

*#aquiproubullying*

Mòduls de formació per a famílies

# Gestió positiva dels conflictes

Sensibilització  
Dossier per a les famílies



## Índex de la formació del programa

<b>Mòduls de formació per a les famílies</b>	
Aproximació al concepte d'assetjament i ciberassetjament	Sensibilització
Competències socioemocionals	Sensibilització
	Aprofundiment
<b>Gestió positiva dels conflictes</b>	<b>Sensibilització</b>
	Aprofundiment
Com detectar i aturar l'assetjament	Aprofundiment
Ús segur i responsable de les xarxes	Sensibilització
Com detectar i aturar el ciberassetjament	Aprofundiment

<b>Activitats didàctiques per a l'alumnat</b>	
Aproximació al concepte d'assetjament i ciberassetjament	Primària
	Secundària
Competències socioemocionals	Primària
	Secundària
Gestió positiva dels conflictes	Primària
	Secundària
Com detectar i aturar l'assetjament	Primària
	Secundària
Ús segur i responsable de les xarxes	Primària
	Secundària
Com prevenir, detectar i aturar el ciberassetjament	Primària
	Secundària

<p><b>Gestió positiva dels conflictes</b> Sessió 1: Sensibilització</p> <p><i>Aquest mòdul formatiu està integrat en el <b>programa d'innovació educativa #aquiproubullying</b> que impulsa el Departament d'Ensenyament per prevenir, detectar i intervenir enfront l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals des dels centres educatius i en col·laboració amb les famílies.</i></p>		<p><b>90</b> minuts</p>
<p><b>Introducció</b></p> <p>Els conflictes formen part de la vida, sortosament ens adaptem a noves situacions i evolucionem gràcies a ells. Les relacions humanes inclouen la confrontació, es crea una dinàmica en la que les parts defensen la seva posició o visió de les coses, el resultat sovint és positiu i porta a un creixement per a les dues parts. En cas que no sigui així i el conflicte esdevingui una situació de confrontació violenta, hem de trobar formes de gestionar-lo i ensenyar a fer-ho.</p> <p>Tant als centres educatius, com al si de la família, els conflictes hi són presents i són un bon laboratori en el que aprendre a gestionar-los de forma positiva.</p> <p>Cal conèixer els elements que intervenen en un conflicte i les capacitats necessàries per reconduir-les de forma positiva.</p>	<p><b>Objectius</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensenyar a entendre el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge</li> <li>• Facilitar l'identificar les formes de reaccionar a un conflicte.</li> <li>• Donar a conèixer els diferents elements dels conflictes.</li> <li>• Mostrar la diferència entre la posició, els interessos i les necessitats de les persones en un conflicte.</li> </ul>	<p><b>Paraules clau i definició</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conflicte:</b> Situació en la que dues o més persones no es posen d'acord.</li> <li>• <b>Pensament positiu:</b> capacitat per descobrir oportunitats a les situacions per la millora personal i la dels altres.</li> <li>• <b>Posició:</b> és el que vol cada part en un conflicte</li> <li>• <b>Interessos:</b> són els beneficis que es desitgen obtenir amb la posició davant d'un conflicte.</li> <li>• <b>Necessitats:</b> són les raons últimes que hi ha darrera un posicionament</li> </ul>
<p><b>Índex d'activitats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Activitat 1:</b> El concepte de conflicte. <i>Un dibuix a dues mans.</i></li> <li>• <b>Activitat 2:</b> Les reaccions al conflicte. <i>Les diferents actituds.</i></li> <li>• <b>Activitat 3:</b> Anàlisi de conflictes. <i>L'escolta activa.</i></li> <li>• <b>Activitat 4:</b> Els elements del conflicte: posicions, interessos i necessitats. <i>Tot per una taronja</i></li> <li>• <b>Activitat 5:</b> Què m'emporto de la sessió?</li> </ul>		
<p><b>Recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">El pont</a> En aquest vídeo d'animació es mostra una situació relacionada amb l'assertivitat.</li> <li>• <a href="#">Birds</a> En aquest vídeo d'animació es mostra una situació relacionada amb la gestió positiva dels conflictes.</li> <li>• <a href="#">Què és això?</a> En aquest vídeo es mostra una situació relacionada amb la gestió positiva dels conflictes i l'empatia.</li> </ul>		

## Activitat 1

### El concepte de conflicte. *Un dibuix a dues mans*

**15** minuts

Entre dues persones disposeu de 3 minuts per dibuixar una casa, un arbre o un gos. Heu d'agafar junts el llapis o bolígraf i sense dir-vos res fer el dibuix. Un cop el tingueu acabat, també sense dir res, a la part superior dreta escriviu la nota que creieu que pot merèixer i a la part inferior dreta signeu el dibuix amb els vostres noms.

## Activitat 2

### Les reaccions al conflicte. *Les actituds en el conflicte*

**20** minuts

2.1. Llegiu atentament les notes següents sobre les actituds que poden tenir les parts d'un conflicte:

#### Actituds davant del conflicte

- **Actitud competitiva:** li importa sobretot guanyar, sortir-se amb la seva malgrat pugui perjudicar l'altra part.
- **Actitud evasiva:** evita el conflicte, potser perquè li interessa poc o perquè té por de l'enfrontament i aleshores s'estima més mirar cap a un altre costat o fugir. És una actitud còmoda perquè protegeix del sofriment, el que passa és que amb aquesta actitud mai canvia res i el conflicte queda latent i al final el sofriment és més elevat.
- **Actitud assertiva:** Intentar fer valer el seu posicionament però respectant els altres. Confia en que l'altra part també vol un acord que beneficiï a tots i fa tot el possible per arribar-hi.

2.2. Després de la lectura, visioneu els vídeos:

- 1. [El pont](#)
- 2. [Birds](#)

2.3. Un cop heu vist els vídeos completeu les graelles marcant amb una X les actituds que s'observen i descriu-les.

#### Vídeo 1 sobre l'actitud assertiva

Tipus d'actitud	X si està al vídeo	Descripció
Actitud competitiva		
Actitud evasiva		
Actitud assertiva		

<b>Vídeo 2 sobre el grup d'ocells que exclou el que és diferent</b>		
<b>Tipus d'actitud</b>	X si està al vídeo	Descripció
Actitud competitiva		
Actitud evasiva		
Actitud assertiva		

## Activitat 3

### La necessitat d'analitzar un conflicte. L'escolta activa

**20** minuts

#### Activitat 3.1

Per practicar l'escolta us proposem seguir les instruccions següents:

- Poseu-vos en parelles. Primer el participant A explica durant 3 minuts alguna cosa que li hagi passat o hagi fet el dia abans. L'altre, el B, s'ha de limitar a escoltar i no pot fer cap comentari mentre l'altre explica.
- A continuació, el que ha escoltat, el B, explica el que li ha dit el participant A.

#### Activitat 3.2

Ara us proposem practicar l'escolta activa i per fer-ho, primer llegiu en que consisteixen les tècniques que s'han d'utilitzar i a continuació repetiu la pràctica d'escolta:

#### Recursos d'escolta activa

Tècniques	Procediment	Exemples
<b>Subratllar</b>	Repetint alguna frase que considerem rellevant i que obri a una possible pregunta.	–Has dit “és que no sé que pensar quan estic amb ells...”, explica'm el que sents quan estàs amb ells.
<b>Descansar</b>	Fer alguna pausa per deixar que l'altre s'aturi en el que està explicant i pugui reprendre-ho.	–És important poder parlar d'aquestes coses (pausa)...
<b>Raonar</b>	Per fer pensar quan el diu de l'altre és poc conscient.	–A veure, dóna'm dues raons per haver fet això que dius. Què canviaria de debò?
<b>Invitar a continuar</b>	Completar l'argumentació. Reprenem el fil d'una argumentació tot proposant una nova conclusió o justificació.	–M'has explicat que quan ets amb ells et trobes malament, podries explicar-m'ho millor?

Repetiu l'activitat 1.1, però ara el que escolta utilitza els recursos de l'escolta activa.

- Conjuntament, empleneu el quadre 1 amb els recursos que es podrien haver utilitzat quan s'escoltava a l'altre part
- Per torns cada parella comenta als altres què ha descobert amb l'activitat d'escoltar, quins aspectes no ha captat el que escoltava, si s'ha deixat elements emocionals, quins detalls ha recordat més, etc.

### Quadre 1

Recursos d'escolta activa que s'han utilitzat en l'exercici. L'han d'emplenar conjuntament els dos membres de la parella.

Tècniques	Procediment	S'ha utilitzat?
<b>Subratllar</b>	Repetint alguna frase que considerem rellevant i que obri a una possible pregunta.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>Descansar</b>	Fer alguna pausa per deixar que l'altre s'aturi en el que està explicant i pugui reprendre-ho.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>Raonar</b>	Per fer pensar quan el diu de l'altre és poc conscient.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>Invitar a continuar</b>	Completar l'argumentació. Reprenem el fil d'una argumentació tot proposant una nova conclusió o justificació.	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

### Activitat 3.3

Reflexioneu sobre la dificultat de la comunicació que es presenta en el vídeo ["Què és això?"](#)  
Per fer-ho us proposem respondre les qüestions següents:

Quin conflicte apareix al curtmetratge?	
Com podria escoltar de forma activa el fill?	



## Activitat 4

20 minuts

### Els elements del conflicte: posicions, interessos i necessitats. *Tot per una taronja*

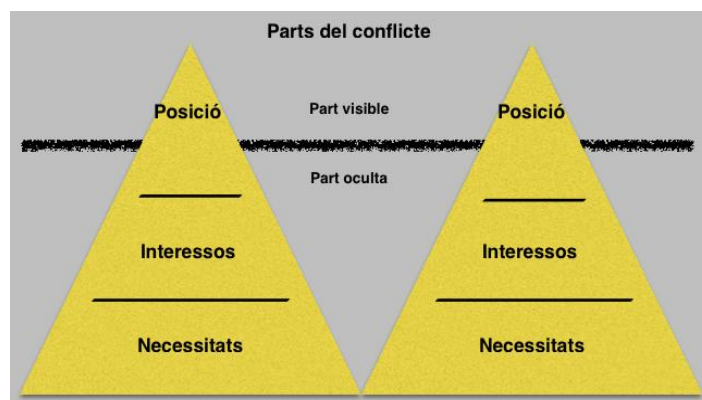
1. Disposeu de 5 minuts per llegir què són les posicions, els interessos i les necessitats en un conflicte. La lectura us ajudarà a pensar com es podria gestionar el conflicte que us proposem més avall.

#### Posició, interessos i necessitats.

- La **posició** en el conflicte és el que vol cada part en un conflicte.
- Els **interessos** són els beneficis que es desitgen obtenir amb la posició davant d'un conflicte.
- Les **necessitats** són les raons últimes que hi ha darrera un posicionament.

La imatge següent representa les dues parts del conflicte, cadascuna té unes necessitats i interessos, que són la base del seu comportament, i també tenen la seva posició. El que veiem de les persones en conflicte és la seva posició, és el que diuen i com es comporten; en canvi, els seus interessos i necessitats, sovint, es mantenen ocults.

Sovint fem front al conflicte buscant les solucions des de les posicions. Però el que realment permet trobar una solució és treballar amb els interessos i les necessitats de cadascuna de les parts per contemplar el millor acord per les dues parts.



2. Ara, imagineu aquesta situació:

*Us trobeu els vostres fills, al matí, acabats de llevar, a la cuina, mig barallant-se. Un li diu a l'altre:*

*-Què estàs buscant?*

*-Res, mirava a veure si quedava una taronja.*

*-Vaja, quina coincidència, jo també en buscava una i l'he trobat.*

*-És meva! Per mi.*

*-No! L'he vist abans!*

**En què consisteix aquest conflicte?**

Mòdul de formació per a famílies	Nivell	Dossier per a les famílies
<b>Gestió positiva dels conflictes</b>	<b>Sensibilització</b>	Pàgina 8

**Com podem resoldre el conflicte?**

Anoteu en el quadre la o les possibles solucions que se us acudeixen

- .
- .
- .

Per gestionar aquest conflicte, el primer pas és determinar quines són les posicions, els interessos i les necessitats de cadascuna de les parts en conflicte. Per poder determinar els interessos i les necessitats cal que us imagineu la situació i penseu per a què poden voler la taronja.

En petit grup, completeu la graella.

**Identifica per a cadascuna de les parts del conflicte de la taronja.**

	Posicions	Interessos i necessitats	Solucions
<b>Part A</b>			
<b>Part B</b>			

3. A continuació, compartiu amb tot el grup les vostres conclusions i els vostres dubtes.

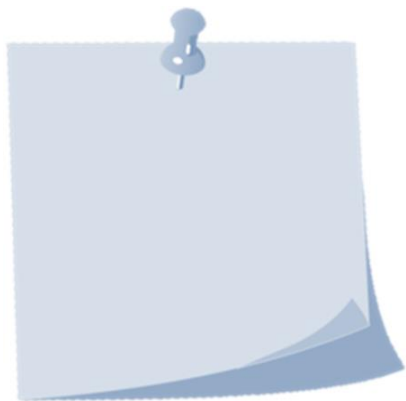
## Activitat 5

Què m'emporto de la sessió

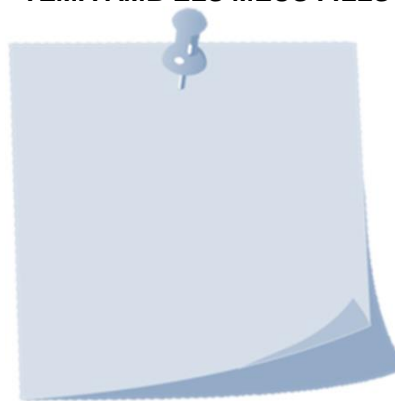
**10** minuts

Com a cloenda de la sessió, us demanem que ompliu els paperets en forma de "post-it" que teniu a continuació. Escriviu una frase que sigui la conclusió amb la que marxeu i un propòsit en relació als vostres fills. Finalment, si voleu, compartiu-la amb els altres participants.

**QUÈ M'EMPORTO DE LA SESSIÓ**



**QUÈ VOLDRIA TREBALLAR SOBRE AQUEST  
TEMA AMB ELS MEUS FILLS**



## Idees clau

- Els **conflictes** són situacions en les que dues o més persones no es posen d'acord, no hem de considerar els conflictes de forma negativa, són necessaris en tot procés, i són una oportunitat per avançar i descobrir noves possibilitats.
- Actituds en el conflicte
  - o L'actitud **competitiva** es caracteritza per la voluntat d' una de les parts de sortir-ne guanyadora al marge de com pugui quedar la relació o la situació de l'altra part, que en resulta lògica ment perdedora.
  - o L'actitud **evasiva** es caracteritza per defugir el conflicte, la situació no es resol ni a favor ni en contra doncs queda suspesa, es deixa per un altre moment.
  - o L'actitud **assertiva** es caracteritza per mostrar el propi posicionament, respectant a l'altre, per aconseguir un acord que beneficiï a tots.
- **L'escolta activa** vol dir escoltar tenint en compte sobretot a l'altre, amb temps i evitant estar centrats en nosaltres mateixos. L'escolta activa, a diferència de la passiva, en què mentre escoltem estem atents a l'altre i no en altres coses, inclou l'abandonar els pensaments propis per intentar entendre a l'altre.
- **Posició, interessos i necessitats.** Una posició es coneix doncs les parts les fan explícites, és el que volen i reclamen a l'altra part; els interessos són els beneficis que es desitgen obtenir amb la posició; Finalment, les necessitats són les raons últimes que hi ha al darrera d'una posició. Per resoldre un conflicte cal dialogar i donar a conèixer aquestes necessitats últimes.

## Altres recursos

- [Família i escola](#) En apartats enllaçats del web Família i escola trobareu orientacions i recursos addicionals per desenvolupar els valors de la responsabilitat i el respecte que són la base de tota gestió positiva dels conflictes.
- [Gestió i resolució positiva dels conflictes](#) En aquesta secció del web XTEC trobareu recursos sobre models, estratègies i bones pràctiques de gestió positiva dels conflictes en els centres educatius.
- [La gestió dels conflictes i els joves](#) En aquest web trobareu orientacions pràctiques sobre la gestió dels conflictes i els joves.
- **Fragment de la pel·lícula “[Inside Out](#)”** En aquest fragment de la pel·lícula “[Inside Out](#)” de la productora Pixar hi trobareu les reaccions dels protagonistes davant la preocupació d'un d'ells per treballar l'escolta.

Mòdul de formació per a famílies	Nivell	Dossier per a les famílies
<b>Gestió positiva dels conflictes</b>	<b>Sensibilització</b>	Pàgina 11

Aquesta activitat didàctica ha estat elaborada per la Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya disponible sota la llicència Creative Commons BY-NC-SA.



Mòdul de formació per a famílies	Nivell	Dossier per a les famílies
<b>Gestió positiva dels conflictes</b>	<b>Sensibilització</b>	Pàgina 12