

## CONFLICTES I MEDIACIÓ

Dinàmiques

1. Violència física i violència verbal
2. Què és un conflicte?
3. La taronja
4. La mediació
5. Matar el cuquet
6. Què va ocórrer l'altre dia?
7. Una situació conflictiva.
8. A qui salvaries?
9. Baròmetre de valors

### 1. VIOLÈNCIA FÍSICA I VIOLÈNCIA VERBAL

#### **Objectius:**

- Definir què és la violència i quins comportaments inclou.
- Reflexionar sobre la violència com una forma inadequada de resoldre conflictes interpersonals.

**Duració recomanada:** aproximadament, 45 minuts.

**Materials:** folis i llapis.

#### **Desenvolupament:**

En primer lloc, el professor narra als alumnes els exemples següents:

#### **Amadeu i Eva**

Amadeu i Eva han quedat esta nit per a sopar, no es posen d'acord respecte on

aniran i comencen a discutir:

*Eva:* Sempre sopem hamburgueses, perquè no anem esta nit a un vegetarià?

*Amadeu:* Però tia, tu eres imbècil! Després de 2 mesos encara no saps que no suportes menjar res que siga verd? Quina porcada! És que no hi ha qui t'aguante, camina i vés-te'n amb les tites de les teues amigues, que vos passeu la vida enviant-vos missatgets estúpids en compte de fer alguna cosa de profit.

### Jaume

Jaume és un xic de 14 anys, prou tímid, a qui un grup de companys està amenaçant de pegar-li si no els fa un treball de classe.

L'altre dia, estos xics el van espantar, el van tirar a terra i van començar a burlar-se d'ell quan Jaume va posar a plorar.

Jaume està molt espantat i no sap on acudir ni que fer.

Els alumnes, després d'escoltar estos dos casos, han de contestar a les qüestions següents:

- Hi ha violència en estos casos?
- De quin tipus?
- Quines conseqüències té la conducta violenta per a cada una de les persones implicades en la situació (maltractador i víctima)?

Després d'aproximadament uns 6 o 7 minuts d'anàlisi en xicotets grups, un portaveu de cada grup comenta quines han sigut les seues reflexions i s'inicia un debat amb tots els alumnes sobre estes tres preguntes. El professor ha de propiciar l'exposició del nombre més gran d'idees possibles i transcorreguts uns minuts, reconduir el debat cap a les causes per les quals algunes persones utilitzen la violència i les maneres de reduir-la. Les preguntes que ha de realitzar als alumnes serien, deixant sempre uns minuts de debat entre pregunta i pregunta, les següents:

- Per què les persones es comporten d'una manera violenta?

- Com pot reduir-se la violència?
- Com podeu reduir la violència en les vostres relacions quotidianes?

El professor ha d'insistir en el fet que la violència verbal és tan negativa com la violència física. Les persones que patixen d'una forma continuada la violència verbal (humiliacions, insults, desprecis...) comencen a sentir-se cada vegada més insegures, amb menys confiança en si mateixos i amb menor autoestima. Recordar als alumnes que cap persona té dret a utilitzar la violència amb els altres.

Els alumnes han d'entendre que la utilització de la violència té conseqüències negatives per a la víctima (seqüeles físiques i psíquiques) i també per al maltractador.

Quan la violència és la forma habitual de relacionar-se amb els altres, és molt probable que els problemes d'adaptació social siguin cada vegada majors.

La utilització de la violència és, en molts casos, conseqüència d'un escàs control d'impulsos i d'un desconeixement de forma adequada d'expressar els sentiments o les opinions. També és possible que la violència haja sigut percebuda com una manera efectiva d'aconseguir allò que es desitja, bé perquè en el passat s'han aconseguit coses que es desitjaven d'esta manera o bé perquè hem observat que altres persones del nostre entorn ho han aconseguit.

### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

Que tinguen absolutament clar que la violència verbal és tan negativa com la violència física.

La importància que té que resolguem els nostres problemes sense utilitzar la violència.

Que aprenguen que amb l'ús de la violència no sols no resolen els seus problemes si no que, a més, els incrementen.

Que no permeten que ningú utilitze la violència contra ells, i que siguin capaços de denunciar la situació de violència si esta arriba a ocórrer.

## 2. QUÈ ÉS UN CONFLICTE?

### **Objectiu:**

-Que els alumnes definisquen què és el conflicte.

**Duració recomanada:** aproximadament, 30 minuts.

**Materials:** folis i llapis.

### **Desenvolupament:**

En primer lloc, el professor proposa als seus alumnes que, individualment, escriguen una definició de la paraula «conflicte», és a dir, que expliquen què és per a ells un conflicte.

Una vegada elaborades estes definicions, els alumnes es reunixen en grups de 4 alumnes. Han de comparar les definicions fetes per cada un i redactar entre els 4 una nova definició amb què tots estiguen d'acord.

Finalment, cada una de les definicions elaborades en estos grups es lliguen en veu alta i els alumnes analitzen, entre tots, què és un conflicte, si és inevitable que es produïsquen i si poden tindre conseqüències positives.

Adjuntem la definició de conflicte per al professorat per a l'inici de l'activitat:

### QUÈ ÉS UN CONFLICTE?

-És una situació en què dos o més persones entren en oposició o desacord perquè les seues posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors són incompatibles, o són percebuts com incompatibles, on exercixen un paper molt important les emocions i sentiments i on la relació entre les parts en conflicte pot enfortir-se o deteriorar-se en funció de com siga el procés de resolució del conflicte.

### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

Que els alumnes coneguen el significat de la paraula conflicte.

### 3. COM RESOLC ELS MEUS CONFLICTES?

#### **Objectius:**

-Comprendre que els conflictes són inevitables i que, en determinades ocasions, poden ser necessaris i beneficiosos.

-Analitzar les diferents maneres de manejar un conflicte interpersonal i els avantatges i inconvenients de cada una.

**Duració:** 45 minuts.

**Materials:** cartolina, retolador gruixut, folis i llapis.

Desenvolupament:

El professor invita els alumnes a què, de forma individual, recorden una situació recent en la qual ells mateixos hagen tingut un conflicte amb una altra persona.

El professor pot posar alguns exemples a este aspecte: «Ta mare vol que ordenes l'habitació i tu vols jugar a la videoconsola», «La teua amiga no t'ha tornat la roba que li vas prestar i que et va assegurar que te tornaria de seguida», «Els teus amics volen anar a una discoteca i tu preferixes anar a una altra», «Un amic teu ha parlat malament de tu a una tercera persona», etc.

Els alumnes han d'escriure este exemple de conflicte i, a més, assenyalar com van reaccionar i com es van sentir després.

A continuació, el professor comenta als alumnes els cinc maneres diferents que existixen de manejar les situacions de conflicte: l'*actitud de força* (pressionant a l'altre perquè cedisca), la *negociació* (buscant solucions satisfactòries per a ambdós), la *suavització* (cedir nosaltres llevant importància al tema), la *transigència recíproca* (solucions intermèdies en què ambdós cedim alguna cosa) i el *replegament* (eixir del conflicte renunciant al nostre objectiu i també a la relació amb l'altra persona).

El professor explica als alumnes breument en què consistix cada estratègia i els demana que tornen a rellegir el que han escrit sobre la manera en què van manejar el seu conflicte. Els alumnes han de pensar quin tipus d'estratègia de les descrites és més semblant a la seua manera de reaccionar en l'exemple que han escrit.

El professor forma grups d'alumnes en funció de l'estratègia que van utilitzar i entrega a cada un dels grups una cartolina gran. En la part superior de la cartolina cada grup escriu el nom de l'estratègia que van utilitzar (negociació, força, replegament...) i dividix la resta de la cartolina en dos parts mitjançant una línia vertical.

En una part de la cartolina, els alumnes escriuen els avantatges de la seua estratègia (conseqüències positives que van obtindre o negatives que van evitar) i, en l'altra, els seus desavantatges (conseqüències no desitjades). Durant aproximadament uns 10 minuts, cada grup reflexiona sobre els avantatges i desavantatges de la seua estratègia i les va escrivint en la cartolina.

Finalment, totes les cartolines elaborades s'exposen en una paret de l'aula i, de forma successiva, cada grup va comentant a la resta de la classe els avantatges i desavantatges de l'estratègia que van utilitzar i que han analitzat.

En cada cas, s'han de deixar alguns minuts perquè la resta d'alumnes de la classe puguen realitzar comentaris o preguntes en relació amb els avantatges i desavantatges assenyalats pels seus companys.

L'activitat conclou amb un comentari del professor sobre la necessitat de saber recórrer a més d'una estratègia, ser flexibles en la seua utilització i saber analitzar en cada moment què resulta més adequat.

#### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

Que la manera en què manegen el conflicte que se'ls presenta determinarà les seues conseqüències positives o negatives. Un conflicte resolt de manera satisfactòria pot suposar una oportunitat per al canvi, el creixement i la maduració tant en l'àmbit personal com en l'interpersonal, però un conflicte no resolt de manera adequada, si pot tindre conseqüències negatives.

#### **4. "LA TARONJA"**

##### **Objectius:**

-Que els alumnes aprenguen a diferenciar en un conflicte interpersonal que posicions defén cada part i els seus interessos.

-Reflexionar sobre la possibilitat que existisquen posicions irreconciliables però interessos compatibles.

-Analitzar la utilitat de negociar coneixent els interessos de cada part en conflicte.

**Duració recomanada:** aproximadament, 30 minuts.

**Desenvolupament:**

El professor demana a dos voluntaris per a representar un conflicte. Es tracta que dos germanes aconseguisquen arribar a un acord respecte a qui es va a quedar l'única taronja que queda en el rebost, les dos han d'aportar les raons per les quals han de quedar-se la taronja, perquè la volen, i que pensa cada una de la seua germana i d'esta situació de conflicte.

A continuació, s'inicia una posada en comú de tota la classe. S'escriu en la pissarra el quadre que han de completar. El resultat és convenient que siga semblant al que adjuntem.

El professor comenta als alumnes la diferència que hi ha entre les posicions (el que defenem) i els interessos (què és realment el que volem aconseguir). Esta diferència dóna pas al debat dels alumnes sobre les tres preguntes següents:

- Existien altres formes de resoldre el conflicte?
- Existia una altra forma més favorable per a ambdós de resoldre'l?
- Per què no van trobar eixa altra solució?

<b>PARTS</b>	<b>GERMANA A</b>	<b>GERMANA B</b>
Entre qui es dóna el conflicte		
<b>PERCEPCIONS</b> Què pensa cada una de l'altra i de la situació	La taronja me <b>correspon a mi</b> , ella me la vol llevar.	La taronja me <b>correspon a mi</b> . ella me la vol llevar.
<b>POSICIONS</b> Què demana cada part	<b>És meua perquè sóc</b> la major.	<b>És meua perquè sóc</b> la més forta.
<b>INTERESSOS</b> Què necessita o desitja cada part, per què i per a què	Fer un pastís.	Fer suc.

## 4. LA MEDIACIÓ

### Objectius:

- Que els alumnes entenguen en què consistix el procés de la mediació.
- Practicar les tècniques de la mediació.

**Duració recomanada:** aproximadament, 40 minuts.

**Materials:** no es requerixen.

### Desenvolupament:

El professor, en primer lloc, narra una història sobre dos amics que entren en conflicte i decidixen anar a mediació.

#### PERSONATGE A

Un xic de 15 anys, anomenat Pau, a qui el seu millor amic li ha prestat una camiseta del València CF firmada per tots els jugadors de la plantilla, perquè li done sort en el partit que juguen contra el col·legi del poble del costat.

Durant el partit, esgarra la camiseta. Entén que Pere estiga dolgut, però no té diners per a comprar-li una altra camiseta, perquè si els demana als seus pares, estos es van a enfadar molt, perquè no volen que es pose roba de cap amic.

#### PERSONATGE B

Pere, un xic de 15 anys que ha deixat a Pau, el seu millor amic, la seua estimada camiseta firmada per tota la plantilla del València CF. Se sent molt molest perquè pensava que Pau cuidaria més la camiseta, ja que per a ell és un objecte molt preat. Vol que li compre una altra i vaja a la ciutat esportiva a què tots li la tornen a firmar.

A continuació, el professor invita tres voluntaris a què isquen per a representar Pau, Pere i al mediador.

El voluntari que exercisca la funció de mediador, ajudarà a estes dos persones a expressar les seues respectives posicions, sentiments i necessitats, i a trobar una solució al conflicte.



La labor del mediador és, sobretot, escoltar i facilitar la comunicació entre les dos parts, no buscar la solució.

Després de realitzar la representació, els «actors» comenten la seua experiència. D'una banda, aquells que representaven a les parts en conflicte expressen si s'han sentit realment escoltats pel mediador, si creuen que el mediador ha facilitat que es generaren el nombre més gran possible de solucions i si estan satisfets amb l'acord aconseguit (en el cas d'haver-se aconseguit algun acord). D'altra banda, el mediador comenta si li ha resultat difícil escoltar activament i, al mateix temps, dirigir i orientar la conversació, si s'ha sentit temptat de generar per si mateix solucions, etc.

Posteriorment, per a finalitzar l'activitat, s'inicia un debat en l'aula sobre la percepció que la classe ha tingut de la mediació, especialment de la labor del mediador, si realment ha escoltat i orientat a les parts en conflicte, quines altres coses podria haver fet i si creuen que és difícil ser un bon mediador.

En este debat es pregunta també als alumnes sobre la utilitat què els pareix que pot tindre la mediació com a forma de resoldre els conflictes entre els alumnes.

### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

Que coneguen la importància de la mediació en l'àmbit escolar i també en la vida quotidiana.

Que compreguen el procés i adquirisquen les habilitats necessàries per a ser bons mediadors.

### **5. "MATAR EL CUQUET"**

#### **Objectius:**

Conscienciar els alumnes de les paraules violentes i negatives que són utilitzades habitualment en les converses de tots els dies.

**Duració:** 20 minuts, aproximadament.

**Materials:** full de treball adjunta.

El professor comença agafant uns pocs exemples d'expressions populars que utilitzen la violència o el llenguatge negatiu, com "matar el cuquet".

A continuació, s'indica als alumnes que per parelles realitzen una pluja d'idees amb altres expressions comunes, i que facen una llista en els seus fulls de treball.

Finalment, crearan un pòster amb els resultats de la pluja d'idees. Animar els estudiants a què afigen expressions la setmana que ve, o durant més temps.

Els exemples poden ser de lectures, dels mitjans de comunicació, de familiars, amics o professors.

A continuació s'adjunta el full de treball per als alumnes

### **"MATAR EL CUQUET" (FULL DE TREBALL)**

Expressions populars que utilitzen llenguatge violent o negatiu:

1. Matar el cuquet	2.
3.	4.
5.	6.
7.	8.
9.	10.
11.	12.
13.	14.
15.	16.
17.	18.
19.	20.

### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

Que es donen compte que l'ús de la violència en expressions que utilitzem quotidianament fa que ens insensibilitzem més davant de la violència de tipus verbal, és a dir, pel fet que contínuament sentim esta classe d'expressions, a vegades no identifiquem com un acte de violència el que una persona insulte a una altra.

## 6. QUÈ VA OCÓRRER L'ALTRE DIA?

### **Objectius:**

Observar un conflicte i identificar els elements involucrats en el conflicte.

**Duració:** aproximadament 30 minuts en classe més el temps que dure el conflicte que observaran fora de l'escola.

**Materials:** folis i llapis.

### **Desenvolupament:**

En primer lloc s'explica als alumnes que l'activitat consistirà en el fet que seran observadors directes d'un conflicte. A continuació, dóna als alumnes les instruccions següents:

- Observa un conflicte. Pot ser que estiguen involucrats vosaltres personalment o altres persones. Pot ser de l'escola, de casa, del barri o de la televisió.
- Mira i escolta atentament. No intentes decidir qui té la raó i qui no.
- Respon a estes preguntes sobre el conflicte:
- Sobre què era el conflicte (quins foren els fets que van succeir)
- Què sentia la gent?
- Com va acabar el conflicte?
- Va ocórrer algun canvi?, si va ocórrer, què va ocórrer i com?
- Si no va haver-hi canvi, per què no?
- Hi ha algun altre mode de resoldre el conflicte?

Per a finalitzar, el professor indica que en la pròxima classe comentaran el que han observat.

Si el professor ho creu convenient, pot demanar que facen jocs de rol del conflicte en la pròxima classe.

**QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT** Que l'alumne siga capaç d'identificar els diversos elements que conformen un conflicte.

Que adquirisquen la destresa i habilitats necessàries per a generar alternatives de resolució més apropiades.



## 7. UNA SITUACIÓ CONFLICTIVA

### **Objectius:**

- Fomentar el respecte cap a les opinions i emocions dels altres.
- Desenvolupar la capacitat de reflexionar davant d'un problema moral.
- Practicar les habilitats socials necessàries per a expressar les pròpies idees de forma adequada per a resoldre un conflicte.

**Duració:** 50 minuts, aproximadament.

**Materials:** folis i llapis.

### **Desenvolupament:**

En primer lloc, el professor indica als alumnes que per a intervindre, han d'alçar la mà i esperar que els arribe el seu torn.

A continuació, el professor narra la història d'un conflicte, que s'haurà triat prèviament, i intentarà que tracte algun tema significatiu per a l'alumnat. Nosaltres et proposem el següent:

### **UN CAS DE ROBATORI**

Des de fa aproximadament un mes, a l'institut s'estan cometent una sèrie de robatoris. Les persones afectades tenen por i no delaten els culpables perquè han sigut amenaçats amb danys majors si fan alguna cosa.

Tot el personal del centre i els pares estan indignats pel que ocorre, i han pres la determinació de tancar l'institut i fer registres a tots els alumnes com no apareguen els culpables.

Empar, una alumna de 3r, sap qui són els lladres, perquè entre ells hi ha un amic seu, Àngel, que és el cap de la banda. Ella ha parlat amb ell, i li ha dit que el que està fent està malament, però ell li ha contestat que es fiqui en els seus assumptes si vol que continuen sent amics.

Empar està plantejant-se si ha de dir el que sap perquè està situació acabe d'una

vegada, però si els denúncia, el seu amic serà expulsat i trencaran la seua amistat.

Després de la lectura, el professor llança les preguntes següents :

- Ha de callar Empar?
- És superior el bé general a qualsevol altre bé?
- Estaria bé acusar el seu amic?
- És just que tots paguen el que fa una minoria?

A continuació, es demana als alumnes que escriguen la postura que prendrien ells en esta situació i una o dos raons que justifiquen eixa decisió, per a després un a un expressar-les en veu alta, per a més tard debatre les distintes opinions entre tots.

### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

Bàsicament, que aprenguen a justificar la seua postura davant d'un conflicte, observant que encara que els altres tinguen una opinió diferent de la nostra, això no comporta que la resolució d'este no pugua dur-se a terme de forma civilitzada.

### **8. A QUI SALVARIES?**

#### **Objectius:**

-Establir valors i conceptes morals.

-Provocar un exercici de consens per a mostrar la seua dificultat, principalment quan són valors i conceptes morals els que estan en joc.

**Duració:** 60 minuts aproximadament.

**Materials:** una còpia per a cada alumne del text *Refugi subterrani*

#### **Desenvolupament:**

El professor repartix a cada alumne una còpia del text *Refugi subterrani*, que adjuntem a continuació, perquè cada alumne trie les sis persones que albergaria en el refugi.

A continuació, s'indica als alumnes que formen grups de treball de 5 o 6 persones,

, perquè entre tots, arriben a un consens.

A continuació, tornant de nou al grup-classe, un portaveu de cada grup explicarà a la resta de la classe com ha sigut el procés d'arribar a un consens.

Finalitza l'activitat exposant de forma individual els alumnes que ho desitgen, l'experiència viscuda, i com han influït en el seu possible canvi de decisió les opinions dels seus companys.

### **Document *Refugi subterrani***

Imagineu que la nostra ciutat està amenaçada per una catàstrofe natural. S'aproxima un home i vos demana una decisió immediata.

Hi ha un refugi subterrani que només pot albergar sis persones.

Hi ha dotze que volen entrar en este. Deus triar a sis:

- Un violinista de 40 anys drogoaddicte.
- Un advocat de 25 anys.
- La dona d'eixe advocat, de 24 anys, que acaba d'eixir del manicomi.  
Ambdós volen estar junts, siga dins o fora del refugi.
- Un sacerdot de 75 anys.
- Una prostituta de 35 anys.
- Un ateu de 20 anys que ha comés diversos assassinats.
- Una universitària que té vot de castedat.
- Un físic de 25 anys que sols accepta entrar si pot portar amb ell una pistola.
- Un orador fanàtic de 21 anys.
- Una xica de dotze anys amb retard mental.
- Un homosexual de 47 anys.

– Una dona de 32 anys amb dificultats psiquiàtriques que patix atacs epilèptics.

### **QUE ES PRETÉN QUE ELS ALUMNES APRENGUEN AMB ESTA ACTIVITAT**

El respecte cap als diferents punts de vista dels altres, per a intentar evitar les respostes violentes entre els companys.

## **9. BARÒMETRE DE VALORS**

### **Objectius:**

-Permetre als alumnes prendre consciència dels punts que tenen en comú i els que discrepen.

-Practicar l'escolta activa, la qual cosa beneficia la conclusió a què s'arriba en un conflicte.

**Duració:** 50 minuts aproximadament.

**Materials:** una pissarra gran per a anotar els arguments a favor i en contra. Fotocòpies del llistat d'afirmacions.

### **Desenvolupament:**

En primer lloc, el professor enumera les regles de l'activitat:

- Respectar les postures que prenguen els alumnes davant de les proposicions formulades.
- No poden haver-hi actituds neutrals, cada alumne ha de pronunciar-se.
- No es pot demanar cap tipus d'explicació al professor respecte a les afirmacions formulades.
- Sempre començaran els que es troben en l'espai de posicions a favor.

A continuació, el professor repartix als alumnes les fotocòpies amb els enunciats següents:

– La millora de la societat pot fer-se per mitjà de la violència.

- La televisió és un excel·lent mitjà de formació dels xiquets i els jòvens. Per això és bona la televisió.
- La preocupació que la societat té per l'augment del consum de drogues entre els jòvens és exagerat.
- Els partits polítics són capaços d'oferir solucions als problemes dels jòvens de hui.
- Davant de les dificultats que hui existixen per a col·locar-se i mantindre el lloc de treball, el millor és que cada un lluite pels seus interessos sense preocupar-se massa pels altres.
- Les notes són un bon índex per a qualificar l'esforç real que ha fet un alumne.
- La fama i la popularitat que arriben a tindre alguns cantants d'Operación Triunfo és poc real, perquè a penes hi ha sacrifici i esforç.
- L'home és violent i la dona és sensible.
- En general, a les persones majors els costa entendre els interessos i la forma de ser dels jòvens.
- En alguns casos i situacions, les persones immigrants poden arribar a ser un problema per a nosaltres.

A continuació, el professor va llegint cada enunciat i indica als alumnes (que es troben agrupats en el centre de la classe) que es col·loquen a la dreta els que estan a favor, i a l'esquerra els que està en contra.

L'objectiu és buscar els enunciats que dividisquen al grup en fraccions més o menys equilibrades per a propiciar el debat.

Cada alumne ha de donar les raons de la seua situació (les quals van anotant-se en la pissarra).