

PROTOCOL PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I RESTAURACIÓ DE LES RELACIONS

Si observem un conflicte al nostre voltant o si ens avisen que prop nostre ha esclatat un conflicte, podem seguir els següents passos. En funció de la gravetat i solució presa pels implicats i implicades en un primer moment, seguirem més o menys fidelment les fases que es concreten a continuació. D'una manera o d'una altra, és important passar per totes elles.

No hi ha recepta, però hi ha les actituds d'acceptar la situació, de no ensenyar res, respecte al dolor del moment, breus en l'explicació del que no ens ha agradat i donar marge a la resposta i percebre les conseqüències sense arribar al càstig. (Enfocament restauratiu)

Cal procurar que la comunicació a l'hora de resoldre els conflictes sigui no violenta.

Abans però, caldrà definir què és un conflicte?

“Un conflicte és una situació de desacord o no concordança entre dues o més idees, actituds o comportaments, d'una persona (conflicte intern) o de diferents persones o grups.”

“Situació de desequilibri en la que dues o més persones, o alguna de les parts, percep injustícia.”

10 PASSOS PER GESTIONAR POSITIVAMENT UN CONFLICTE

1. Aïllar els implicats i implicades.

Qui està implicat en el problema?

Sovint, quan hi ha una baralla o una discussió, s'afegeixen companyes i companys que no tenen res a veure. El primer pas és identificar les persones que realment hi estan implicades de forma directa (paper principal) o indirecta (testimonis).

2. Tornar a la calma (temps fora).

Estem preparades i preparats per poder parlar sobre el que ha passat?

Abans d'iniciar el procés de resolució del conflicte és imprescindible que les persones implicades estiguin en estat de calma. Si s'observa ansietat o nerviosisme és convenient deixar-ho per un altre moment. És important no oblidar-se de reprendre el tema més tard per no convertir-lo en un conflicte latent o enquistat.

3. Convidar-los a comprometre's a resoldre'l, a aportar solucions i a complir-les.

Vols resoldre'l?

Un cop calmades les persones implicades, segurament s'haurà creat un clima més positiu i propici per a la solució. És un bon moment per convidar-los a ser un agent actiu en el procés de resolució. És fonamental aconseguir aquest compromís personal per part de tothom.

La persona que fa de mediadora en aquest conflicte ha de deixar clar que la seva posició és neutra i que no té la solució (no castiga, no dona la raó, no jutja, no té solucions màgiques, etc.). Això farà créixer la sensació de justícia en la solució.

4. Fer explícites les fases de la conversa: temps per explicar, temps per escoltar activament i temps per replicar.

Com ho farem per parlar-ne?

S'afavorirà la comunicació fluïda. Es convidarà a les persones implicades a establir un torn de paraula per a donar la seva versió, treballant l'escolta activa per part de l'altre..

5. Recollir informació.

Què ha passat? Què va passar? Quin és el teu punt de vista? Quina és la teva història?

Les persones implicades expliquen les seves versions.

6. Posar paraules a les emocions.

Com et sents? Què ha pogut sentir l'altre? Què pensaves i, per tant, què senties?

Es convida als implicats a identificar les pròpies emocions i les dels altres. Saber com ens sentim ens pot ajudar a buscar una solució més ajustada. No només és important el que ha passat sinó com ho hem percebut.

7. Les nostres accions tenen un impacte sobre nosaltres mateixos i les persones del nostre voltant.

Qui ha estat afectat i com? Com t'ha afectat la situació? Què t'ha afectat més?

Els implicats hauran de valorar el grau d'afectació i d'implicació dels seus actes, sempre des del seu punt de vista que és únic.

8. Acords comuns proposats pels implicats.

Quina és la millor solució per a tothom?

Els implicats hauran de posar en comú les possibles solucions i trobar-ne una que satisfaci tothom. Això no vol dir que sigui la millor, però si posa punt i final al conflicte, serà vàlida. Les solucions no han de ser sempre conciliadores, tot i que és preferible.

És cabdal, en aquesta fase, que tothom quedi plenament convençut de que ha sortit guanyant alguna cosa (i perdent-ne alguna altra). Hem d'evitar que cap dels dos tingui la sensació de vencedor o perdedor (agressió o inhibició)

9. Compromís amb el pacte.

Hi estic d'acord?

Els agents implicats en la resolució hauran de comprometre's (si cal per escrit) a respectar l'acord al que s'ha arribat.

10. Conscienciació del procés:

Valia la pena? Què necessites per tirar endavant?

Què necessites per sentir-te reparada (només si hi ha hagut un dany)? Què pots fer/què podem fer donar resposta a aquestes necessitats?

Ser conscient del que he sentit em pot ajudar a gestionar aquestes emocions en situació futures per preveure i anticipar situacions semblants. També pot ser interessant posar en una balança el que han guanyat i han perdut.

10 AVANTATGES DE LA UTILITZACIÓ D'AQUEST PROTOCOL

Aquest protocol afavoreix:

1. Implicació personal en la resolució del conflicte.
2. Compromís real
3. Autoconeixement
4. Previsió emocional
5. Creativitat emocional
6. Millora de l'autoestima
7. Desenvolupament de l'empatia i l'assertivitat
8. L'escolta activa
9. Mentalitat de creixement
10. Flexibilitat de pensament