

ANNEX 5
RESOLUCIÓ
DE
CONFLICTES

CULTURA I VALORS
ÈTICS 2

Professor@

ÍNDIX

RESOLUCIÓ DE CONFLICTES.....	3
FASES DEL CONFLICTE.....	3
EMOCIONS I CONFLICTE.....	4
ACTITUDS DAVANT UN CONFLICTE.....	5
EL PAPER DEL PROFESSORAT DAVANT ELS CONFLICTES	6
ESTRATÈGIES EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES	7
COM TREBALLAR LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES.....	9
PROCEDIMENT	9
EXEMPLES DE SITUACIONS CONFLICTIVES.....	10
MATERIAL INTERACTIU	13
BIBLIOGRAFIA	14

RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

En tota relació hi ha moments de conflicte, moments de diferents percepcions, moments de confrontació d'interessos. Perquè, un conflicte no és més que una situació on diverses persones manifesten opinions, interessos, necessitats, etc. diferents i sovint oposats i on les emocions i sentiments de cadascú tenen molt a veure. No hem de veure els conflictes com una situació negativa; són **oportunitats d'aprendre, de millorar i de créixer**. Més que tractar d'evitar els conflictes, hem d'aprendre a resoldre els desacords i els ressentiments abans que emprenguin una escalada cap a la violència.

Hauríem de procurar resoldre els conflictes utilitzant la **reflexió**, el **diàleg** i la **negociació** per arribar a acords vàlids per ambdues parts. Cal fer-ho a partir d'una actitud assertiva, per tal d'evitar que una part se senti perdedora i el conflicte resorgeixi a causa de la insatisfacció que li ha provocat aquest sentiment.

Es pot dir que tots els sentiments s'han d'acceptar, però que algunes reaccions són adequades i d'altres inadequades. Sovint són aquestes reaccions les que originen molts conflictes.

El desenvolupament a l'escola d'un programa de resolució de conflictes contribueix a millorar l'ambient emocional en el centre, fent-lo més democràtic i tolerant. També incideix positivament en l'ambient de treball a les aules, on s'observa més col·laboració i una millor comunicació, facilitant l'adquisició dels aprenentatges, tant pel que fa als continguts cognitius de les diferents àrees, com a les habilitats socials. Cal crear sentiment de grup, crear vincles de pertinença, de complicitat, de confiança i de cooperació.

FASES DEL CONFLICTE

Normalment en un conflicte acostumen a donar-se tres fases:

ESCALADA: un atac provoca el contraatac, de manera que cada acció ha de tenir un nivell de violència superior a la anterior.

ESTANCAMENT: moment d'equilibri en què seguir endavant suposaria la mútua destrucció o danys irreparables envers el context o l'objecte de lluita.

DESESCALADA: accions de bona voluntat que fan disminuir les hostilitats i busquen la sortida al conflicte per vies pacífiques

Només es aconsellable mediar o intentar una solució en la fase d'estancament.

Quan el conflicte està en fase d'escalada la nostra intervenció ha de ser de contenció, per evitar que tot plegat empitjori.

EMOCIONS I CONFLICTE

En tot conflicte les emocions i els sentiments hi són presents. D'entrada indiquen que alguna cosa no funciona com voldríem i el malestar ens motiva a buscar-hi una solució amb l'objectiu de sentir-nos millor.

Identificar com ens sentim en una situació determinada ens ajuda a comprendre més clarament què ens afecta de debò i quins són els veritables interessos en joc. Quan algú diu: «no m'esperava que tu m'insultessis», en realitat el problema de fons no és tant l'insult com el sentiment contradictori que provoca l'estimació per la persona que l'ha proferit.

Els mediadors i mediadores tenen en compte els sentiments i deixen espai perquè les persones en conflicte puguin ventilar-los.

Si una persona està massa afectada o fora de control, no és un bon moment per iniciar la mediació, ja que no està en disposició de reflexionar amb tranquil·litat, i li deixarem un temps per tal que es calmi.

Si sospitem que la manifestació de les emocions té per objectiu aconseguir que els mediadors prenguem partit per la seva història, igualment deixarem a la persona un temps per tal que s'assereni.

Què ha passat?

En el moment d'entrar de ple en l'exploració del conflicte, fem una ullada al passat, no pas amb la intenció de determinar qui ha originat el conflicte o qui té més raó, sinó amb la idea de precisar al màxim la situació. Per això, concedim a cada persona un temps ininterromput per explicar els seus punts de vista als mediadors.

L'objectiu primordial és augmentar la comprensió del conflicte per part de tots els presents.

En aquest temps ininterromput es tracta de:

- Ventilar sentiments i disminuir tensions.
- Legitimar els participants.
- Crear interdependència.
- Emmarcar el conflicte.
- Determinar si s'han intentat solucions i com han resultat.
- Crear un clima de respecte mutu.
- Educar en el diàleg, la cooperació i el compromís.

Atenció, un parany!

Frases molt ofensives o que indiquen estats d'ànim molt negatius en realitat estan buides de contingut. Això fa que els conflictes pugin de to sense una base sòlida. Volem conèixer a fons el problema per actuar-hi i no quedar-nos només amb la queixa.

Per parelles trobeu preguntes obertes per tal de comprendre millor la situació. Després les posarem en comú. A la columna de l'esquerra podeu veure afirmacions de les persones en conflicte, que heu de transformar, tot preguntant-li quelcom per minimitzar-ne l'efecte negatiu, com en l'exemple

NEGATIU	PREGUNTES
Sempre fas el mateix!	Què és el que sempre fa?
D'ella t'ho pots esperar tot.	
Tothom em té mania!	
Aquí no hi ha bon ambient.	
Tot t'ho tires a l'esquena!	
Si segueixes així, jo passo.	
Abans les coses eren diferents.	
Saps perfectament per què ho dic	

ACTITUDS DAVANT UN CONFLICTE

Davant un conflicte les persones podem mostrar les següents actituds:

- **Evasiva**: davant la incapacitat d'afrontar el conflicte, no s'admet o es defuig, deixant-lo latent, amb la possibilitat que en qualsevol moment torni a ressorgir.
- **Còmoda**: en lloc de lluitar per trobar una solució, s'opta per ajustar-se al problema. Aquesta actitud acostuma a generar infelicitat.
- **Culpabilitzadora**: es busca un culpable, ja sigui un mateix o una altra persona. No ajuda a trobar solucions.
- **Competitiva**: pretén sortir vencedor davant l'altra persona. Crea ressentiment i probablement ressorgirà el conflicte, perquè una part se sent perdedora.
- **Transigent**: facilitarà la solució, perquè creu que és el millor. Significa que no li importa gaire o que prefereix cedir a preocupar-se per trobar solucions.
- **Col·laboradora o cooperativa**: les diferents parts col·laboren en buscar solucions i arribar a un acord que sigui beneficiós per a totes. Es dona des de la posició de confiança en l'altre i en un mateix, intentant comprendre les dues posicions. Aquesta actitud creativa és la millor per resoldre un conflicte de manera positiva i enfortir la relació.

EL PAPER DEL PROFESSORAT DAVANT ELS CONFLICTES

En l'àmbit escolar sovint, es resolen els conflictes exercint l'autoritat amb càstigs i obligant als nois implicats a demanar perdó o a reparar el dany ocasionat. Així, però, s'arreglen els incidents, però no es resolen els conflictes, ja que queden pendents les causes que l'han provocat.

El nostre paper davant els conflictes de l'alumnat hauria de ser de guia, **ensenyant-los l'estratègia de la negociació i acompanyant-los en el procés**, amb la finalitat que els nois aconseguixin resoldre els seus conflictes entre ells, sense la intervenció de les persones adultes. D'aquesta manera ajudem als nois a explicar els motius dels problemes, a buscar-hi solucions i a què prenguin consciència dels seus sentiments i dels seus actes.

Hem de tenir cura i no deixar-nos endur per les aparences. Són molts els petits conflictes que sorgeixen cada dia a l'escola i a vegades n'acabem farts d'aquestes "tonteries" de nois. És fàcil que ens fem la nostra pròpia idea del conflicte i prenguem decisions ràpides per acabar-lo (que no vol dir resoldre'l). Si aconseguim tenir la suficient paciència (i temps!) per acompanyar les parts implicades en el procés de negociació, de mica en mica, l'aniran fent propi i no ens necessitaran tant. També es pot proposar, o fins i tot algú es pot oferir, que un company o companya de classe faci d'acompanyant en la negociació.

Davant els conflictes, tal com proposa, hem de procurar:

- Conèixer els motius reals que han provocat la situació actual de conflicte.
- Conèixer l'alumnat implicat i els seus antecedents.
- Conèixer i valorar la percepció del problema de cada part implicada i dels companys i companyes presents en la situació.
- Conèixer i valorar els beneficis que cada part busca en la solució del conflicte.
- Atendre les propostes de solució de totes les parts implicades.

Quan volem obtenir informació sobre un conflicte ens hem de fixar en com fem les preguntes. Hi ha quatre tipus de preguntes i les més recomanables són les de l'últim:

- Causals: "Per què li has pegat?"
- Amb diverses opcions: "Li has pegat perquè no et deixava jugar, perquè t'ha pres la joguina o perquè t'has enfadat per alguna altra cosa?"
- Sí o no: "Li has pegat, sí o no?"
- Obertes: "Què ha passat entre vosaltres?"

Hem d'ensenyar als nois a ser conscients dels moments en què no els agrada com els estan tractant i han d'aprendre a demanar com volen el tracte. Carmen Boix ens proposa pactar amb els nois que quan se sentin maltractats per un company o companya li diguin: "no m'ha agradat el que m'has dit o com m'has tractat" i llavors, l'altre s'ha de disculpar.

ESTRATÈGIES EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Les estratègies més utilitzades en la resolució positiva de conflictes són:

- **NEGOCIACIÓ:** consisteix en analitzar el conflicte, negociar i arribar a un acord vàlid per a totes les parts, sense la intervenció de terceres persones. Els passos a seguir són:
 - 1r. Identificar el problema: cada part explica el problema des del seu punt de vista i repeteix resumidament com el veu l'altre.
 - 2n. Buscar possibles solucions: es pensen i es plantegen diverses solucions.
 - 3r. Escollir una solució: cal analitzar les conseqüències que pot comportar cada solució i, a partir d'aquí, escollir la que es cregui més convenient per ambdues parts i planificar el que s'ha de fer per dur-la a la pràctica.
 - 4t. Aplicar la solució acordada: dur a la pràctica el pla acordat i anar valorant el seu funcionament.
 - 5è. Analitzar els resultats: veure si els resultats obtinguts són satisfactoris per a tothom i reconèixer els èxits. Si no ho són, cal proposar els canvis necessaris.
- **FACILITACIÓ:** consisteix en què una persona aliena al conflicte animi a les parts implicades a fer una negociació, facilitant la seva reunió i comunicació.
- **MEDIACIÓ:** consisteix en una negociació guiada durant tot el seu procés per una tercera persona. La persona mediadora s'encarrega d'ajudar a buscar solucions de manera imparcial i de moderar la conversa. Les parts implicades són les que han d'exposar el problema i definir les solucions. Els passos a seguir són:
 - 1r. Establir les condicions prèvies: les parts implicades accepten el procés de mediació i es comprometen a respectar les normes que els indica la persona mediadora: no es poden insultar, ni acusar, ni interrompre i han d'estar disposades a complir els acords. Les persones implicades han de parlar en primera persona.
 - 2n. Definir el conflicte des del propi punt de vista: cada part defineix el conflicte des del seu punt de vista, els seus sentiments i el què vol aconseguir.
 - 3r. Repetir els punts de vista: cada una de les parts, repeteix el que ha dit l'altra, com a forma de verificar si realment s'han escoltat i ha quedat clar.
 - 4t. Buscar solucions: les parts implicades, ajudades per la persona mediadora, si cal, plantegen diverses solucions que satisfacin ambdues parts.
 - 5è. Negociar i decidir: un cop valorades les possibles solucions, en trien una.

6è. Elaborar un contracte: es fa un resum de tot el procés i es redacta un contracte amb els acords presos.

- **ARBITRATGE**: consisteix en què una tercera persona, després d'escoltar les persones implicades en el conflicte, pren una decisió que hauran d'acatar. És l'últim recurs, que només s'hauria d'utilitzar si els anteriors no han funcionat.

COM TREBALLAR LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

La resolució de conflictes s'ha de treballar des d'una **actitud col·laboradora** i fomentant l'**estratègia de la negociació**. El procés per aprendre a resoldre conflictes es basa en el diàleg. Cal buscar el temps apropiat per poder dialogar a classe i cal crear el clima emocional adequat a partir del respecte i la confiança. En aquestes converses podem parlar de les emocions i dels sentiments de cadascú davant de fets concrets.

L'objectiu és ajudar els nois a desenvolupar l'hàbit de pensar diferents maneres de solucionar problemes. Cal ensenyar els nois a adonar-se de quan tenen problemes, cal que entenguin que les emocions (por, ràbia, tristesa, preocupació, etc.) en són l'indici.

En la resolució de conflictes és molt útil aplicar la tècnica del semàfor, explicada abans. A continuació exposo el procediment per practicar a classe amb diferents exemples, a partir dels quals animarem als nois a aplicar-lo davant les situacions reals de conflicte en què es trobin. Cal recordar-los que quan es trobin implicats en un conflicte és necessari que identifiquin i tinguin consciència de les seves emocions i sentiments. El primer pas serà tranquil·litzar-se per poder identificar bé el problema.

PROCEDIMENT

- 1r. **Presentar una situació viscuda pels nois o molt propera a ells:** es planteja una situació possible en la que es puguin veure implicats. Al final d'aquest apartat en trobareu un llistat.
- 2n. **Identificar el conflicte:** cal parar-se, no actuar impulsivament i pensar quin és el conflicte. Un cop plantejada la situació, els nois identificaran el problema. Cal mirar el conflicte des de les diferents parts (pensament de perspectiva).
- 3r. **Buscar les causes que l'han provocat:** sovint hi ha un fet que fa esclatar el conflicte, és la gota que fa vesar el got, però darrere seu hi ha un seguit de diferències, malentesos i desacords, que són la veritable causa del conflicte. Els conflictes poden tenir una base real (hi ha una clara confrontació d'opinions, objectius, etc.) o irreal (ocasionat per malentesos o expectatives errònies, que originen situacions equívokes). Cal determinar l'origen o la causa del conflicte (pensament causal).
- 4t. **Buscar diferents solucions:** els nois aniran aportant diferents solucions i les anirem anotant totes a la pissarra. Cal estimular la creativitat i imaginar nombroses solucions (pensament alternatiu).
- 5è. **Valorar les diferents alternatives:** cal preveure les possibles conseqüències positives i negatives que ens pot ocasionar cada una de les solucions (pensament conseqüencial). Entre tots anirem analitzant quines conseqüències es pot dur cada solució proposada, fent-ne una valoració i descartant aquelles que es preveu que ens

poden conduir a una situació pitjor.

- 6è. **Triar la solució que es consideri millor**: Un cop valorades les diferents alternatives, s'acorda una única solució, procurant que sigui la que més beneficia a les dues parts.
- 7è. **Acordar la seva aplicació**: s'elabora un pla per dur a terme la solució acordada. És bo preveure els obstacles amb què ens podem trobar i com els podem superar. Cal tenir clars els objectius (fins) i organitzar bé els recursos (mitjans) per assolir-los (pensament de mitjans-fins).

Al final de les sessions és bo fer una reflexió sobre el que s'ha après. Aquesta reflexió es pot fer oral i anar escrivint a la pissarra algunes frases resumides. De tant en tant, aquesta reflexió es pot fer per escrit i de forma individual, així tothom ha de pensar i dir la seva opinió. Se'ls pot demanar que completin algunes d'aquestes frases:

- He après...
- He descobert...
- M'ha agradat...
- M'ha desagradat...
- M'ha sorprès...
- M'he sentit...

EXEMPLES DE SITUACIONS CONFLICTIVES

- El Joan i la Carla estaven jugant a pilota davant de casa seva. La Carla va xutar molt fort i el Joan no va poder aturar la pilota, que va anar a parar a la finestra d'un veí i va trencar el vidre. Què poden fer el Joan i la Carla?
- El Lluís necessita les tisores que està fent servir el Carles. Què pot fer el Lluís?
- La meva germana porta molta estona jugant a l'ordinador i jo també hi vull jugar, però no em deixa. Què puc fer jo?
- L'Anna es cola a la fila per anar al pati. Què poden fer els companys?
- El Marc ha portat una joguina a l'escola i un company li ha trencat. Què pot fer el Marc?
- A la Mònica li ha desaparegut un conte de la seva cartera i li diuen que ha estat un nen de la classe del costat. Què pot fer la Mònica?
- Un nen més petit que jo em dóna una empenta a l'hora del pati. Què puc fer jo?
- La Sílvia ha portat una joguina que li van portar els reis i la Sandra hi vol jugar, però la Silvia no la deixa. Què pot fer la Sandra?
- El David està a la cua del cinema per comprar les entrades, mentre la seva mare ha anat a aparcar el cotxe. Uns nois més grans se li colen i se'n riuen

d'ell. Què pot fer el David?

- Tots els nens i nenes d'una taula volen fer servir les ceres noves i ningú vol les més velles. Què poden fer aquests nens i nenes?
- L'Albert s'ha enfadat i li ha estirat els cabells a la Tamara. Què pot fer la Tamara?
- Una nena de sisè em diu esquifida i a mi no m'agrada. Què puc fer jo?
- Només hi ha una barra de plastilina i el Víctor i l'Èlia volen jugar. Què poden fer?
- Quan anem d'excursió tothom vol seure als seients de darrere de l'autocar i això provoca empentes i discussions. Què podem fer?
- El Bernat s'ha oblidat els deures a casa. Què pot fer el Bernat?
- La Teresa porta una trena molt llarga i els companys, fent broma, sempre li estiren, però a ella no li agrada. Què pot fer la Teresa?
- La Natàlia va convidar l'Ainoa al seu aniversari, però ara l'Ainoa no convida la Natàlia. Què pot fer la Natàlia?
- El Jordi pensa que la mestra d'anglès no li fa cas i li té mania. Què pot fer el Jordi?
- El Marcel vol jugar a bàsquet, quan els dos equips ja estan complets i ja han començat el partit. Què pot fer el Marcel?
- La Sònia va a comprar i quan surt de la botiga se n'adona que li han tornat el canvi malament. Què pot fer la Sònia?
- Els pares de la Susanna tenen 3 entrades per anar al cinema. Però la mare s'ha posat malalta i no hi pot anar. Què poden fer?
- La Mireia s'ha oblidat l'estoig a casa. Què pot fer?
- Ha arribat un nen nou a la classe, que té vergonya i no parla amb ningú. Jo vull jugar amb ell, però els meus amics em diuen que si jugo amb ell, ja no seran els meus amics. Què puc fer?
- El teu millor amic o amiga ha tret la millor nota de la classe. Què pots fer tu?
- A l'hora del menjador la Paula sovint tomba el got d'aigua sobre la taula. Què pot fer la Paula?
- Ha vingut una nena nova a la classe. A tu t'ha caigut bé i vols que sigui la teva amiga. Què pots fer?
- El Pere i el Jaume a l'hora del pati sempre es barallen. Què poden fer?
- La Berta va amb bicicleta pel parc i li dóna un cop a un nen petit que ha sortit corrents. La mare del nen s'enfada molt. Què pot fer la Berta?
- Se t'ha espatllat l'ordinador i saps que el teu germà té un amic que en sap molt d'informàtica. Què pots fer?
- A l'hora del pati no ens posem d'acord per utilitzar la pista. Què podem fer?
- La companya que seu al teu costat t'està parlant contínuament mentre el

mestre o la mestra està explicant i tu vols estar atent/a a les explicacions. Què pots fer?

- Veus que la Clara, una de les teves amigues, està burlant-se de la Rosa. Què pots fer?
- El teu millor amic o amiga, ara no vol jugar mai amb tu. Què pots fer?
- El teu germà et demana que li acabis de fer uns deures, perquè ell ha quedat amb uns amics per anar a jugar a futbol. Què pots fer?
- La Sara li ha deixat una joguina a l'Andreu i l'Andreu li ha trencat. Què pot fer l'Andreu?
- Has agafat un CD de la teva germana sense demanar-li permís. Ara està molt enfadada. Què pots fer?
- Tens posada la música molt alta i una veïna ve a queixar-se que li molesta. Què pots fer?
- El Manel porta ulleres i aparells d'ortodòncia i els companys se n'enriuen. Què pot fer el Manel?
- La Neus ha de fer un treball amb dos companys/es més i no es posen d'acord sobre el tema, a ella no li agrada gens el que els agrada els altres. Què pot fer?
- La Marta i el Carles són molt amics, però quan juguen, el Carles, que és un nen molt baixet i grassonet, fa trampes, sempre, tant si juguen al parxís com si juguen a basquet. La Marta no entén per què el Carles s'ha de portar d'aquesta manera i està empipada. Què pot fer la Marta?
- L'Alba i la seva germana han anat a jugar a casa d'una amiga i els pares els han dit que a les vuit han de ser a casa. Estan molt engrescades i no s'adonen que ja ha passat mitja hora de les vuit. Els pares s'enfadaran molt. Què poden fer?
- El Jan fa cares lletges a la Marina quan el mira. Què pot fer la Marina?
- M'han desaparegut els colors i he vist qui me'ls ha agafat. Què puc fer?
- La Mariona li explica un secret a la Gemma i li demana que no li digui a ningú. Però la Gemma no es pot aguantar i li explica el secret a dues amigues seves. La Mariona se n'assabenta. Què pot fer?
- El Jordi em demana sempre el meu entrepà i jo li dono perquè no em pegui. Què puc fer?
- El Roger ajuda a la seva mare a posar unes flors al gerro, però li rellisca, li cau a terra i es trenca. Què pot fer el Roger?

MATERIAL INTERACTIU

Material interactiu caixa fòrum, amb temes molt propers a ells:
Resolució de conflictes animacions (video + dinàmica interactiva) basades en el treball per casos. Pot donar per una classe bé, cadascuna:

<https://www.educaixa.com/ca/-/resolucion-de-conflictos-eduardo-y-guillermo-encuentran-un-billete>

https://www.educaixa.com/microsites/Resolucio_de_conflictos/resolucio_conflic_cas_monica/

<https://www.educaixa.com/ca/-/resolucion-de-conflictos-juan-y-laura-quieren-el-ordenador>

ACTIVITATS PER FOMENTAR L'ATENCIÓ I LA REFLEXIÓ EN L'ALUMNAT DE PRIMÀRIA. Núria Marsal Hidalgo

<http://www.xtec.cat/crp-montcada/formaci%F3/materials%20formacio/materials%20anselm%20clave/atencio.pdf>

Bibliografia

<http://www.xtec.cat/crp->

[montcada/formaci%F3/materials%20formacio/materials%20anselm%20clave/atencio.pdf](http://www.xtec.cat/crp-montcada/formaci%F3/materials%20formacio/materials%20anselm%20clave/atencio.pdf)

Treball fet per la mestra Núria Marsal Hidalgo el curs 2005-2006 amb motiu d'una llicència del Departament D'ensenyament. Un munt de material directament aprofitable per tutoria i classe

<http://agora.xtec.cat/ies-domenech-i-montaner-reus/moodle>

[3 ESO/Mediació](#) Hi trobareu el quadern de l'alumne, d'un curs complet de mediació. Fins ara dóna molt bon resultat. És una adaptació del llibre:

BOQUÉ, M.C. (2002). Guia de mediació escolar. Programa comprensiu d'activitats, etapes primària i secundària. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.

El llibre conté documents que plantegen la pràctica de la mediació als centres educatius: va dels 6 als 16 anys.