



MECANISMES I FÓRMULES PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

En la relació entre les persones és lògic que hi hagi discrepàncies, punts de vista diferents i que de vegades sorgeixi el conflicte. En el camp educatiu es planteja el conflicte com un element inherent a la convivència i que cal abordar com a una oportunitat de creixement personal i social.

Per tant no hem de tenir por davant dels conflictes que puguin sorgir entre nosaltres, sempre i quan sapiguem la manera de gestionar-los utilitzant dinàmiques, processos i estratègies que permetin una orientació constructiva del conflicte per mitjà de l'entesa.

1. Dinàmiques i processos

- a. **L'escolta activa.** Realitzar una escolta en que la persona que emet el missatge, interpreta que ens interessem pel que intenta comunicar-nos.
- b. **El diàleg sincer.** Parlar entre nosaltres expressant els nostres sentiments i pensaments sense amagar res.
- c. **L'empatia.** Capacitat d'entendre la postura dels altres i viure com a propis els seus sentiments.
- d. **L'assumpció de responsabilitats.** Hem de saber assumir les responsabilitats derivades de les nostres accions.
- e. **La cooperació.** Entesa com la posada en comú de mètodes per assolir uns objectius que satisfacin les necessitats del col·lectiu. En la cooperació l'èxit d'un depèn sempre i en tota manera de l'èxit dels altres, es treballa unint esforços i aprofitant els diferents talents de cada integrant del grup, i es diferencia de la competència en el fet que en aquesta es treballa de forma independent i isolada per tal d'assolir un objectiu abans que ho faci un altre individu.
 - A l'escola necessitem treballar plegats persones diferents.
 - Cal tenir una actitud d'acceptació dels companys de grup, així com saber compartir el material comú.
 - És important fer aportacions positives al grup, saber buscar acords i evitar actituds excessivament passives o en permanent desacord.
 - Cal saber demanar i oferir ajut quan sigui necessari.
- f. **La participació.** L'educació per a la participació està orientada a potenciar la presa de decisions responsable dels infants com a futurs ciutadans amb competències democràtiques plenes -aprendre a pensar, argumentar, defensar, negociar...- com una forma de vida, com una forma de societat i com una forma de govern.
- g. **L'assertivitat.** Capacitat personal d'expressar els sentiments, les emocions o els pensaments propis de manera lliure i amb seguretat, sense negar els drets dels altres i sense que els altres vegin en aquestes expressions conductes agressives o manipuladores.
 - És important manifestar la pròpia opinió, argumentant-la i en el moment adient.

- És necessari saber expressar el desacord però, raonant, sense utilitzar la violència, cridar ni esvarar-se i aportant reflexions positives.
- Cal respectar sempre totes les persones malgrat no estar d'acord amb les seves opinions i idees.
- La democràcia necessita que els acords presos en el grup o la classe s'acompleixin.

2. Estratègies de gestió de conflictes

a. Comprendre el conflicte

- Comprendre la seva naturalesa: conflicte com una disputa que no té perquè ser negativa, sinó que pot ser destructiva o constructiva. Posar atenció als indicadors observats ens ajuda a entendre el conflicte.
- Comprendre el conflicte com un procés: no sorgeix espontàniament, sinó que s'incuba, esclata i s'entén en el temps.
- Observar els indicadors del conflicte: per entendre'l i saber en quin punt del conflicte ens trobem.
- Conèixer i identificar els estils de solució de conflictes: ens ajudarà a reflexionar sobre com estem abordant el conflicte i quines estratègies estem emprant per solucionar-lo.

b. Reduir el conflicte

- Evitar els estils de solució de conflictes següents:
 - Evitació de conflictes (mirar cap a una altra banda i ignorar el problema).
 - Imposició (utilitzar la superioritat i la força).
 - Permissiu (no hi ha ni bo ni dolent, ni responsabilitat ni implicació).
- Intentar adoptar estils de solució de conflictes més constructius:
 - Estil de compromís (donar responsabilitats, donar compromís i facilitar l'autonomia).
 - Estil col·laboratiu (consisteix en fer que les dues parts guanyin. Que les dues parts implicades busquin una sortida al conflicte).

c. Cultura de resolució positiva del conflicte

- La cultura de mediació promou els canvis necessaris perquè cada persona afronti els conflictes i es converteixi en part de la solució.
- Promou l'enfortiment personal i la capacitat d'aprofitar els conflictes per transformar la realitat.
- Quan sorgeixen conflictes entre alumnes la millor manera per reduir el conflicte és escoltar activament, posar-se en el lloc de l'altre i comprendre el que diu. Per tant la tasca del mestre ha de ser mediador, és a dir, donar un ajut i una assistència en l'exercici d'autonomia de les parts, en la gestió dels conflictes:
 - Ajudar a les parts a crear solucions a raonables i factibles als seus problemes.
 - Establir una negociació entre les dues parts implicades.
 - Modelar conductes per una gestió efectiva de futures disputes.
 - Ser assertiu i aportar calma controlada a una situació difícil i tensa.
 - Acordar normes bàsiques de comunicació i de conducta en el procés.
- Durant el procés de resolució del conflicte s'ha d'afavorir:

- Assumir que el fet de tenir un problema és una situació normal i inevitable.
- Identificar i reconèixer les causes del problema.
- Aconseguir que es reconeguin les emocions i que es dugui a terme l'escolta activa: expressió dels sentiments per ambdues parts i capacitat d'escolta.
- Respectar els silencis.
- Delimitar i formular bé el conflicte que s'està experimentant.
- Que les dues parts mostrin la seva motivació per a resoldre el conflicte d'una manera pacífica i estiguin disposats a mostrar una actitud de col·laboració durant el procés.
- Crear dubtes en les parts respecte a la validesa de les posicions assumides.
- Ser capaços de mostrar distància i ser objectius i adoptar una postura més neutral.
- Suggestir enfocaments alternatius: produir el major nombre de solucions alternatives que aportin la major quantitat i varietat possible d'opcions.
- Avaluar críticament les solucions alternatives i decidir-se per una solució atenent als dos criteris: la consideració positiva de les conseqüències que se'n deriven i la possibilitat real de dur-la a terme.
- Posada en pràctica de la solució i avaluació dels resultats obtinguts. Si no és satisfactori, es comença de nou el procés de resolució.