



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Ensenyament**

# **CONFLICTES I MEDIACIÓ**

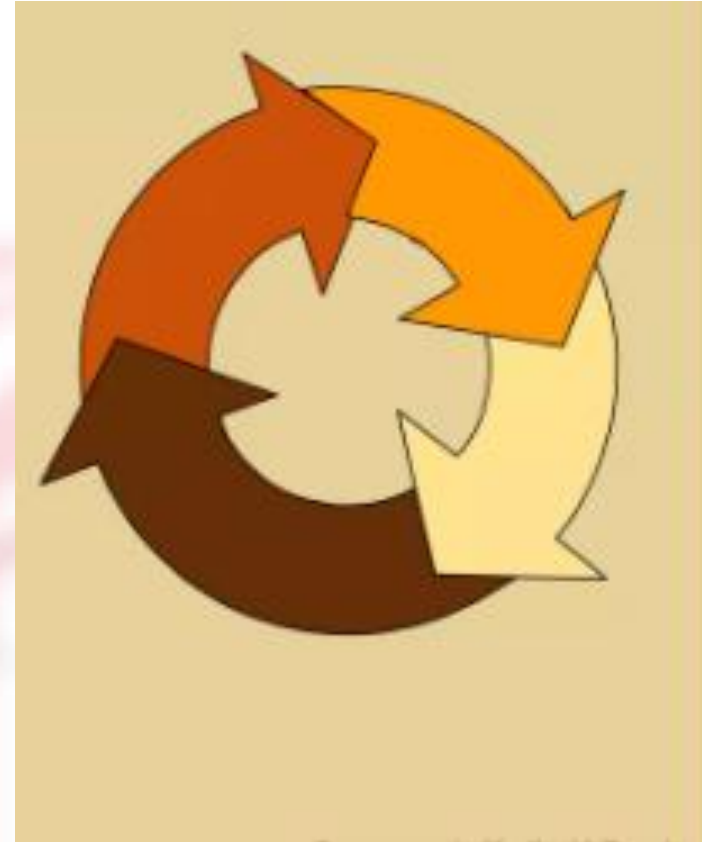
**DINÀMIQUES TUTORIA**

# □ DINÀMIQUES PROPOSADES

---

## □ EL PROCÉS DE MEDIACIÓ.

- Trobem-nos. I a partir d' aquí:
- Parlem-ne.
- Què tenim entre mans.
- Fem propostes.
- Posem-nos d' acord per continuar junts.
- Viure i conviure en pau.



# □ CONSCIENCIACIÓ:

---

*TINC UN PROBLEMA. COM EL  
PUC AFRONTAR?*

- ACTITUDS:
- ✓ Passivitat
- ✓ Violència
- ✓ Via Constructiva

*TRIA LA MEDIACIÓ!  
POT SER UN  
BON COMENÇAMENT*



# □ OPCIÓ PER A LA MEDIACIÓ

## □ **MEDIACIÓ.**

- **FORMAL:** Cara a cara en presència d'una persona mediadora.
- **INFORMAL:** Aplicació per propia iniciativa dels coneixements adquirits.

- ✓ **ACTITUDS:** Respecte.
- ✓ Confiança.
- ✓ Assertivitat.
- ✓ Cooperació.



## □ **Exploració de la situació.**

- *He de tenir en compte les meves necessitats i les dels altres.*
- *Què ens passa?*
- *Com pot afectar les nostres relacions?*

## **□ ACTITUDS.**

- ✓ *Empatia.*
- ✓ *Escolta activa.*
- ✓ *Reconeixement i valoració mútues.*



## □ **Definició conjunta de la situació.**

---

- *El conflicte és una situació compartida.*
- *Hem de tenir clar el que ens preocupa a les dues parts.*

## **□ ACTITUDS.**

- **Corresponsabilitat.**
- **Inclusivitat.**



# □ Transformació del conflicte.



## □ Acord.

---

- *Durant el procés hem après sobre nosaltres mateixos, els altres i la situació plantejada.*
- **ACTITUDS:**
- Autodeterminació.
- Intercomprensió.
- Compromís.
- Celebració de la nostra diversitat.
- Qüestionar i innovar.





## □ Seguiment.

---

- *Lliurement, els participants posen en pràctica l' acord pres.*
- *Les pròpies decisions s' apliquen amb més facilitat.*
- *Si es vol s' estableix un període de prova dels compromisos adquirits.*



## □ Prendre una decisió comporta:



## □ Com treballar els sentiments?

---

- *Per un procés de coneixement i acceptació de la pròpia identitat.*
- *Aprenent a reconèixer els nostres sentiments.*
- *Prenent consciència i potenciant aquelles qualitats que ja tenim.*
- *Reduint els nostres sentiments negatius.*
- *Mostrant sensibilitat envers els sentiments dels altres.*



## □ *Activitat de Dinàmica de grup: Ens presentem.*

- *Ens coneixem bé?*
- *Què em sorprèn de l' altre?*
- *Ens apropem als altres.*
- *Ens interrelacionem millor.*
- *El desconeixement dels altres és Font de conflictes.*
- *La nostra diversitat ens enriqueix.*



## □ Què entenem per mediació?

---

□ La mediació és una **TROBADA** en què la persona mediadora actua per a que els protagonistes del conflicte puguin buscar conjuntament una solució.

### □ PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES:

- És voluntaria
- És confidencial
- Les decisions es prenen lliurement.



## **□ MEDIACIÓ ESCOLAR**

---

LA MEDIACIÓ ESCOLAR...	LA MEDIACIÓ ESCOLAR...
<ul style="list-style-type: none"><li>• TREBALLA EN UN ENTORN DE VALORS PRESENTS EN LA VIDA DELS CENTRES</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PROPOSA UNA ACCIÓ EDUCATIVA QUE ACTUA DE MANERA PREVENTIVA ABANS QUE ELS CONFLICTES NO EVOLUCIONIN NEGATIVAMENT</li></ul>



## □ Què pretenem?

---

- *Enfortir els lligams en el sí de la Comunitat Educativa.*
- *Educar integralment al nostre alumnat.*
- *Crear un bon clima per a l' ensenyament i l' aprenentatge.*



## □ ROL DE LA PERSONA MEDIADORA

---

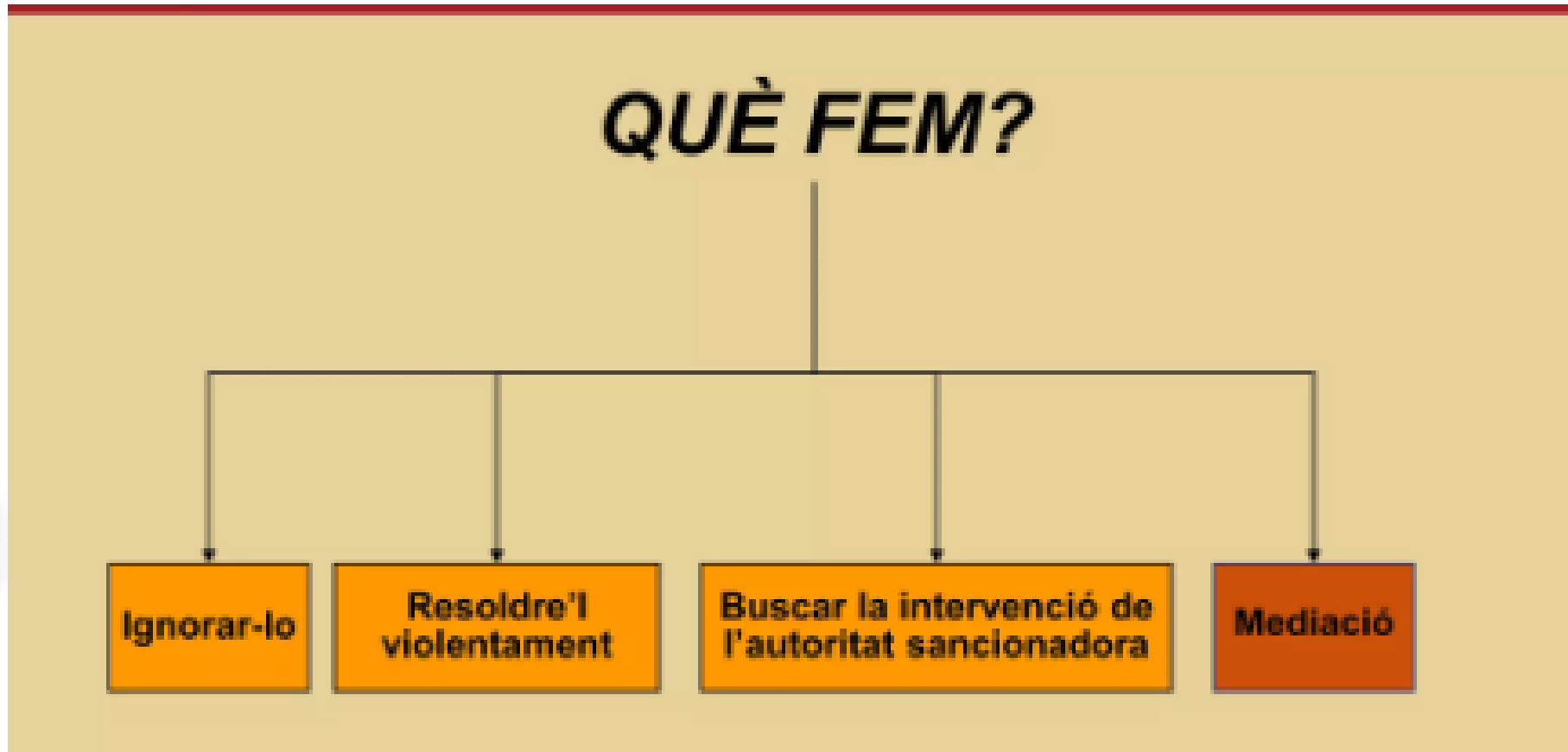
- Facilita la trobada.
- Crea un clima apropiat per al diàleg.
- Genera confiança mitjançant la seva actitud personal.
- Mostra empatia i respecta les persones.
- Fomenta el pensament creatiu.
- No influeix en les decisions.
- Equilibra l'intercanvi comunicatiu.





# DAVANT UN CONFLICTE

---



## □ VIURE EL CONFLICTE

---

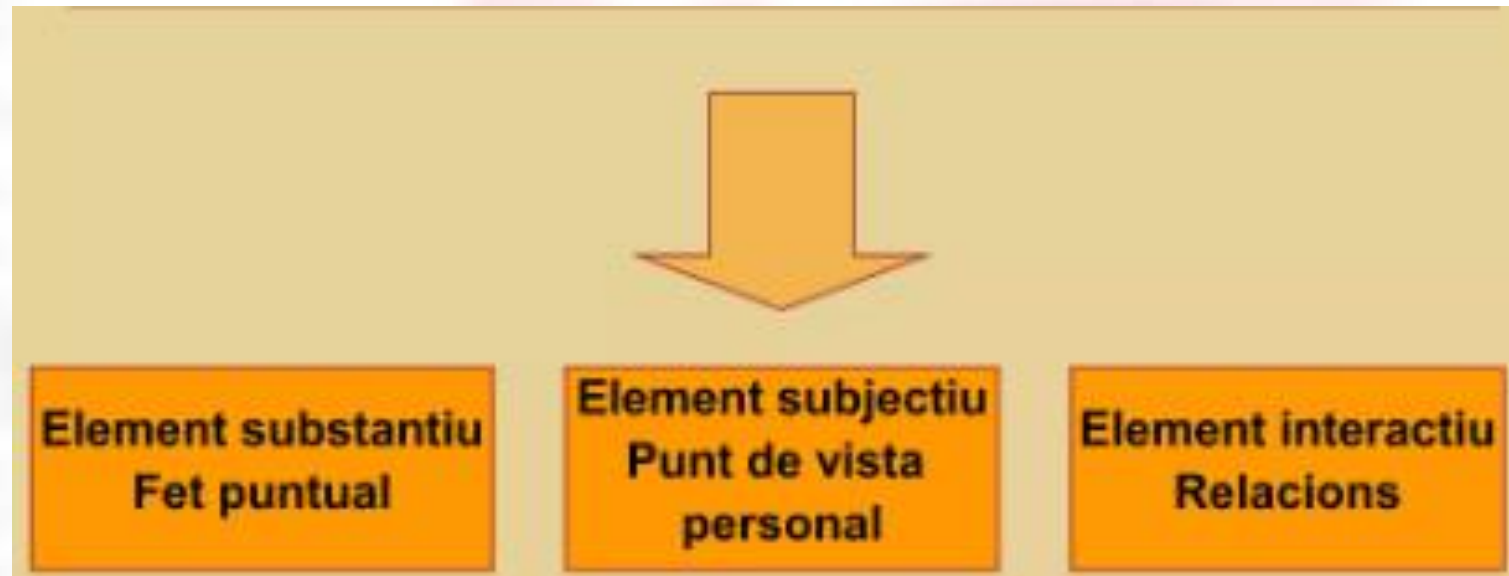
- ✓ Els conflictes són una constant a la nostra vida.
- ✓ Incloure el conflicte suposa un repte per a la nostra diversitat, no un trencament violent.
- ✓ Per créixer junts hem de relacionar-nos positivament.
- ✓ Aprendre a ésser i a viure junts afavoreix el procés d'ensenyament i aprenentatge.



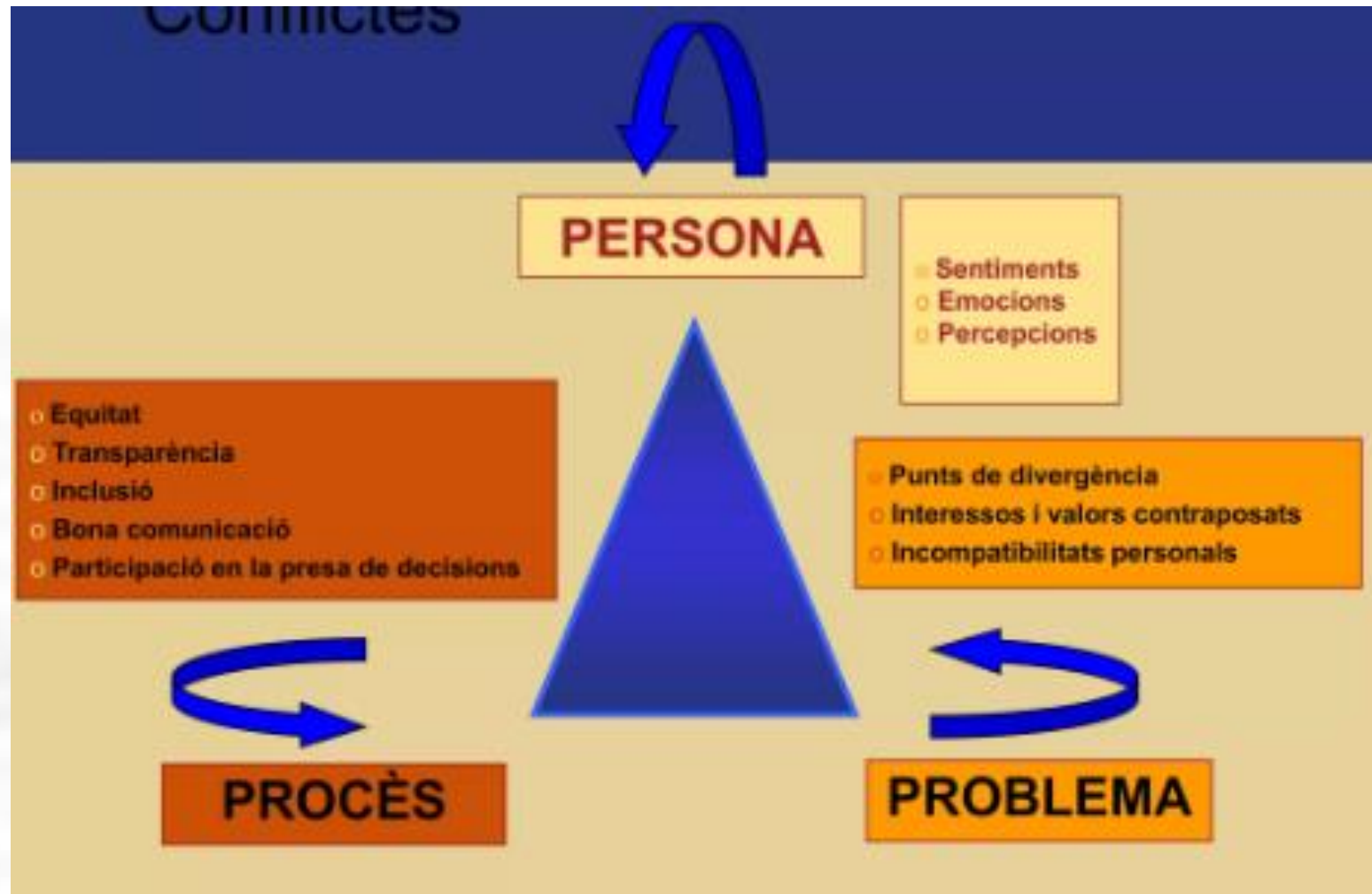
## □ QUÈ ENTENEM PER CONFLICTE

---

- ❖ Neix quan 2 o més persones interdependents perceben una incompatibilitat d'objectius.



# □ CONFLICTES



## □ ENFRONT ELS CONFLICTES

---

- Actuem preventivament.
- Donem importància a les relacions interpersonals.
- Diferenciem Autoritat de Poder.
- Formem alumnes responsables.
- Preparem persones compromeses i participatives.
- Fomentem l' autoestima.
- Afavorim la convivència pacífica.
- Triem la mediació!! Pot ser un bon començament.



□ **Afrontar els conflictes des de l'òptica de la mediació suposa :**

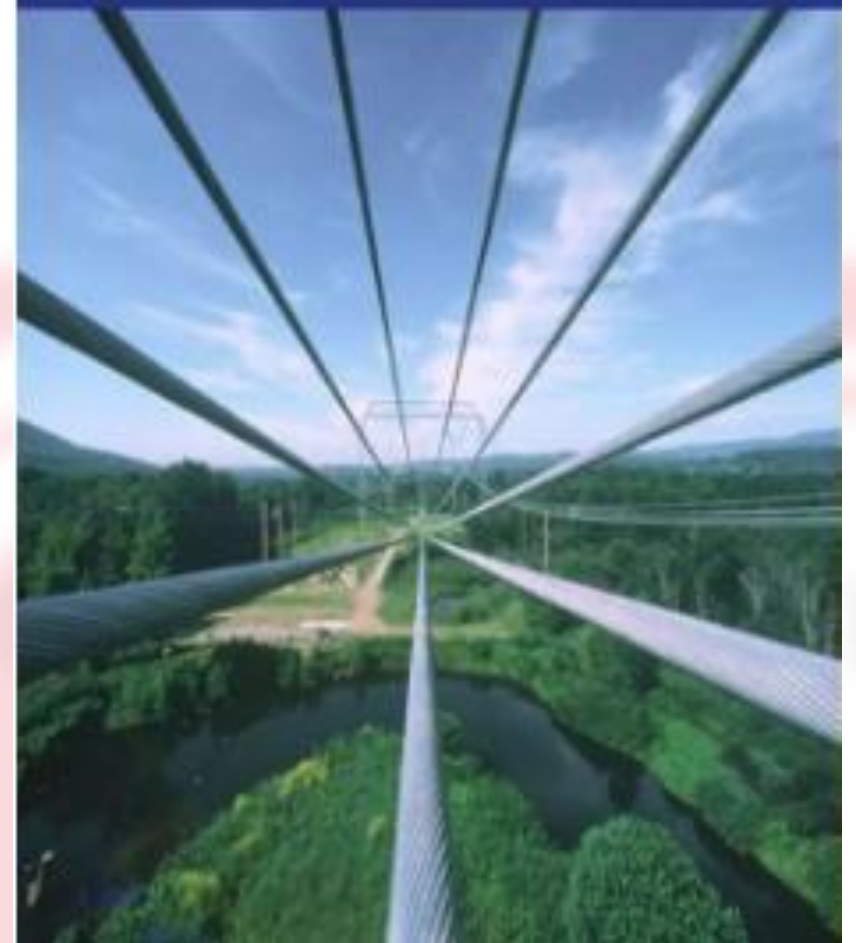


## □ Elements per millorar la comunicació :

---

Una conducta ASSERTIVA utilitza:

- Un llenguatge positiu.
- Les autoafirmacions.
- La Tècnica del disc ratllat.
- La interrogació negativa.
- El banc de boira.
- L'asserció negativa.



## □ Tècnica del Disc Ratllat

---

### QUÈ ÉS?

- És una tècnica d'assertivitat
- Consisteix en ser persistent repetint una i una altra vegada allò que volem sense enfadar-nos, irritant-se o aixecar la veu. És important utilitzar certes paraules de forma repetida en diferents frases, ja que d'aquesta manera el que s'aconsegueix és reforçar la part principal del missatge impedit que els altres es desviï del tema.





□ **EXEMPLE:**

---

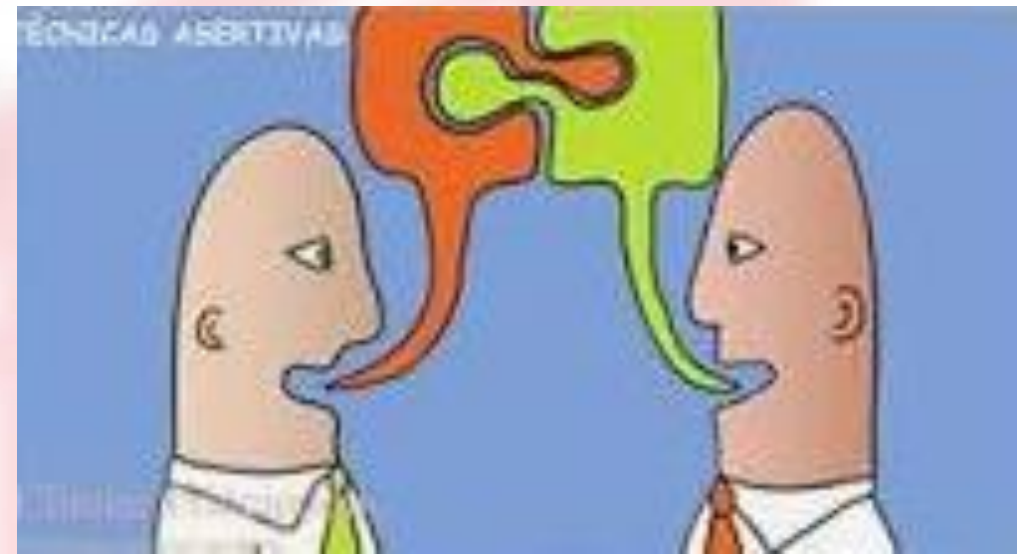
<https://www.youtube.com/watch?v=L1a17222w14>

□ <https://www.youtube.com/watch?v=S-Bc6UPj8fA>



## □ *Tècnica de la interrogació negativa.*

- Consisteix en sol·licitar més informació en una afirmació o afirmacions de contingut crític de l'altra persona, per saber si el seu objectiu final és una crítica constructiva o manipular.
- Podem demanar:
  - A què et refereixes amb....?
  - Què és exactament el que et molesta,...?
  - Què hi ha de dolent en...?
  - Quin problema hi ha en...?
  - Quin defecte li trobes a ...?



□ **EXEMPLE:**

---

□ [https://www.youtube.com/watch?v=Q0r\\_CJouVnc](https://www.youtube.com/watch?v=Q0r_CJouVnc)



## □ *Tècnica del banc de boira.*

- És una tècnica assertiva per afrontar les crítiques sense barallar-se. Simplement s'escolten les crítiques però no s'entra en discussió. La tècnica consisteix en:
  - No negar cap crítica
  - No acceptar la veritat de les crítiques
  - No contraatacar amb una altra crítica.
  - Respondre amb un “És possible” “No dic pas que no...”



## □ EXEMPLES:

---

<https://www.youtube.com/watch?v=4y7TvhrO1fw>

[https://www.youtube.com/watch?v=pgs\\_22bfgyM](https://www.youtube.com/watch?v=pgs_22bfgyM)



## □ *Tècnica de l'assertió negativa.*

---

- És una tècnica que mostra que podem assumir els nostres errors sense devaluar-nos.

“No arribes puntual. / És cert, no arribo puntual.” “No has fet la feina. / No, no l’he feta.”

□ [https://www.youtube.com/watch?v=i4X3d\\_xc6G4](https://www.youtube.com/watch?v=i4X3d_xc6G4)

□ <https://www.youtube.com/watch?v=f3EVT7tVjhc>

