

TÈCNIQUES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

ELS CONFLICTES

Disposar d'**habilitats socials** és fonamental per a **gestionar els conflictes** adequadament.

Entenem per **conflicte** una situació en la qual dues o més persones entren en **desacord o oposició** perquè les seves percepcions, posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors són percebuts com a **incompatibles**.



ELS CONFLICTES

Els conflictes apareixen en **tots els àmbits** (en la família, en el treball, en qualsevol associació, etc.) i en **qualsevol etapa de la vida**. De fet, podríem dir que relació interpersonal i conflicte són realitats que van sempre aparellades.



ELS CONFLICTES

No obstant això, tendim a considerar l'existència del conflicte com alguna cosa negativa per a les relacions, quan realment no ho són, perquè **els conflictes, gestionats i resolts correctament, són beneficiosos** per a totes dues parts i solen millorar la cohesió.

El problema radica en el fet que, si el conflicte s'aborda i gestiona de manera inadequada, probablement no s'arriba a una resolució satisfactòria.



CONFLICTES EN L'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

En atenció domiciliària professional, encara que la persona es manté en el seu medi natural, no està exempta de conflictes.

Acceptar les cures d'una persona, en la majoria de les ocasions extranya i aliena a l'entorn pròxim, sol originar:

- **Sensació d'incapacitat**
- **Sentiment d'intromissió a la intimitat**

CONFLICTES EN L'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Aquestes sensacions poden derivar en **reaccions de negativitat**, ja sigui per inhibició, per queixes constants sobre la qualitat de l'ajuda o per respostes agressives (oposició o resistència a l'ajuda, agressivitat verbal, etc.).

En tals situacions serà necessari mitigar aquestes actituds facilitant a la persona **l'oportunitat de participar** en les decisions i en la gestió del servei, així com en el suport que se li prestarà.

COM RESOLDRE ELS CONFLICTES?

Per a abordar una bona resolució dels conflictes es requereixen certes actituds:

- **Respecte i tolerància**
- **Empatia**
- **Escolta activa**
- **Humilitat**
- **Sinceritat**
- **Flexibilitat**
- **Autocontrol**



COM RESOLDRE ELS CONFLICTES?

Molts dels conflictes que sorgeixin a l'entorn de l'atenció a la dependència són trivials i tindran una resolució espontània o precisaran d'una petita mediació; no obstant això, també són habituals **conflictes més intensos o complexos** que requeriran una **intervenció més planificada**, com veurem a continuació.



TÈCNIQUES DIALOGADES DE GESTIÓ DE CONFLICTES

Existeixen diferents tècniques per a gestionar conflictes, les més eficaces de les quals, a l'entorn de l'atenció a la dependència, són les **vies dialogades**. Per a dur-les a terme es precisa de la **voluntat de les parts** per a aconseguir **acords**, utilitzant com a eina el **diàleg**.

Segons les persones que participen en la via dialogada, diferenciem entre **negociació i mediació**.

LA NEGOCIACIÓ

La **negociació** consisteix en la resolució del conflicte a partir de que cadascuna de les parts implicades **modifiqui algunes de les seves demandes inicials fins a arribar a un acord** acceptable per a totes.



LA MEDIACIÓ

La **mediació** tracta d'aconseguir els mateixos objectius, però es **necessitarà la intervenció d'una persona imparcial** (denominada mediadora) que faciliti i vehiculi aquest acord.



TÈCNIQUES NO DIALOGADES PER RESOLDRE CONFLICTES

Són **vies no dialogades** de resolució de conflictes: la **confrontació** (en la qual la part més forta s'imposa sobre la més feble) o les **vies adversarials**, que requereixen una solució vinculant per decisió externa (la més evident és la via jurídica, en la qual un jutge o una jutgessa decideixen la resolució del conflicte).



FASES EN LA GESTIÓ DELS CONFLICTES

La resolució dialogada d'un conflicte requereix seguir una sèrie de passos similars a aquests:

- **Reconèixer el conflicte**
- **Definir posicions i interessos**
- **Buscar solucions beneficioses per a totes dues parts**
- **Arribar a acords**



FASE 1. RECONÈIXER EL CONFLICTE

El primer pas per a la solució d'un conflicte és que les parts implicades **el reconegin com a tal**, és a dir, que acceptin que existeix un problema i que vulguin resoldre'l.



FASE 2. DEFINIR POSICIONS I INTERESSOS

Cada part ha de **definir i descriure el que sent i el que vol**, justificant les seves raons.

Aquesta fase requereix l'escolta activa i l'empatia necessàries per a entendre a la part contrària. Sense aquestes actituds l'acord serà molt difícil.



FASE 3. BUSCAR SOLUCIONS BENEFICIOSES PER AMBDUES PARTS

Conjuntament, s'hauran de **generar possibles solucions**, fins i tot es podrà **reformular el problema** amb la finalitat d'obrir **noves perspectives**.

Cal no oblidar que negociar significa cedir, fins i tot en aspectes no previstos a priori.



FASE 4. ARRIBAR A ACORDS

Entenent les aspiracions legítimes de les diferents parts, i **cedint cadascuna en aspectes raonables**, s'ha d'arribar a acords que totes considerin beneficiosos, evitant que hi hagi guanyadors i perdedors.

