

# COMUNICACIÓ I CONFLICTE

INTERACCIÓ SOCIAL

ENCARNA CANET BENAVENT  
2n curs. Grau en Treball Social

# COMUNICACIÓ I CONFLICTE

- Què és el conflicte?
- Tipus de conflicte
- Components
- Barreres que impedeixen resoldre'l
- Mètodes de resolució de conflictes: la mediació

## Bibliografia de consulta

- Poyatos, A. (2003): *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. València. Nau Llibres.
- Ripoll-Millet, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona. Paidós Ibérica.

## Què és el conflicte?

- Ocorre en cada un dels àmbits de la nostra vida i del nostre món; forma part de nosaltres.
- Pot ser una oportunitat per a avançar, un creixement (una situació nova amb noves oportunitats) o pot ser el caos i la destrucció.
- Comporta divergències d'interessos, necessitats o creences. Diverses posicions.
- **Tensió que es genera entre persones que tenen objectius aparentment contraris.**

# Què és el conflicte?

El conflicte té tres elements essencials

- La **relació interdependent entre les parts**: hi ha objectius comuns. **VINCLE**.
- Els **objectius** es perceben incompatibles. **PROBLEMA**.
- La **situació** genera
  - Estats emocionals (hostilitat i tensió)
  - Estats cognitius (percepció d'antagonisme)
  - Conductes de rebuig (enemistat o violència)

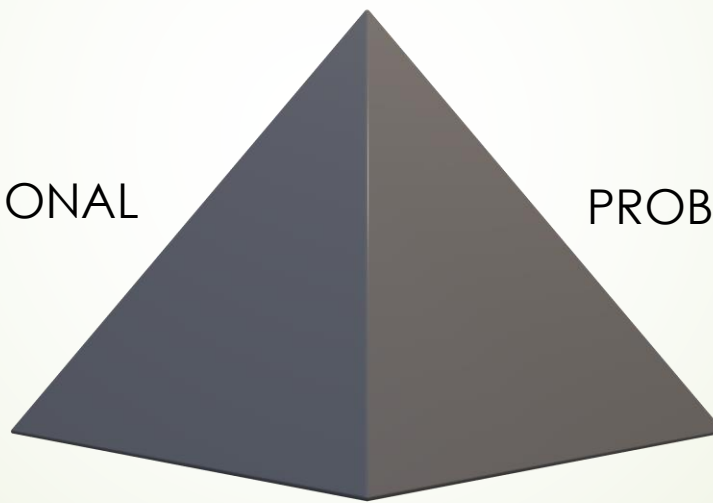
## Tipus de conflicte

Per relacions entre les persones	Emocions negatives, estereotips, escassa comunicació.
Problemes d'informació	Apareixen quan manca informació per a prendre decisions.
Interessos incompatibles	Cada part creu que per a satisfer les seues necessitats ha de sacrificar les de l'altre.
Problemes de valors	Sistemes de creences incompatibles, religió...

# Components del conflicte

DIMENSIÓ EMOCIONAL

PROBLEMA



VINCLE

# Components del conflicte

- **VINCLE:** relació (parella, companya de faena, d'estudis...).
- **PROBLEMA: el QUÈ. Qui té raó?** Motius de cadascuna. Cada part dona diverses explicacions condicionades pels sistemes de referència de cada part. Interès directe en la qüestió.
- **DIMENSIÓ EMOCIONAL. Percepció.** Perspectiva des de la qual cada part viu la situació. Com em sent jo amb el que dius. L'inconscient.



# Barreres en la resolució dels conflictes

9

- Objectius contradictoris
- El lloc o moment inadequat
- Estats emocionals que pertorben l'atenció
- Acusacions, amenaces, exigències, recriminacions
- Exigir, donar ordres
- Talls de conversació
- No escoltar l'altra part
- Etiquetar “ets un...”
- Generalitzacions de tipus “Sempre...”
- Ús de termes difusos, imprecisos...
- Ignorar la interlocutora
- Jutjar
- Remetre sempre a assumptes passats com a temes centrals

10

# MÈTODES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES



**MÈTODES ADVERSARIALS:**  
judici, arbitratge

Basats en el poder d'un tercer que pren les decisions.

Les decisions es prenen conforme a dret.

Se segueix un procediment reglat i rígid.

Solucions jo guanye/tu perds.

Es decideix sobre les posicions enfrontades, no sobre les necessitats ni els interessos.

S'atribueixen responsabilitats i culpes.

**MÈTODES NO ADVERSARIALS:**  
mediació i negociació

Basats en la voluntarietat de les parts.

Segons l'interès de les parts.

Procediment flexible.

Solucions jo guanye/tu guanyes.

També es treballa un canvi de posicions.

No hi ha responsabilitats ni culpes.

NO ADVERSARIALS		ADVERSARIALS	
NEGOCIACIÓ	MEDIACIÓ	ARBITRATGE	JUDICI
<b>Tots dos guanyen. Es fan concessions i es busca un acord que satisfaci a interessos.</b>	<b>Tots dos guanyen. Busquen la comprensió mútua i col·laboren per a conseguir un acord.</b>	<b>Una part guanya i l'altra perd.</b>	<b>Una part guanya i l'altra perd.</b>
<b>No hi intervenen tercers.</b>	<b>Hi intervé la mediadora.</b>	<b>Hi intervé l'àrbitre.</b>	<b>Hi intervé la jutgessa.</b>
<b>Les parts resolen el conflicte.</b>	<b>Les parts resolen el conflicte.</b>	<b>L'àrbitre resol el conflicte.</b>	<b>La jutgessa resol el conflicte.</b>
<b>Resolució: pot ser un contracte vinculant o un acord verbal.</b>	<b>Acord vinculant o recomanació, segons acorden les parts.</b>	<b>Vinculant o recomanació.</b>	<b>Vinculant</b>

# Conductes per a encarar els conflictes

- **Conducta inhibida** (tu guanyes-jo perd): qui la manté anteposa els interessos dels altres als seus.
- **Conducta agressiva** (jo guanye-tu perds): qui la manté només té en compte els propis desitjos, sense respectar els sentiments i interessos dels altres.
- Les dues conductes són problemàtiques.
- **Conducta assertiva** (jo guanye-tu guanyes): la persona intenta defensar els seus interessos i assolir els seus objectius, però respecta i té en compte els interessos dels altres.

## La mediació

- ❖ És un procés de resolució de conflictes, entre dues o més parts, mitjançant el qual **cadascuna modifica les seues demandes** —inicialment incompatibles— fins a arribar a un compromís o acord acceptable per a totes.
- ❖ Idea bàsica: tot i que les parts implicades tenen interessos diferents, **comparteixen l'interès comú** de trobar una solució negociada.
- ❖ No es tracta de sortir vencedora a qualsevol preu (ja que així el conflicte continuaria sense resoldre's) sinó d'**arribar a un acord satisfactori per a ambdues parts** i equilibrat, repartint equitativament avantatges i costos.

- Procés de **resolució alternativa de conflictes** mitjançant el qual **una professional imparcial (la mediadora) ajuda les parts** a arribar a un **acord beneficiós per a totes dues**.
- Es pot aplicar en **molts contextos**: educatiu, laboral, serveis socials, intercultural, judicial, comunitari, diplomàtic, familiar...
- Però la mediació **NO** es pot aplicar en totes les situacions conflictives (casos de violència, superioritat jeràrquica...).



## Principis de la mediació

- **Voluntarietat** de les parts per a participar en el procés (al contrari que en un judici).
- **Imparcialitat** de la persona mediadora a fi d'evitar aliances amb alguna de les parts.
- **Neutralitat**: la mediadora ha d'evitar que els seus sentiments i emocions interferisquen en el procés.
- **Confidencialitat** de les parts i de la mediadora de no revelar el contingut de les entrevistes ni dels acords.



## Etapas de la mediación

1. Primera sessió: establir la sintonia (*rapport*) i el contracte de mediació (normes).
2. Definició del conflicte i dels temes per tractar.
3. Desenvolupament dels temes i recerca d'alternatives.
4. Acords.