



---

# UT4

## Gestió de conflictes i presa de decisions

---

*2n curs - CFGS TEI*

*Mòdul: HABILITATS SOCIALS*

*Prof. Pilar Palacio Sesé*

## CONTINGUTS UT4

---

- 4.1 Valoració del conflicte en les dinàmiques grupals.
- 4.2 Anàlisi de tècniques de resolució de problemes.
- 4.3 El procés de presa de decisions.
- 4.4 Gestió de conflictes grupals. Negociació i mediació.
- 4.5 Aplicació de les estratègies de resolució de conflictes grupals.
- 4.6 Valoració del paper del respecte i la tolerància en la resolució de problemes i conflictes.

# EL CONFLICTE EN ELS GRUPS

## CONFLICTE



Situació en què hi ha interessos, necessitats o punts de vista diferents i apareix tensió entre persones o grups  
No és necessàriament negatiu, d'això en depèn com es gestiona.

**EL CONFLICTE ÉS UNA OPORTUNITAT.** Sense conflicte no avancem  
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.

# CAUSES DELS CONFLICTES (C. Moore)

Existència d'interessos i necessitats percebuts per les parts com a incompatibles.

*EX: Dos infants volen jugar al mateix tricicle al pati al mateix temps.  
→ Cada infant percep que la seva necessitat (fer servir el tricicle) no es pot satisfer si l'altre també el vol.*

Problemes estructurals i relacions de poder.

*EX: A l'aula, només hi ha una mestra per a molts infants i sempre decideix ella qui reparteix els materials. Alguns infants se senten frustrats perquè no poden decidir ni participar en les normes del joc.  
→ El conflicte neix de l'organització i de la relació desigual de poder entre adults i infants.*

Problemes de valors i principis.

*EX: Una família considera que el seu fill no ha de participar en determinades celebracions (per exemple, festes tradicionals), mentre que l'escola les veu com a part important del projecte educatiu.  
→ Hi ha un conflicte de valors entre la família i l'escola.*

Problemes d'informació. Problemes de relació entre persones.

*EX: Un infant s'enfada amb un company perquè pensa que li ha trencat expressament un dibuix, però en realitat ha estat un accident.  
→ El conflicte apareix per una informació incorrecta o incompleta.*

Problemes de relació entre persones.

*EX: Dos infants discuteixen sovint perquè un acostuma a cridar i l'altre se sent molest i reaccionar amb empentes.  
→ El conflicte no és tant pel joc, sinó per la manera com es relacionen i es comuniquen.*

## TIPUS DE CONFLICTES (I)

TIPUS	DEFINICIÓ	Exemple en educació infantil
<b>Conflicte latent</b>	Hi ha tensió, però encara no s'expressa	<i>Un infant està molest amb un company, però no ho diu ni actua</i>
<b>Conflicte manifest</b>	El conflicte es fa visible	<i>Dos infants discuteixen o s'empenyen per una joguina</i>
<b>Conflicte emmascarat</b>	El conflicte real s'amaga darrere un altre	<i>Un infant desobeeix, però en realitat està gelós</i>
<b>Conflicte invisible</b>	No es reconeix com a conflicte	<i>Un infant sempre queda exclòs del joc i ningú ho detecta</i>
<b>Conflicte endèmic</b>	Es repeteix constantment	<i>Sempre hi ha conflictes a l'hora de recollir el material</i>

## TIPUS DE CONFLICTES (II)

<b>SEGONS ELS ACTORS</b>	<b>DEFINICIÓ</b>	<b>Exemple en educació infantil</b>
<b>Conflicte intrapersonal (individual)</b>	Dins la mateixa persona	<i>Un infant vol jugar, però té por de separar-se de la mestra</i>
<b>Conflicte interpersonal</b>	Entre dues persones	<i>Dos infants es barallen per ocupar el mateix lloc</i>
<b>Conflicte intragrupal</b>	Dins d'un mateix grup	<i>Conflictes dins d'un grup de joc</i>
<b>Conflicte intergrupual</b>	Entre dos grups diferents	<i>Dos grups d'infants no volen compartir l'espai del pati</i>

# VIES PER A LA GESTIÓ DELS CONFLICTES

## La confrontació

- La confrontació

## Les vies dialogades:

- La negociació
- La mediació

## Les vies adversarials:

- L'arbitratge
- La justícia



# Condicions per abordar els conflictes

Dins de la gestió de conflictes segons la via dialogada calen dos requisits:

- Tenir una **actitud** de tolerància, cooperació i col·laboració.
- Tenir un bon repertori d'**habilitats socials**.

## RECONÈIXER-NE L'EXISTÈNCIA

És el primer pas i, sovint, el més difícil. Implica adonar-se que hi ha un conflicte i acceptar-lo, sense minimitzar-lo ni evitar-lo.

*En educació infantil, això implica:*

- *Posar nom a allò que passa ("veig que esteu enfadats", "hi ha un problema amb aquesta joguina").*
- *Validar les emocions sense jutjar ("és normal que estiguis molest").*
- *Entendre el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge, no com una conducta a castigar.*

👉 Sense aquest reconeixement, el conflicte queda invisible i no es pot treballar

## DEFINIR POSICIONS I INTERESSOS

Es tracta d'anar més enllà del que vull (posició) per entendre el per què ho vull (interès).

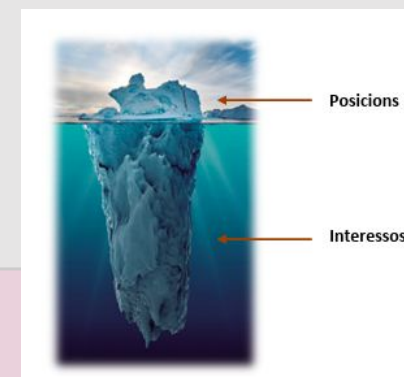
Posició: el que cada part diu que vol ("Vull aquesta joguina")

Interès: la necessitat o motivació que hi ha al darrere (voler jugar, sentir-se reconegut, tenir control, participar...)

*A l'aula:*

- *L'adult ajuda a posar paraules a allò que els infants encara no saben expressar.*
- *Es fomenta l'escolta entre iguals.*
- *Es comprèn que dues posicions oposades poden tenir interessos compatibles.*

👉 Entendre els interessos obre la porta a solucions més justes i creatives.



## DIALOGAR I NEGOCIAR

El moment de buscar una solució conjunta, basada en el respecte i la cooperació.

*En educació infantil:*

*El diàleg s'adapta a l'edat (paraules senzilles, gestos, temps).*

*L'adult acompanya, no imposa la solució.*

*Es promou que els infants:*

*expressin el que senten,*

*escoltin l'altre,*

*proposin alternatives.*

*Negociar no vol dir que tothom guanyi igual, sinó que:*

*la solució sigui acceptable per a totes les parts,*

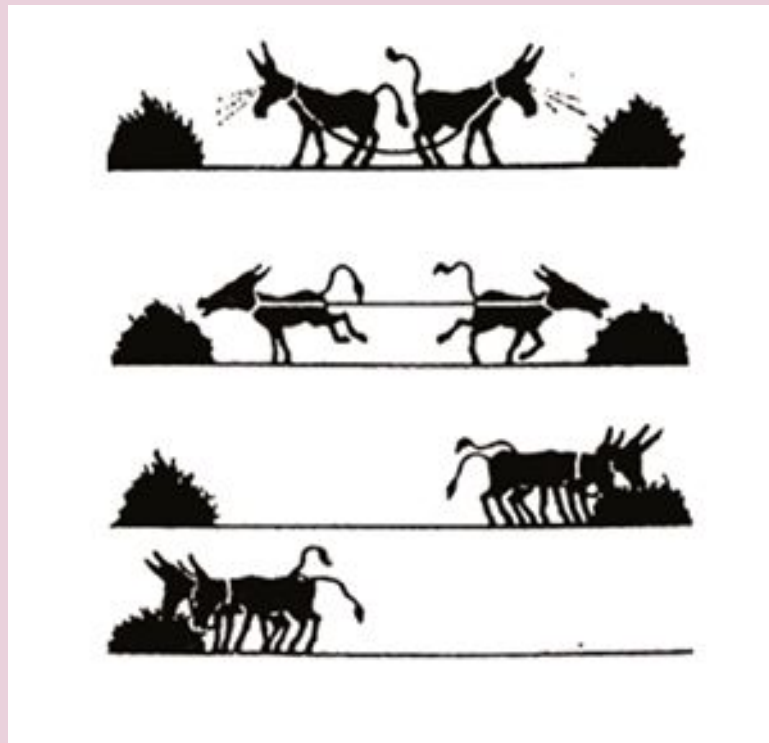
*es mantingui la relació,*

*s'aprenquin habilitats socials per al futur.*

👉 Aquí es construeix convivència i ciutadania des de petits.

# 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 de diàleg i l'acord.



## Habilitats i tècniques

- 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 negociació



# LA MEDIACIÓ

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

En un procés de mediació és imprescindible la voluntarietat de les parts.

## Àmbits de la mediació

- comunitària
- intercultural
- familiar
- escolar

## Rol de la persona mediadora

- 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.
- Ha de ser imparcial.

## La gestió de conflictes dialogada

### La mediació



# Model DECIDE en la presa de decisiones

---



## Model DECIDE

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



---

***“La pau no és només l’absència de la guerra, mentre hi hagi pobresa, racisme, discriminació i exclusió difícilment podrem assolir un món en pau.”***  
***Rigoberta Menchú***

---