



Materials docents de l'assignatura *Mediació i conflicte*
del grau de Pedagogia

Fonaments

Cristina Vidal-Martí



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Creative Commons Reconeixement- No comercial- Compartir Igual 3.0 Espanya. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/deed.es>

El conflicte

- Tots vivim immersos en quantitat i diversitat de conflictes.
 - És un fet quotidià.
 - El conflicte no és negatiu ni positiu. La forma com la persona l'afronta definirà la vivència i la seva gestió.
 - És inherent a les relacions humanes.
-

El conflicte és com l'aigua de pluja. És vital per a l'home. En excés, és perjudicial. El que cal fer és canalitzar-la.

Ury (2022)

És un procés interactiu que es dona en un context determinat. És una construcció social, una creació humana, diferenciada de la violència, que pot ser positiu o negatiu segons com s'abordi i s'acabi, amb possibilitats de ser conduïda, transformat y superat.

Fisas (1987)

El conflicte és la lluita, el desacord, la incompatibilitat aparent, la confrontació d'interessos, percepcions o actituds hostils entre dues o més parts. El conflicte és connatural a la vida i està en relació directa amb l'esforç de viure. Els conflictes es relacionen amb la satisfacció de les necessitats, tenen relació amb els processos d'estrès i les sensacions de por i amb el desenvolupament de l'acció que pot portar o no a comportaments agressius i violents (p. 129).

Vinyamata (2012)

Un conflicte és una lluita, expressada entre com mínim dues parts interdependents que perceben els seus objectius com incompatibles, les seves compensacions són reduïdes i els impossibilita arribar als seus objectius.

Hocker i Wilmont (2017)

-
- El conflicte és un desacord, una oposició entre persones i/o grups.
 - Sorgeix perquè les posicions, els interessos, les necessitats, els desitjos o els valors són contraposats.
 - És un procés.
 - Intervenien tant emocions com pensaments.
 - Sorgeix del procés relacional.
 - Reflexa les interaccions que es produeixen i està condicionat pel context on es produeix.
 - El com es gestioni i resolgui el conflicte comportarà una relació més deteriorada o enfortida.
-

Per què sorgeixen els conflictes?

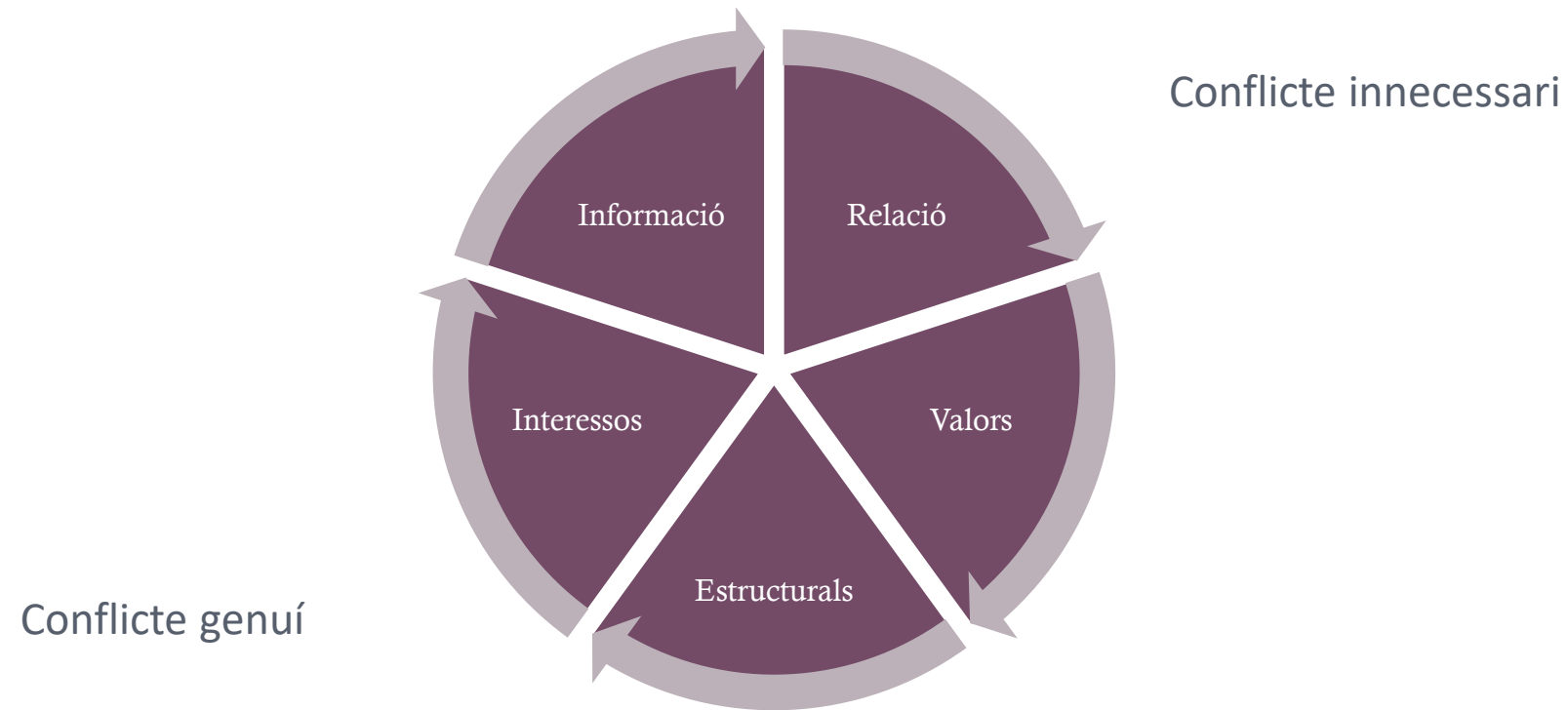
- Expectatives diferents.
 - Valors distints.
 - Interessos i necessitats diferents.
 - Inadequada gestió emocional.
 - Manca o inadequada comunicació entre les dues parts.
-

Taxonomia

- **Context on es produeix:** Familiars, organitzacionals, comunitaris, internacionals, educatius i penals.
- **Àmbit d'actuació:** Intrapersonals, interpersonals, grupals i intergrupals i socials.
- **Segons la seva font** (Moore, 2014; Redorta, 2011).
- **Manifestació:** Latent o manifest (Muldoon, 1996).
- **Funcionalitat:** Funcional versus disfuncional.

Segons la font (Moore, 2014)

Moore (1994) estableix un cercle del conflicte en el qual exposa cinc tipus de conflictes derivats d'aquests elements.



Segons la font (Redorta, 2004)(I)

- **Conflicte de recursos escassos:** Es disputa per quelcom que no n'hi ha prou per a tothom.
- **Conflicte de poder:** Es disputa perquè *algú* vol manar, dirigir o controlar més a un altre.
- **Conflicte d'autoestima:** Es disputa perquè l'orgull personal se sent ferit.
- **Conflicte de valors:** Es disputa perquè els valors o creences fonamentals *estan en joc*.
- **Conflicte estructural:** Es disputa per un problema que la solució requereix molt de temps, esforç i/o mitjans, més enllà de les pròpies possibilitats personals.

Segons la font (Redorta, 2004) (II)

- **Conflicte normatiu:** Es disputa perquè s'incompleix una norma legal o social.
- **Conflicte d'expectatives:** Es disputa perquè no es va complir amb el què es va dir o s'esperava de l'altre.
- **Conflicte de inadaptació:** Es disputa perquè canviar produeix desequilibri i tensió.
- **Conflicte d'informació:** Es disputa per quelcom que es va dir, que no es va dir o es va entendre de manera diferent.
- **Conflicte d'interessos:** Es disputa perquè els desitjos o interessos són obertament contraposats als altres.

Segons la font (Redorta, 2004)(III):

- **Conflicte d'identitat:** Es disputa perquè el problema té incidència directa en el què sóc.
- **Conflicte de relacions personals:** Es disputa per dificultats personals a relacionar-se amb els altres
- **Conflicte atributiu:** Es disputa perquè la persona no assumeix la responsabilitat o en culpa a tercers de la situació plantejada
- **Conflicte d'inhibició:** Es disputa perquè s'espera que algú “estableixi” la solució.
- **Conflicte de legitimació:** Es disputa perquè una part del conflicte actua d'una manera, que l'altra part no l'accepta o no li dona el reconeixement.
- **Conflicte d'iniquitat:** Es disputa perquè l'acció o conducta de l'altra persona no es perceben ni s'entén com a justa.

Redorta (Peñaranda, 2013; Redorta, 2005) agrupa

Categoria	Tipus conflictes segons la font
Ser	Protecció de l'autoestima Valors Identitat Informació
Seguir	Expectatives Inadaptació Atribució Inhibició
Aconseguir	Poder Normatiu Incompatibilitat personal persistent Legitimació
Mantenir	Recursos escassos Estructurals Interessos Inequitat / Desigualtat

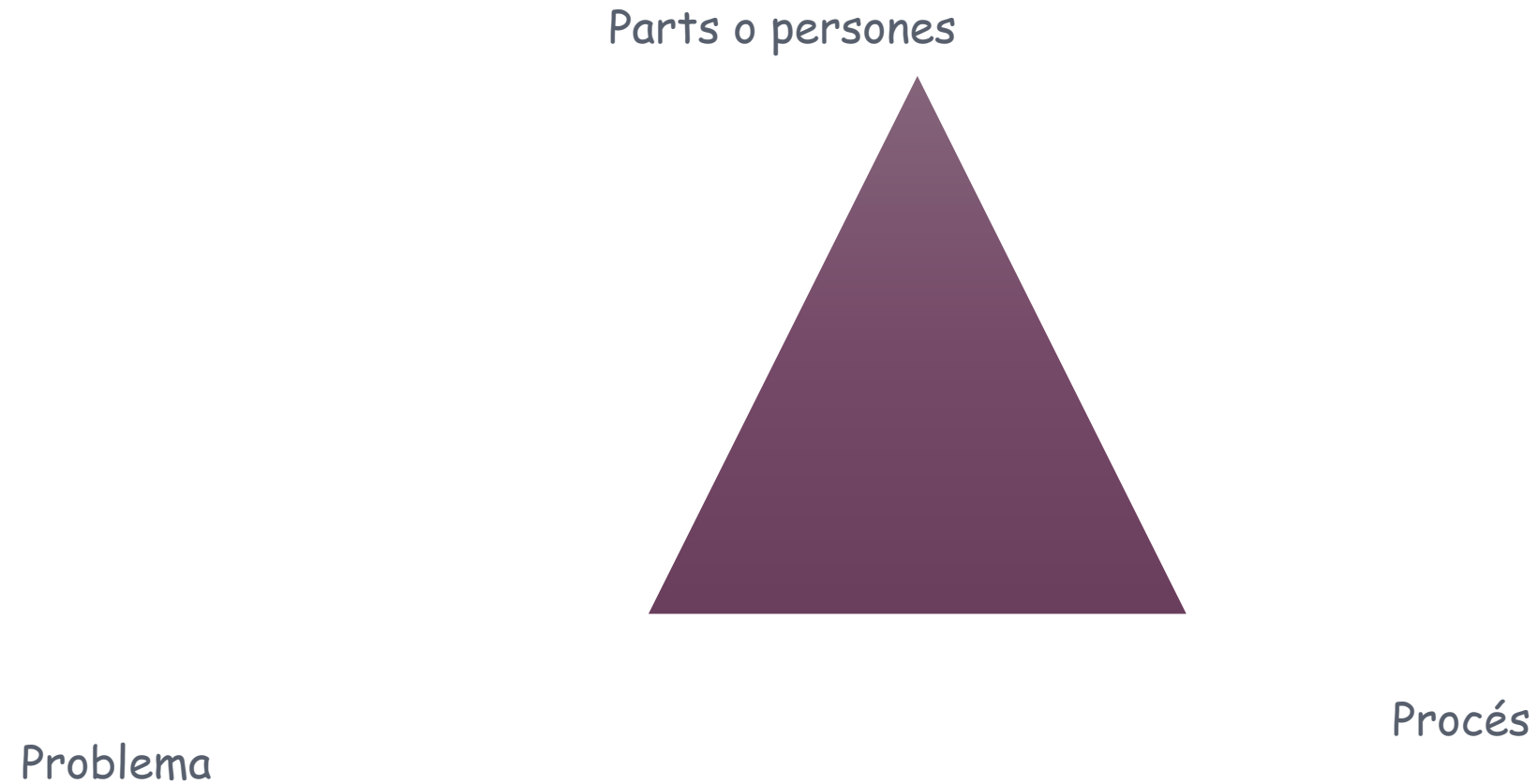
Funcional

- Benefici
- Saludable

Disfuncional

- Perjudicial
 - No saludable
-

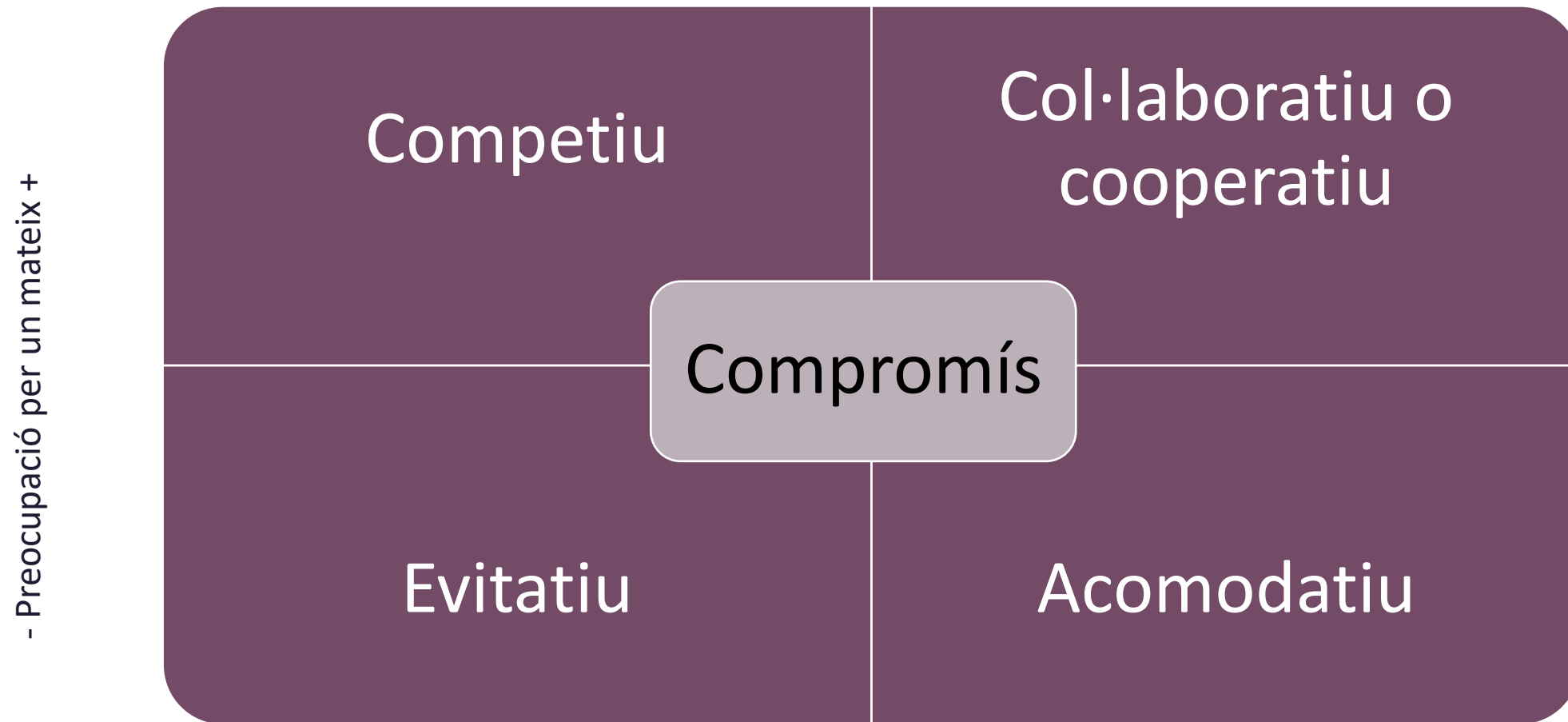
Les 3 P: parts, problema i procés (Lederach, 2000)



Lederach (2000) proposa:

I) Descriure l'essència del conflicte	○ Quins són els interessos, les necessitats i els valors de cada un? ○ Què és el que preocupa a cada un? Què proposen per resoldre-ho? ○ Per què els interessa aquesta solució en particular? ○ Quins són els interessos de cada un? Qui guanya o perd segons les solucions proposades? ○ Quines són les necessitats humanes elementals que motiven cada un (seguretat, autoestima, menjar, possibilitat de feina, etc.)? ○ Perquè estiguin satisfets amb un acord: quines d'aquestes necessitats es tindran en compte i hauran de figurar en la solució final? ○ Quina diferència de valors hi ha i fins a quin punt tenen un paper important?
II) Fer una llista dels punts concrets per resoldre	○ Problema global: quins són els punts que s'han de resoldre? ○ La manera de prendre decisions, és un problema?
III) Analitzar els recursos existents que poden regular les discrepàncies essencials	○ Quins factors limiten les accions i posicions extremistes de cada un? ○ Quines són les persones que poden tenir un paper constructiu? ○ Quins són els interessos i les necessitats que tenen en comú o els que no són mútuament exclusius i oposats? ○ Quines propostes estan disposats a fer?

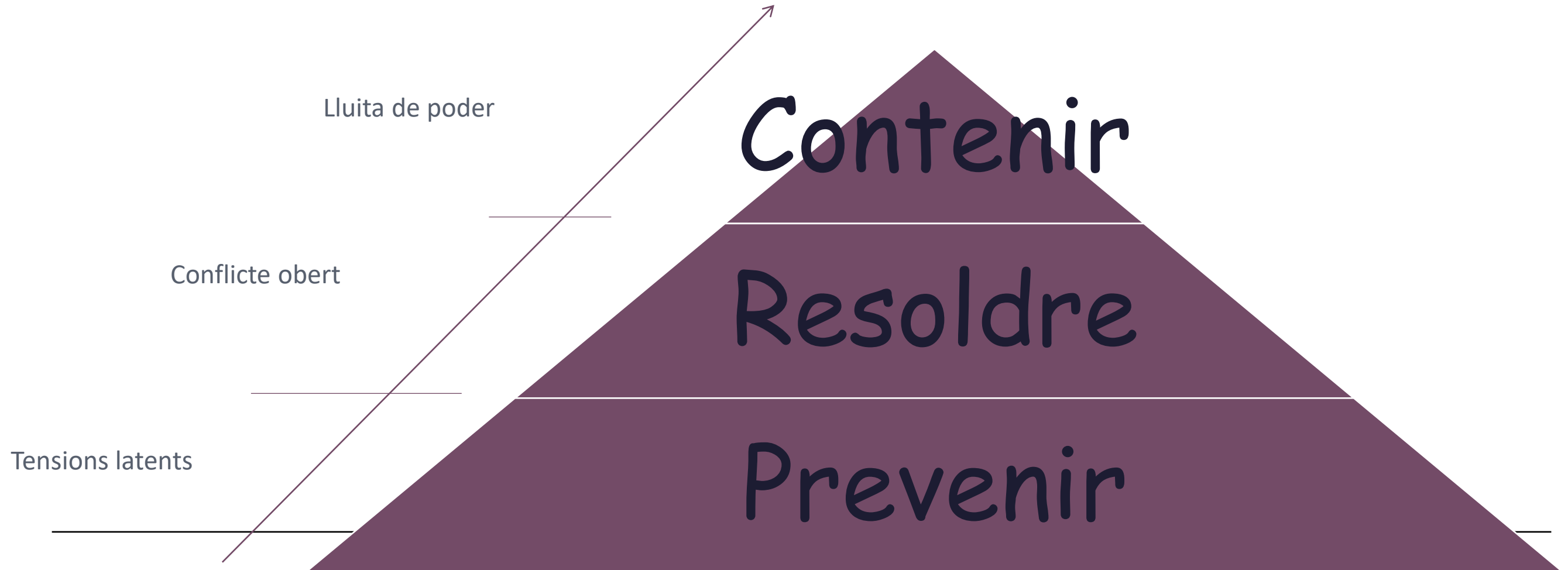
Estils d'afrontament segons Thomas-Kilmann (Thomas, 2008)



Lederach (2000) defineix que en tot conflicte hi ha una evolució temporal. Segueix un cicle de tres fases:

1. **Escalada.** El conflicte evoluciona cap a l'agreujament de la situació. L'element bàsic subjacent en aquesta fase és la competitivitat.
2. **Punt mort.** És la fase d'incertesa i desorientació, i implica una situació de bloqueig, ni s'avança ni es retrocedeix.
3. **Desescalada.** A partir del punt mort, les parts tractaran d'arribar a un compromís o es produirà el desenllaç. En aquesta fase, la cooperació és el procés bàsic subjacent.

Gestió del conflicte



Prevenció

En el ámbito del conflicto destructivo la prevención es prioritaria. Prevenir significa abordar las causas raigales del conflicto y sentar las bases del manejo cooperativo de las diferencias (Ury, 2022).

Abordar el conflicte des de la prevenció significa actuar sobre les **tensions latents** que es manifesten entre els membres o els grups implicats en el conflicte.

Per què escala el conflicte?

- Necessitats frustrades
- Habilitats pobres
- Relacions febles

Resoldre

Quan el **conflicte està obert** i ja no permet prevenir-lo, s'ha de procurar resoldre.

Per què el conflicte escala?

- Interessos conflictius
 - Drets en disputa
 - Poder desigual
 - Relacions danyades
-



Per acabar recordar que ...

Aquest material s'utilitza com a guia. Està subjecte a possibles canvis i/o modificacions del Pla Docent.

Es recomana ampliar els coneixements a través de la bibliografia, que es detalla en el Pla Docent de l'assignatura i els documents complementaris que la professora presenta en el campus virtual.



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Creative Commons Reconeixement- No comercial- Compartir Igual 3.0 Espanya. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/deed.es>