



PRESENTACIÓ

Serveis socioculturals i a la comunitat
Mòdul transversal

Habilitats socials



4

PRESENTACIÓ

Gestió de conflictes i presa de decisions

Nucli formatiu



Continguts

- Què són els conflictes.
- La gestió de conflictes dialogada.
- La presa de decisions.



Què són els conflictes?

Els **conflictes** són situacions en les quals dues o més persones (o parts) entren en oposició o desacord, a causa de la incompatibilitat entre els seus interessos, necessitats, desitjos o valors.

- Els conflictes són inherents a les relacions humanes:
 - Els conflictes només són negatius si es gestionen negativament.
 - Els conflictes ben abordats ofereixen oportunitats de transformació i millora.
- Segons la magnitud del conflicte i les conseqüències que se'n poden derivar hi ha:
 - Conflictes de poca importància.
 - Conflictes de gran envergadura.



Què són els conflictes?

Per què sorgeixen els conflictes

- Diferents causes: (C. MOORE)
 - Existència d'interessos i necessitats percebuts per les parts com a incompatibles.
 - Problemes estructurals i relacions de poder.
 - Problemes de valors i principis.
 - Problemes d'informació.
 - Problemes de relació entre persones.
- Sigui quina sigui la causa el conflicte s'ha d'entendre com una situació que cal resoldre.



Què són els conflictes?

Tipus de conflictes

- Segons la seva visibilitat:
 - Conflicte latent.
 - Conflicte manifest.
 - Conflicte emmascarat.
 - Conflicte invisible.
 - Conflicte endèmic.
- Segons les parts enfrontades:
 - Conflicte intrapersonal o individual.
 - Conflicte interpersonal.
 - Conflicte intragrupal.
 - Conflicte intergrupal.



La gestió de conflictes dialogada

Premisses per abordar els conflictes

- Tenir una actitud de tolerància, cooperació i col·laboració.
- Tenir un bon repertori d'habilitats socials.
- L'afrontament d'un conflicte requereix tres habilitats clau:
 - Reconèixer-ne *l'existència*.
 - *Definir posicions i interessos*:
 - *Dialogar i negociar*.

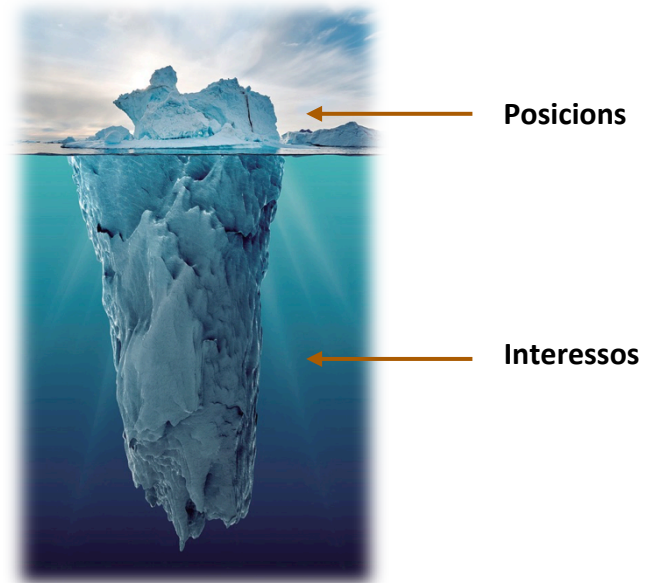


La gestió de conflictes dialogada

Premisses per abordar els conflictes

Definir posicions i interessos

- Cal identificar les posicions i interessos de cada una de les parts:
 - Les **posicions** són el que cada part tracta d'aconseguir.
 - Els **interessos** són les raons per les quals es vol satisfer l'objectiu.
- En un procés de negociació s'han de buscar apropaments entre els interessos.





La gestió de conflictes dialogada

Premisses per abordar els conflictes

Dialogar i negociar

- La consecució d'acords solament arribarà a través del diàleg.
- Actituds de negociació:
 - Respecte i empatia.
 - Escolta activa.
 - Autocontrol i tolerància.
 - Humilitat.
- Formes negatives d'encarar un conflicte:
 - Ignorar o evitar els conflictes.
 - Demorar la situació.
 - Respondre agressivament.

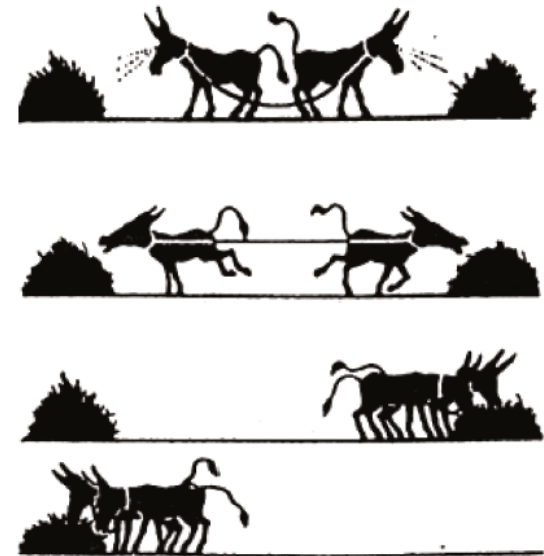


La gestió de conflictes dialogada

La negociació

La **negociació** és una tècnica en la qual, encara que les parts implicades tinguin interessos diferents, comparteixen un interès comú que s'ha de trobar a través del diàleg i l'acord.

- Estratègies negociadores:
 - Estratègia competitiva.
 - Estratègia compromesa.
 - Estratègia cooperativa o integradora.
- Amb l'ús d'estratègies compromeses i cooperatives s'obtidran millors resultats.





La gestió de conflictes dialogada

La negociació

El procés negociador

- Exposició de les parts.
- Intercanvi d'arguments.
- Comprensió del punt de vista de la part contrària.
- Recerca d'opcions de les quals es beneficiïn les dues parts.
- Valoració de les alternatives (dins de la ZPA).
- Consecució d'un acord equilibrat.
- Finalització o tancament.



La gestió de conflictes dialogada

La negociació

Habilitats i tècniques de negociació

- Habilitats d'escolta.
- Habilitats d'exposició.
- Habilitats d'interrogació:
 - Preguntes per aclarir o ampliar la informació.
 - Preguntes per desbloquejar.
 - Preguntes suggeridores.
- Habilitats per generar alternatives.
- Habilitats per gestionar les cessions.
- Realització de propostes condicionals.
- Habilitats per gestionar situacions tibants.
- Habilitats per al tancament.
- Habilitats de gestió del temps.



La gestió de conflictes dialogada

La mediació

La **mediació** és una via de resolució de conflictes en que una tercera part, neutral, actua com a facilitadora de la comunicació i ajuda a canalitzar els interessos de les parts per aconseguir acords.

- El paper de la figura del mediador:
 - No pren decisions per a cap de les parts.
 - Facilita la comunicació efectiva entre ambdues parts.
 - Explora possibles acords.
 - Informa de les conseqüències que pot tenir la ruptura.
- El mediador o mediadora ha de ser imparcial.
- És imprescindible la voluntarietat de les parts.



La gestió de conflictes dialogada

La mediació

Àmbits de la mediació

- La mediació comunitària.
- La mediació intercultural.
- La mediació familiar.
- La mediació escolar.





La gestió de conflictes dialogada

La mediació

El procés de mediació

- Preparació de la negociació.
- Presentació del mediador i de les parts.
- Exposició de les parts.
- El procés de negociació:
 - Explorar espais d'entesa.
 - Acostar interessos.
 - Trobar zones de possibles acords.
- La finalització de la negociació:
 - El conflicte es resol positivament.
 - El conflicte no es resol.



La presa de decisions

- Es un procés molt racional:
 - Valorar diferents opcions.
 - Preveure els efectes favorables i desfavorables de cada opció.
- Model de procés de la presa de decisions:
 1. Definició del problema.
 2. Recerca d'alternatives.
 3. Valoració de les conseqüències de cada alternativa.
 4. Tria de la millor alternativa possible.
 5. Aplicació de l'alternativa i avaluació dels resultats.



La presa de decisions

El model DECIDES

1. **D**efinir el problema.
2. **E**stablir el pla d'acció.
3. **C**onèixer qui soc i aclarir els meus valors.
4. **I**nvestigat diferents alternatives.
5. **D**escobrir els riscos.
6. **E**liminar alternatives i decidir.