

INICI

TEMA 1

TEMA 2

TEMA 3

UT1 ESTRATÈGIES I TÈCNIQUES PER AFAVORIR LES RELACIONS SOCIALS I LA COMUNICACIÓ

**ÁGUEDA ESCALERA
2N CFTSEI-HH.SS**



3. GESTIÓ DE CONFLICTES I PRESA DE DECISIONS

3.1. Què són els conflictes?

- Els conflictes són situacions en què 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 van units a les relacions socials.
- El desenvolupament de les habilitats socials facilita una adequada gestió dels conflictes.



3.1.1. Per què sorgeixen els conflictes?

- Existència d'interessos percebuts com a incompatibles per les parts. La satisfacció d'una de les parts es fa en detriment de l'altra.
- Problemes estructurals i relacions de poder. Una part exerceix la seva autoritat sobre l'altra que es troba en condicions desfavorables.
- Problemes de valors i principis. Una de les parts vol imposar un sistema de creences incompatible, amb el de l'altra.
- Problemes d'informació. Porta a prendre decisions sobre la base d'una informació errònia, incompleta o esbiaixada.
- Problemes de relacions entre persones. Derivades de la convivència a la parella, a la família, a la feina, etc. i deteriorenen la relació.

3.1.2. Tipus de conflictes

Segons la seva visibilitat:

- Conflicte latent. Hi és sense que es manifesti clarament.
- Conflicte manifest. Es reconeix i es fa públic.
- Conflicte emmascarat. Només aflora una part del conflicte.
- Conflicte invisible. El conflicte és difícil d'identificar.
- Conflicte endèmic. S'ha enquistat i les parts han assumit amb normalitat la impossibilitat de resoldre'l.



Segons les parts enfrontades:

- Conflicte intrapersonal. És un conflicte d'origen intern.
- Conflicte interpersonal. Es produeix entre dues o més persones i en pot deteriorar la relació.
- Conflicte intragrupal. Entre membres del mateix grup.
- Conflicte intergrupals. Entre grups dins una mateixa organització

3.1.3. Fases dels conflictes

Fase I. Incubació. El conflicte encara no es manifesta, és latent.

Fase II. Manifestació. Sorgeixen els primers indicis del conflicte, que no sempre s'identifiquen.

Fase III. Explosió. El conflicte es manifesta amb l'enfrontament entre les parts.

Fase IV. Gestió. El conflicte és abordat, de manera dialogada o mitjançant l'enfrontament.

Fase V. Desenllaç. Podrà ser:

De resolució. S'arriba a acords que satisfan les parts.

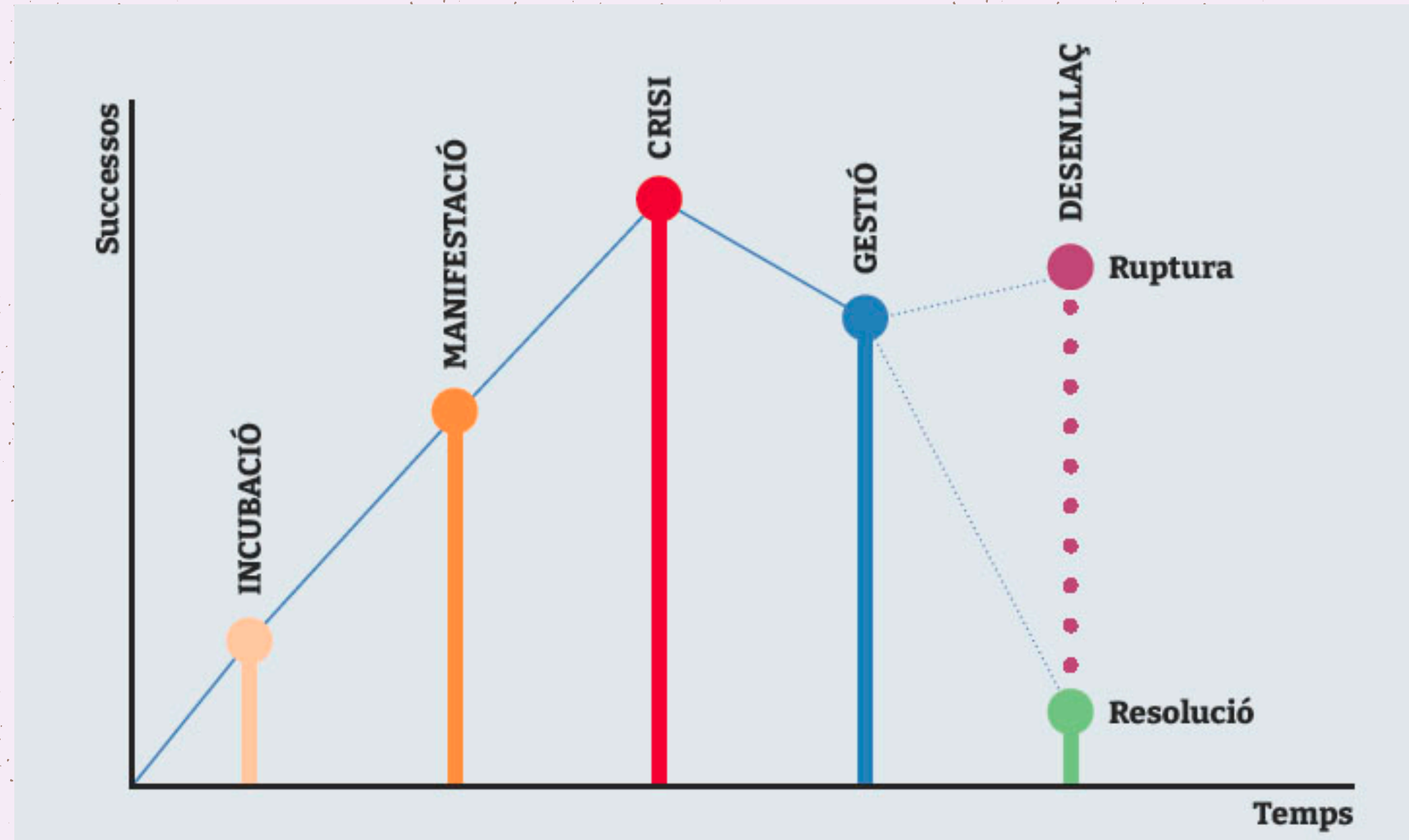
D'estancament o ruptura. El conflicte no es resol, la qual cosa porta a l'enquistament o ruptura.

INICI

TEMA 1

TEMA 2

TEMA 3



3.1.4. Vies per a la gestió de conflictes

En funció de les estratègies que utilitzen, podem distingir tres tipus de vies:

La confrontació. Representa la llei del més fort i genera una part guanyadora i una perdedora.

Les vies dialogades. Les parts arriben a acords a través del diàleg:

- La negociació. El procés i els acords es duen a terme directament entre les parts.
- La mediació. Participació d'una tercera instància (la mediadora o mediador), que facilita arribar a acords.

Les vies adversarials. Requereixen la intervenció d'una tercera instància, que és la que pren la decisió:

- L'arbitratge. Una institució amb autoritat exigeix el compliment dels acords que es pactin, són de compliment obligat.
- La justícia. La solució la determina el poder de l'Estat a través del litigi als tribunals.

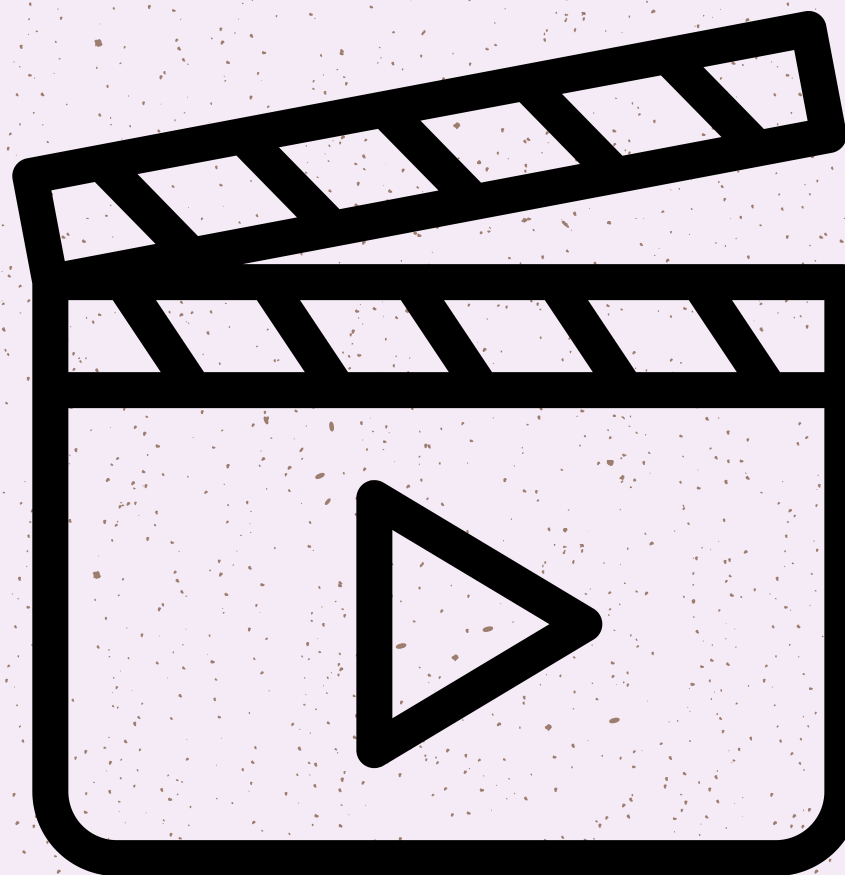
INICI

TEMA 1

TEMA 2

TEMA 3

3.2 La gestió de conflictes dialogada.



3.3 PRESA DE DECISIONS

Un dels models de presa de decisions més complets i utilitzats és el model DECIDES:

1. Definir el problema.
2. Establir el pla d'acció.
3. Conèixer qui soc i clarificar els meus valors.
4. Investigar diferents alternatives.
5. Descobrir els riscos.
6. Eliminar alternatives i decidir.

