



GESTIÓ POSITIVA DELS CONFLICTES

Servei de Mediació Comunitària

Escalada del conflicte

Elements que poden possibilitar l'escalada del conflicte:

- Una altra persona s'involucra en la disputa, pren decisions abans d'escoltar a les parts i pren part per alguna d'elles.
- Una de les parts implicades es sent amenaçada per l'altra.
- Les parts es mostren rígides i posicionades (no escolta, no empatitza, no mostra capacitat per al diàleg, etc...).
- S'incrementen les mostres de còlera, por o frustració.
- No es reconeixen o satisfan necessitats importants.
- Manquen habilitats per a construir relacions pacífiques.
- Apareixen rumors.
- Quan les parts senten que s'ha produït un etiquetatge negatiu.

Desescalada del conflicte

Elements que poden ajudar a desescalar un conflicte:

Les intervencions dirigides a disminuir el conflicte s'han de realitzar a nivell preventiu o després que esclati. Hi ha moments en que el més adient és contenir.

- Les emocions de por i frustració són expressades directament més que deixant-se portar per elles (potser, a través de la figura d'un tercer...).
- Les amenaces són reduïdes o eliminades.
- Les persones implicades en el conflicte cooperen per a resoldre'l.
- Les necessitats són discutides obertament.

EN OCASIONS LA INTERVENCIÓ D'UN TERCER IMPARCIAL POT FACILITAR UN ESPAI ON LES PARTS PUGUIN EXPRESSAR AQUESTES EMOCIONS.

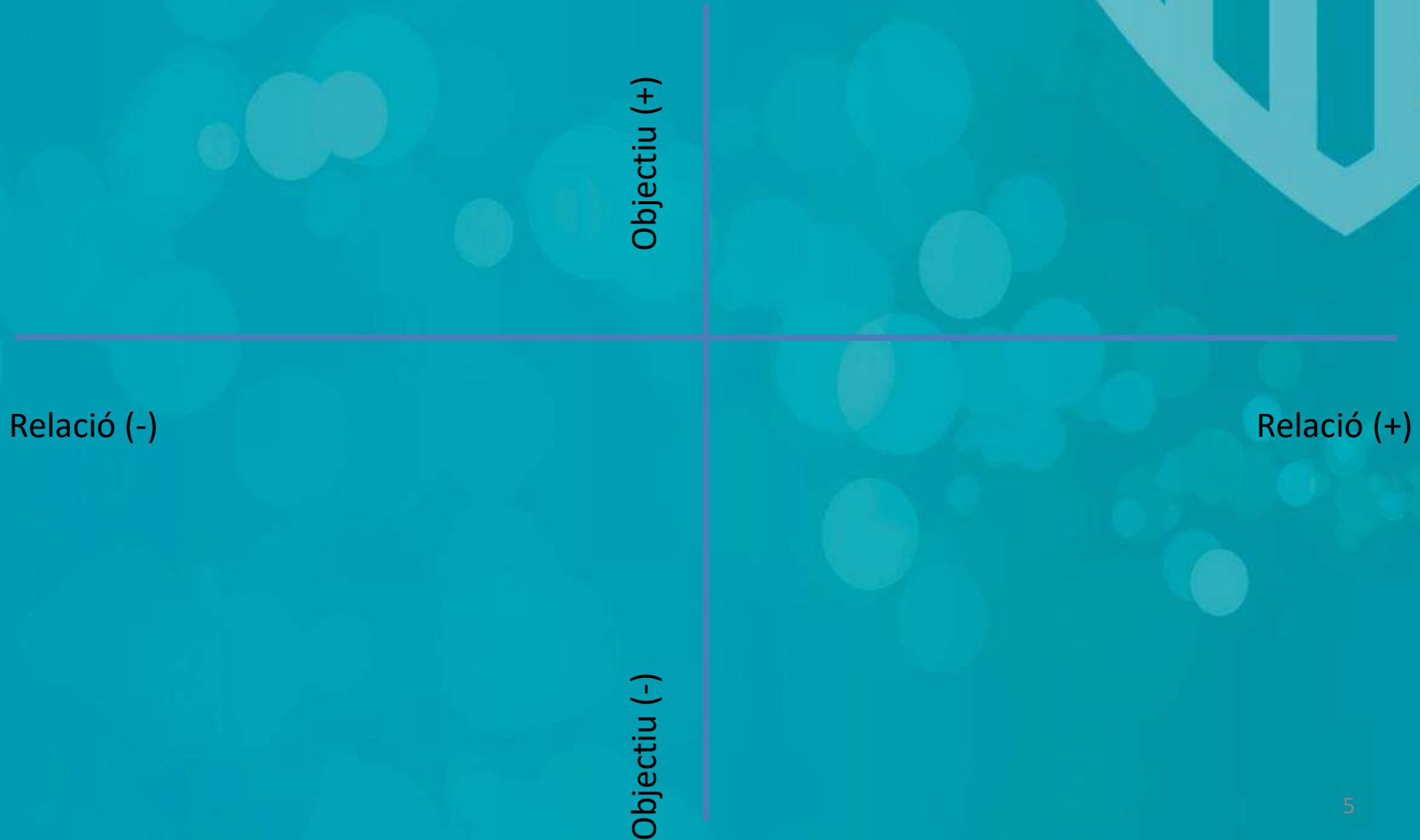
Actituds que afavoreixen: LA MIRADA GLOBAL O MIRADA ÚNICA (“VERDAD” Y SOLUCIÓN)

EL MARTILLO

Un hombre quiere colgar un cuadro. El clavo ya lo tiene pero le falta un martillo. El vecino tiene uno. Así, pues, nuestro hombre decide pedir al vecino que le preste el martillo. Pero le asalta una duda: ¿Qué? ¿Y si no quiere prestármelo? Ahora recuerdo que ayer me saludó algo distraído. Quizás tenía prisa. Pero quizás la prisa no era más que un pretexto, y el hombre abriga algo contra mí. ¿Qué puede ser? Yo no le he hecho nada; algo se habrá metido en la cabeza. Si alguien me pidiese prestada alguna herramienta, yo se la dejaría enseguida. ¿Por qué no ha de hacerlo él también? ¿Cómo puede uno negarse a hacer un favor tan sencillo a otro? Tipos como éste le amargan a uno la vida. Y luego todavía se imagina que dependo de él. Sólo porque tiene un martillo. Esto ya es el colmo. Así nuestro hombre sale precipitado a casa del vecino, toca el timbre, se abre la puerta y, antes de que el vecino tenga tiempo de decir <<buenos días>>, nuestro hombre le grita furioso: <<¿Quédese usted con su martillo, so pencho!>>

Actituds davant del conflicte

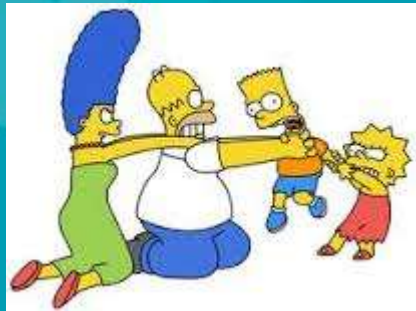
Com actuem davant del conflicte?



Actituds davant del conflicte

Com actuem davant del conflicte?

Competim
Guanyar/Perdre



Negociem

Objectiu (+)

Col·laborem
Guanyar/Guanyar



Evitem
Perdre/Perdre



Ens sotmetem
Perdre/Guanyar



Relació (+)

La relació és molt important, però no aconseguixo els meus objectius.

Objectiu (-)

Relació (-)

El més important és aconseguir els meus Objectius, però no m'importa l'altre

Estils de resposta davant el conflicte

Competir: on el que compta és el “jo” perquè hi ha un alt nivell de preocupació per un mateix i s’ha de garantir l’obtenció dels propis interessos a banda de la relació i del que això pugui suposar per a l’altre.

Col·laborar: implica una igual preocupació pels resultats d’un mateix i de l’altre, de manera que al mateix temps es manté la relació.

Negociar: On les dues parts renuncien a part dels seus interessos a canvi d’aconseguir uns beneficis determinats.

Evitar: quan no es manifesta interès envers un mateix ni envers l’altre, i no hi ha cap satisfacció d’interessos ni es manté la relació.

Sotmetre's: Es prioritzen els interessos de l’altre abans que els propis per tal de mantenir la relació per damunt de tot.

Objectius Personals

Relació amb l’altre

100%

0%

50%

50%

40%

40%

0%

0%

0%

100%



Actituds davant del conflicte

- https://www.youtube.com/watch?v=ZgaidCmzfHk_ (puente)

<https://www.youtube.com/watch?v=c2rla65xVbI>
I (ovejas)

TIPUS DE COMUNICACIÓ

-AGRESSIVA

-PASSIVA

-ASSERTIVA



AGRESSIVA

Qui fa servir aquest tipus de comunicació son persones que defensen els seus drets individuals sense tenir en compte la resta de persones.



PASSIVA

En la qual les persones no son capaces d'expressar obertament el seus sentiments, pensaments, opinions. Treuen importància al que volen i transgredeixen els seus propis drets. Son persones amb una autoestima molt baixa.



ASSERTIVA

És aquella persona que demana opinions, respectuós, receptiu que et té en compte per prendre decisions, per avançar, per aconseguir metes. No cal néixer assertiu, aquestes habilitats es van perfeccionant al cap del temps.



<https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnl> (estilos de comunicación)



Obstacles de la comunicació

- **Jutjar o jutjar-se**
- **Expressar** aquests judicis verbal o gestualment (considerant-se autèntic i sincer). L'honestedat és parlar d'un mateix de forma sincera.
- **Imaginar** judicis dels altres sobre un mateix (posant-nos a la defensiva).
- **"Hauria de.."** (ens irresponsabilitza)
- El llenguatge culpabilitzador o dicotòmic (bé o malament), s'utilitza per mostrar que tenim la raó i creient que tenint-la es igual a ser feliç.
- **Castigar o premiar**

Exemples de comunicació violenta

Anticipar	Endevinar
No escoltar	Insultar
Cridar	Cinisme
Culpar	Sarcasme
Agredir	To alt
Xantatge	Ironitzar
Silenci	Victimisme
Menyspreu	Desviar la mirada
Riure's	Falsedat
Prepotència	Autocrítica
Interrompre	Sentenciar

EINES DE GESTIÓ DEL CONFLICTE



COM COMUNICAR-NOS ADEQUADAMENT

1. Claredat dels missatges verbals.
2. Coherència entre la comunicació verbal i la comunicació no verbal.
3. Mantindre el mateix objectiu en la comunicació.
4. Capacitat d'escoltar les opinions de les persones.



ESCOLTA ACTIVA

Escotar activament és tenir i mostrar obertura al que l'altra persona està tractant de comunicar-nos, tant amb el llenguatge verbal com en el no verbal.

Objectiu:

- Que l'altra persona se senti escoltada.
- Per estimular i que segueixi explicant coses.
- Per poder ser un element d'ajuda.
- Per poder ser un element d'ajuda.



1. Cos.
2. Fer ús de l'empatia.
3. Tenir en compte els judicis propis.
4. L'observació d'un mateix.
5. L'atenció plena.



DESPOSICIONAR: algunes consideracions prèvies:

Mentre la solució depengui de l'altra persona el conflicte mai se solucionarà.

Sentir-se innocent en un conflicte és el desig de tot ser humà.

Hem de passar del “que em deixin tranquil” a “estar tranquil”.

“Tot comportament té una intenció positiva”: totes les persones busquen alguna cosa positiu per a sí mateixes. Principi de la PNL (Programació Neuro- Lingüística).

INTENCIÓ≠COMPORTAMENT≠RESULTAT

Què busquem, què fem, què obtenim.

CULPABILITZAR → RESPONSABILITZAR

Davant d'un comportament menys adequat més dificultat per a aconseguir el resultat.

DESPOSICIONAR: com fer-ho?

RECONÈIXER LA INTENCIÓ POSITIVA DE LES PERSONES I FER-LES UN LLOC,
AFAVORINT AIXÍ L'EXPLORACIÓ DE COMPORTAMENTS MÉS ADEQUATS.

Preguntar i clarificar

En funció del què busquem o del què necessitem realitzarem un tipus o un altre de preguntes.

1. Preguntes obertes.
2. Preguntes tancades.
3. Preguntes circulars.





Preguntes obertes restauradores de la informació

- Deixen fluir la comunicació
- Dona la possibilitat de contestar de manera àmplia
- Generen un clima de confiança
- Possibiliten l'escolta activa
- Ajuden a passar de posicions a interessos i necessitats
- Passar de les distorsions del llenguatge a informació restauradora:

“Sempre té problemes”

En quines ocasions?

“Ara m'escoltaran”

Qui vols que t'escolti?

Què els diràs?

“Jo ja sé què dirà”

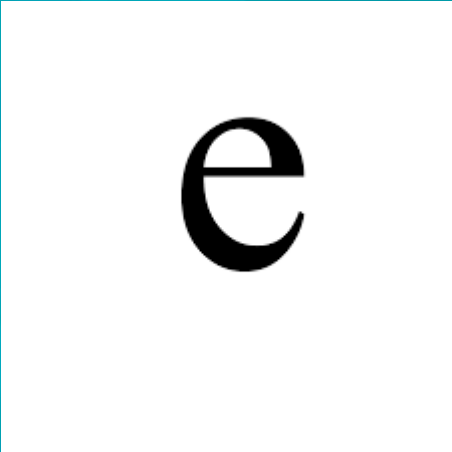
Com ho saps? Qui t'ho ha dit?

Poden incidir en: Com ens sentim? Què volem i per a què? Com ens agradaria que fos la situació? Què canviaríem? Quines són les possibles solucions que podem aportar? Com es poden fer realitat? Què necessitem per a fer-ho? En què estem disposats a cedir?

Les **preguntes tancades** SÍ/NO, en algunes ocasions poden crear una sensació d'interrogatori. No permeten l'argumentació ni l'expressió de necessitats i interessos de l'altra persona. Per contra, aquesta pot tancar-se en ella mateixa i mantenir un posicionament dur.

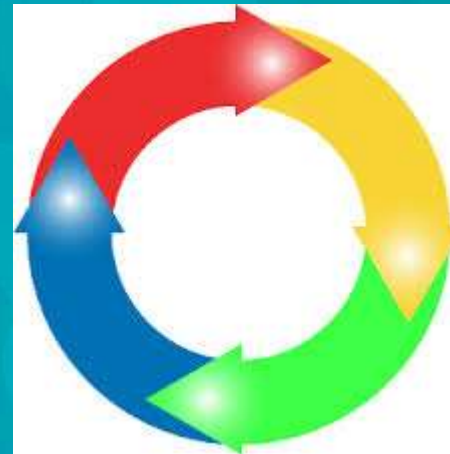
Preguntes tancades

- Limita a la persona interlocutora a respondre sí o no.
- Tendeix a trencar la relació, no a tendir a crear-la.
- Poden resultar coercitives. Cal utilitzar-les amb precaució.
- Per persones que no poden concretar poden ajudar.
- O bé son necessàries per concretar una dada o una qüestió.



EINES: Preguntes circulars

- Prové de la teoria sistèmica.
- No hi ha causa- efecte, sino que les causes i efectes es troben “circularment units”.
- Hi ha de dos tipus:
 - Preguntes descriptives circulars.
 - Preguntes reflexives circulars.
- Preguntes circulars que obren noves vies:
 - Què penses que és el que l'altra part no pot escoltar del que estàs dient?
 - Què penses que és el que l'altra part t'ha estat volent dir i que tu no has pogut escoltar?





Reformular

Expressar o ajudar a expressar els sentiments i les idees de la forma més neutral. Permet crear un millor clima en situacions tenses i afavorir l'anàlisi de la situació.

Com reformular?

- Evitar les connotacions negatives del llenguatge
- Evitar la personalització. Del tu al jo.
- Emfatitzar els punts en comú.
- Recuperar i retornar allò que ens comuniquen.

Sense reformular	Reformulant
Mai m'expliques el que et passa	
Amb la teva actitud no farem res...	
La teva forma de ser em molesta	
Ets un mandrós, quan canviaràs?	
Sempre incompleixes les normes.	

Sense reformular	Reformulant
Mai m'expliques el que et passa	<i>M'agradaria que m'expliquessis més sovint el que et passa.</i>
Amb la teva actitud no farem res...	1r. Primer especificar l'actitud (contestari, desinterès, etc.) 2n. <i>Quan mostres aquest desinterès és difícil que jo pugui parlar amb tu.</i>
La teva forma de ser em molesta	1r. Definir quina és la forma de ser. 2n. <i>Em sento incòmode quan...</i>
Ets un mandrós, quan canviaràs?	1r. Si ataquem a la identitat és difícil poder dialogar. Cal baixar-ho a comportament. 2n. <i>M'agradaria que fessis els deures ben d'hora per poder gaudir de temps jugar...</i>
Sempre incompleixes les normes.	1r. Especificar què és sempre. 1 dia, tots, 2n. Quines normes? 3r. Què és el que molesta d'aquest comportament?



Parafrasseig

És tornar a la persona emissora, amb les nostres paraules, allò que hem entès i percebut tan a nivell argumental com a nivell emocional.

Resumir mostrant interès en el relat de l'altra persona ajudant-la a aconseguir una millor comprensió d'ella mateixa i de la seva implicació emocional. Afavoreix l'obertura de la percepció.

Cal evitar expressar les nostres idees i opinions: “Si ho he entès bé, dius que...”

Objectius del Parafraseig:

- Comprensió del relat de l'altre persona.
Escolta activa.
- Donar l'oportunitat d'ampliar, corregir, modificar, i per tant enriquir, la narració
- Externalització del conflicte.
- Trencar la narrativa oficial del conflicte. (capsula).



PREGUNTES QUE AJUDEN A ACLARIR I ACLARIR-SE	
DISTORSIONS DEL LLENGUATGE	PREGUNTES TRANSFORMADORES
Quantificadors universals (s'usen per a fer generalitzacions)	
SEMPRE, MAI, TOT, RES, TOT EL MÓN, NINGÚ Sempre té problemes a la feina Mai fa res bé Ningú em comprèn	Sempre té problemes? No recordes que ell/a mai hagi fet res bé? Ningú em comprèn?
Supressió de l'índex referencial (es fa referència a una persona, lloc o objecte sense especificar-la concretament)	
SUBJECTE DIFÓS No m'escolta Volien enganyar-me Ara em sentiran	Qui específicament no t'escolta? Quines persones volien enganyar-te? Qui vols que t'escolti?



PREGUNTES QUE AJUDEN A ACLARIR I ACLARIR-SE	
DISTORSIONS DEL LLENGUATGE	PREGUNTES TRANSFORMADORES
Operadors modals (constitueixen limitacions de les persones o situacions i també suposen una limitació del model mateix del subjecte. Normalment, fan referència a creences).	
He de.., Puc... He d'anar. No puc enfadar-me amb ell.	QUÈ POT PASSAR? QUÉ T'HO IMPEDEIX? ¿QUÈ SUCEEIRIA SI? Què passaria si no hi anessis? Què t'impedeix discutir amb ell?
Lectura Mental	
ADIVINACIÓ Ja sé què pensa. Hauria de saber que jo... Sé que dirà quan torni.	Com ho sap? Com pot saber que tu...? Qui t'ho ha dit?



PREGUNTES QUE AJUDEN A ACLARIR I ACLARIR-SE	
DISTORSIONS DEL LLENGUATGE	PREGUNTES TRANSFORMADORES
Generalitzadors dels índexs de referència	
MILLOR, MÉS, PITJOR Això és el millor per a mi. Això és més fàcil. Ella és la pitjor ...	Millor en comparació amb què? Més fàcil respecte a què? Pitjor que qui?
BO, DOLENT, FALS, CORRECTE, INCORRECTE És dolent confiar.	Per a qui? Com? Per a qui és dolent confiar?



COMUNICACIÓ NO VIOLENTA

- Una forma de pensar i de parlar que aspira a fomentar la comprensió i el respecte mutu en les relacions.
- El fonament es que no guanyem **CONTRA** l'altre, sinó **AMB** l'altre.
- NO és simplement un seguit de regles. El que és realment important es la intensió de ser comprensiu amb sí mateix i amb els demes, es a dir, ser al mateix temps autèntic i empàtic .



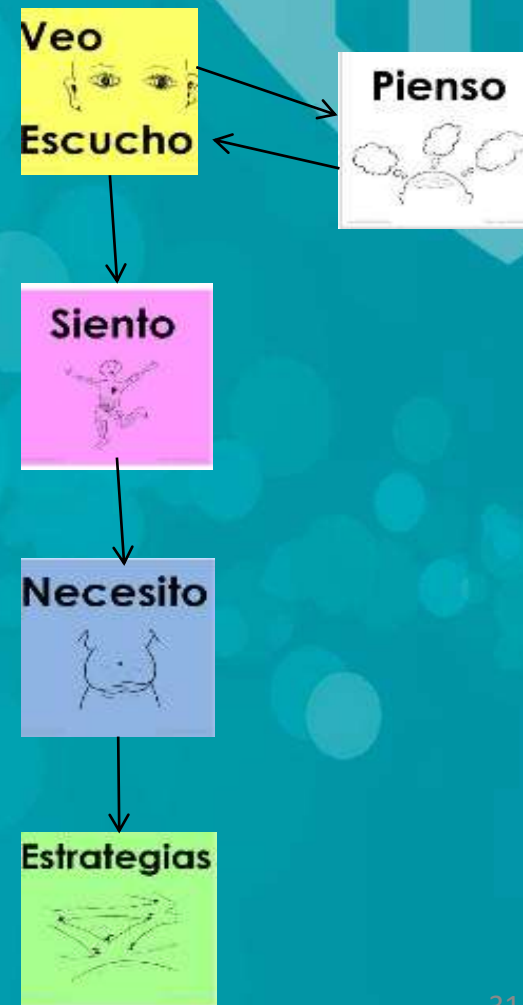
“La violencia es la expresión trágica de necesidades no satisfechas. Es la manifestación de la impotencia y/o de la desesperación de alguien que se encuentra tan desprotegido que piensa que sus palabras no bastan para hacerse entender. Entonces ataca, grita, agrede...”

Marshall B. Rosenberg



ETAPES DE LA COMUNICACIÓ NO VIOLENTA

- **Observació dels fets:** formular les nostres observacions de manera neutra, descrivint els fets, sense afegir opinions o interpretacions.
El que compta, sobretot és la intenció de no avaluar. Aquesta intenció ha de quedar ben reflectida tant en el pla verbal com en el no verbal.
- **Expressió dels sentiments:** Es refereix a sensacions físiques, emocions i sentiments. Són un indicador que serveix per anunciar-nos que hi ha alguna cosa que s'ha assolit o que requereix la nostra atenció.
- **Expressió de necessitats:** La necessitat fa referència a allò que es indispensable a la nostra vida. Engloba necessitats vitals, de seguretat, i de desenvolupament humà. Les etapes de Sentiments i necessitats són inseparables. Una necessitat s'expressa en termes positius i no implica ni a una altra persona ni una acció concreta
Em sento confús, vol dir "necessito aclarir-me", per exemple
- **Formulació d'una petició (estratègies):** Hi ha dos tipus de peticions:
 - Les que pretenen **connexió** :
Desitjaria ... conèixer la teva opinió.
M'agradaria que em diguessis si vols que analitzem junts aquest projecte.
Desitjaria que em diguessis que efecte causa ...
 - Les que pretenen una **acció**:
Desitjaria que consultéssim les nostres agendes per ...
Que cortases la gespa durant el cap de setmana.



ETAPES DE LA CNV: OBSERVAR/ NO AVALUAR

- La clau en aquesta etapa és poder diferenciar entre el que son avaluacions i observacions.
- Formular les nostres observacions de manera neutra, descrivint els fets, sense afegir opinions o interpretacions.
- El que compte, es la intenció de no avaluar. Aquesta intenció ha de quedar ben reflectida al pla verbal com al no verbal.

Quan fas/dius/veig /escolto.....(situació)



OBSERVAR SENSE AVALUAR

Comunicació	Ex d'observació amb avaluació	Ex d'observació sense avaluació
Etiquetes	Ets massa generós.	Quan et veig donar a algú diners per l'esmorzar, crec que ets massa generós.
Quantificadors universals: massa, sempre, poc, ningú...	En Pep sempre posterga las cosas	En Pep només estudia pels exàmens la nit anterior.
Donar pel fet quelcom que jo penso com a únic possible	No acabarà la feina a temps.	No crec que termini la feina a temps. O bé, Pep va dir que no terminaria la feina a temps.
Confondre una predicció amb una certesa.	Si la teva alimentació no és equilibrada, et posaràs malalt.	Si la teva alimentació no es equilibrada tinc por que et posis malalt.
No ser específic al citar exemples. Generalitzar	Las minories no tenen cura del seu habitatge.	No he vist que la família que viu en X retiri la neu de la vorera de casa seva.

Exercici

Passes hores davant de l'ordinador.
Parles massa en les nostres reunions.
Aquest matí has deixat el llit sense fer.
T'enfades per qualsevol cosa.
Ets massa madrassa amb els teus fills.
Ahir li vas donar un cop a l'ordinador.
Per les tardes la Maria es sent cansada.
Ahir, el professor es va enfadar amb mi sense motius.
Maria es mossega les ungles amb freqüència.
Isabel treballa massa.
L' Ivan és agressiu.
El meu fill, molts dies no es renta les dents.
Mario em va dir que aquests texans no em senten bé.
Joan sempre està queixant-se.

Exercici

Passes hores davant de l'ordinador.

Parles **massa en les nostres reunions.**

Aquest matí has deixat el llit sense fer.

T'enfades **per qualsevol cosa.**

Ets **massa madrassa amb els teus fills.**

Ahir li vas donar un cop a l'ordinador.

Per les tardes Llúcia es sent cansada.

Ahir, el professor es va enfadar amb mi **sense motius.**

María es mossega les ungles amb freqüència.

Isabel treballa **massa.**

L'Iván és **agressiu.**

El meu fill, molts dies no es renta les dents.

Mario em va dir que aquests texans no em senten bé.

Joan **sempre està queixant-se.**

ETAPES DE LA CNV: EXPRESSIÓ DELS SENTIMENTS

- És el moment en el que podem identificar i expressar les nostres emocions.
- Es refereix a sensacions físiques, emocions i sentiments. Són un indicador que serveix per anunciar-nos que hi ha alguna cosa que s'ha assolit o que requereix la nostra atenció
- Ens resultarà més fàcil comunicar-nos amb les demás persones, perquè també podem entendre millor el que les altres persones volen expressar.



jo sento... (emoció),



Pensar que els nostres sentiments els causen els altres, és una gran font de violència. En fer a algú responsable dels nostres sentiments, afegim a la seva vida la càrrega de la nostra, i vam renunciar al nostre poder.

Tampoc és útil assumir més càrregues, fent-nos responsables de la culpabilitat dels altres.

ETAPES DE LA CNV: EXPRESSIÓ DE LES NECESSITATS

La necessitat fa referència tant allò que és indispensable a la nostra vida, com allò que dona seguretat i èxit.

A nivell de les necessitats, el conflicte és impossible, doncs porta a la comprensió mútua, a la absència de judicis.

Una necessitat s'expressa en termes positius i no implica ni a una altra persona ni una acció concreta.

perquè jo necessito... (*necessitat*)



ETAPES DE LA CNV: ESTRATÈGIA /PETICIÓ

Hi ha dos tipus de preguntes o peticions:

Les que pretenen la connexió.

Desitjaria conèixer la teva opinió...
M'agradaria que em diguessis que ...
Analitzem junts aquest projecte...

Les que pretenen una acció.

Desitjaria que consultéssim les nostres agendes
per...
Voldria que tallessis la gespa durant el cap de
setmana.

i t'agradiria que... (*petició*).
Com ho veus?"



Una **petició** ben formulada ha de tenir les següents característiques:

✓ Es fa en forma de pregunta, Sinó es una exigència.

✓ Es dirigeix a una persona en concret.

Javier, seria possible que...

✓ Es refereix al moment actual.

¿Pots fregar els plats?

✓ Es una acció concreta

¿Podries repetir amb les teves paraules el que has entès? (No “vull que m’entenguis”).

Pots acompanyar-me a fer la compra?

✓ S’expressa en llenguatge positiu.

Evita les negacions, del tipus: “Ja no...”

✓ Demanar que algú faci alguna cosa en comptes de demanar que deixi de fer-ho.

“Pots portar el teu plat a la taula i menjar aquí? I no “No mengis a la sala”

✓ És factible

¡Demanar allò impossible és la millorar manera de no aconseguir res!

✓ Dóna llibertat

Creus que podries...



- Formulació de la comunicació no violenta

**“Quan fas/dius(situació), jo sento... (emoció),
perquè jo necessito... (necessitat) i t'agradiria que...
(petició). Com ho veus?”**

Creus que podràs fer-ho? / Què necessites per fer-ho?



Hi ha maneres discretes i variats d'expressar els sentiments i necessitats i rebre la dels altres.

Em sento.... Estic ... Això em causa ...
Perquè necessito... M'encanta quan...,
prefereixo que..., m'agrada que....

Forma clàssica:

Et sents ... perquè necessites ... és així?

Alternatives:

Què penses del que t'estic dient?

Què és el que et qüestionen les meves paraules?

¿Amb què estàs d'acord o en desacord?

Quin efecte et causa el que t'estic explicant?

Què és el que més importància té per a tu de el que t'he dit?



“Quiero que me oigas sin juzgarme.
Quiero que opines sin aconsejarme.
Quiero que confíes en mí sin exigirme.
Quiero que me ayudes sin intentar decidir por mí.
Quiero que me cuides sin anularme.
Quiero que me mires sin proyectar tus cosas en mí.
Quiero que me abrasces sin asfixiarme.
Quiero que me animes sin empujarme.
Quiero que me sostengas sin hacerte cargo de mí.
Quiero que me protejas sin mentiras.
Quiero que te acerques sin invadirme.
Quiero que conozcas las cosas mías que más te disgusten.
Quiero que las aceptes y no pretendas cambiarlas.
Quiero que sepas que HOY cuentas conmigo... sin condiciones.”

—Jorge Bucay