



RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

A tall d'introducció, pensem que cal fer uns aclariments previs sobre el conflicte i el que suposa.

El conflicte és un terme amb diverses accepcions. Nosaltres els basem en la següent: els conflictes són situacions en què dues o més persones entren en oposició o desacord perquè les seves posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors són incompatibles, o es perceben com incompatibles, on tenen un paper molt important les emocions i els sentiments, i on la relació entre les parts en conflicte pot sortir enfortida o deteriorada en funció de com sigui el procés de resolució del conflicte (Torrejo, 2000).

Independentment de la disparitat d'idees relacionades amb el terme, hi ha un aspecte per destacar en cadascuna de les idees i és el fet que els conflictes són un fenomen natural de les relacions humanes inherents a la convivència i, des d'un punt de vista positiu, són el motor del canvi social. Tenint en compte això, considerem que cal ensenyar als alumnes a situar-se davant del conflicte d'una manera activa, ja que això afavoreix unes relacions harmòniques i necessàries per a una educació per a la convivència i la pau. És evident, per tant, que la manera de gestionar els conflictes ha de ser un element principal de qualsevol educació que pretengui construir la pau i prevenir la violència.

Per acabar, transcrivim la reflexió següent d'A. N. Whitehead: "El conflicte és un signe que hi ha veritats més àmplies i perspectives més belles".

DEFINICIÓ DE LA CAPACITAT

La resolució de conflictes, que pertany al domini interpersonal, és un dels elements clau de la intel·ligència emocional. La definim com 'la presa de decisions tenint en compte les necessitats de l'altre i intentant resoldre la situació amb un benefici per a cadascuna de les parts'.

El desenvolupament d'aquesta capacitat requereix d'un conjunt d'habilitats específiques que, en aquest cas, coincideixen amb els passos que cal fer en la resolució de conflictes. A continuació, els definim:



1) PASSOS PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

En el procés de resolució d'un conflicte, cal considerar els passos següents:

1. Orientar-se positivament cap al problema (assumir el fet que tenir problemes és una situació normal).
2. Definir el problema.
3. Idear alternatives.
4. Valorar alternatives i prendre una decisió.
5. Aplicar la solució.
6. Valorar resultats.

Adjuntem un quadre mitjançant el qual relacionem els passos de resolució amb els cinc pensaments o estratègies necessàries per relacionar-se ben assenyalats per *Spivack* i *Shure*:

PAS	PENSAMENT
1. Orientar-se positivament cap al problema	
2. Definir el problema	Pensament causal
3. Idear alternatives	Pensament alternatiu
4. Valorar alternatives i prendre una decisió	Pensament conseqüencial Pensament de perspectiva
5. Aplicar la solució	Pensament de mitjans i finalitats
6. Valorar resultats	

El **pensament causal** és la capacitat de determinar l'origen o la causa del problema, de formular-lo. És l'habilitat per dir "el que passa aquí és..." i donar un diagnòstic correcte de la situació.

El **pensament alternatiu** és la capacitat de generar el major nombre de solucions a un problema determinat una vegada s'ha formulat.

El **pensament conseqüencial** és la capacitat de preveure les conseqüències dels actes que fem i les coses que diem, tant nosaltres com els altres.

El **pensament de perspectiva** és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre.

El **pensament de mitjans i finalitats** és la capacitat de concretar objectius i de saber seleccionar els mitjans per aconseguir-los.



Com hem esmentat anteriorment, la resolució de conflictes forma part de la intel·ligència interpersonal. No obstant això, i a tall d'aclariment, ens agradaria esmentar que hem dissenyat objectius i activitats relacionades amb la intel·ligència intrapersonal. No hem d'oblidar que les emocions no són compartiments estancs que es poden treballar aïlladament. En aquest cas, hi ha dinàmiques de treball relacionades amb l'autoconeixement i control emocional.

2) HABILITATS NECESSÀRIES PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

El procés de resolució pacífica de conflictes no es pot deslligar d'altres capacitats com les següents:

- Autoestima
- Escolta i diàleg
- Tolerància i respecte cap a les opcions diferents
- Acceptació de les responsabilitats pròpies i alienes
- Cooperació (ens estem referint a donar suport a d'altres persones, ajudar-les i treballar-hi)
- Control de les emocions

Considerem imprescindible estendre'ns en aquesta última capacitat, el control emocional. El diàleg requereix com un dels requisits començar a expressar-nos des d'una certa serenitat. Tenint això en compte, descrivim una tècnica perquè els alumnes la facin servir, en cas que ho considerin necessari, abans de començar a resoldre el conflicte.

2.1) Tècnica de la tortuga

És una tècnica ideada per Marlene Schneider i Arthur Robin que pretén ensenyar al nen a retreure's en una closca imaginària quan no és capaç de calmar-se perquè està enfadat. Perquè els nens compreguin el mecanisme, proposem els passos següents:

- 1r Digueu-los que "quan ens enfadem, a vegades, fem servir la violència verbal i/o física. Per evitar fer-ho, aprendrem a fer servir la tècnica de la tortuga". Expliqueu-los que la tortuga es retreu a la closca quan se sent amenaçada i que ells faran el mateix: es retrauran en una closca imaginària.
- 2n Perquè ho compreguin, el mestre s'ha de situar en un lloc visible, fer la postura i demanar-los que l'imitin. La postura consisteix a asseure's, tancar els ulls i encongir-se prement els braços i les cames contra el cos i inclinant el cap fins que la barbata es recolzi al pit. En aquesta posició, s'exclama "Tortuga!". Després de fer-ho, es tensa el cos i es pren aire. En aquesta posició cal comptar fins a cinc i destensar-lo expirant suaument l'aire.

Nota: En aquesta tècnica, hem obviat passos com ara la narració del conte de la tortuga.



3) ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

El nombre de classificacions referent a les estratègies de resolució de conflictes és ampli i variat. La que presentem és la que es basa en els resultats obtinguts després de l'enfrontament.

En funció de les conseqüències que es derivin del conflicte, es poden distingir tres tipus d'estratègies.

1. GUANYAR-PERDRE
2. PERDRE-PERDRE
3. GUANYAR-GUANYAR

3.1) GUANYAR-PERDRE

Amb aquesta estratègia, una de les parts aconsegueix vèncer el conflicte, de manera que assoleix els seus objectius i frustra els de l'altra persona. Aquesta situació es produeix bàsicament per dues raons:

- a) Cada part intenta assolir el màxim benefici a costa de l'oponent. Venç qui aconsegueix imposar la seva opinió perquè l'altre és dèbil, fràgil, o, d'alguna manera, dependent..
- b) Una de les parts no entra en conflicte per peresa, desídia o por. Ens estem referint a persones que no entren en conflicte independentment que puguin tenir raó.

3.2) PERDRE-PERDRE

És el resultat dels conflictes en què ambdues parts perden. Principalment són conseqüència de la manca d'escolta, el fet de jutjar d'entrada, les postures extremes i el llenguatge ofensiu. Aquestes actituds ocasionen que, a més de perdre pel que fa a la causa del conflicte, la relació es deteriori.

3.3) GUANYAR-GUANYAR

En aquest cas, s'intenta arribar a un acord que sigui mútuament beneficiós. Les parts aconsegueixen identificar solucions exitoses per als seus problemes perquè es defensen els interessos propis, però també els aliens.

Els dos primers patrons de resolució tendeixen a provocar que continuï el conflicte, donat que una part o diverses perceben que no ha acabat. Només l'opció GUANYAR-GUANYAR interromp el cicle de continuïtat del conflicte.

Nota: Hem optat per aquesta classificació perquè creiem que és important que entenguin, d'una manera bàsica i senzilla, les conseqüències que es deriven de la utilització d'una estratègia o d'una altra.



4) TÈCNIQUES PER TREBALLAR LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Per a la resolució de conflictes, cal que el professorat conegui les diverses tècniques d'intervenció. En aquest bloc treballarem les tres següents:

1. Mediació
2. Conciliació
3. Negociació

A continuació, passem a descriure-les breument.

4.1) MEDIACIÓ

Consisteix a intentar resoldre el conflicte a través d'una tercera persona imparcial i neutral, el mediador. Els mediadors cerquen satisfer les necessitats de les parts en disputa sense oferir alternatives, ja que la seva activitat es redueix a regular el procés de comunicació i conduir-lo per mitjà d'uns passos senzills.

4.2) CONCILIACIÓ

En aquest cas, es fa més forta la presència d'un tercer. És un procés de resolució de conflictes en el qual intervé una tercera persona neutral guiant el procés i elaborant i proposant solucions possibles que satisfacin les necessitats de totes dues parts.

En ambdues estratègies han de regir els principis de llibertat i confidencialitat, ja que les parts han de reconèixer el mediador i aquest ha de protegir amb el seu silenci la informació que es coneix en el seu procés.

Nota: Amb els nens ens referirem a aquesta tercera persona com al *mediador*.

4.3) NEGOCIACIÓ

No hi existeix una tercera persona, el conflicte el resolen les parts.

La utilització d'una tècnica o una altra dependrà de la situació, del conflicte i de les característiques de l'alumnat.

Abans d'acabar, cal subratllar que la resolució de conflictes es pot treballar en tutories (per a això, disposes d'una sèrie de propostes en aquesta guia). Ara bé, cal practicar amb els conflictes que sorgeixen a l'aula. L'aprenentatge cooperatiu és, entre d'altres coses, una eina excepcional que propicia la interacció social i, per tant, ens permet fer front al conflicte des d'una perspectiva positiva i funcional.



4.4) EINES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES: “PARLANT ENS ENTENEM” I LA “CADIRA BOCA-ORELLA”

Hi ha eines per treballar la resolució de conflictes en l'àmbit educatiu insistint en les tres dimensions del comportament humà: la cognitiva, la conductual i l'afectiva. En aquest bloc, ens centrarem en aquests dos recursos:

1. PARLANT ENS ENTENEM
2. CADIRA BOCA-ORELLA

Abans de començar a descriure aquestes dues eines, ens agradaria aclarir que en l'aplicació d'aquestes eines podem fer servir les tècniques que es desenvolupen a l'apartat anterior (mediació, conciliació i negociació). A l'hora de triar-ne una o una altra, haurem de tenir en compte les capacitats dels alumnes i l'edat. Per tant, el paper de mediador pot ser molt diferent depenent de les diverses combinacions de les variables esmentades. Seguint aquesta línia, ens agradaria indicar que, per a nosaltres, un dels objectius finals ha de ser l'autonomia dels alumnes en la resolució de conflictes. Ara bé, hem d'estar segurs que es poden enfrontar al procés sense la presència d'un tercer. A més, pensem que la utilització d'un mediador ens pot servir perquè l'alumne aprengui la tècnica de la mediació i la pugui arribar a aplicar.

4.4.1) PARLANT ENS ENTENEM

Característiques

“Parlant ens entenem” és una eina que consisteix en una reunió amb tots o en grups de més de dues persones on es debaten diferents temes i se solucionen conflictes. És un temps adreçat a plantejar problemes i buscar mitjans per resoldre'ls i és un marc idoni per desenvolupar hàbits de relació i convivència com ara:

- Saber escoltar els altres.
- Saber verbalitzar opinions personals.
- Acostar-se a la realitat dels altres.
- Respectar-se mútuament.
- Introduir càrrecs democràtics que impliquin consciència i rotació (secretari, mediador...).

Funcionament del racó

Els passos que cal seguir són pràcticament els propis de la resolució de conflictes.

1. Orientar-se positivament cap al problema (assumir el fet que tenir problemes és una situació normal).
2. Organitzar-se espacialment. Es fan els canvis necessaris en la utilització de l'espai a l'aula (es posen les cadires en el cercle perquè es vegin les cares...).
3. Controlar les emocions. Abans d'iniciar el procés, convé detectar l'estat emocional dels alumnes i fer una tècnica de relaxació que ens permeti iniciar els passos de la resolució de conflictes des d'una certa tranquil·litat. Vegeu la tècnica de la tortuga.



4. Definir el problema.
5. Idear alternatives.
6. Valorar alternatives i prendre una decisió.
7. Dedicar els cinc minuts finals al resum i les conclusions del que s'ha fet.
8. Redactar l'acta i penjar-la en un lloc visible.

Per posar en marxa "Parlant ens entenem" cal:

- Tenir unes normes de funcionament:
 1. L'objectiu és resoldre el conflicte.
 2. No fer servir insults ni crits.
 3. No interrompre.
 4. Ser honestos i sincers.
 5. Complir la decisió acceptada.
- Fer un seguiment del procés.
- Donar importància i validesa als acords que es prenguin.
- Garantir la llibertat i la justícia.

Aquest instrument es pot fer servir en totes les etapes educatives, tot i que, com és lògic, el format i els objectius canviaran substancialment d'unes etapes educatives a altres. De qualsevol manera, sempre es mantenen uns aspectes comuns a totes les edats basats en el diàleg i la presa de decisions col·lectives.

Paper de l'educador

"Parlant ens entenem" és un instrument que ha de ser dirigit, sempre que sigui possible, pels alumnes. Ara bé, com tot recurs, requereix un procés d'aprenentatge, i això implica que en els primers nivells sigui el mestre qui ho dirigeixi. Progressivament, l'educador passarà a convertir-se en un simple espectador i seran els nens els veritables protagonistes. Per aconseguir-ho, els alumnes necessiten

L'educador intervindrà per:

- Centrar el tema de la discussió o per evitar-ne desviacions.
- Estimular la participació de tots els alumnes.
- Resumir o sintetitzar les diverses posicions sobre un tema.
- Assenyalar el temps que es té per concloure la discussió.

Depenent del grup, es farà servir una tècnica de resolució de conflictes o una altra: la mediació, la conciliació o la negociació.



4.4.2) EL RACÓ DE LA CADIRA BOCA-ORELLA

Característiques del racó

El racó de la cadira boca i la cadira orella és un espai i una estructura dins de l'aula perquè l'alumnat resolgui els conflictes. S'hi col·loquen dues cadires, i cadascuna tindrà la funció d'assignar un rol a cada ocupant. Les dues cadires es diferenciarien per un dibuix enganxat al respatller: una boca i una orella.

Convé que s'ubiqui en un lloc discret i oposat al lloc on hi ha la taula del mestre i que els nens participin en la confecció. El racó ha de tenir unes normes de funcionament que tots els alumnes han de conèixer.

Aquest recurs s'ha de fer servir quan dos alumnes tenen un conflicte dins de l'aula o tornen del pati amb un conflicte sense resoldre. És el moment de convidar-los al racó perquè solucionin les diferències. La proposta és una invitació, no una imposició, ja que l'ús és voluntari.

Funcionament del racó

1. Asseure's a les cadires i, abans de començar, intentar relaxar-se. Tècnica de la tortuga.
2. El nen assegut (orella) té com a tasca escoltar el més atentament possible el company, i no pot parlar, per evitar interrupcions.
3. El nen que parla (boca) té com a tasca explicar què ha passat, com se sent i què vol.
4. Quan el que parla acaba, es canvien de cadira i s'inverteixen els papers.
5. El primer oient parafraseja i el company verifica la versió.
6. El que ha parlat ara ha d'escoltar.
7. L'alumne pot passar en més d'una ocasió per cada cadira fins que trobin una solució al conflicte.

Posar en marxa "El racó de la cadira boca-orella" necessita:

- Tenir unes normes de funcionament:
 1. L'objectiu és resoldre el conflicte.
 2. No fer servir insults ni crits.
 3. No interrompre.
 4. Ser honestos i sincers.
 5. Complir la decisió acceptada.
- Fer un seguiment del procés.
- Donar importància i validesa als acords que es prenguin.
- Garantir la llibertat i la justícia.



Paper de l'educador

L'educador pot intervenir com a mediador (mediació o conciliació) o no fer-ho. En aquest segon cas, són els alumnes els qui mitjançant la negociació intenten solucionar el conflicte.

L'educador hi intervindrà per:

- Guiar el procés establint les preguntes oportunes.
- Assegurar que es compleixin les normes.

Nota: No hem d'oblidar que els alumnes també poden actuar com a mediadors.