

Eines i recursos per a la mediació¹.

Moltes vegades ens trobem immersos en situacions conflictives que tenen a veure amb la visió de la situació de cada un dels implicats i la poca flexibilitat a posar-se en el lloc de l'altra persona.

En aquestes situacions de conflicte es produeixen actuacions que ajuden a resoldre'l de manera constructiva i d'altres que afegeixen més conflictivitat.

Quina actuació acostumes a tenir davant els conflictes?

Ets educador/a? Com pots ajudar els infants a reconèixer les seves actituds i reflexionar sobre les actituds que ajuden a resoldre els conflictes i les que l'entorpeixen?

A continuació, et proposem una activitat de reflexió² que pot col·laborar a fer una revisió de les actuacions més comunes que es donen en aquestes situacions i ajudi a millorar les respostes per avançar cap a la resolució constructiva dels conflictes.

Situa les següents afirmacions segons creguis en cada una de les columnes:

1. Criticar a l'altra persona i parlar malament d'ella a tothom.
2. Buscar un bon moment per parlar en privat.
3. Parlar del conflicte en qualsevol moment i davant d'altres persones no implicades directament.
4. Centrar-se en els problemes d'un en un.
5. Aprofitar per escampar de cop totes les queixes acumulades.
6. Descriure la situació des del teu punt de vista i explicar com t'afecta.
7. Parlar d'allò que l'altre fa o d'allò que no fa mai.
8. Preguntar-li el seu punt de vista i escoltar l'altra persona de manera activa.
9. Fer-li entendre a l'altra persona que tu tens la raó i que ella està equivocada.
10. Parafrasejar el què t'ha dit.
11. Fer preguntes sarcàstiques per a remarcar-li que la seva posició és absurda.
12. Conservar la calma en tot moment.
13. Si l'altra persona crida o s'enfada, fer tu el mateix: tu sempre has de dir la darrera paraula.
14. Deixar clar que només hi ha una solució al conflicte: la teva.
15. Parlar directament amb l'altra persona.
16. Tranquil·litzar-te abans de dir res.
17. Contestar quan estàs molt empipat/ada.
18. Pensar com t'hi pots tornar (venjar-te).
19. Posar-vos d'acord tenint en compte els objectius de tots dos.
20. Preocupar-te pels teus objectius i no pels de l'altra persona.
21. Pensar que pot haver-hi una manera millor de fer les coses.

Actuacions constructives.	Actuacions no constructives.
• ...	• ...

¹ Activitats adaptades del curs elearning: Mediació i resolució de conflictes. Docent: Eva Carulla. Fundació Pere Tarrés (2020).

² Primera part activitat extreta de: Segura, M., Arcas, M. i Expósito, J. R. (2007). *Programa de competència social*. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya

Un cop classificades, tria una de les afirmacions constructives que normalment no posis en pràctica. Fes-te un pla d'acció per a utilitzar-la més sovint quan et trobis en situacions de conflicte.

El desenvolupament pot seguir aquesta proposta, o d'altres en les que et sentis còmode però que t'ajudin a poder desenvolupar l'actuació concreta (quan més definida i planificada estigui, més fàcil et serà poder posar-la en pràctica i aprendre-la per fer-la servir com a actuació habitual):

Davant el conflicte:	Descripció de la situació	
Reaccions	Habituals	Desitjades
Què passa	Habitualment reaccio...	Com vull reaccionar:
Què sento	Què sento	Què vull sentir
Beneficis	Em satisfà el què passa?	Què vull que passi?

Pla d'acció: durada	Proposta de canvis a fer: (assenyala algunes accions que s'encaminin al teu objectiu de millora).	Indicadors de canvi: (marca't alguns criteris senzills que et permetin identificar si vas pel bon camí que t'has plantejat).
---------------------	---	--

Si t'ha semblat interessant aquest recurs i vols aprofundir en aquest tema perquè creus que et pot ajudar en el teu dia a dia, et convidem a inscriure't a la proposta formativa en la que s'inclou per tal de seguir avançant en la millora professional i personal.

<https://www.peretarres.org/formacio/curs-mediacio-resolucio-conflictes?codi=7294>