



habilitats socials

**resolució
de conflictes**

**Escola d'estiu
Terres de l'Ebre**

Juliol 2009

Dossier d'apunts

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

INDEX

1.	PRESENTACIÓ	3
2.	INTEL·LIGÈNCIES MÚLTIPLES	5
3.	INTEL·LIGÈNCIES PERSONALS	9
	3.1 Intel·ligència intrapersonal. L'autoestima	9
	3.2 Intel·ligència intrapersonal. Emoció, sentiment ...	19
	3.3 Intel·ligència interpersonal	23
4.	ESQUEMA –SÍNTESI	57
5.	BIBLIOGRAFIA	60
6.	ADRECES Web	62
7.	AVALUACIÓ DIFERIDA	63
8.	PRESENTACIONS. PowerPoint	64

	<p style="text-align: center;">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p style="text-align: center;">Dossier d'apunts</p>	
		<p style="text-align: center;">Juny 2009</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 4</p>

1. PRESENTACIÓ

1.1 OBJECTIU GENERAL

Afavorir la reflexió de la nostra tasca educativa, la seva relació amb el conflicte i facilitar estratègies de resolució per fer-hi front des d'una perspectiva positiva.

1.2 OBJECTIUS DIDÀCTICS

En acabar la formació, has de ser capaç de:

- Identificar les diferents intel·ligències i raonar la importància *de la intrapersonal* i la *interpersonal* en les relacions personals.
- Distingir entre emoció, sentiment i estat d'ànim, com a elements que sovint són origen de conflictes personals.
- Descriure, valorar i entrenar els pensaments cognitius per fer una anàlisi acurada del conflicte.
- Argumentar la teoria del desenvolupament moral i reconèixer en quins estadis s'origina un conflicte.
- Enumerar les diferents habilitats socials i triar quina és la més adequada per a la resolució d'un conflicte.
- Descriure les diferents tècniques alternatives de resolució de conflicte ressaltant la mediació escolar.

	<p align="center">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p align="center">Dossier d'apunts</p>	
		<p align="center">Juny 2009</p>	<p align="center">Rev. 4</p>

1.3 CONTINGUTS

1. Les intel·ligències múltiples (Howard Gardner)
2. L'Autoestima: indicadors i distorsions intel·lectuals
3. Emocions, sentiments i estat d'anim (Bisquerra)
4. Habilitats cognitives (Spivack/Shure)
5. Els estadis morals (Piaget/Kohlberg)
6. Les habilitats socials (Segura)
7. Tècniques de resolució de conflictes: mediació.

1.4 DURADA

15 hores

1.5 AVALUACIÓ

Es suggereix l'elaboració d'un informe personal sobre la resolució d'un conflicte real relacionat amb la nostra tasca educativa, segons model que es lliurarà i practicar la coavaluació amb un company del curs.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

2. INTEL·LIGÈNCIES MÚLTIPLES (HOWARD GARDNER).

Howard Gardner (1943 -) defineix la intel·ligència com *“el potencial bio-psicològic que caldrà desenvolupar-se a través de l'educació per resoldre problemes i crear productes que són valuosos per una comunitat determinada”*. Gardner planteja la teoria de les intel·ligències múltiples i trenca amb el concepte clàssic d'intel·ligència basat exclusivament en criteris logico-matemàtics. El seu estudi aboca, a més, dos aspectes importants: a) que l'èxit acadèmic no és suficient per tenir èxit en la vida; i 2) que concep la intel·ligència com una capacitat, i com a tal, que es pot desenvolupar -sense negar el component genètic-. Gardner classifica les intel·ligències en 8 grups¹:

1. **Lingüística-verbal**. És la capacitat d'entendre i utilitzar el propi idioma. És la capacitat d'utilitzar el llenguatge parlat i escrit per aconseguir determinats objectius. És la intel·ligència pròpia dels advocats, periodistes, oradors, poetes, escriptors...).

2. **Lògico-matemàtica**. És la capacitat d'entendre les relacions logico-matemàtiques. És la capacitat per analitzar problemes d'una manera lògica, de portar a terme operacions matemàtiques i de realitzar operacions d'una manera científica. És la intel·ligència pròpia dels científics, enginyers, matemàtics, filòsofs. La nostra cultura l'ha considerada sempre com la única intel·ligència.

¹ Extret del llibre “La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI”. Howard Gardner. Ed. Paidós.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3. **Musical.** És la capacitat de percebre i reproduir la música. És la capacitat d'interpretar, compondre i apreciar pautes musicals, percebre el ritme. És la intel·ligència pròpia dels músics, directors d'orquestra, compositors...
4. **Corporal-cinestèsica.** És la capacitat de percebre i reproduir el moviment. És la capacitat d'utilitzar el propi cos per realitzar activitats o resoldre problemes. És la intel·ligència pròpia dels atletes, ballarins, actors, artesans, artistes, cirurgians,...
5. **Espacial.** És la capacitat de percebre la col·locació dels cossos a l'espai. És la capacitat d'orientar-se, de reconèixer i manipular pautes en espais grans. És la intel·ligència pròpia dels navegants, arquitectes, enginyers, cirurgians...
6. **Interpersonal.** És la capacitat de posar-se en lloc de l'altre i saber tractar-lo, és la EMPATIA: sintonitzar emocionalment amb l'altre. És la intel·ligència pròpia dels mestres, professors, metges, venedors, polítics, terapeutes...
7. **Intrapersonal.** És la capacitat d'entendre's a si mateix, controlar-se i motivar-se. La vida emocional és un ingredient fonamental de la I. Intrapersonal. És la intel·ligència pròpia dels psicòlegs, educadors, filòsofs... Inclou l'auto disciplina, l'auto comprensió i la necessària autoestima. És la intel·ligència de les persones altament reflexives i solen ser bons consellers per els altres.

Les intel·ligències intrapersonal i interpersonal conformen la Intel·ligència emocional i juntes determinen la capacitat de dirigir la nostra vida de manera satisfactòria.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

8. **Naturalista.** És la capacitat de desenvolupar-se a la natura. Es la capacitat d'observar, descriure la realitat que ens rodeja. La tenen els habitants de les zones rurals, els botànics, els caçadors, els ecologistes...

Gardner parla d'una possible *novena* intel·ligència: la intel·ligència existencial, la capacitat per plantejar-se preguntes fonamentals sobre l'ésser humà, l'existència i Déu, però encara no ha trobat evidències suficients.

**Totes les persones tenim una
combinació exclusiva d'intel·ligències.**

El següent quadre és una proposta de l'autor NICHOLSON-NELSON per relacionar la teoria de les *intel·ligències múltiples* amb el seu aprenentatge i desenvolupament.

INTEL·LIGÈNCIA	en què DESTACA	què li AGRADA	com APRÈN millor
LINGÜÍSTICA- VERBAL	Lectura, escriptura, narració de històries, memorització de dates, de paraules	Llegir, escriure, explicar contes, parlar, memoritzar, fer trencaclosques	Llegint, escoltant i veient paraules, parlant, escrivint, discutint i debatent
LÒGICA - MATEMÀTICA	Matemàtiques, raonament, lògica, resolució de problemes, aplicació de pautes.	Resoldre problemes, qüestionar, treballar amb números, experimentar	Utilitzant pautes i relacions, classificant, treballant des del pensament abstracte
ESPACIAL	Lectura de mapes, gràfics, dibuixant, fent trencaclosques, imaginant coses, visualitzant	Dissenyar, dibuixar, construir, crear, imaginar, somniar despert, mirar dibuixos	Treballant amb dibuixos i colors, visualitzant, utilitzant el seu ull mental, dibuixant
CORPORAL - CINESTÈSICA	Atletisme, dansa, art dramàtic, treballs manuals, en l'ús d'eines	Moure's, tocar i parlar, llenguatge corporal	Tocant, movent-se, processant informació a través de sensacions corporals
MUSICAL	Cantar, reconèixer sons, recordar melodies, ritmes	Cantar, tocar un instrument, escoltar música	A través del ritme, cantant, escoltant música i melodies
INTERPERSONAL	Entenent a la gent, liderant equips, organitzant, comunicant, resolent conflictes, venent	Tenir amics, parlar amb la gent, reunir-se amb gent, tenir vida social	Compartint, comparant, relacionant, entrevistant, cooperant
INTRAPERSONAL	Entenent-se a si mateix, reconeixent els seus punts forts i les seves debilitats, establint objectius	Treballar sol, reflexionar, tenir autonomia, seguir els seus interessos	Treballant sol, realitzant projectes al seu ritme, tenint espai, reflexionant.
NATURALISTA	Entenent la natura, identificar, classificar i distingir la flora i la fauna	Participar en la naturalesa, establir classificacions i distincions dels elements de la natura	Treballar en el medi natural, explorar els éssers vius, aprendre sobre plantes i temes relacionats amb la natura

Quadre 1





Developing Students. Multiple intelligences. NICHOLSON-NELSON, K. (New York 1998)

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4


3. INTEL·LIGÈNCIES PERSONALS

3.1 Intel·ligència Intrapersonal. L'autoestima

L'autoestima

-  És la consciència d'un mateix.
-  És la nostra manera de valorar-nos, la nostra manera de ser, de qui sóc jo i del conjunt corporal, mental i espiritual que configuren la meva personalitat
-  El nivell d'autoestima és el responsable del molts èxits i fracassos escolars.
-  Una elevada autoestima potencia la capacitat de la persona per desenvolupar les seves habilitats i augmenta el nivell de seguretat personal, mentre que un baix nivell d'autoestima aboca a la persona cap a la derrota i el fracàs.

**L'autoestima s'aprèn,
canvia i la podem millorar**

-  L'autoestima és *essencial* per la supervivència psicològica

La persona va creixent i formant la seva personalitat dins l'entorn familiar que és el principal factor d'influència en l'autoestima. La família és la que transmet o ensenya els primers i més importants valors que portaran al nen a formar la seva personalitat i el seu nivell d'autoestima.

	<p style="text-align: center;">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p style="text-align: right;">Dossier d'apunts</p>	
		<p style="text-align: center;">Juny 2009</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 4</p>

Quan més **positiva** sigui la nostra autoestima:





- Més *preparats* estarem per afrontar les adversitats.
- Més *possibilitats* tindrem de ser creatius en el nostre treball.
- Més *oportunitats* trobarem per tenir relacions enriquidores.

L'**auto concepte** deriva de la comparació subjectiva que fem de la nostra persona en front als altres, així com del que aquests ens diuen i de les conductes que ens dirigeixen. És a partir dels 5/6 anys que comencem a formar-nos un concepte de com ens veuen els nostres referents principals: pares, mestres i companys.




És important tenir present que l'auto concepte no es consolida de forma estàtica per sempre, sinó que pot variar, i de fet varia, a mesura que assolim les diferents etapes de la vida. És també evident, que els nostres èxits i els nostres fracassos personals influeixen en la nostra manera de valorar-nos, i per tant, de construir el concepte d'un mateix.

3.1.1 Baixa autoestima

Una persona amb una **baixa autoestima** sol ser:




-  Insegura.
-  Desconfia de les pròpies facultats.
-  No vol prendre decisions per por a equivocar-se.
-  Necessita de l'aprovació constant dels altres ja que te molts complexos.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4


-  Sol tenir una imatge distorsionada de si mateix tant física com de valia personal i de caràcter.
-  Es sent deprimida davant qualsevol frustració, s'enfonsa quan fracassa en els seus projectes i per això "evita" fer-ne o els abandona a la primera dificultat important o petit fracàs
-  Tot plegat produeix un sentiment d'inferioritat i timidesa a l'hora de relacionar-se amb altres persones, està pendent del què diran o pensaran sobre ell, dons té una por excessiva al rebuig, a ser jutjat malament i a ser abandonat.


Molts dels problemes psicològics com depressions, baix rendiment escolar, ansietat o drogoaddicció estan lligats a una autoestima baixa.


3.1.1.1 Indicadors actitudinals de baixa autoestima


-  **Autocrítica dura i excessiva**, que manté a la persona en un estat d'insatisfacció amb si mateixa.
-  **Hipersensibilitat a la crítica**, pel que es sent exageradament atacada, ferida i culpa dels seus fracassos als altres o a la situació i manté ressentiment contra els que l'han criticat.
-  **Indecisió crònica**, no per falta d'informació si no per por exagerada a equivocar-se.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

 **Desig innecessari de complaure**, pel que no s'atreveix a dir NO, per por a perdre la bona opinió dels altres o el seu afecte.

 **Perfeccionisme**, autoexigència esclavitzant per fer “perfectament” tot el que intenta i que porta a un enfonsament interior quan les coses no surten amb la perfecció exigida.

 **Culpabilitat neuròtica**, pel que s'acusa i es condemna per conductes que no sempre són objectivament dolentes i exagera la magnitud dels errors i delictes i pot arribar a no perdonar-se mai.


 **Hostilitat flotant**, irritabilitat a flor de pell, sempre a punt d'explotar per coses de poca importància, pròpies del “supercrític” a qui tot li cau malament, tot el disgusta, tot el decep i res el satisfà.


La baixa autoestima està relacionada amb una *distorsió del pensament*, una manera inadequada de pensar i de valorar-se: **l'autodevaluació**.


3.1.1.2 Distorsions intel·lectuals


Les distorsions intel·lectuals són aquells pensaments desajustats dels fets objectius, que s'aprenen, i que torturen l'autoestima i faciliten confondre la realitat.


	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4


- 
Hipergeneralització: A partir d'un fet aïllat es crea una regla universal per a qualsevol situació i moment: he fracassat un cop en una cosa concreta, sempre fracassaré! La persona interioritza que fracassarà en tot.


- 
Designació global. S'utilitzen termes pejoratius per descriure a si mateix en lloc de descriure l'error.


- 
Filtrat. Es presta atenció selectiva a l'aspecte negatiu i es desatenta el positiu.


- 
Pensament polaritzat. Pensament del tot o res. Es porten les coses als extrems. "Estàs amb mi o contra meu".

- 
Autoacusació: Es troba culpable de tot: "Tinc jo la culpa, me n'hauria d'haver adonat".

- 
Personalització. Suposem que tot té a veure amb nosaltres.


- 
Lectura del pensament. Suposem que no interessem als altres, que no els agradem, creus que pensen malament de tu.

- 
Fal·làcies de control. Sens que tens una responsabilitat total amb tot i amb tots, o bé sents que no tens control sobre res, que ets una víctima desemparada.













- 
Raonament emocional. Si ho sento així és veritat. Ens sentim sols, sense amics.

3.1.2 Bona autoestima





Una persona amb una **bona autoestima**:

- 
Posseeix una visió de si mateix i de les seves qualitats realista i positiva, per tant té una millor acceptació de si mateix.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

-  Creu fermament en certs valors i principis.
-  És capaç d'obrar segons cregui més encertat.
-  Te confiança en la seva capacitat per resoldre els seus propis problemes sense deixar-se influenciar per fracassos i dificultats experimentades.
-  Es considera, i realment es sent, igual com a persona a qualsevol altra encara que reconeix diferències en talents específics, prestigi professional o posició econòmica.
-  No es deixa manipular per altres, encara que està disposada a col·laborar si li sembla convenient.
-  Mostra els seus sentiments i emocions amb llibertat.
-  És sensible a les necessitats dels altres, respecta les normes de convivència
-  Afronta els nous reptes amb optimisme, intentant superar la por i assumint responsabilitats.
-  Es comunica amb facilitat i li satisfan les relacions socials, valora l'amistat i té iniciativa per dirigir-se a la gent.
-  Sap acceptar les frustracions, aprèn dels fracassos, és creatiu e innovador.
-  Té millor capacitat per escoltar els altres.
-  Disposa de millor equilibri emocional.
-  Té més il·lusió, motivació i entusiasme.

Una persona amb bona autoestima **no necessita**:

-  ... l'aprovació dels altres, ja que no es creu ni millor ni pitjor que els demés.
-  ... emprar massa temps pensant en que va passar, ni en el que passarà.
-  ... competir amb els altres, per demostrar que és millor.
-  ... comparar-se continuadament amb els altres.

	<p align="center">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p align="right">Dossier d'apunts</p>	
		<p align="center">Juny 2009</p>	<p align="center">Rev. 4</p>

- 👉 ... envejar els altres.
- 👉 ... justificar-se per tot allò que fa o pensa.
- 👉 ... actuar com si hagués de demanar perdó o permís per tot el que fa.
- 👉 ... creure que està molestant o fent perdre el temps als altres.

Existeixen pares o docents que humilien, menyspreen, no presten atenció o s'enriuen d'un nen quan demana ajuda, té mal, necessita que el defensin, expressa por, demana companyia, busca protecció, te vergonya...

En el moment en que aquest nen és adult transmetrà la humiliació o el maltractament a persones més petites o vulnerables. És una cadena hereditària d'abús i poder ja que el menyspreu i la vergonya viscuda a la infància són la font dels problemes que afecten la vida adulta i una causa latent de baixa autoestima.

Cap forma de maltractament és educativa, ni cap missatge que culpabilitza, critica, acusa, insulta o reprova és un bon estímul per a ningú, i molt menys a la infància, quan no hi ha possibilitats de defensar-se, protegir-se, entendre i regular la situació sota paràmetres objectius.

**Cap forma de maltractament no
pot justificar-se des d'un vessant
educatiu**

	<p style="text-align: center;">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p style="text-align: right;">Dossier d'apunts</p>	
		<p style="text-align: center;">Juny 2009</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 4</p>

3.1.3 Burnout

El **Burnout** és un terme que s'usa per definir la fase final de l'estrès continuat i es caracteritza per un pronunciat desgast laboral després d'un prolongat nombre d'anys de treball².

Es qualifica com a *síndrome d'esgotament d'emocions, despersonalització i falta d'assoliment i de realització personal a la feina.*

El Burnout, principalment, apareix com a combinació de dos elements:

- 1) els factors de risc psicosocial de l'**ENTORN**, i
- 2) els factors propis del mateix **INDIVIDU**.

3.3.1 Recull de premsa: titulars d'articles

☐ *“Ser profesor se ha convertido en un oficio de alto riesgo”*.Font: Diario Mediterráneo del dia 28 de setembre de 2003

☐ *“Las dones amb edats compreses entre els 43 i els 57 anys i que imparteixen classe a la ESO són les que pateixen més burnout”*.Font: Marisa Salanova, professora de la Universitat Jaume I i autora d'un estudi realitzat entre el professorat de secundària de Castelló i València

² Font: Institut Superior d'Estudis Psicològics (ISEP).

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

- ▣ *“Les 3 causes principals de baixa del personal docent son malalties relacionades amb: l'aparell locomotor, problemes psicològics i l'ús de la veu. Es pot considerar que la salut dels docents és bona, comparada amb altres professions ja que el percentatge de baixes al llarg del curs és només d'un 6,5%”.Font: Sandoval, Rosa (2002). “Estrès, riscos de la professió i salut del professorat.Docència. USTEC-STES (pàg. 10)*
- ▣ *“El 63,5% de los docentes sufre una probabilidad de nivel de riesgo de estrés alto y el 7,6% de riesgo de acoso”.Font: (2005) Observatorio de Riesgos Psicosociales (FETE-UGT)*
- ▣ *“El 82% dels treballadors citen el treball com la principal font d'estrès, encara que també mencionen com a factors importants, els desplaçaments diaris (49%), la compra (17%), la neteja (13%), la família (11%) i la cuina (9%)”.Font: Media Planning Group (2005). “Informe sobre bienestar y hábitos de consumo”.*
- ▣ *“La culpa es de la LOGSE. Compañeros de la profesora agredida en el instituto de Manlleu denuncian que sufren agresiones verbales a diario”. Font: La Vanguardia, 17/06/2005*
- ▣ *“72.057 incidents greus en un any són argument suficient perquè el Ministeri d'Educació francès es plantegi posar en marxa mesures coercitives amb l'objectiu d'acabar amb la violència a les escoles”. Font: El Periódico 10/10/2003.*
- ▣ *“La profesión de médico está sometida a gran presión, con alto grado de estrés y born out.”Font:La vanguardia 4/09/2005*



Dibuix 1. Diari Avui 17/06/2005

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.2 Intel·ligència Intrapersonal. Emoció, sentiment i estat d'ànim

Emoció: impulsiva, visceral, de durada breu en el temps, generadora de reaccions fisiològiques



Sentiment: originat a partir d'una emoció, té base cognitiva, de durada estable en el temps, síntesi d'experiències anteriors.



Estat d'ànim: determina una situació difosa, de durada que pot anar d'hores a setmanes, de baixa intensitat.

3.2.1 Classificació de les emocions


Algunes consideracions sobre la classificació de les emocions.

Molts autors han intentat establir una tipologia de les emocions però l'ús del llenguatge ha complicat la bon intenció de manera que s'ha arribat a considerar un esforç inútil.

A l'hora de fer una classificació de les emocions, cal tenir present els següents aspectes:

-  **intensitat**, es refereix a la força amb que s'experimenta una emoció, fet que permet donar-li un nom que la diferenciï de les altres de la mateixa família (melangia, tristesa). La intensitat és quantitativa.
-  **especificitat**, que qualifica l'emoció i possibilita assignar-li un nom que la diferenciï de les altres (amor, odi, alegria). L'especificitat és qualitativa.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

 **temporalitat**, com a dimensió temporal de les emocions. Les emocions agudes solen tenir una duració molt breu, però hi ha estadis emocionals que poden prolongar-me durant mesos.

3.2.2 Emocions positives i negatives (Bisquerra)

Les emocions estan en un eix que va del plaer al no plaer, per aquesta raó es poden distingir entre emocions agradables i desagradables; o el que és el mateix: emocions positives o emocions negatives.

Les **emocions negatives** són desagradables, s'experimenten quan es bloqueja una meta, davant una amenaça o una pèrdua. Aquestes emocions requereixen energies i mobilització per afrontar la situació de forma més o menys urgent. Cal dir que *emocions negatives* **no significa** *emocions dolentes*.

Les **emocions positives**, en canvi, són agradables i s'experimenten quan s'aconsegueix un objectiu. L'afrontament consisteix en aprofitar el benestar que proporciona l'emoció.

Però, a més a més, tenim una tercera categoria, que són les **emocions ambigües**. Són aquelles que no són ni positives ni negatives, o bé poden ser les dues coses, depenent de les circumstàncies, com per exemple la sorpresa.

**Una emoció negativa no ha de
significar una emoció dolenta**

	<p style="text-align: center;">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p style="text-align: right;">Dossier d'apunts</p>	
		<p style="text-align: center;">Juny 2009</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 4</p>

3.2.3 Les emocions bàsiques (Goleman)

Molts analistes de les emocions diferencien entre: *emocions bàsiques* (primàries o fonamentals) i *emocions complexes* (secundàries o derivades).

Les **emocions bàsiques** és caracteritzen per una expressió facial característica i una disposició típica alhora d'afrontar-les. Per exemple, la forma impulsiva d'afrontar la por és la fugida, la d'afrontar la ira és l'atac...

Les **emocions complexes** es deriven de les bàsiques, a vegades per combinació entre elles. No presenten trets facials característics, ni una tendència particular a l'acció. Per exemple, la gelosia és una emoció complexa doncs la forma d'afrontar-la pot ser molt diferent segons la persona i les circumstàncies.

Segons Goleman (1995) les **sis emocions bàsiques** són:

 felicitat

 ira

 por

 tristesa

 sorpresa

 disgust

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.2.4 Proposta de classificació de les emocions

La classificació que a continuació es relaciona és una proposta del Professor Rafel Bisquerra (2002) que determina 4 grups distints d'emocions.

Emocions negatives


- a) Ira: ràbia, còlera, rancor, fúria, indignació...
- b) Por: temor, horror, pànic, fòbia...
- c) Ansietat: angoixa, desesperació, inquietud, estrès, preocupació...
- d) Tristesa: depressió, frustració, decepció, pena, dolor...
- e) Vergonya: culpabilitat, timidesa, inseguretat, pudor, rubor...
- f) Aversió: hostilitat, menyspreu, antipatia...

Emocions positives

- a) Alegria: entusiasme, eufòria, excitació, plaer, gratificació...
- b) Humor:(provoca somriure, riure..)
- c) Amor: afecte, estima, tendresa, simpatia, empatia, acceptació...
- d) Felicitat: tranquil·litat, pau interior, benestar

Emocions ambigües

- a) Sorpresa
- b) Esperança
- c) Compassió


 **Emocions estètiques:** es donen quan es produeix una reacció davant manifestacions artístiques com la literatura, pintura, música...


	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4




3.3 Intel·ligència Interpersonal.

3.3.1 Les habilitats cognitives

Segons els professors Spivack i Shure, les cinc habilitats cognitives (o pensaments) necessaris per a una bona relació interpersonal són:

 *Pensament CAUSAL*: és la capacitat de determinar l'origen o causa d'un problema interpersonal, és l'habilitat de fer un diagnòstic encertat de la situació, de poder definir "el que passa aquí és...". Sovint, els que no exerciten aquest pensament atribueixen els fets a la casualitat, a la mala sort o bé no troben paraules davant d'un problema interpersonal.

 *Pensament ALTERNATIU*: és la capacitat per a trobar el major nombre possible de sortides alternatives a una situació concreta. És la habilitat d'obrir mires davant un problema per atendre a totes les possibilitats de solució. Les persones amb conductes irreflexives o agressives acostumen a no disposar d'aquesta habilitat i sovint únicament veuen la sortida violenta: "la mato", "li trenco la cara", "ara veurà qui soc jo", "aquest em sentirà". Serien aquells que es veuen reflectits en la dita "té el cap només per portar barret" o tal i com deia Machado, "usen el cap no per pensar, sinó per envestir".

-  *Pensament **CONSEQÜENCIAL***: és la capacitat de preveure les conseqüències de un fet o unes paraules. Implica avançar el pensament i preveure el que probablement passarà: “si faig això o si dic això a aquesta persona...”. En l'actualitat, hi ha molta gent, immersa en una cultura audiovisual, mancada d'aquesta habilitat. Sempre lamenten o pateixen les conseqüències que no van ser capaços de preveure.
-  *Pensament de **PERSPECTIVA***: és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre: just el contrari de l'egocentrisme. És fer l'esforç per comprendre per què aquella persona pensa així, per què està trista o alegre, per què actua d'aquella manera, per què pren aquella actitud. Disposar d'aquesta habilitat i exercitar-la ens ajuda a comprendre millor a l'altre, per poder perdonar, ajudar, consolar, aconsellar, però també per poder oposar-nos amb fermesa a qui no té la raó. És el pensament que fa possible l'empatia o sintonia afectiva amb els altres. És el pensament que fa possible l'amor. Les persones agressives, especialment aquelles amb un pensament més violent, acostumen a estar mancades d'aquesta habilitat.
-  *Pensament de **MITJANS-FINS***: és la capacitat fixar-se objectius i planificar com assolir-los. Saber analitzar els recursos de què es disposa per tal de desplegar-los al servei de la finalitat. Saber convèncer els altres per tal que col·laborin i saber programar i temporitzar les actuacions que ens aproparan als fins. En resum, saber fixar-se objectiu i organitzar els mitjans disponibles.

	<p align="center">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p align="center">Dossier d'apunts</p>	
		<p align="center">Juny 2009</p>	<p align="center">Rev. 4</p>

Aquestes cinc habilitats (pensaments) equivalen en la pràctica al desenvolupament de la “intel·ligència interpersonal” que anomenà Gardner.

3.3.2 El Creixement Moral

3.3.2.1 Diferents enfocaments de la formació en valors

1. Enfocament tradicional religiós

Durant segles s'han inculcat els valors morals a partir d'una *fe religiosa*. Qui tingui aquesta fe ha d'acceptar també aquests valors i ajustar-hi la seva conducta. És un enfocament des de dalt, *autoritari*, que ha constatat al llarg de la història nivells força alts d'eficàcia. A aquest enfocament, a més, no li mancava coherència: si una persona creu en Déu, és lògic que intenti comportar-se com aquest Déu vol.

2. Enfocament racionalista-conductista

A partir del s. XVIII, a l'Europa occidental, amb l'arribada de la Il·lustració, en compte de Déu, el fonament dels valors morals passa a ser la raó humana, *la raó il·lustrada*. Encara que hi hagi qui no creu en Déu, la moral continua essent necessària per subsistir en societat. Kant es va esforçar a fonamentar la moral en la raó a través del consens raonable de tots els ésser humans. Aquest enfocament racionalista va desembocar en la famosa *Declaració Universal dels Drets Humans*, aprovada per l'ONU l'any 1948.

	<p style="text-align: center;">Habilitats socials i resolució de conflictes</p>	<p style="text-align: right;">Dossier d'apunts</p>	
		<p style="text-align: center;">Juny 2009</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 4</p>

En la segona dècada del S. XX sorgeix dins la Psicologia el *conductisme*: no hi ha conductes innates, totes són apreses i s'aprenen per associació, per reforços o per modelatge. Segons el conductisme, *els valors es determinen per consens dins de cada societat i després s'ensenyen per reforços o càstigs*. És a dir, primer ens posem d'acord que ser treballador i bon company, per exemple, són valors positius i després, a casa o a l'escola, es felicita i premia qui els viu i es renya o castiga qui és mandrós o egoista. Aquest corrent conductista es va imposar en el camp de la psicologia, sense discussió, fins fa quinze o vint anys. Encara té moltes aplicacions i molts defensors.

3. Enfocament **cognitiu evolutiu de Piaget i Kohlberg**

Tant en l'enfocament religiós com en el racionalista-conductista, els valors ja estan determinats i s'imposen, o al menys es procura "inculcar-los" a les noves generacions. El camí elegit per Piaget i Kohlberg és diferent. Amb una visió evolutiva de la persona, intenten concretar els *estadis de raonament moral* pels quals passa una persona normal en l'adquisició de valors, és a dir, en el creixement del seu raonament moral. Després d'un estudi massiu de persones, van arribar a determinar **sis estadis de creixement moral**. Van utilitzar un mètode semblant al que es fa servir a pediatria per determinar el pes i l'alçada normal dels nens i el seu desenvolupament lingüístic i motor en les seves diverses edats: podem anomenar-lo mètode d'estadística evolutiva.

4. Enfocament **psicosocial del constructivisme**

Aquest enfocament és continuista de la línia de Piaget i Kohlberg i es basa en admetre el creixement evolutiu en el raonament moral per estadis ascendents. Però s'insisteix en el fet que *el creixement moral implica un creixement paral·lel o previ, en la capacitat*

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

*intel·lectual de raonament, en l'habilitat lingüística i en la facilitar de relació social. Per altra banda s'insisteix amb força amb una cosa ja suposada per Kohlberg: **cada persona ha de construir el seu sistema de valors**, sense imposicions alienes.*

3.3.2.2 Els sis estadis de desenvolupament moral (Piaget-Kohlberg)

Tothom comença en el primer estadi, el de l'heteronomia, però no tothom arriba al sisè; molta gent es va quedant en els estadis inferiors i només arriben als superiors aquelles persones que són més sanes moralment i més positives i madures per a la societat en què viuen. Els sis estadis no són rígids, les fronteres entre ells són flexibles i per aquesta raó hi ha fluctuacions i retrocessos al llarg de la vida de cada persona. Malgrat això, normalment, les persones actuem d'acord amb els seus estadis de desenvolupament moral.

El "raonament moral" no és un pensament abstracte sinó un judici pràctic, una cosa que ens porta a l'acció. Es tracta de "pensar així" per intentar "actuar així", per viure d'acord amb aquesta manera de pensar.

1. HETERONOMIA

És l'estadi propi de la infància: el bé i el mal el determinen els altres. És l'estadi en el qual es respecten les normes per obediència i per por al càstig. No hi ha autonomia sinó heteronomia: agents externs són els que determinen què s'ha de fer i què no. És un estadi premoral. El nen/a no s'atreveix a fer el que li han dit que està malament, perquè les persones grans s'enfaden o el renyen. El seu únic fre és el temor al càstig: si sap que no hi ha càstig ho intenta tot. El normal és que només duri els primers cinc anys de vida. Però hi

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

ha adults que es queden tota la vida en aquest estadi: és el cas dels delinqüents que només es frenen en presència de l'autoritat.

Els nens i nenes més grans de sis anys que es queden en aquest estadi són els que creen més problemes en els centres educatius i a casa seva. En aquests casos cal desplegar estratègies que passen per exigir-los una disciplina clara, per després treballar intensament amb ells per aconseguir passar al segon estadi.

2. EGOISME MUTU (individualisme)

És també una etapa pròpia de la infància i comença cap els cinc anys, a partir del moment en que es descobreixen les regles del joc. Cal complir les regles del joc, no per por al càstig (estadi 1), ni per respecte als altres (que vindrà en estadis posteriors), sinó per egoisme, perquè el nen/a comprèn que, si no les compleix, no el deixen jugar. És l'estadi en el qual s'assumeixen les normes si afavoreixen els propis interessos. Les normes són com les regles del joc: es compleixen per egoisme. La regla bàsica en aquest estadi és la Llei del Talió: "ull per ull..." Es fa als altres el que els altres ens fan.

És l'estadi de la infantesa, però moltes persones adultes s'hi queden per sempre: et respecto si em respectes, pots fer el que vulguis mentre no em molestis, no robo si tu no robes, no menteixo si no em menteixes, arribo puntual a la feina si els altres no arriben tard, Talió, egoisme mutu. Però és un pas gran en relació al primer estadi; perquè si tothom arribés al segon no hi hauria delinqüència ja que ningú faria a l'altre el que l'altre no li ha fet. Normalment dura fins a l'adolescència.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3. ESPECTATIVES INTERPERSONALS

Apareix aquí un factor afectiu que humanitza les relacions amb els altres. Ja no ens movem per la por (estadi 1), ni per les regles mútues inflexibles (estadi 2) sinó pel desig d'agradar i ser acceptats. Es fa el que s'espera de nosaltres, s'actua de manera que ens considerin "bons". Ser acceptat, agradar, pertànyer al cercle. Es manté lleialtat als companys per afecte i, sobretot, pel desig de sentir-nos estimats. En aquest estadi les expectatives dels que ens envolten ocupen el lloc de la por al càstig i dels propis interessos. Fer el correcte significa complir les expectatives de les persones properes (argot, indumentàries, rictus, modes...)

També hi ha molts adults que es queden en aquest estadi. És gent agradable, que es fa estimar, però es deixa portar massa per els altres: en les modes, en el consumisme, en els valors que imposen els mitjans de comunicació...Dura fins a la maduresa moral, és a dir, fins els vint anys més o menys. La pitjor tempesta que es viu en aquest estadi és el conflicte d'expectatives, quan, per exemple, els pares esperen d'un adolescent una cosa i els amics la contrària. Aquest encara és un estadi heterònom.

4. RESPONSABILITAT I COMPROMÍS (Sistema social i consciència)

Aquí comença l'autonomia moral, l'edat adulta pel que fa a la moral, cap els 18-20 anys. Actuar bé es fer allò al que lliurement t'has compromès (per un sou, per la paraula donada, per la responsabilitat davant la pròpia família, davant els companys...). Compleix la seva obligació, no per por, ni per egoisme, ni per quedar bé, sinó per responsabilitat. Molesta molt que altres persones siguin irresponsables, però no actua com elles (seria caure en l'estadi 2). Es fa allò a que un s'ha compromès, però no més (fer més és ja propi dels dos

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

estadis superiors), i es limita al seu grup, a la seva família, a les seves amistats. El que hi ha fora d'això “no és el meu problema”, no és la meva responsabilitat. Kohlberg considera que aquest és l'estadi en el qual es troba la majoria de la població.

5. TOTS TENEN DRET (**contracte social**)

És l'estadi de l'obertura al món: no només la meua família, les meves amistats, la meua ciutat, el meu país, sinó que tots els éssers humans del planeta hi tenen dret: a la vida i a la llibertat; a una vida humana encara que sigui modesta i senzilla (alimentació, vivenda, educació i sanitat) i a ser lliures. En el quart estadi es compleixen les lleis escrupolosament, però en aquest cinquè, si alguna llei va contra la vida o contra la llibertat, hom s'hi enfronta. Per exemple, els qui defensen sincerament (no per aparentar, ni per quedar bé) el 0,7% per als països pobres o intenten defensar la vida i la llibertat d'altres formes, estan en aquest estadi.

6. TOTS SOM IGUALS (**principis ètics universals**)

Qui arriba a aquest estadi, comprèn que tothom no té només dret a la vida i a la llibertat, sinó que cal creure en la igualtat i en la dignitat de totes les persones. La regla bàsica ja no és el Talió, com en el segon estadi, sinó la regla d'Or de la moralitat: “fer a l'altre el que vull per a mi”. En aquest estadi hom s'afronta a les lleis que atemptin contra la igualtat o contra la dignitat. És l'estadi suprem, el de Gandhi, Martin Luther King, Jesús, Teresa de Calcuta, Vicenç Ferrer, Pere Casaldàliga, Francesc Botey, Nelson Mandela, Elisabeth Eidenbenz i de moltes altres persones que hi ha entre nosaltres i viuen aquesta igualtat i aquest respecte autèntic des de l'anonimat.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

D'aquests sis estadis els dos primers es consideren egocèntrics o preconventionals; el tercer i quart són convencionals, ja que en ells és essencial el desig de ser acceptats pels altres i els compromís responsable; el cinquè i sisè són postconvencionals, ja que no estan regits per lleis ni acords, sinó pels grans principis morals.

No es pot assenyalar a quines edats cronològiques corresponen cadascun d'aquests estadis. Però de forma indicativa, es pot dir, que el primer estadi es propi dels nens petits fins als cinc-sis anys (educació infantil), el segon és propi dels 6-12 (educació primària), el tercer és propi de l'adolescència i la joventut (fins gairebé els 20). Els altres estadis és freqüent arribar-hi entre els 20 i els 30 anys o mai.

La feina de l'educador ha de ser que ningú s'aturi en el primer estadi, que és el de l'heteronomia total i el de la delinqüència futura.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.2.3 L' ètica de l'atenció (ethics of care). Carol Gilligan (1936 -)

Els estudis sobre el desenvolupament del judici moral realitzats per Kohlberg, es centren en la moralitat abstracta, relacionada amb conceptes com la justícia. Gilligan planteja que els homes tenen conflictes interns diferents als de les dones.

El món de les nenes està centrat en les relacions, el que marca tant els seus conflictes com el seu llenguatge. Mentre els homes tenen conflictes amb el poder i la competitivitat, els problemes que envolten a les dones estan centrats en les relacions, món que s'inicia en la preadolescència.

Aquest fet va provocar que en les proves que va realitzar Kohlberg, per establir els seus estadis morals, les dones van puntuar més baix que els homes, degut a que els dilemes eren més teòrics. En canvi ambdós sexes puntuaven igual en les proves que realitzava Piaget.

Carol Gilligan va realitzar els seus estudis del desenvolupament moral en les dones i va concloure, desviant-se del seu mestre Kohlberg, que elles defineixen la moralitat com la capacitat de situar-se en el lloc de l'altre, o com la inclinació a sacrificar-se per assegurar el benestar de l'altre.

Per tant, les dones consideren la moralitat no en termes abstractes com la justícia o l'honradesa, sinó com la responsabilitat de l'atenció adreçada als altres. La seva preocupació està en l'altre i la seva atenció, de manera que les dones són, en aquest sentit, tant morals com els homes, però des d'una mirada diferent. Les dones són més sensibles, tenen més capacitat emocional i posen per davant la responsabilitat al compliment dels deures de l'ètica abstracta.

Gilligan fa una proposta alternativa als estadis morals de Kohlberg, plantejant 3 estadis

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

des d'una perspectiva totalment diferent a la proposta del seu mestre:

- ✓ Primer nivell: Atenció al jo per assegurar la supervivència: l'atenció a sí mateix

Transició: Plantejament del primer estadi o nivell com egoista.

- ✓ Connexió del jo i els altres per mitja del concepte de responsabilitat: l'atenció als altres i la relegació de sí mateixa a un segon pla.

Transició: Re-consideració de la relació entre el jo i els altres.

- ✓ Inclusió del jo i dels altres en la responsabilitat de l'atenció. Necessitat d'equilibri entre el cuidar-se a una mateixa i l'atenció als altres.

El llibre més conegut de Gilligan és *In a different voice: psychological theory and women's development* (Harvard University press, Cambridge, Ma., 1982).

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.3 Habilitats socials: Assertivitat i competència social

Hi ha autors i programes que distingeixen entre els tres termes: *assertivitat*, *habilitats socials* i *competència social*. Però tots aquests conceptes cerquen definir el mateix: aprendre a relacionar-se millor. Els tres conceptes apareixen junts en diversos texts científics des de la meitat del segle XX. No obstant, malgrat estan molt relacionats, no hi ha acord entre els diferents autors i així, mentre per alguns són conceptes sinònims, per a altres són termes amb entitat pròpia.

Un dels pocs acords que existeixen és que va ser Wolpe (1958, citata Caballo, 1987, p.8) el que va usar el terme "assertiu" per primer cop, i Alberti i Emmons els quals publicaren el primer llibre sobre l'assertivitat, "Your perfect right" en 1970 (citata Caballo, 1987, p.8).

L'assertivitat per al professor Segura (1998), està molt relacionada amb la "sinceritat, amb la valentia i amb el respecte". Es a dir, ser capaç "de dir o de fer allò que sincerament penso, allò que em sembla just, però sense faltar als drets dels demés" (Segura, 2002). El difícil equilibri entre aquests valors (la veritat, la justícia, el respecte, la valentia), ens mostraria tres *estils de relació interpersonal*: l'agressiu, que ofèn a l'altre i no el respecta; el inhibit o passiu, que va en detriment dels seus propis drets i, l'assertiu, que expressa el que sent i defèn els seus drets respectant a l'altre. L'estil assertiu, permet ser just i al mateix temps eficaç (resolent la situació). També apunta Segura, que la manera de expressar l' assertivitat no és una cosa invariable, sinó que més aviat depèn del context cultural en que es visqui, la situació pròpiament dita i la relació que es té amb la/les altra/es persona/es.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

En aquesta mateixa línia, Monjas (1998) afirma que l'assertivitat és l'estil amb el qual es relaciona una persona amb una altra, però és solament un aspecte dins del concepte més ampli: el de habilitats socials.

En canvi Trianes (2001), indica que “actuar amb assertivitat, (saber manifestar la pròpia opinió o defensar els propis drets sense agredir a altres però sense renunciar a defendre'ls) augmenta l'autoestima”.

Per la seva part Caballo (1987) proposa una definició de habilitats socials que destaca tant la forma de expressió de la habilitat com l'efecte positiu de la mateixa, afirmant que “la conducta socialment hàbil és un conjunt de conductes emeses per un individu en un context interpersonal que expressa sentiments, actituds, desitjos, opinions o drets d'aquest individu d'un manera adequada a la situació, respectant aquestes conductes en els demés, i que generalment resol els problemes immediats de la situació mentre minimitza la probabilitat de futurs problemes” (Caballo, 1986-1987, p. 14).

D'altra banda, Michelson (1987), considera que els termes d'assertivitat, habilitats socials i competència social són sinònims.

Monjas (1998), entén les habilitats socials com “les capacitats o destreses socials específiques requerides per executar competentment una tasca interpersonal” i que com a conductes que són, poden ser apreses. I Segura (2002), les defineix com “conductes, verbals i no verbals, que faciliten una relació interpersonal assertiva”, i que per a desenvolupar-ne un repertori ampli d'habilitats socials, prèviament cal desenvolupar una

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

sèrie d'habilitats cognitives o pensaments, que van ser identificats en els anys setanta per Shure i Spivack.

Am el terme de *competència social*, també hi ha diferències entre autors. Caballo (1987, p. 23) fa referència al plantejament de McFall (1982) el qual considera que habilitats i competència no són sinònims. Així, actuar de forma *competent* voldria ser un adjectiu que avalua de forma general com una persona ha interactuat adequadament en un context social.

En canvi per a Trianes la competència social fa referència més aviat a la “coordinació de cognició, afecte i conducta per a resoldre amb èxit tasques socials rellevants del desenvolupament” (Dodge, 1986, citat per Trianes 2001). I per a Segura (2002), és una construcció que inclou els aspectes *cognitius* relacionats amb la resolució de problemes interpersonals; un desenvolupament suficient del *raonament moral i dels valors* des de la perspectiva evolutiva, i un *auto coneixement i autocontrol emocional*, que permeti a la persona afrontar situacions socials utilitzant habilitats socials realitzades de forma assertiva.

Por últim, Bisquerra (2002) afirma que la competència social consta de tres capacitats: la de donar diferents alternatives per a aconseguir un objectiu, la de saber utilitzar els recursos socials i, la capacitat de realitzar una anàlisi complexa però eficaç de la realitat.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.3.1 Mètode d'entrenament de les HH.SS.

Entre els diferents mètodes que existeixen per a treballar les habilitats socials, es proposa el que suggereix el professor Segura y cols. (2002), per la seva versatilitat i facilitat per a utilitzar-lo en diferents habilitats i situacions. Els passos de l'entrenament, són:

1. Es proposa treballar una habilitat social concreta.
2. Se'ls demana als i les participants que busquin una situació interpersonal en la qual es faci present de forma clara aquesta habilitat social.
3. Es fa debat amb tot el grup (o en cada petit grup, si es donen diferents habilitats a cadascun), com seria una forma AGRESSIVA i una forma INHIBIDA, d'usar la habilitat social estudiada.
4. Cada petit grup prepara un role-playing amb la manera ASSERTIVA de resoldre-la.
5. Es realitza una crítica *constructiva* per part del grup, de las persones que han realitzat el role-playing, i finalment del dinamitzador/a del grup.
6. Es planteja a l'alumnat alguna altra situació prèviament viscuda en la qual la habilitat social treballada hi faci aparició, a fi d'explicar-la al grup.
7. S'anima a utilitzar l'habilitat social en la vida real.

Escola Pia de Catalunya	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.3.2 Habilitats socials proposades per a l'entrenament

Es proposen algunes habilitats socials de les que recull Goldstein (1989) en el seu manual d'entrenament, que aporta exemples concrets amb cada habilitat.

També aquestes habilitats socials proposades poden ser substituïdes segons les demandes dels participants per a treballar situacions concretes en les quals podendonar-se una o varies habilitats socials. Les que inicialment es proposen són les següents:

Habilitats socials	
■ Saber escoltar	■ Expressar els sentiments
■ Demanar ajuda (un favor)	■ Expressar afecte
■ Fer un elogi	■ Resoldre la por
■ Presentar i rebre una queixa	■ Autorecompensar-se
■ Enfrontar-se amb l'enuig d'un altre	■ Negociar
■ Mostrar agraïment	■ Donar resposta al fracàs
■ Seguir i donar instruccions	■ Fer front a les pressions del grup
■ Disculpar-se	■ Resoldre els problemes segons la seva importància
■ Convèncer	■ Preparar-se per a una conversa difícil

Taula 2. Repertori d'habilitats socials

No és necessari buscar les situacions concretes, això poden fer-ho els i les participants del curs. El que cal tenir en compte és que surtin situacions entre: alumne-professor/a, entre docents, entre docent i un superior (cap d'estudis, direcció, inspecció, etc.), entre docents i un familiar de l'alumne/a; entre docents i ambdós progenitors (separats, divorciats o junts), etc..





	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.4 Resolució de conflictes







3.3.4.1 Definició de conflicte

- ➡ El conflicte és un estat de pèrdua d'harmonia.
- ➡ El conflicte existeix quan succeeixen activitats incompatibles.
- ➡ Pugna expressada per dues o més parts interdependents que perceben objectius incompatibles, recursos limitats i la inferència de l'altra part en l'obtenció dels seus objectius.
- ➡ Fenomen determinat en la lluita per trobar satisfacció a necessitats o desitjos que coincideix amb objectius similars o iguals a altres persones o col·lectius. El conflicte significa l'oportunitat de competir o cooperar per la consecució dels objectius proposats; en conseqüència, els resultats d'una decisió o altra, aportaran perjudicis o beneficis per ambdues parts.

3.3.4.2 Què ens suggereix un conflicte?

-  És un fet bàsic de la vida.
-  Ens afecten a tots: a totes les edats, cultures, àmbits i comunitats.
-  El propi concepte del terme conflicte i l'associació personal que en fem (+) o (-), farà que donem una resposta concreta i una reacció determinada.
-  Sovint, les associacions personals davant els conflictes són emocionals i per això suggereixen enuig, odi, traïció i pèrdua.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

-  Els nostres sentiments, pensaments, reaccions físiques i conductes entorn el conflicte poden venir, en part, de les creences, supòsits i experiències en que van ser educats.
-  És perillós evitar el conflicte.
-  El conflicte en si mateix no és ni positiu ni negatiu.
-  És una oportunitat constant d'aprendre.
-  Aprendre a mirar el conflicte, com entendre'l i analitzar-lo, pot ajudar-nos a trobar respostes efectives i productives.
-  Hem de ser capaços de mirar més enllà de les nostres respostes més habituals.

3.3.4.3 Resolució del conflicte

La resolució de conflictes és el compendi de coneixements de tot tipus sobre el conflicte així com de tècniques, mètodes, estratègies i sistemes de resolució pacífica. Designa la ciència del conflicte, de caràcter interdisciplinari i pluridisciplinari. De la resolució de conflictes en sorgeixen idees que poden ajudar-nos a fer-hi front:

- No s'analitza, ni es jutja, ni es sanciona.
- S'ajuda a que les parts que estan en conflicte ho resolguin per elles mateixes, inclòs sense la intervenció directe.
- Es procura transformar els conflictes en resultats positius i constructius per totes les parts implicades.
- Qui intervé ho fa utilitzant mètodes, tècniques i sistemes diversos, sense utilitzar la violència ni la coacció.
- És una tasca plural i oberta.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

Què cal POTENCIAR	Què cal EVITAR
TRANQUIL·LITZAR-TE ABANS DE DIR RES	CONTESTAR QUAN ESTÀS REALMENT ENFADAT O ENFADADA
PENSAR QUE HI HA D'HAVER UNA MANERA DE FER LES COSES MILLOR	PENSAR COM VENJAR-TE
PARLAR DIRECTAMENT AMB L'ALTRA PERSONA	CRITICAR L'ALTRA PERSONA I PARLAR-NE MALAMENT A TOTHOM
BUSCAR UN BON MOMENT PER PARLAR EN PRIVAT	PARLAR DEL CONFLICTE EN QUALESVOL MOMENT I DAVANT DE QUI SIGUI
CENTRAR-SE EN ELS PROBLEMES D'UN EN UN	APROFITAR PER VENTILAR TOTES LES QUEIXES DE L'ANY DE COP
DESCRIURE LA SITUACIÓ DES DEL TEU PUNT DE VISTA I EXPLICAR COM T'AFECTA	PARLAR D'ALLÒ QUE L'ALTRE FA SEMPRE O NO FA MAI
PREGUNTAR-LI EL SEU PUNT DE VISTA I ESCOLTAR-LO ATENTAMENT	FER-LI ENTENDRE QUE TU TENS LA RAÓ I ELL ESTÀ EQUIVOCAT
PARAFRESEJAR ALLÒ QUE T'HA DIT	FER PREGUNTES SARCÀSTIQUES PER REMARCAR-LI QUE LA SEVA POSICIÓ ÉS ABSURDA
CONSERVAR LA CALMA EN TOT MOMENT	SI L'ALTRA CRIDA O S'ENFADA FER EL MATEIX: TU DIRÀS L'ÚLTIMA PARAULA
MOSTRAR-TE FLEXIBLE A L'HORA DE BUSCAR UNA SORTIDA AL CONFLICTE	DEIXAR CLAR QUE NOMÉS HI HA UNA SOLUCIÓ AL CONFLICTE: LA TEVA
POSAR-VOS D'ACORD TENINT EN COMPTE ELS OBJECTIUS DE TOTS DOS	PREOCUPAR-TE PEL TEUS OBJECTIUS I NO PELS DE L'ALTRE

Taula 3. Actituds per fer front als conflictes constructivament

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

TÈCNICA	OBJECTIUS	PROCEDIMENT	EXEMPLES
CLARIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenir més informació. ▪ Aclarir i veure altres punts de vista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntar. ▪ Demanar que aclareixin el que no s'entén. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I tu què vas fer...? ▪ Des de quan teniu problemes?
MOSTRAR INTERÈS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afavorir que l'altra parli mostrant-li la nostra atenció. ▪ Comunicar interès i empatia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilitzar paraules neutrals. ▪ No desqualificant ▪ No jutjant, ni opinant. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pots explicar-me més fets sobre la vostra relació...?
PARAFRASEJAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mostrar activament que comprenem el què passa i el que sent cadascú. ▪ Verificar el significat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repetir les idees, sentiments i fets bàsics del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Així el que m'estàs dient és que... ▪ Així per a tu no hi ha problema i és una imaginació de l'altre...
REFLECTIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mostrar-nos com un mirall, que entenem els seus sentiments. ▪ Ajudar a l'altra a que sigui més conscient del que sent. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reflectir els sentiments del qui parla. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Et fa mal que et jutgin sense... ▪ Et molesta que sempre et facin menyspreu...
RESUMIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar totes les manifestacions. ▪ Indicar els fets i idees més importants. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repetir els fets i les idees principals. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Així, si no ho he entès malament, tot va començar quan... ▪ Heu parlat de vosaltres però que té a veure "X" en el vostre problema?

Taula 4. Tècniques d'escolta activa

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.4.4 Procediment de resolució de conflictes (un aprenentatge personal)




a) Usar les habilitats socials

L'habilitat social és un comportament o tipus de pensament que porta a resoldre una situació de manera efectiva, és a dir, acceptable per al propi subjecte i per al context social en que es troba. Són comportaments o pensaments que són instruments per resoldre conflictes, situacions o tasques socials. Suposen aspectes situats a nivell conductual, cognitiu i emocional.

Les habilitats socials són conductes verbals i no-verbals, que faciliten una relació interpersonal assertiva.

Per ser socialment hàbil cal aprendre a captar aquests missatges verbals i no-verbals i entendre'ls oportunament.





La competència social d'un individu a l'hora de donar resposta als conflictes està determinada per causes:

-  Biològiques i de l'entorn.
-  D'experiències col·lectives d'una cultura particular.
-  Experiències personals i esdeveniments de la vida.






	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

b) Donar una resposta adequada al conflicte

Per donar una resposta adequada davant d'un conflicte cal que, en primer lloc, tinguem un coneixement força realista de nosaltres mateixos, a fi de:

-  Reflexionar sobre la nostra pròpia conducta.
-  Autoregular les nostres emocions.
-  Potenciar l'autoconcepte i l'autoestima per generar sentiments de confiança i seguretat.
-  Ser eficients i creatius en la resolució.

c) Utilitzar les habilitats cognitives

-  El pensament **causal**: capacitat per determinar l'origen o causa del problema.
-  El pensament **conseqüencial**: capacitat de preveure les conseqüències.
-  El pensament **alternatiu**: habilitat cognitiva de preveure les conseqüències d'un fet o un fet.
-  El pensament **de perspectiva**: possibilitar el fet de situar-se en el lloc de l'altre, l'empatia.
-  El pensament **mitjans-fi**: suposa saber analitzar els recursos de que es disposa.

d) Potenciar la resolució creativa

- a) Reacció o resposta → reacció impulsiva o resposta reflexiva.
- b) Reconèixer la situació tal com és → acceptació de la situació; no tot és perfecte.
- c) Què pots aprendre de la situació? → com pots preveure-la per una altra vegada.
- d) Transformar el conflicte en oportunitat → allò en que pensis es farà realitat.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.5 Tècniques de resolució de conflictes

Introducció

Les cinc tècniques alternatives per resoldre un conflicte les podríem subdividir en dos grups clarament diferenciats: la negociació, la conciliació i la mediació per una part i l'arbitratge i el judici per l'altra.

En la Negociació, Conciliació i Mediació:

- ✓ la participació de les parts és voluntària.
- ✓ Les dues parts implicades hi guanyen.
- ✓ resolen les parts implicades en el conflicte, per tant són part activa en la seva resolució.
- ✓ Requereix un bon nivell de maduresa.

En l'Arbitratge i el Judici:

- Un guanya i l'altra perd (per tant no es resol el conflicte).
- Qui resol no són les parts, per tant, les parts involucrades són elements passius. Resolen l'àrbitre i el jutge
- Correspon a un nivell de maduresa més baix.

De totes aquestes tècniques alternatives triem la Mediació com la més efectiva dins el món educatiu, ja que tracta el conflicte en clau de cultura per la pau, utilitzant els cinc pensaments cognitius de Spivack i Shure per una anàlisi acurada del conflicte.

La Mediació escolar es basa en el diàleg, la cooperació i la responsabilitat de cada persona en el manteniment d'un clima de pau.

La Mediació suposa una aportació a la cultura del diàleg, el consens i la pau. S'aprèn a defensar les pròpies idees (assertivitat), a posar-se en el lloc de l'altre (empatia), a tenir en compte els interessos dels altres (col·laborar), a escoltar per comprendre (escolta activa), a pensar d'una manera reflexiva, creativa i crítica, a comprendre, expressar i dominar els sentiments.

	Habilitats socials i resolució de conflictes		Dossier d'apunts	
			Juny 2009	Rev. 4

Tècniques	Finalitat	Intervenció de tercers	Participació de les parts	Comunicació estructurada	Qui resol?	Força de la resolució o acord
NEGOCIACIÓ	- Futur / passat - Els dos guanyen - Es fan concessions i es busca un acord que satisfaci a les dues parts.	- No hi ha	- Voluntària	- La més informal de totes.	- Les parts	- Segons les parts: Contracte vinculant Acord verbal
CONCILIACIÓ	- Passat - Els dos guanyen - Busquen la recon-ciliació.	-Existeix un jutge. Reuneix a les parts per parlar o transmetre informació entre elles.	- Voluntària	- Informal : no hi ha passos a seguir	- Les parts El jutge només presideix	-Vinculant (judicial) Recomanació de pes
MEDIACIÓ	- Futur - Els dos guanyen - Es busca la comprensió mútua i es col·labora per aconseguir un acord satisfactori per a les dues parts.	- Existeix un/ uns mediador/s Controlen el procés i ajuden a les parts a identificar i satisfer els seus interessos.	- Voluntària	- Informal / <u>Formal</u>	- Les parts	- Segons acordin les parts
ARBITATGE	- Passat - Un guanya i l'altre perd	- Existeix un àrbitre que dicta les normes	- Voluntària/requerida	- Formal Hi ha regles pactades per les	- L'àrbitre	- Segons acordin les parts: vinculant o simple

	Habilitats socials i resolució de conflictes		Dossier d'apunts	
			Juny 2009	Rev. 4

			Presentació de necessitats, interessos i posicions davant un 3r neutral	parts.		recomanació de pas
JUDICI	- Passat - Un guanya i l'altre perd	- Existeix un jutge i es determinant, doncs dicta una sentència.	- Requerida	- Formal	- El jutge	- Vinculant

Taula 5. Tècniques alternatives de resolució de conflictes.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.5.1 Què és la mediació?

Si recollim les definicions que diversos autors han donat de la mediació (Lederach, 1996; Gernika Gogoratuz, 1998; Uranga, 1998; Torrego i altres, 2000) ens adonem que tots coincideixen en veure la mediació com un procés on els protagonistes d'un conflicte amb intervenció d'una tercera part neutral, escollida o acceptada, arriben a un acord satisfactori. Es tracta d'una negociació cooperativa perquè evita la postura antagònica de guanyador-perdedor.

3.3.5.2 Els orígens de la mediació

Els antecedents en les tècniques de mediació es poden trobar en diversos llocs del planeta. Els Països Catalans, concretament, són posseïdors de tradicions històriques que mostren la voluntat i capacitat de regular els conflictes buscant el comú acord, serien bon exemples el Tribunal de les Aigües de València i les assemblees de Pau i Treva.

La mediació, tal i com la coneixem en l'actualitat, rep un fort impuls cap a mitjans dels anys seixanta i principi dels setanta als Estats Units quan, lligada a l'estudi dels conflictes i als moviments de pau, és vista com un dels possibles mecanismes de resposta a la inquietud socials que qüestionava l'autoritarisme i la violència generada per la cursa d'armament durant el període de la guerra freda. Des dels Estats Units la mediació s'ha expandit al nord cap a Canadà (i d'aquí a França) i al sud cap a Llatinoamèrica. A l'Estat Espanyol no és fins a finals dels 80, principis dels 90, que emergeixen les primeres associacions i serveis de mediació. Val a destacar que, a Catalunya, la Direcció General de

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

Justícia Juvenil de la conselleria de Justícia de la Generalitat de Catalunya aplica programes de mediació i reparació a la víctima des del maig de 1990.

3.3.5.3 La tècnica de la mediació

La mediació, com a tècnica específica que procura millorar la comunicació entre parts enfrontades, facilita la resolució d'alguns conflictes. La mediació significa intervenir entre dues parts hostils i ajudar-les a arribar a una resolució. També pretén ajuntar a les dues parts en unes circumstàncies i un ambient més propici per a la discussió serena en busca d'un acord.

Però la mediació demana d'una posada en pràctica d'habilitats i coneixements per part del mediador amb la finalitat d'aconseguir interaccions positives, com per exemple:

- **L'enfoc** – “Tu guanyes/jo guanyo”. Crear una atmosfera per a que les dues parts encarin el problema juntes.
- **Resposta creativa** – Recerca d'oportunitats.
- **Empatia** – Estimula l'ús de l'escolta activa i demostrar que t'interessa el benestar dels dos. Crear confiança.
- **Actuar amb l'assertivitat adequada** – Estimular que els participants exposin els seus punts de vista sense provocar una actitud defensiva en l'altra persona.
- **Dirigir als participants cap a l'ús cooperatiu del poder** – Caldrà:

- *Neutralitat activa* – Equilibrant el poder de les dues parts per donar igual quantitat d temps per parlar, fer preguntes i presentar informació que podria ser important.
- *Poder personal* – Animar als participants a assumir responsabilitats i a escollir accions positives.
- ➡ **Manejar les emocions** – Dirigir als participants de manera que no neguin les seves emocions però sense que es deixin portar per elles. Permetre que els sentiments s'expressin sense culpar a l'altra part.
- ➡ **Desig de resoldre**
- ➡ **Dirigir l'exploració de les necessitats de tots els participants fent un mapa del conflicte.**
- ➡ **Iniciar frases de creació d'opcions**
- ➡ **Les habilitats de la negociació** – Ser dur amb el problema però suau amb les persones. Visió global.

3.3.5.4 El procés de mediació






La mediació demana de l'aplicació formal d'un procés, o, si més no, és molt aconsellable, especialment quan es fa mediació amb alumnes (baralles, insults, mala relació, amistats deteriorades...), mantenir l'estructura dels diferents moments que el procés de mediació necessita per afavorir el clima i la predisposició dels mediats a trobar una solució que afavoreixi la resolució del conflicte.

La figura del mediador esdevé clau per assolir l'objectiu. Per aquesta raó, és molt important que segueixi el guió, sobretot quan s'està adquirint experiència, que planteja la taula 5. Així doncs, els passos, els moments, que cal seguir, propiciar, a fi de mediar en un conflicte són:

FACETA	FUNCIÓ	FORMA	FÓRMULA
1) ENTRADA	<p><i>Qui i com</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Elegir el mediador Definir el procés Donar expectatives 	<ul style="list-style-type: none"> Individu - Equip Mediar - Arbitrar Per separat - Cara a cara Formal - Informal 	<p>Habilitats:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear confiança Dissenyar procés i fòrum - problema Crear ambient Crear el paper del mediador
2) CONTA'M	<p><i>Què ha passat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Expressar i ventilar Ser escoltat Reconèixer: <ul style="list-style-type: none"> -Veritats -Sentiments -Responsabilitats -Preocupacions 	<ul style="list-style-type: none"> Crear fòrum Conversaren privat i en grup Escoltar Sondejar Excavar 	<ul style="list-style-type: none"> Parafrasejar Resumir Preguntes obertes Anivellar-se a l'altre Empatitzar No jutjar ni resoldre
3) SITUAR-NOS	<p><i>On som</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar els temes <ul style="list-style-type: none"> -Persona -Procés -Problema(tema) Crear marc per avançar 	<ul style="list-style-type: none"> Crear marc en comú Compaginar les preocupacions Crear definició comuna del conflicte 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar agenda Passar de «jo/tu» a «nosaltres» Llenguatge conciliador
4) ARREGLAR	<p><i>Com en sortim</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Vies d'avançada Encarar la relació Solucionar assumptes 	<ul style="list-style-type: none"> Nivell Relació <ul style="list-style-type: none"> Explorar el passat, ferides, emocions, malentesos Explorar el futur Nivell Contingut <ul style="list-style-type: none"> Interès / posició Fraccionar – Paquet global 	<ul style="list-style-type: none"> Els es parafrasegen Parlar en «jo» Identificar sentiments clau Replantejar assumptes Pluja d'idees Intercanvi/valorar solucions

5) ACORDAR	<ul style="list-style-type: none"> • Qui fa què, quan 	<ul style="list-style-type: none"> • Per escrit • Informal 	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta realista • Compromís futur
-------------------	--	--	--

Taula 6. Procés de mediació segons Lederach(1996)








MOMENTS	ACCIONS
<p> ENTRADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Donar la benvinguda a les persones i presentar-se com a mediador/a. ▶ Explicar als mediats les normes bàsiques: <ul style="list-style-type: none"> • El mediador/a no pren partit • Es parla i s'escolta per torns • Es parla sense ofendre a ningú • Es necessari cooperar per a canviar la situació ▶ Preguntar a cada persona: <i>“Estàs d'acord amb aquestes normes?”</i>.
<p> CONTA'M</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dir: <i>“Si us plau, explica'ns què va passar i com et vas sentir”</i>. ▶ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular. ▶ Preguntar: <i>“Vols afegir-hi res més?”</i>.
<p> SITUAR-NOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Centrar-se en els interessos. ▶ Preguntar: <i>“Què vols? Per què?”</i>. ▶ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular. ▶ Preguntar: <i>“Què passaria si no hi ha acord? Què pensaries si et trobessis en el lloc de l'altra persona?”</i>. ▶ Dir: <i>“Els teus interessos són... correcte?”</i>.
<p> ARREGLAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Crear opcions. ▶ Explicar el funcionament de la <i>pluja d'idees</i>: <ul style="list-style-type: none"> • Dir qualsevol idea que se t'ocorri. • No jutjar ni discutir idees. • Aportar el major nombre d'idees possible. • Intentar pensar en idees originals. ▶ Dir: <i>“Si us plau, penseu en idees que us podrien convenir als dos. Podeu pensar-ne alguna més?”</i>. ▶ Avaluar les opcions. ▶ Seleccionar les opcions més interessants o mirar de combinar-les. ▶ Preguntar: <i>“És justa aquesta opció? Podríeu complir-la? Creieu que funcionarà?”</i>.
<p> ACORDAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Demanar a les persones que facin un pla d'acció: Qui farà què, quan on i com? ▶ Demanar a cadascú que resumeixi el pla.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Preguntar: “<i>està el problema resolt?</i>” ▶ Fer una encaixada de mans amb cada persona. ▶ Preguntar: “<i>voleu fer-vos una encaixada?</i>”.
--	--

Taula 7. Exemple dels passos a seguir en el procés de mediació.

Malgrat l'existència d'aquest guió, els mediadors/es cometen errors en la seva aplicació. Els més habituals, i per tant, aquells que cal **evitar**, aquells que **NO s'han de fer**, són:

-  **Fer massa preguntes.** Practicar l'escolta activa, deixar que s'expliquin a la seva manera, respectat el silenci, si s'escau.
-  **Demandar massa perquè.** Per exemple, en lloc de dir “*per què el vas insultar?*” dir “*explica'm una mica més el que va passar just abans que t'insultés*”
-  **Discutir amb una de les parts.** No mostrar mai disgust ni oposició al que explica una de les parts.
-  **Emetre judicis.** No dir mai expressions dels tipus “*un de vosaltres menteix*”, sinó plantejar-ho com “*teniu punts de vista diferents sobre el mateix fet*”.
-  **Donar consells.** No podem aconsellar i encara menys proposar o suggerir solucions al tema de conflicte.
-  **Amençar a les parts.** No dir mai “*si no solucioneu això, s'haurà d'obrir un expedient...*”, en tot cas, cal dir, “*heu acordat intentar resoldre-ho, per tant heu d'intentar seguir avançant*”...
-  **Forçar la conciliació.** Es veurà clarament quan les parts arriben a una reconciliació. No forçar-la mai. No els hi demanem que siguin

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

amics una altra vegada, que es demanin disculpes, que es donin la ma... sinó “*quina solució seria més justa per les dues parts*”.

3.3.5.5 El sentit de la mediació a l'escola










Les escoles són un punt clau en la majoria de les comunitats educatives. La Reforma Educativa ha obert la porta a una nova manera d'entendre les finalitats de l'educació obligatòria, però per la mateixa porta hi ha entrat tots aquells conflictes que comporta el fet de gaudir d'autonomia en els centres.

Quan es pensa en realitzar un treball educatiu a partir de les situacions conflictives cal tenir clar que es pretén explorar i clarificar les pròpies contradiccions avançant cap a una major comprensió del conflictes i de nosaltres mateixos (Giró, 1997). Els conflictes, vistos des d'aquesta perspectiva, ofereixen a tots els membres de la comunitat educativa oportunitats de posar en pràctica i de fer gala d'aquelles qualitats que distingeixen i caracteritzen l'ésser humà com a persona.

Introduir la mediació com una altra manera de tractar els conflictes, presenta avantatges per a l'organització escolar, per a la convivència i proporciona oportunitats de creixement personal i social, malgrat en el camí d'acceptació i realització d'aquesta sistema es trobin també obstacles i dificultats. Les valoracions efectuades en els centres educatius (URANGA m., 1998), que ja

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

han implantat aquest procediment, assenyalen els següents **aspectes positius**:

-  Crea en el centre un ambient relaxat i productiu.
-  Contribueix a desenvolupar actituds d'interès i respecte per l'altre.
-  Ajuda a reconèixer i valorar els sentiments, interessos, necessitats i valors propis i dels altres.
-  Augmenta el desenvolupament d'actituds cooperatives.
-  Augmenta la capacitat de resolució de conflictes de forma no violenta.
-  Contribueix a desenvolupar la capacitat de diàleg i millora les habilitats comunicatives, sobretot d'escolta activa.
-  Contribueix a millorar les relacions interpersonals
-  Es redueix el nombre de sancions i expulsions.
-  Disminueix la intervenció dels adults que es substituïda per la dels alumnes mediadors.

**El programa de la mediació
escolar assumeix aquest repte**

3.3.5.6 Orígens i història de la mediació escolar

Curs dissenyat per educadors de l'Escola Pia de Catalunya

Els programes de mediació i resolució de conflictes apareixen a les escoles nord-americanes a començament dels anys setanta, motivats per la creixent inquietud de pares i educadors davant l'augment de la violència als centres educatius. En aquella època també s'introdueixen en el currículum coneixements legals i els educadors més sensibilitzats ensenyen tècniques de solució alternativa als problemes.

“The Children’s Project for Friends”, és un programa que educa en la no violència a les escoles de la ciutats de Nova York, fou el primer en introduir idees sobre la resolució de conflictes a les escoles dels Estats Units. El 1972 neix d'aquest esforç “The Children’s Creative Response to Conflict Program” que va formar milers de docents i que, encara avui, segueix vigent.

Fora dels Estats Units els esforços que les escoles duen a terme per tal d'afrontar els conflictes no és tasca fàcil. A nivell europeu es poden trobar programes de mediació a: França, Bèlgica, Anglaterra, Irlanda, Noruega i Suècia.

A l'Estat Espanyol destaca la feina iniciada el 1993 pel Centre d'Investigació per la Pau Gernika Gogoratuz al País Basc (URanga, 1998). A la Comunitat de Madrid la formació del professorat s'encetà el 1997 i, un any després, es dugué a la pràctica el primer programa pilot en el qual participaren deu centres de secundària (Torrego, 2000). A Catalunya el treball en mediació escolar s'engega el 1996, tanmateix, les experiències pràctiques són molt més recents.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.3.5.7 Objectius de la mediació escolar



L'objectiu principal dels programes de mediació escolar es contribuir a una cultura de pau en els centres educatius. Per això és important mentalitzar-se de què qualsevol conflicte pot tractar-se d'una manera no violenta i anar aconseguint que els membres de la comunitat educativa, especialment l'alumnat i el professorat, coneguin i desenvolupin destreses que facin factible aquest tractament no violent.

Un altre objectiu és ajudar als alumnes a desenvolupar la seva responsabilitat i autonomia. Si els nostres alumnes estan formats per a comprendre els conflictes i els elements, que intervenen en ells, si dominen les habilitats de comunicació i se coneixen les passes per a resoldre els problemes, estan en condicions d'afrontar-los per si mateixos.

Un objectiu més de la implantació del programa de mediació és el d'expandir la cultura i les eines de la mediació, de manera que cada vegada siguin més els que coneguin i practiquin els seus valors.







3.3.5.8 Condicions per a desenvolupar programes de mediació escolar

Abans d'iniciar un programa de mediació en un centre escolar, és necessari que es donin una sèrie de condicions favorables. Aquests han de ser segons Gernika Gogoratz (1998) i Torregro (2000):

-  Acceptació pel claustre de professors (com a mínim més de la meitat)
-  Aprovació pel Consell Escolar.

Curs dissenyat per educadors de l'Escola Pia de Catalunya

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4





-  Designació d'un responsable del projecte.
-  Creació d'un equip de professors que treballi directament en el servei i impulsi la seva inclusió en la vida quotidiana de l'escola.
-  Presentació del projecte a les famílies.
-  Implicació de l'alumnat en el programa.
-  Designar temps per a realitzar la formació i l'autoformació de l'equip.
-  Habilitar un espai per reunir-se amb periodicitat.

4. ESQUEMA - SÍNTESI

MAPA CONCEPTUAL DEL CONTINGUT TEÒRIC DE LA FORMACIÓ.

La finalitat d'aquesta formació és facilitar les eines i coneixements necessaris per adquirir les competències en habilitats socials i resolució de conflictes; establint les competències bàsiques a desenvolupar per tal de fer front i gestionar els diferents conflictes i problemes interpersonals.

Els objectius generals són:

-  Potenciar un desenvolupament suficient de les intel·ligències intrapersonal i interpersonal.
-  Estimular una maduresa moral i un raonament en valors.
-  Tenir un control emocional sobre un mateix/a.
-  Tenir un ampli repertori d'habilitats socials.

Curs dissenyat per educadors de l'Escola Pia de Catalunya

Hem iniciat la formació presentant les intel·ligències múltiples de Gardner, fent especial èmfasi en les dues intel·ligències personals: la intrapersonal i la interpersonal, entenent com a I. Intrapersonal, el coneixement d'un mateix, de les pròpies emocions, la valoració de la pròpia persona i autoestima. la capacitat d'entendre's a un mateix, autocontrolar-se i motivar-se i la I. Interpersonal, com el coneixement de les emocions i les expectatives dels altres i la empatia: la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre i saber-lo tractar.

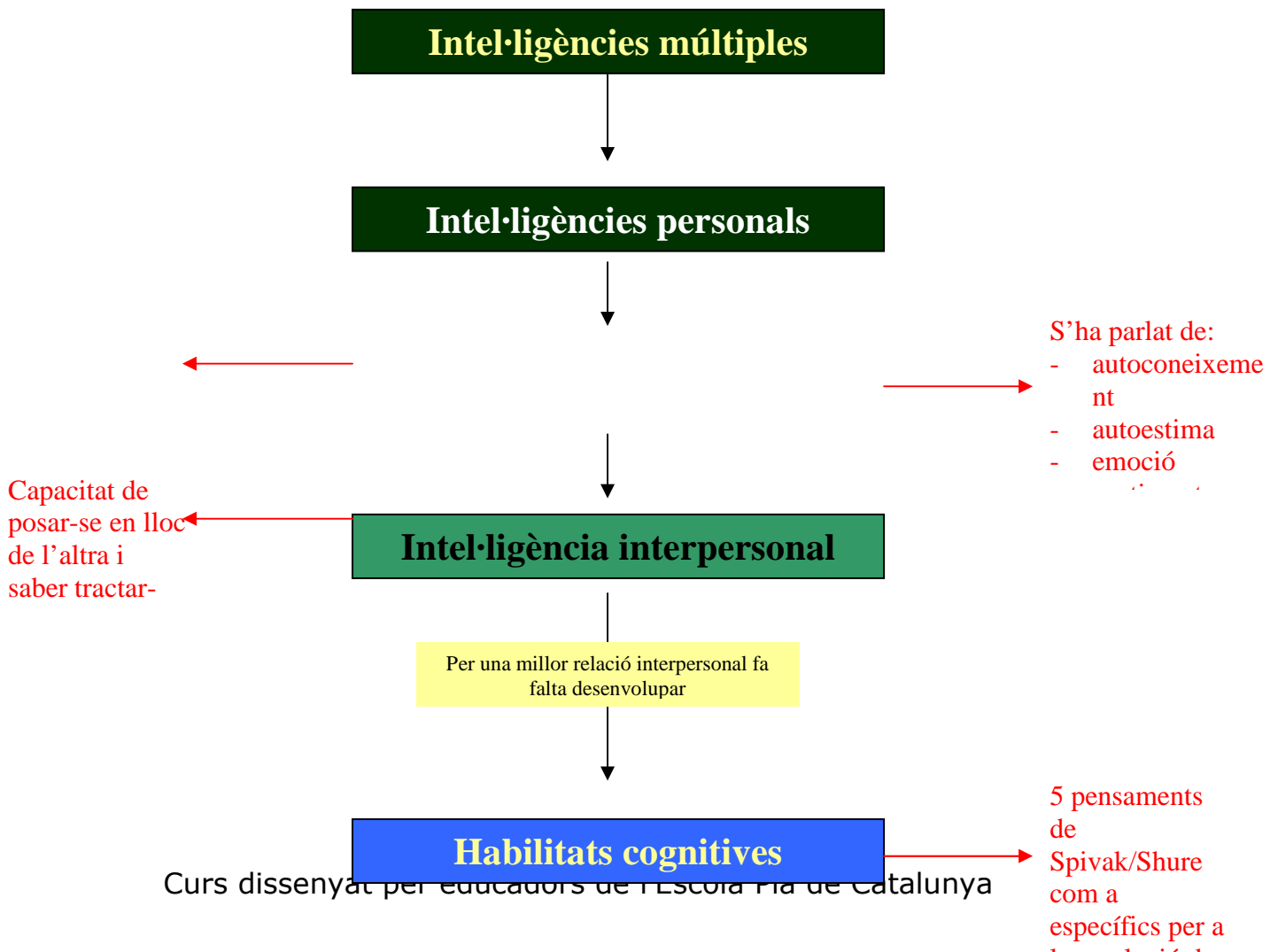
Per a una millor relació interpersonal calen unes habilitats cognitives i un raonament moral, és a dir, una competència social. A la pràctica les habilitats cognitives equivalen al desenvolupament de la Intel·ligència interpersonal, els cinc pensaments de Spivak i Shure com a específics per a la resolució de problemes interpersonals.

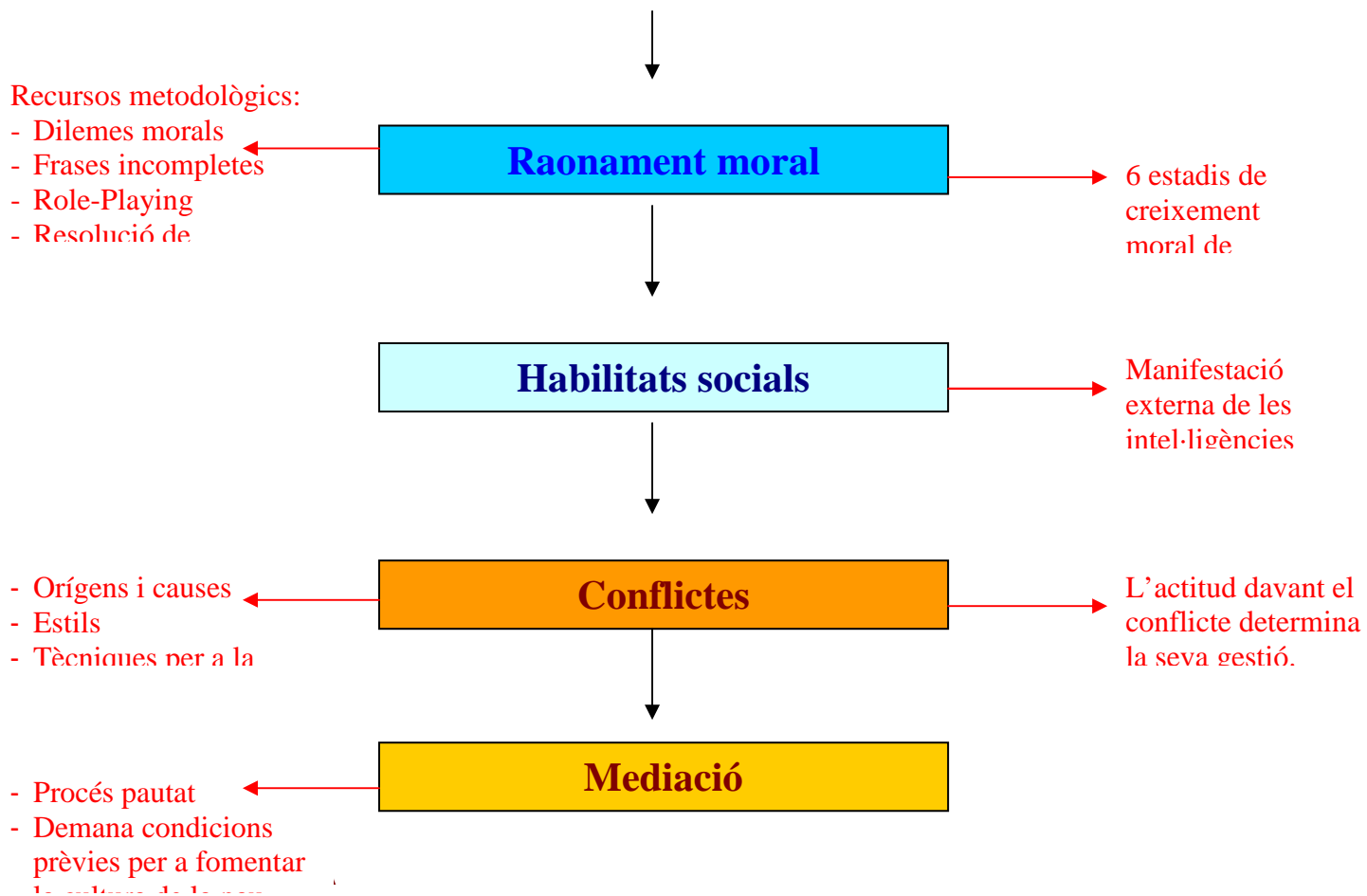
La manifestació externa de la intel·ligència interpersonal són les habilitats socials. Les habilitats socials són conductes que faciliten la relació interpersonal de forma assertiva requerint un nivell de maduresa emocional. Són les habilitats necessàries per abordar correctament el conflicte.

De les cinc tècniques alternatives per a la resolució d'un conflicte, triem la Mediació com a tècnica pedagògica efectiva per fer front als conflictes de la vida escolar, que contribueix a regular la convivència.

Curs dissenyat per educadors de l'Escola Pia de Catalunya

ESQUEMA - SÍNTESI





-
- ✂ Bisquerra, R. (2002): Educación emocional y bienestar. Barcelona. Ed. Cisspraxis.
 - ✂ Caballo, V.E. (1989): Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Valencia: Promolibro.
 - ✂ Caballo V.E. (1991): Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta, Madrid, Siglo XXI.
 - ✂ Caballo V.E. (2002): Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid, Siglo XXI.
 - ✂ Goldstein, A., Sprafkin, R. P.; Gershaw, N. L. y Klein, P. (1989): Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. Barcelona. Martínez Roca.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

- ✂ Mesa Expósito, J. R. y Capote Morales M. C. (2001): La competencia social del alumnado de la E.S.O. en la provincia de S/C de Tenerife. *Evaluación e intervención Psicoeducativa*. Vol. 1 Núm. 6 y 7, págs. 109-125.
- ✂ Michelson, L y col. (1987): Las habilidades sociales en la infancia. Barcelona. Ed. Martínez Roca.
- ✂ Monjas, I. y cols. (1998): Las habilidades sociales en el currículo. Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE) Mº de Educación.
- ✂ Segura Morales, M. (2002). Ser persona y relacionarse .Materiales de 12-16 años ESO. Ed. Narcea y Mº de Educación, Cultura y Deporte. Madrid.
- ✂ Segura Morales, M. y Arcas Cuenca, M. (2003): Educar las emociones y los sentimientos. Madrid. Ed. Narcea
- ✂ Segura, M. y col. (1997): Programa de Competencia Social. Educación Primaria. Gobierno de Canarias: Materiales Curriculares INNOVA.
- ✂ Segura, M. y col. (1998): Programa de Competencia Social. Primer y Segundo Ciclo de Educación Secundaria Obligatoria. Gobierno de Canarias: Materiales Curriculares INNOVA.
- ✂ Segura, Morales M. y cols. (2003) *Tema del mes: Competencia Social, aprender a relacionarse*. Barcelona. *Cuadernos de Pedagogía*. Nº 324, mayo, pp.43-67
- ✂ Trianes, M.V. y Fdez-Figares, C. (2001). Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para Secundaria. Bilbao. Ed. Descleé de Brouwer.
- ✂ Vallés Arándiga A. y Vallés Tortosa C (1996): Las habilidades sociales en la escuela. Una Propuesta Curricular. Madrid. Ed. EOS.
- ✂ Gardner, Howard: La inteligencia reformada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI. Ed. Paidós.

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

- ✂ G.Casamayor, S.Antúnez, R. Armejach y otros (1998): Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria. Barcelona. Ed. Graó.
- ✂ Monereo, C. (2000): Models d'orientació i intervenció psicopedagògica. Barcelona. UOC.
- ✂ González-Capitel, C. (2001). Manual de mediación. Madrid Ed. Atelier.
- ✂ Didier Lévy – Fabrice Turrier (2004). Els sentiments d'en Fèlix. Ed. Cruïlla.
- ✂ Serrano, Sebastià (2003): El regal de la comunicació. Ed. Ara Llibres, S.L.

 Escola Pia de Catalunya	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

6. ADRECES WEB

<http://galeon.hispavista.com/aprenderaaprender/intmultiples/intmultiples.htm>

www.bib.ub.es/www5/5edu39.htm

www.pontsdemediacio.com/

www.mediacioneducativa.com.ar/

<http://www.mediadoresenred.org.ar/>

www.infed.org/thinkers/gardner.htm

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

7. PROPOSTA DE COAVALUACIÓ

Justificació

És sabut que la formació és una de les millors maneres de fer front als canvis amb seguretat i èxit, i el canvi té sentit si serveix per a la millora.

El canvi, però, no serà de veritat si no parteix d'una voluntat individual, igual que la formació. És per això, que aquest curs ha volgut, i vol, oferir-te una experiència de relació i de treball que et generi un espai propi de reflexió, sempre en l'entorn professional.

Després de la reflexió arriba l'acció i això explica que la darrera activitat que et proposem sigui una aplicació real dels continguts treballats. Però més que esperar una resposta o correcció del formador, et proposem la coavaluació que et permetrà contrastar amb un company, fer autoavaluació... i mantenir les bones relacions!

T'animem a fer-ho, conscients que tot viatge, fins i tot el més llarg, comença sempre amb un sol pas.

L'equip de

formadors/res

1. Introducció

1.1 Descripció de la situació.

2. Desenvolupament

2.1 Anàlisi del conflicte.

- a. Definició concreta del conflicte i agents implicats (pensament causal).
- b. Alternatives possibles com a resposta al conflicte (pensament alternatiu).
- c. Previsió de les conseqüències de cada alternativa (pensament conseqüencial).
- d. Identificar les diferents emocions i sentiments dels agents implicats (pensament de pe...).
- e. Existeix un dilema moral en aquest conflicte? Assenyala quins valors intervenen.

2.2 Planificació de l'actuació

- a. Selecció i justificació d'una tècnica de resolució (negociació, mediació, arbitratge, etc.).
- b. Habilitats socials i actituds que han posat de manifest els agents implicats (assertiva, i...).

3. Conclusions

3.1 S'ha resolt el conflicte?

(Objectius que s'han assolit, acords, seguiment del cas...)

	Habilitats socials i resolució de conflictes	Dossier d'apunts	
		Juny 2009	Rev. 4

3.2 Com ens hem sentit?

(Quines emocions, quins sentiments i quin estat d'ànim hem viscut).

3.3 Què podria ser susceptible de millora?

(Avaluació, revisió, autoregulació...)

4. Termini: fins 6/7 mesos després de la finalització del curs.

8. PRESENTACIONS. PowerPoint.
