

TALLER: Resolució de conflictes

Palma Educa
+ Temps d'Educació

Ajuntament  de Palma



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria de Presidència
Direcció General de Cooperació i Immigració

Índex del taller

“Resolució de conflictes”

Objectius	p. 3
Descripció del taller	p. 3
Metodologia de la sessió	p. 3
Continguts	p. 4
Conceptes clau	p. 4
Tipus de conflictes	p. 5
Característiques del conflicte	p. 5
Cicle del conflicte	p. 6
Formes d’afrontar els conflictes.....	p. 7
Passes per a resoldre un conflicte	p. 7
Referències	p. 8
Dinàmiques	p. 10

Objectius del taller

“Resolució de conflictes”

- Donar a conèixer els conceptes de conflicte, mediació i negociació.
- Diferenciar els tipus de conflictes i les respostes possibles davant un conflicte.
- Proporcionar eines i estratègies més adequades per a gestionar els conflictes.
- Ajudar a crear confiança per al maneig del conflicte i alhora enfortir les relacions socials.
- Desenvolupar les habilitats de mediació i de negociació.
- Fomentar la comunicació i la col·laboració entre les parts implicades.
- Prevenir les conseqüències negatives del conflicte.

Descripció del taller

“Resolució de conflictes”

En aquest taller partim del principi que el conflicte té funcions positives pel que fa a transformar relacions i millorar-les, fer canvis personals i socials, aprendre noves i millors maneres d'afrontar els problemes i conèixer-nos millor a nosaltres mateixos i als altres.

Es treballaran els aspectes necessaris per a assolir estratègies de resolució de conflictes mitjançant jocs i recursos adaptats a les necessitats i les característiques de cada grup.

Metodologia de la sessió

Es tracta d'un taller amb una metodologia participativa i de caràcter lúdic (a partir del joc com a recurs didàctic i motivador). Com a base s'utilitzarà la motivació, l'ús de l'exemplificació-demonstració i de la instrucció directa-descobriments guiats, i la resolució de problemes, per tal de descobrir la pròpia autonomia.

El material està estructurat de la següent manera:

- Document amb els continguts i les dinàmiques: és el material en què es basa el taller i que servirà de referent a l'hora de treballar amb qualsevol grup els continguts que s'hi exposen.
- PowerPoint per a diferents col·lectius (per edat): presentació en PowerPoint que s'empra per a dur a terme la sessió.

El material va adreçat a 3 col·lectius:

- **PRIMÀRIA:** el taller està dissenyat per a dur-lo a terme amb els cursos de 5è i 6è (de 10 a 12 anys). Al document de contingut base es poden trobar dinàmiques específiques per al col·lectiu.

El material està disponible en català.

- **SECUNDÀRIA:** el taller està dissenyat per a dur-lo a terme amb l'alumnat d'ESO i batxiller (a partir dels 12 anys). En el document de contingut base es poden trobar dinàmiques específiques per al col·lectiu. El material està disponible en català.

- **ADULTS:** el taller està dissenyat per a dur-lo a terme amb persones adultes ateses des d'una entitat o servei. En el document de contingut base es poden trobar dinàmiques específiques per al col·lectiu. El material està disponible en català i castellà.

El taller està preparat per a durar 1,5 hores. En aquest temps es pot seguir el PowerPoint i es pot anar intercalant amb les dinàmiques proposades, vídeos... Es pot adaptar la durada i el contingut al grup, però es recomana que la durada no sigui inferior a 1 hora.

Per a la sessió es proposen diverses dinàmiques de grup, per tal que el formador pugui triar en funció del grup. Així mateix, les dinàmiques es poden adaptar a les característiques de cada grup-classe.

Continguts

CONCEPTES CLAU

CEDIR: Donar, transferir, rendir-se o deixar d'oposar-se.

CONFLICTE: Situació de xoc i confrontació entre dues persones o més amb diferents necessitats, interessos, postures, valors, idees, aspiracions...

El conflicte pot ser present a qualsevol lloc: a casa, a la feina, als centres educatius, al parc, mentre es practica esport, a la comunitat de veïns, al barri... però també pot ser més ampli i afectar tot un territori, com és el cas del conflicte bèl·lic.

El conflicte pot generar malestar i problemes entre les persones. És un procés natural i que apareix a la convivència. Si s'afronta bé és una oportunitat de canvi i creixement que possibilita l'aprenentatge. És a dir, no és ni positiu ni negatiu, però en funció de com l'abordem ens permetrà millorar com a éssers humans, construir valors i normes, madurar i respectar l'altra persona (així com a nosaltres mateixos).

CONVIVÈNCIA: Conviure significa viure en companyia d'altres i per a poder parlar de "companyia" s'ha de donar una participació en els sentiments de l'altre, una empatia. En definitiva, quan es parla de convivència es fa referència a la vida que comparteixen individus, famílies i grups quant a interessos, inquietuds, problemes, solucions a aquests problemes, expectatives, usos de l'espai, serveis i tot allò que forma part de l'existència en societat. La convivència implica, per tant, estar al mateix temps i en el mateix lloc que d'altres, amb els quals s'interactua activament i creativament i es comparteixen aspectes comuns i entre els quals es dona una entesa, una empatia. Però conviure no significa estar d'acord en tot, sinó la possibilitat de dissentir, debatre i regular aquest conflicte sense que això suposi una ruptura, una desintegració o la pèrdua de cohesió social.

CRISI: Problema, conflicte o situació delicada que suposa un canvi important en el desenvolupament d'un procés que dona lloc a una inestabilitat.

DISCRIMINACIÓ: Es refereix a la ideologia o al comportament social que separa i considera inferiors les persones per la seva raça, classe social, sexe, religió o altres motius ideològics, i atempta contra la igualtat.

EMPATIA: És la capacitat de posar-se en el lloc de l'altra persona.

ESTEREOTIPS: Són percepcions exagerades i simples que es tenen sobre una persona o grup quan es comparteixen certes característiques/qualitats/habilitats, per a justificar una conducta en relació amb una determinada categoria social. És una generalització, un clixé.

Estan constituïts per idees, prejudicis, actituds, creences i opinions preconcebudes, imposades pel mitjà social i cultural, i que s'apliquen de forma general a totes les persones pertanyents a una categoria, nacionalitat, ètnia, edat, sexe, orientació sexual, procedència geogràfica, entre d'altres.

Els estereotips no són ni positius ni negatius en si mateixos. Són imatges mentals molt simplificades de realitats complexes, que ens ajuden a decidir com comportar-nos davant situacions noves. Així, tenim la tendència natural a classificar i agrupar les persones en categories.

Els estereotips existeixen a tots els grups socials. Mentre consideram el grup al qual pertanyem com a heterogeni, tendim a veure els altres grups com a homogenis.

El problema sorgeix quan aquestes classificacions exageren o distorsionen les creences que tenim sobre les característiques o costums d'un grup i no jutjam els seus membres des de la seva individualitat.

Normalment els estereotips no s'adquireixen per experiència directa sinó a través de la informació que rebem de diversos mitjans (amistats, família, veïns, companys de treball, mitjans de comunicació, etc.). Assumim com a pròpia aquesta informació sense qüestionar-la. Per aquest motiu els estereotips són molt difícils de desmuntar i es troben a l'arrel dels prejudicis.

EVITAR: Eludir, obviar, esquivar. Intentar escapar-se d'algun assumpte.

EVOLUCIÓ: Desenvolupament, creixement, transformació d'idees i teories, procés continu i progressiu de canvi.

IMPOSAR: Obligar algú a acceptar una decisió pròpia de manera autoritària.

MEDIACIÓ: La mediació és un procés de resolució de conflictes en què les dues parts enfrontades recorren "voluntàriament" a una tercera persona "imparcial", el mediador, per arribar a un acord satisfactori.

L'objectiu de la mediació en conflictes no és eradicar-los sinó tractar de donar-los una solució sense fer malbé cap de les parts que hi intervenen. Els conflictes formen part de l'aprenentatge de la vida i el desenvolupament personal. És per aquest motiu que hem d'aprendre a conviure-hi i tractar de trobar-hi una solució adequada, ajudant així a un desenvolupament personal i social correcte. És necessari canviar la mirada cap als conflictes per a aprendre'n i per a que no ens afectin negativament.

NEGOCIACIÓ: Procés de comunicació entre dues persones o més que intenten resoldre diferències i satisfer els seus interessos intercanviant informació que propicia l'aprenentatge mutu i l'ajustament constant de les seves expectatives, a fi d'aconseguir el compromís mutu de complir un acord satisfactori.

PERCEPCIÓ: Sensació/captació a través dels sentits. Són molts els elements que apareixen en un conflicte, ja que hi afloren emocions, sentiments, insatisfaccions, frustracions i posicions davant la vida.

PREJUDICI: (= jutjar abans de...conèixer) És una opinió o judici que no es basa en cap experiència o causa. És una manera d'excloure algú basant-se en característiques negatives. Està molt relacionat amb la discriminació. Els prejudicis no tenen en compte experiències reals ni contrastades; es basen en informació imaginària que mai es verifica: amenaces, llegendes o mites. Els prejudicis poden ser de diferents tipus: racials/ètnics, gènere, poder, orientació sexual...

-5-

PROBLEMA: Conjunt de fets o circumstàncies que dificulten la consecució d'algun fi.

TIPUS DE CONFLICTES

Els conflictes són diversos en funció de qui afecten i el seu context:

PERSONAL / FAMILIAR: pot ser un conflicte propi en el qual no sabem què fer o amb persones amb qui tenim tracte (germans, pares, amics, companys de classe)

INSTITUCIONAL: per temes d'organització, recursos... àmbit escolar, laboral, esportiu,...

SOCIAL / COMUNITARI: de caràcter polític, econòmic, religiós, cultural, entre nacions...

CARACTERÍSTIQUES DEL CONFLICTE

És un procés **CAUSAL** → El conflicte sorgeix per determinades causes i motius.

És **DINÀMIC** → Canvia constantment.

Té 3 **PERÍODES:** el de naixement (origen) i de creixement (procés), i ha d'arribar a un final.

S'origina com una relació de confrontació entre les parts → Desacord perquè es volen satisfer els interessos i els objectius propis.

Es desenvolupa en un **CONTEXT** específic → Es dona en un moment donat i en una cultura i societat determinades.

CICLE DEL CONFLICTE

Fase 1: ACTITUDS I CREENCES

El cicle comença amb nosaltres mateixos, en el que creim, pensam i sentim. Les nostres actituds, creences, sentiments, emocions, la justificació que hi donam, les percepcions... afecten i condicionen com responem quan hi ha un conflicte.

Probablement és la causa més important que el conflicte es percebi de manera negativa, perquè la part emotiva té molt de pes.

Fase 2: EL CONFLICTE

És la situació en si, que apareix de forma inevitable en tota relació en què hi ha un malentès o situació a solucionar. Hem de tenir en compte el context, el moment concret en què passa la situació, ja que elements com l'espai, les condicions atmosfèriques, la cultura i el moment condicionen la nostra percepció.

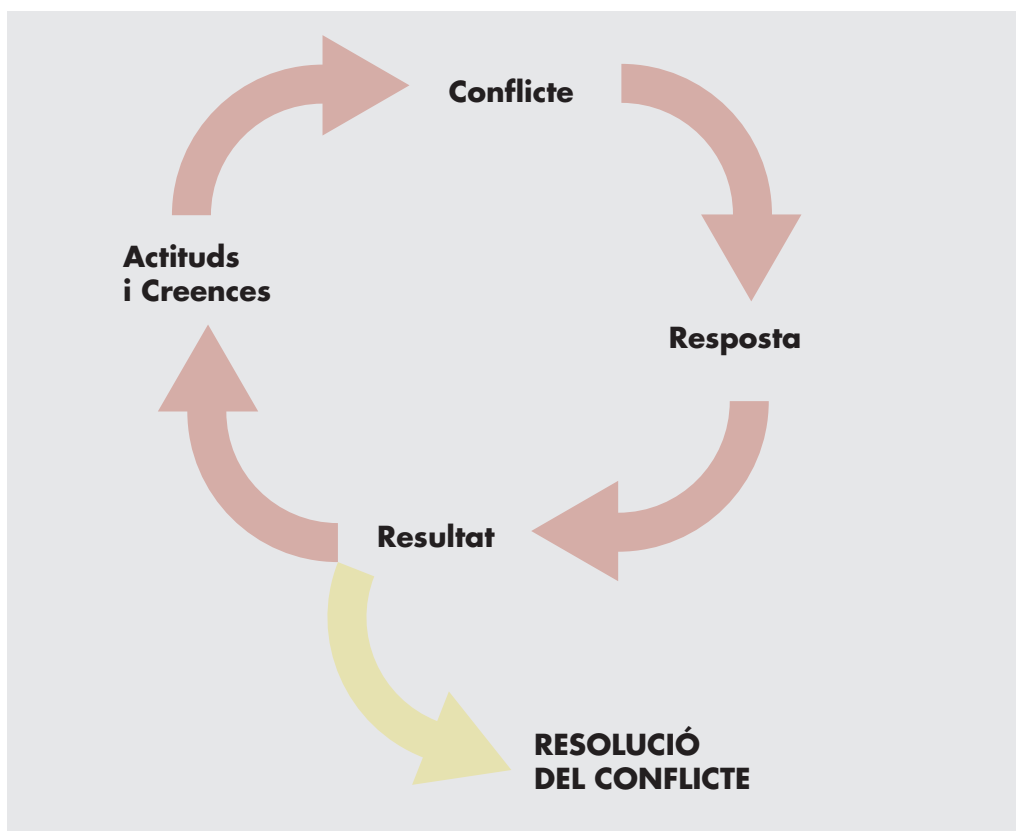
Fase 3: LA RESPOSTA

És el punt en què començam a actuar en resposta a la situació (cridar, dialogar, tancament, aïllament, resolució), les diferències quant a les opcions de resolució que es tenen... No tenim perquè donar sempre la mateixa resposta; és una decisió que ha de ser flexible i adaptable.

Fase 4: EL RESULTAT

Si no ens plantejam quina és la millor resposta i entrem en el cicle sempre arribam al mateix resultat i el cicle torna a començar perquè no se soluciona. Es reforça la nostra creença, ens mantenim en la postura i es perpetua el mateix patró.

Un **CONFLICTE NO RESOLT** queda "enquistat", no deixa avançar.



FORMES D'AFRONTAR ELS CONFLICTES

EVITAR/FUGIR: qui evita nega el problema. Pot passar perquè els costos són massa alts, i és millor abandonar la situació. Una altra manera molt comuna d'evitar el problema és negar-lo. No es fa res, sols s'espera que el conflicte es dissolgui perquè no es veu la necessitat de satisfer els interessos propis ni els de l'altre. Aparentment hi ha tranquil·litat, però el problema continua existint (no se soluciona perquè està "enquistat") i pot tornar a aparèixer en qualsevol moment o empitjorar.

IMPOSAR/COMPETIR: es tracta de mantenir la posició ferma i no cedir, tractar de dissuadir l'altre que accepti la pròpia solució (i cedeixi). És la situació en què hi ha un guanyador i un perdedor. Pot passar que les parts implicades vulguin imposar la seva raó (no s'arriba a un acord perquè no es preveuen alternatives) o que una de les parts imposi la seva raó sobre l'altra (tampoc s'arriba a un acord). Es percep com un conflicte de "pèrdua-guany" en què una de les parts va bé i l'altra s'equivoca, i s'enfronten per a determinar qui té raó. El que imposa pot tenir un comportament violent o agressiu mitjançant crits, amenaces i imposicions.

ACOMODACIÓ: és una altra manera d'evitar el conflicte en la qual l'important és satisfer l'altre ajustant el comportament als seus desitjos i les seves necessitats per sobre de les pròpies. Acomodar-se és l'opció que es tria per diversos motius: per mantenir l'altra persona feliç, perquè no perilli la relació, per evitar una confrontació, per comoditat (estar d'acord és més fàcil que no estar-hi)... Acomodar-se és una manera de no posicionar-se amb una opinió pròpia, sinó d'expressar el que pensa l'altra persona.

MEDIACIÓ: és el mecanisme de resolució de conflictes que compta amb la participació d'una tercera persona. Amb la mediació s'ajuda a negociar de manera imparcial i, tenint en compte els interessos de totes les parts, es proposen acords i solucions beneficioses per a tothom.

NEGOCIACIÓ: el que importa no és qui té raó sinó arribar a un acord que ofereixi la solució més satisfactòria partint de les necessitats de totes les parts. Es veu el conflicte com una part natural de les relacions humanes, sense connotacions negatives, en què el diàleg afavoreix una valoració conjunta de la situació, dels elements que hi incideixen i de les alternatives per a resoldre'l. Afavoreix un comportament cooperatiu en què se cerca satisfer els interessos i les necessitats de totes les parts.

-7-

PASSES PER A RESOLDRE UN CONFLICTE

Abans d'intentar resoldre un conflicte de manera positiva mitjançant la mediació o la negociació s'ha de tenir clar que s'han de donar una sèrie de circumstàncies que ho afavoreixin:

- S'ha de voler resoldre.
- S'ha de tenir en compte que s'han d'escoltar i respectar les altres postures, així com la capacitat per a poder posar-se en el lloc de l'altre.
- Així mateix s'han d'evitar les escalades verbals i intentar rebaixar la tensió.
- El diàleg és la via per a solucionar situacions conflictives.

PLANIFICAR / ANALITZAR

- Què em preocupa específicament d'aquest conflicte?
- Qui hi està implicat?
- Com m'afecta això? Per què és important per a mi?
- Què necessit comprendre sobre aquest conflicte?
- Quins obstacles per al diàleg percep? Què puc fer per a superar-los?
- Quins prejudicis tenc sobre l'altra persona?
- Què faria per a millorar la situació?

ESTABLIR EL TO POSITIU

- Mostra intencions positives ("Això és important per a mi", "Realment ho vull entendre"...)
- Reconèixer i validar l'altra persona ("Puc veure que estàs tan preocupat com jo", "Aprecii la teva voluntat per a xerrar-ne"...)

DISCUTIR I DEFINIR EL PROBLEMA

- Cada persona exposa per torns els sentiments, les preocupacions i les necessitats, emprant tècniques de comunicació efectiva i evitant valoracions (missatges descriptius, escolta activa...).
- Si és necessari, discutir prejudicis i valoracions.
- Resumir la nova comprensió de la situació.

GENERAR IDEES DE SOLUCIONS

- Fer una llista d'idees sense jutjar-les.
- Pensar en accions concretes que es puguin dur a terme.

AVALUAR LES SOLUCIONS

- Determinar avantatges i desavantatges per a cada acció.

DECIDIR UN CURS D'ACCIÓ

- Cercar solucions satisfactòries per a totes les parts.
- Assegurar-se que la solució és clara i equilibrada.
- Revisar el funcionament de la solució.

Proposta

Construir nigns del conflicte; és a dir, fer un mapa partint de tres idees bàsiques:

- Què volen cada una de les parts implicades?
- Quines necessitats es volen satisfer?
- Quins objectius hi ha en comú?
- A partir d'aquí s'ha de pensar en les diferents opcions, determinant avantatges i desavantatges de cada solució.

Referències

Ajuntament de Castelló de la Plana (sd). *Stop a los conflictos. Manual para el profesorado de Enseñanza Secundaria.*

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (2007). *Resolución de conflictos y trabajo en equipo. El arte de relacionarse en el trabajo y en la vida.*

Baron, E. (2006). "Manejo de conflicto". Article presentat a *Ciclo de Capacitación sobre Gestión, Centros de Salud.* Puerto Esperanza. Provincia de Misiones. Fundación Compromiso.

Binaburo J.A. i Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar.* Consejería de Educación, Junta de Andalucía.

Centro Universitario para la Transformación de Conflictos (2004). *Curso-Taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar.* Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco.

Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología (2001). *Comunicaciones al Congreso "Conflictos Escolares y Convivencia en los Centros Educativos".* Col·lecció Investigación Educativa, Junta de Extremadura.

De Armas Hernández, M. (2003). "La mediación en la resolución de conflictos". *Educación*, 32, 125-136.

Diversos autors (s.d.). *Guía básica de educación intercultural.* Junta de Andalucía.

García Sáenz, J.M. (2003). *Dinámicas introductorias a la mediación "Miguel siempre llega tarde".*

- Giménez, C. (coord.). (2009). *La mediación social intercultural en Castilla-La Mancha: Manual de Casos*. Toledo: Consejería de Bienestar Social de la ICCM.
- Malgesisni, G. i Giménez, C. (2000): *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Los Libros de la Catarata.
- Rodríguez Querejazu, M.G. (2009). *Teoría del Conflicto: su aplicación en Centros Universitarios*. Presentació al “Curso de Habilidades de Comunicación. Las técnicas de mediación aplicadas a los conflictos en contextos universitarios”. Universidad Complutense de Madrid.
- Torrego, J.C. (coord.). (2007). *Los conflictos en el ámbito educativo: aportaciones para una cultura de paz*. España: CIDEAL.
- Tuvilla, J. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Plan Andaluz de Educación para la Cultura de Paz y No violencia*, Materiales de Apoyo núm. 2. Junta de Andalucía.
- Unidad de Apoyo a la Transversalidad (2006). *Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar*. Ministerio de Educación de Chile.

Recursos a la web

Curtmetratge sobre la negociació en la resolució de conflictes:

<https://www.youtube.com/watch?v=bYXurEl3EBA>

Curt d'animació sobre les formes de resoldre els conflictes:

<https://www.youtube.com/watch?v=LAOICItN3MM>

Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Inmigración y gestión de la diversidad. Gobierno Vasco. Podeu consultar a: <http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-inmigrac/es/>

Direcció General d'Immigració. Generalitat de Catalunya. Informació, recursos i recerca sobre Immigració i Ciutadania.

Federación de ONG de Desarrollo de la Comunidad de Madrid (FONGDCAM). *Manual digital de Educación Intercultural*. Web amb recursos didàctics i teòrics a:

http://www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/index_2.html

Junta de Andalucía. Consejería de Educación. Materials i experiències a centres educatius sobre educació intercultural. Podeu consultar a:

http://www.juntadeandalucia.es/educacion/nav/contenido.jsp?pag=/portal/Contenidos/Consejeria/PSE/Publicaciones/Minorias_Etnicas_e_Inmigrantes/EXPERIENCIAS_DE_EDUCACION_INTERCULTURAL_EN_LOS_CENTROS_DE_ANDALUCIA_n

Dinàmiques

FITXA DINÀMICA 1: PLUJA D'IDEES DE LA DEFINICIÓ DE "CONFLICTE" (Primària, ESO, adults)

OBJECTIUS:

1. Definir el concepte.
2. Establir un punt de partida comú.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

El/la educador/a anirà anotant a la pissarra les paraules que surtin en relació a dues preguntes: ¿què s'entén per conflicte?" i ¿en quines formes es presenta (violència, crits, agressivitat...)?

Una vegada realitzada la pluja d'idees s'encercularan el conceptes que ens interessin per a explicar el concepte i es passarà la presentació en PowerPoint (apartat de la definició).

DURADA:

10 minuts.

MATERIAL:

Pissarra i guix.

Ordinador i projector per a passar el PowerPoint.

FITXA DINÀMICA 2: PLUJA D'IDEES COM RESOLEM CONFLICTES (Primària)

OBJECTIUS:

1. Reflexionar sobre idees preconcebudes.
2. Potenciar l'esperit crític.
3. Treballar sobre les diferents maneres de resoldre els conflictes.
4. Treball en equip.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Es fan 5 grups i tenen 5 minuts per a comentar la frase que se'ls dóna, responent a les següents preguntes: ho veus com un conflicte? Com s'actua? Com actuaries? Les frases a comentar són:

- *Na Marta és una de les millors amigues d'en Mohamed, però un dia es varen discutir i des de llavors no se xerren.* Reflexió: el conflicte s'està *EVITANT*, es mira cap a un altre costat, esperant que es resolgui sol. Si no se soluciona i la relació no es refà és probable que passi qualsevol cosa que desperti altra vegada el conflicte i "la bolla vagi creixent".

- *Al partit de bàsquet d'ahir vàrem acabar pegant-nos amb l'equip contrari. És que sempre volen fer trampes, però els vàrem posar al seu lloc.* Reflexió: és un conflicte en el qual ambdues parts volen *IMPOSAR* la seva raó. No s'han volgut escoltar i les dues parts pensen que tenen raó. Hi ha un conflicte que deu venir d'enrere, de comportaments poc flexibles. L'actitud és impositiva i agressiva, guanya el més fort, no existeix el diàleg, les dues parts tenen punts de vista diferents. La força no té res a veure amb la resolució del conflicte; s'ha d'estar predisposat a parlar del tema. L'actitud que es mostra és que cadascú té raó i no té perquè escoltar l'altre.

- *Els alumnes de 6è de primària decidíem quina activitat fer per a final de curs. Els de 6è A volíem fer una cançó, però al final es va decidir fer un ball perquè els de 6è B ja el tenien organitzat. És que els feia il·lusió.* Reflexió: per a no entrar en conflicte el grup s'ACOMODA a la decisió d'uns quants, que són el grup que més estira, amb més iniciativa i més força. La resta va a remolc de les decisions que es prenen, sense intervenir. És una manera de cedir per a evitar una confrontació.

- *Na Laura xerra malament de n'Àlex, un company de l'escola. És un tema que ve d'enrere i afecta tota la classe perquè s'han creat dos grups diferenciats. La tutora ha proposat que parlin tots dos en la seva presència per a resoldre-ho i així ajudar-los.* Reflexió: una tercera persona ajuda amb la mediació perquè s'arribi a un acord i se solucioni el conflicte tenint en compte els interessos i les necessitats de totes les parts.

- *Hem de fer un treball en grups de cinc persones. Al meu grup no hi ha manera de posar-nos d'acord per a triar el tema i organitzar-nos. El mestre ens ha dit que ho hem d'arreglar nosaltres.* Reflexió: si es parla amb el mestre es pot *NEGOCIAR* i pactar la solució. El que interessa és solucionar el conflicte i que les dues parts resolguin les necessitats. Es pot arribar a un acord favorable per a totes les parts.

DURADA:

15 minuts.

MATERIAL:

Cartolines.

FITXA DINÀMICA 3: COM RESOLEM CONFLICTES (ESO)

OBJECTIUS:

1. Reflexionar sobre idees preconcebudes.
2. Potenciar l'esperit crític.
3. Treballar sobre les diferents maneres de resoldre els conflictes.
4. Treballar en equip.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Es fan cinc grups i tenen cinc minuts per a comentar la frase que se'ls dona, responent a les següents preguntes: ho veus com un conflicte? Com s'actua? Com actuaries? Les frases a comentar són:

- *Na Marta és una de les millors amigues d'en Mohamed, o ho era perquè fa dos mesos que no li xerra i no sap què li passa. Un dia varen sortir de festa i de cop na Marta se'n va anar. En Mohamed pensa que si té cap problema amb ell ja li esparrarà.* Reflexió: el conflicte s'està *EVITANT*, es mira cap a un altre costat esperant que es resolgui sol. Si no se soluciona i la relació no es refà és probable que passi qualsevol cosa que desperti altra vegada el conflicte i "la bolla vagi creixent".

- *Al pati en Toni s'ha barallat amb en Jonathan, un company de classe, perquè li ha xerrat malament. En Toni li ha exigít disculpes, la discussió ha pujat de to, s'han escridassat els dos i en Toni ha acabat pegant a en Jonathan.* Reflexió: és un conflicte en el qual ambdues parts volen *IMPOSAR* la seva raó, no s'han volgut escoltar i tots dos pensen que tenen raó. Hi ha un conflicte que deu venir d'enrere, de comportaments poc flexibles. L'actitud és impositiva i agressiva, guanya el més fort, no existeix el diàleg, ambdós tenen punts de vista diferents. La força no té res a veure en la resolució del conflicte, s'ha d'estar predisposat per a parlar del tema. L'actitud que es mostra és que cadascú té raó i no té perquè escoltar l'altre.

- *A 2n d'ESO decidíem quina activitat fer per a final de curs. Els de 2n A volíem fer una cançó, però al final es va decidir fer un ball perquè els de 2n B ja el tenien organitzat. És que els fa il·lusió.* Reflexió: per no entrar en conflicte el grup s'*ACOMODA* a la decisió d'uns quants, que són el grup que més estira, amb més iniciativa i més força. La resta va a remolc de les decisions que es prenen sense intervenir. És una manera de cedir per a evitar una confrontació.

- *Na Laura s'ha discutit fort amb n'Àlex, un company d'institut. És un tema que ve d'enrere i afecta tota la classe perquè s'han creat dos grups diferenciats. L'orientadora ha proposat que parlin els dos en presència seva per a resoldre'l i així ajudar-los.* Reflexió: una tercera persona ajuda amb la *MEDIACIÓ* perquè s'arribi a un acord i se solucioni el conflicte tenint en compte els interessos i les necessitats de totes les parts.

- *A la nostra classe d'educació física s'han fet 2 grups: uns que només volen jugar a futbol i els altres que només volen fer atletisme. El mestre ens ha dit que ho hem d'arreglar nosaltres.* Reflexió: si es parla amb el mestre es pot *NEGOCIAR* i pactar la solució. El que interessa és solucionar el conflicte i arribar a un acord favorable per a les dues parts.

DURADA:

15 minuts.

MATERIAL:

Cartolines.

FITXA DINÀMICA 4:

TABÚ: MITES SOBRE ELS CONFLICTES

(ESO i adults)

OBJECTIUS:

1. Treballar la vinculació dels sentiments als conflictes.
2. Reforçar la visió positiva del conflicte.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Joc de les paraules (TABÚ). Tenim unes targetes amb definicions de paraules relacionats amb els conflictes. Una persona voluntària llegeix una definició, si no l'endevina ha d'explicar el sentiment sense dir la paraula. El que l'endevina surt a la pissarra i escriu la paraula.

Les paraules són:

- **RANCOR/RESSENTIMENT:** ressentiment que perdura i està molt interioritzat, sentiment que es té quan no es perdona un fet, sentiment d'enemistat cap a algú motivat per una ofensa o danys soferts.

- **ENUIG/RÀBIA/IRA:** disgust que una persona experimenta quan se sent perjudicada per una altra, sentiment de contrarietat que sorgeix per una falta de respecte o per errades, impressió desagradable i molesta, ira –generalment se sent quan una cosa no surt com un voldria–, fúria que es manifesta amb paraules i gests violents.

- **BLOQUEIG/TANCAMENT:** interrompre o no poder moure alguna cosa, no poder pensar o reaccionar davant una situació.

RESPECTE: valor que permet acceptar i valorar qualitats d'una altra persona. És el reconeixement dels drets propis i dels altres, valor que facilita la convivència. Se sol expressar amb la frase: "No facis als altres el que no vulguis que et facin a tu".

- **ALEGRIA/SATISFACCIÓ:** plaer, gust, sentiment que es genera pel compliment d'una necessitat/desig/passió, sentiment d'orgull per alguna cosa aconseguida, serenitat.

- **ACORD/PACTE:** conveni, consens. S'aconsegueix quan es prenen decisions de manera conjunta, amb conformitat i harmonia entre diverses persones. És un tractat de col·laboració, una aliança o compromís.

Una vegada que s'han endevinat totes les definicions es pot explicar la dinàmica: tots els conflictes tenen un component emocional que pot influir tant en l'augment com en la resolució del conflicte. Si ens quedam amb els components negatius és més difícil que es resolgui, més probable que s'enquisti, que patim...

Components negatius dels sentiments: rancor, negativitat, ràbia, enuig, distorsió, inquietud, bloqueig.

Components positius: respecte, positivitat, satisfacció, acord, percepció, tranquil·litat, obertura, creixement.

DURADA:

10 minuts.

MATERIAL:

Targetes i pissarra.

FITXA DINÀMICA 5: **El cas de la taronja** **(Primària i ESO)**

OBJECTIUS:

1. Desenvolupar habilitats comunicatives per a resoldre conflictes.
2. Aprendre a diferenciar posicions d'interessos.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Una germana i un germà s'aixequen un matí de dissabte disposats a cercar una taronja. A la nevera només n'hi ha una...

A: Tu ets la gran i et ve de gust fer-te un suc; no renunciaràs a aquesta taronja perquè normalment el teu germà no en menja.

B: Tu ets el més fort i necessites la taronja per a fer confitura amb la pell. És una experiència per al "cole" i no deixaràs que la teva germana se surti amb la seva.

Descripció: es tracta de decidir per parelles (germana A i germà B) qui es quedarà l'única taronja que queda a la nevera.

Valoració: qui ha aconseguit la taronja per a ella/ell? Com ho heu fet? Com us heu sentit els/les que us heu quedat sense taronja? Esteu satisfets els/les que heu repartit la taronja? És un acord just?

Conclusions: explorar un conflicte significa abandonar les posicions i parlar dels interessos i les necessitats. En el millor dels casos, les solucions que es troben a partir de les posicions són distributives. Les solucions a partir dels interessos permeten cercar diferents possibilitats d'obtenir allò que cada part pretén. Repartir no és la millor opció si és possible compartir.

DURADA:

15 minuts.

MATERIAL:

Taronja.

FITXA DINÀMICA 6:
Joc de comunicació. El rumor
(Primària, ESO, adults)

OBJECTIUS:

1. Entendre els efectes dels rumors com a generadors de conflictes.
2. Comprendre com la comunicació es bloqueja i es distorsiona segons les interpretacions que un en fa.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Un grup de sis persones surten a fora. L'animador/ra llegeix un text (prèviament preparat, amb moltes dades en poques línies) a la primera persona voluntària.

Exemple de text:

"Llista de la compra:

1 paquet de macarrons, 1 d'arròs, 9 pizzes, 18 hamburgueses, 5 tomàtiques, 4 pebres, 3 cebes, 1/2 kg de patates, una dotzena d'ous, patatilla i olives per a picar, 2 brics de llet i 2 de suc, i 1 kg de farina, 1/2 kg de cuscus".

Aquesta ho explica (el que recorda) al segon participant, que ho ha de contar al tercer... i així fins a arribar al sisè. Comprovarem que el missatge ha estat reduït i fins i tot s'hauran aportat dades noves.

Conclusió: quan cal dir alguna cosa a algú cal dir-la-hi directament, no a través d'interlocutor, perquè si no es distorsiona el missatge.

DURADA:

15 minuts.

MATERIAL:

Text.

FITXA DINÀMICA 7: **Joc de rol. El silenci** **(Primària i ESO)**

OBJECTIUS:

1. Desenvolupar habilitats de comunicació.
2. Aprendre a entendre l'altre mitjançant l'empatia.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Es demanen dues persones voluntàries: una farà de professor/ra i l'altra, d'alumne/a. El voluntari professor/ra surt del lloc on s'imparteix el taller i se li dona el full amb el seu rol perquè el pugui llegir sense sentir les instruccions que es donen als altres participants. Es col·loca un pupitre avançat a la resta de la classe i es dona el full amb el seu rol a qui fa d'alumne/a.

Rol professorat: crida un alumne a la pissarra perquè resolgui una divisió. Els teus alumnes mai t'han creat "problemes". Si no surt a la primera t'hauràs d'esforçar que surti o bé que et respongui d'alguna manera, ja que la teva situació és incòmoda davant la classe.

Rol alumnat: la nit anterior hi ha hagut una forta disputa familiar a casa teva. La situació és molt tensa i només tens ganes de plorar, però no has tingut altre remei que assistir a classe. Has sentit el teu nom, però saps que si surts a la pissarra no podràs continuar aguantant les llàgrimes. Només donaràs explicacions si algú sap ser proper, inspirar-te confiança i arribar a tu.

Reflexió: la reacció de les persones davant situacions sol condicionar la resposta, de la mateixa manera que les situacions personals.

Conclusió: molts conflictes no es resolen per falta d'informació sobre les circumstàncies de l'altra part, és a dir, per la dificultat de posar-se "al lloc de l'altre".

DURADA:

15 minuts.

MATERIAL:

Pissarra.

FITXA DINÀMICA 8:

Vídeos

(Primària, ESO, adults)

OBJECTIUS:

1. Fomentar l'esperit crític davant situacions de conflicte.
2. Treballar en equip.
3. Treballar aspectes de resolució de conflictes.

PARTICIPANTS:

Tothom.

DESENVOLUPAMENT:

Es poden passar els següents vídeos per a treballar el tema:

- *En el conflicto podemos ganar todos*: curtmetratge de 35 segons sobre la resolució de conflictes en què es negocia, és a dir, "tots guanyam".

Enllaç: <https://www.youtube.com/watch?v=bYXurEl3EBA>

- *Problemas na ponte*: curt d'animació de 2 minuts i 45 segons en què es veuen diferents maneres de resoldre els conflictes.

Enllaç: <https://www.youtube.com/watch?v=LAOICItN3MM>

Els vídeos els podem passar per a consolidar conceptes sobre formes de resoldre conflictes.

En gran grup es poden valorar els vídeos responnent a les següents preguntes:

- Resumeix en una frase el que se'ns conta al vídeo.
- Quines són les dificultats en què es troben els protagonistes/personatges?
- De quines maneres es resol la situació? Se t'acuden altres opcions per a solucionar el conflicte?

DURADA:

10 minuts.

MATERIAL:

Vídeos (*pen drive*).