  **La bústia dels dibuixos:** els infants poden dibuixar allò que els preocupa, els agrada o els ha molestat.
-  **La capsula dels missatges amb objectes:** poden posar-hi un objecte que simbolitzi una situació (una peça, un color, una figura...).
-  **Targetes amb cares/emocions:** escollir una imatge que representi com s'han sentit.
-  **Missatge oral a l'adult:** l'infant explica i l'adult ho registra.

L'objectiu no és que escriguin, sinó que **tinguin un canal segur per expressar-se**.

Dinàmiques, objectes, dibuixos i rituals

A infantil, el ritual és clau. La regularitat dona seguretat.

Algunes dinàmiques possibles:

-  **El cercle de paraula amb objecte de torn** (una pilota suau, un peluix...).
-  **El semàfor emocional:** vermell (alguna cosa m'ha molestat), groc (no ho tinc clar), verd (ha anat bé).
-  **Joc simbòlic** per representar situacions.
-  **Cançó d'inici i de tancament** per marcar l'espai com a moment especial.

Els rituals ajuden a diferenciar el moment de joc lliure del moment de paraula i escolta.

El rol de l'adult com a traductor emocional

En aquesta etapa, l'adult té un paper fonamental: **traduir el gest en paraula.**

Quan un infant pega, s'aïlla o plora, sovint no és una conducta "problemàtica", sinó un missatge que encara no sap formular.

L'adult pot ajudar dient:

- "Veig que estàs enfadat perquè volies la joguina."
- "Em sembla que t'ha fet mal que no juguessin amb tu."
- "Potser estaves trist i no sabies com dir-ho."

Aquest procés és educació emocional en estat pur: posar paraules al que passa per dins.

Del gest a la paraula

A infantil, el conflicte sovint comença amb un gest: una empenta, una mirada, un plor. El treball educatiu consisteix a acompanyar el pas:

del gest → a l'emoció → a la paraula → a la reparació

Aquest recorregut és lent, però és la base de la convivència futura.

Quan els infants aprenen que:

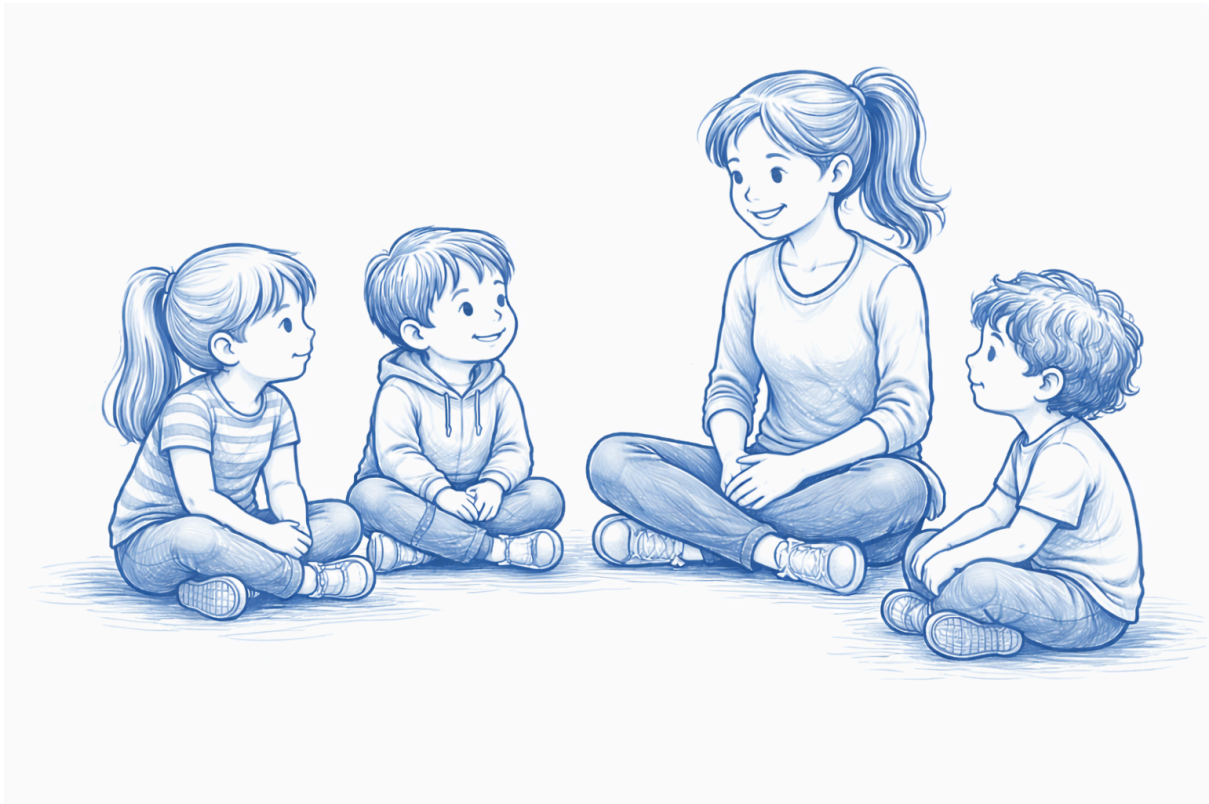
- poden expressar-se,
- són escoltats,
- i els conflictes es poden parlar,

estem sembrant les bases d'una cultura de diàleg que continuarà a primària i més enllà.

9. Organització pràctica al centre

En aquest capítol...

- Qui decideix què?
- Acords mínims perquè funcioni
- Integració al Pla de Convivència
- Com començar petit i fer-ho créixer



8. Organització pràctica al centre

Perquè un projecte com la bústia o els espais restauratius funcioni, no n'hi ha prou amb una bona idea. Cal una mínima organització compartida i uns acords clars. La clau no és fer-ho perfecte, sinó fer-ho sostenible.

Qui decideix què?

(equip directiu, cicle, tutor/a)

El projecte pot néixer des de diferents llocs:

- 🏠 **Equip directiu**: impulsa, dona marc i legitimitat institucional.
- 👩‍🏫 **Cicle o equip docent**: adapta el funcionament a la realitat de cada etapa.
- 👤 **Tutor/a**: concreta el dia a dia a l'aula.

És important definir:

- Qui coordina el projecte.
- Qui fa el seguiment.
- Qui recull les incidències o dificultats.
- Qui revisa si cal ajustar-lo.

Acords mínims perquè funcioni

No cal un gran protocol, però sí uns **acords bàsics compartits**:

- 📅 **17** Periodicitat (setmanal, quinzenal...).
- ⏳ Durada aproximada de l'espai.
- 📦 Què es fa amb els missatges de la bústia.
- 🔒 Confidencialitat i respecte.
- 🤝 Compromís de resposta (no deixar missatges sense atendre).

Integració al Pla de Convivència

El projecte no hauria de ser una activitat aïllada, sinó formar part del **Pla de Convivència del centre**.

Això implica:

- Connectar-lo amb els objectius del centre.
- Vincular-lo amb protocols de gestió de conflictes.
- Fer-lo coherent amb altres iniciatives (mediació, assemblees, tutories...).
- Incloure'l en la memòria anual.

Quan s'integra formalment, guanya estabilitat i continuïtat, fins i tot quan canvien equips o persones.

Com començar petit i fer-ho créixer

Un dels errors més habituals és voler implementar-ho a tot el centre alhora.

Una proposta més realista:

1. Començar amb un o dos grups pilot.
2. Ajustar el funcionament.
3. Compartir l'experiència amb la resta del claustre.
4. Ampliar progressivament.

Créixer a partir de l'experiència real genera més confiança que imposar un model tancat.

L'objectiu final no és tenir una bústia, sinó **crear una cultura** on el conflicte es pugui parlar, on l'alumnat se senti escoltat i on l'equip docent tingui eines compartides per sostenir-ho.

10. Conclusió

Cada aula és un petit ecosistema. Hi conviuen maneres de ser, històries personals, inseguretats, lideratges, silencis i mirades que sovint no sabem llegir.

La bústia no resol tot això. Però obre una escletxa. Una escletxa perquè allò que normalment queda sota la superfície pugui emergir amb menys por.

Educar és també sostenir el que incomoda. És atrevir-se a mirar el conflicte no com una amenaça, sinó com una oportunitat de maduresa col·lectiva. Quan un grup aprèn que pot parlar del que passa sense trencar-se, creix. Quan descobreix que la paraula pot substituir l'atac, es transforma.

Potser el resultat més valuós no és que hi hagi menys conflictes.

És que hi hagi més consciència.

Més capacitat d'escolta.

Més responsabilitat compartida.

Al final, el que queda no és la bústia.

El que queda és una manera diferent d'estar junts

11. Referències que inspiren la guia

Rosenberg, M. B. — *Nonviolent Communication*

Hopkins, B. — *The Restorative Classroom*

Wachtel, T. — *Defining Restorative*

Boqué, M. C. — *La mediació a l'escola*

Flecha, R. — *Aprenentatge dialògic*

Bisquerra, R. — *Educació emocional*

