

# 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 LA INSTITUCIÓ

L'ingrés en una residència suposa un **canvi radical** en la vida de la persona. La vida en el nou entorn presenta unes **característiques** que es poden convertir en una **font de conflictes**:

- La institucionalització proporciona una **atenció col·lectiva**.
- El centre residencial no deixa de ser un **entorn artificial** i estrany per a la persona.
- La vida en el centre suposa l'establiment de **relacions noves**. La manera com la persona estableix aquestes relacions i la qualitat d'aquestes seran determinants per a l'adaptació al nou entorn.

# CONFLICTES EN LA INSTITUCIÓ

En definitiva, el **nivell de conflictivitat** que cada persona generi dependrà en gran mesura del seu **grau d'adaptació a la vida del centre**.

Tenint en compte aquesta problemàtica, és necessari aprofundir en el **component preventiu** per a **rebaixar el nivell de conflictivitat**:

- Fent que les persones se sentin el més lliure possibles per a decidir en les qüestions que els afecten.
- Buscar si hi ha necessitats que no estiguin adequadament cobertes.
- Buscar solucions conjuntes que proporcionin solucions més satisfactòries.

# 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.

