



/gestió de conflictes a les entitats

La mediació en el procés de resolució de conflictes

La mediació és el procés en el qual es facilita que les parts implicades es comuniquin per tal que puguin expressar punts de vista, arguments o necessitats.

La mediació és un procés voluntari, privat i confidencial en el qual les parts del conflicte són tractades per igual.

Recursos pràctics per treballar la mediació

Servei d'orientació mediatora

Servei que informa els ciutadans que s'hi adrecen directament per demanar informació sobre mediació en els àmbits familiar i comunitari.

Telèfon: 93 432 90 12

GREC Resolució de conflictes

Servei que analitza, tracta conflictes i ajuda a gestionar-los.

Telèfon: 972 200 545

Correu electrònic: grec@grecxarxa.org

Pàgina web: http://www.grecxarxa.org

Bibliografia i webgrafia bàsica per a la resolució de conflictes

MENDIETA, C. *Tècniques de negociació i resolució de conflictes*. Diputació de Barcelona. Barcelona: 2002

BRETONES, X. *Gestió positiva del conflicte a les associacions: Mediació*. Torre Jussana. Barcelona: 2004

ACLAND, A. *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Paidós Empresa, Barcelona: 1990

VINYAMATA, E. *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Ariel. Barcelona: 1999

www.crajbcn.cat

(A la web del CRAJ trobareu recursos per treballar la resolució de conflictes a l'entitat).

Servei de suport

El CRAJ disposa d'una assessoria per a la gestió i resolució de conflictes per a les associacions. Pregunta'ns al telèfon 93 265 52 17 o per correu electrònic a craj@crajbcn.cat



Més informació trucant al:

932655217

/el telèfon d'informació per a les entitats juvenils de Barcelona



Aquesta obra es pot copiar, distribuir i comunicar publicament, citant sempre al Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona. No es pot utilitzar amb finalitats comercials. Més informació: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>

Disseny i maquetació: Laboratori Creatiu
Redacció de continguts: CRAJ
Impressió: El tintor
Dipòsit Legal: B-17327/2000

publicació del centre de recursos per a les associacions juvenils



/butlletí

núm. 127 Maig 2013

/edita



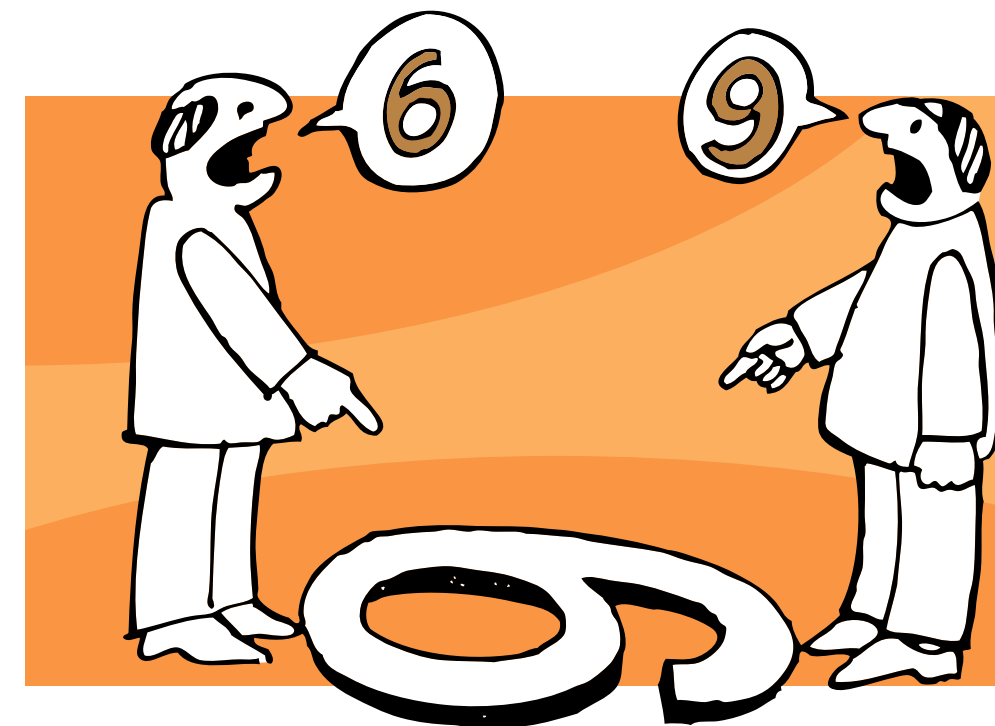
/gestionat per



/en conveni amb



Gestió de conflictes a les entitats



Treballar amb persones i/o grups implica que hi hagi desacords, diferents punts de vista, contraposició d'interessos, etc., que acostumem a anomenar conflictes.

Històricament, la resolució de conflictes passava per una relació de poder on hi havia una dualitat guanyador/perdedor. Sempre hi havia una "realitat vàlida" que determinava qui era bo i qui dolent, qui guanyava i qui perdia. D'aquesta manera, el punt de vista des del qual s'entenia el conflicte era lineal, no es contemplava el fet que poguessin haver interessos legítims en ambdues parts, sinó que s'acceptava un dels interessos com a vàlid i defensable i l'altre com a no vàlid.

El conflicte era, per tant, quelcom refusable fins que apareix la visió de la perspectiva múltiple que, des del relativisme i la globalitat, obre el punt de mira i ens diu que tot "depèn de com es miri", i per això dóna importància a la complementarietat de les visions.

Avui entenem com a situacions conflictives aquelles on apareixen perspectives, valors o opinions que es mostren contradictòries. La incompatibilitat d'interessos es veu acompanyada d'estats emocionals que pateixen les dues parts i que determinaran les respostes de les parts implicades en el conflicte (respostes conciliadores, respostes dialògiques/empàtiques, respostes violentes, etc.).

Darrerament, evolucionem cap a una comprensió del conflicte que el veu com quelcom positiu, on tots som corresponsables d'arribar a un acord. A les entitats, en moltes ocasions sorgeixen divergències d'opinions que generen conflictes. Per això és important encaminar la situació de manera que en resulti una clarificació dels problemes i dels assumptes importants, tot involucrant les parts implicades i donant l'oportunitat de comunicar les emocions i les percepcions fins a aconseguir una resolució constructiva del conflicte.

“A tots els equips de treball sorgeixen conflictes.”

No acostumem a rebre una formació per atendre aquests casos, tot i que poden fer triomfar o fracassar un projecte.”

En aquest butlletí 901 us donem eines per començar a treballar la resolució de conflictes a les entitats.

La resolució i la gestió de conflictes

"La cultura de la pau consisteix en una sèrie de valors, actituds i comportaments que rebutgen la violència i prevenen els conflictes tractant d'atacar les seves causes per a solucionar els problemes mitjançant el diàleg i la negociació entre les persones, els grups i les nacions, tenint en compte els drets humans." Aquesta tendència va ser definida per l'ONU i va ser aprovada per l'Assemblea General el 6 d'octubre de 1999.

El conflicte: és la situació en què dues o més persones entren en oposició o desacord perquè les seves posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors són incompatibles, o són percebuts com a tals. En els conflictes, hi juguen un paper molt important les emocions i sentiments, ja que la relació entre les parts pot sortir enfortida o deteriorada en funció de com sigui el procés de resolució del conflicte.

Visions d'un conflicte

La visió positiva	La visió negativa
És connatural i inevitable.	Associem conflicte a violència.
És una oportunitat per aprendre a canviar les coses.	Suposa molt d'esforç per resoldre'l.
La diversitat ens enriqueix.	Hi ha un desgast emocional.
Aprenem a resoldre'ls de manera pacífica.	No ens agrada canviar alguns comportaments.
Aprenem a comunicar-nos millor.	

Grup de Recerca GREC: Resolució de conflictes www.grecxarxa.org

Agressivitat vs. violència:

L'agressivitat és la força vital innata que ens permet ser nosaltres mateixos, protegir-nos i defensar-nos. Es pot canalitzar de tres maneres:

Destructiva: s'utilitza la força per a danyar un altre ésser humà. Aleshores parlem de violència.

Constructiva: força empleada per a engegar projectes a favor de la comunitat. Aleshores parlem de no-violència.

Passivitat: hem anul·lat l'agressivitat i ens tornem passius. Parlem d'indiferència.

La violència

Entenem que la violència és un comportament deliberat que provoca o pot provocar danys físics o psíquics a altres éssers. La violència s'associa, encara que no necessàriament, amb l'agressió, ja que aquesta també pot ser psíquica o emocional, mitjançant amenaces o ofenses.

Diferenciem tres tipus de violència:

La violència directa: aquella que suposa una agressió física. Un assassinat, una tortura, una bufetada, una mutilació i altres formes de maltractament físic són exemples de violència directa.

La violència estructural: violència que forma part de l'estructura social i que impedeix cobrir les necessitats bàsiques, com la generada per la desigualtat social, l'atur, les mancances en la nutrició, la manca de serveis sanitaris i educatius bàsics, etc.

La violència cultural: es refereix a aquells aspectes de l'àmbit simbòlic (religió, cultura, llengua, art, ciències...) que es poden utilitzar per justificar o legitimar la violència estructural o directa, aquelles argumentacions que ens fan percebre com a «normals» situacions de violència profunda. La violència cultural també pot prendre el nom de cultura de la violència.

GALTUNG, Johan. *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Bakeaz/Gernika Gogoratuz, 2003.

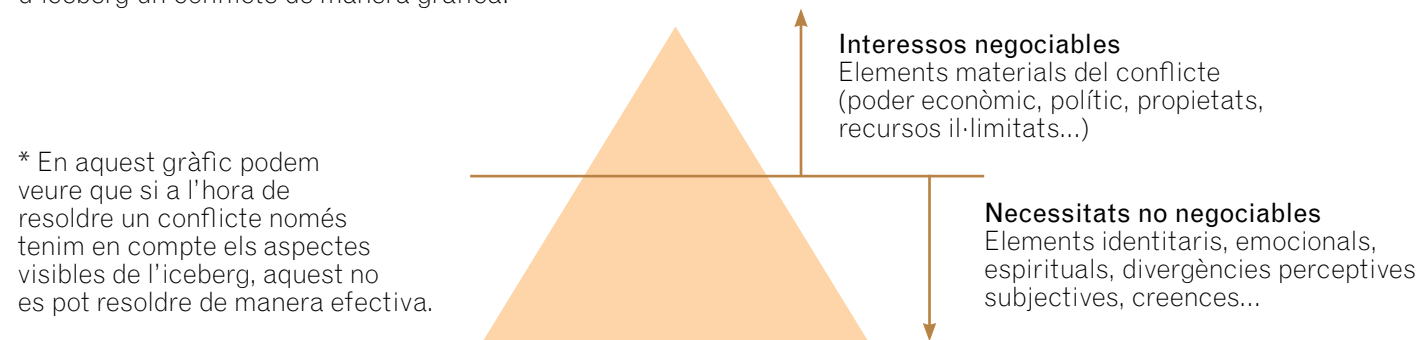
Els factors d'un conflicte

En un conflicte entren en joc el problema, la persona i el procés que se segueix.

Problema	Persona	Procés
Posicions i postures <i>Què vull?</i>	Emocions <i>Què sento?</i>	Desenvolupament del conflicte <i>Què ha passat?</i>
Interessos i necessitats Per a què ho vull? <i>Què necessito?</i>	Percepcions <i>Què percebo?</i>	Autors implicats <i>Qui hi està implicat?</i>
	Poder <i>Amb quin poder jugo sobre l'altre part?</i>	Dinàmiques de comunicació <i>Com ens estem comunicant?</i>
	Imatge <i>Quina imatge vull donar de mi?</i>	

L'objecte del conflicte

En aquest sentit, en un conflicte trobem aspectes visibles i aspectes invisibles, a continuació mostrem en forma d'iceberg un conflicte de manera gràfica:



Eines comunicatives per a la gestió de conflictes

Utilitzar les preguntes en comptes de les afirmacions com a eina per a clarificar posicions.

✓ *Podem dir:* per què no vas contestar quan et vam trucar?
 ✗ *En comptes de:* Et vam estar trucant un munt de vegades i no ens contestaves!

Utilitzar parafrasis positivadores.

✓ *Podem dir:* M'agradaria que pugessis aportar el teu punt de vista.
 ✗ *En comptes de:* No entenc per què mai opines!

Fer un resum amb una visió positiva.

✓ *Podem dir:* D'acord, pel que m'expliques, entenc que no has vingut perquè prefereixes invertir el teu temps en estudis.
 ✗ *En comptes de:* No has vingut perquè prefereixes estudiar!

Fer reformulacions positives

✓ *Podem dir:* Quan dius que no t'agrada aquest projecte, vols dir que podries aportar alguna cosa que et faria sentir més a gust?
 ✗ *En comptes de:* Construeix, no destrueixis!

Clarificar percepcions

✓ *Podem dir:* Què vas entendre, quan vam marxar?

Fomentar el llenguatge de les necessitats i els interessos individuals i compartits.

✓ *Podem dir:* Quan em dius que faci això em sento... , necessito que m'ajudis a..., tots volem el millor per l'entitat..

Fomentar el llenguatge de responsabilitat vs. culpa, i llenguatges comuns prioritzant el "nosaltres" en comptes del "jo"

✓ *Podem dir:* Tots dos tenim part de responsabilitat per tal que això es resolgui.
 ✗ *En comptes de:* Això és culpa de...

Projectar-se cap el futur, reconeixent i aprenent del passat.

✓ *Podem dir:* Havent après d'aquest conflicte i reconeixent el gran esforç que estem fent, d'ara endavant ens podem comprometre a...

