



Ni per a tu, ni per a mi. Resolució de conflictes a l'aula

De manera més encoberta o més evident, en podem trobar a cada situació diària. El conflicte ha de deixar de ser un motiu de baralla, d'enemistat i de mal ambient per esdevenir una font de maduresa, de creixement i d'imaginació. Ens hi posem?

TEXT: David Tudela i Montse Melgosa, mestres i tècnics en educació emocional / FOTO: Gokhan Okur

Entenem conflicte com un motiu de discrepància entre diferents interessos que pot produir tensió o ansietat, i que altera el nostre comportament o el dels nostres alumnes. En molts cassos, trobar-nos immersos en un conflicte resulta inevitable, però cal tenir sempre present que poden esdevenir causa d'un estímul positiu que ens faci canviar i créixer com a persones.

Com afrontar el conflicte?

Davant una situació problemàtica hem de ser capaços de fer veure als nens i nenes que poden escollir com volen actuar. Podem reaccionar de diferents maneres:

- Evadint-nos-en: no som capaços de fer-hi front.
- Culpabilitzant: quan tenim un culpable el conflicte està resolt.
- Transigint: pensar la solució i portant-la a la pràctica, encara que potser en part ens perjudiqui.
- Col·laborant: mostrant comprensió cap a nosaltres mateixos i als altres. Si som capaços de fer-ho de manera justa i solidària, beneficiant en certa manera totes les parts implicades, haurem fet un bon pas.

Factors que influencien en la resolució del conflicte

A l'hora de buscar solució a una divergència de parers cal considerar els elements que hem de saber manejar per tal d'esde-

venir tan resolutius com sigui possible. Són aquests:

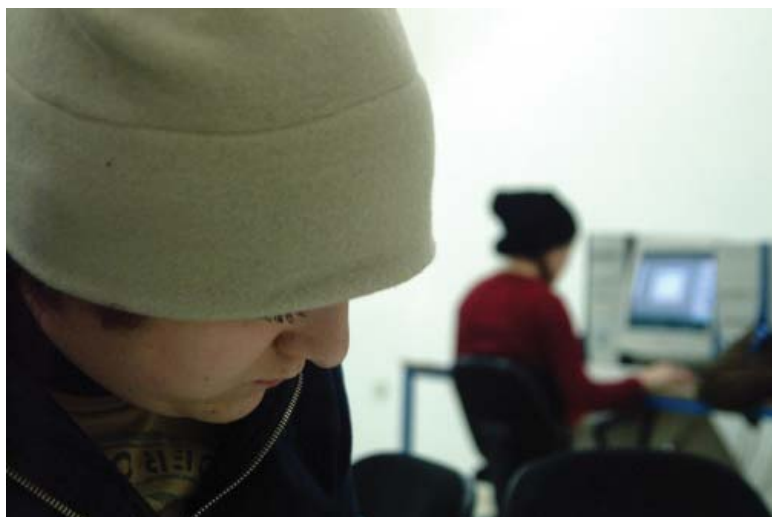
- **Emocions.** Les emocions són el crit d'alerta en qualsevol conflicte per la possibilitat de comprometre la nostra capacitat de raonar i d'escoltar. L'autocontrol emocional i l'habilitat de mantenir el cap fred ajuden molt a l'hora de prendre consciència dels sentiments propis o d'altri.
- **Cognició.** Si l'aspecte cognitiu i la tempra van de bracet, ens ajudaran a analitzar les causes del conflicte, a buscar solucions i a preveure les conseqüències que pot desencadenar.
- **Creativitat.** La creativitat ens donarà un bon cop de mà a l'hora de solucionar qualsevol mena de problema, en tan en

quant és bàsica per a buscar alternatives i prendre iniciatives creatives.

- **Moral.** La nostra bastida de valors i creences atorga validesa i importància a les accions que regeixen la nostra vida, perquè ens ajuden a discriminar el correcte de l'incorrecte i afavoreixen certes actituds. Els valors més bàsics que ens facilitaran el tema seran la comprensió, l'obertura mental i la capacitat de col·laboració.
- **Comunicació.** L'habilitat de comunicar de cadascú també influeix directament en l'índex de resolució de dificultats.

Mètode de tractament dels conflictes

Amb la idea d'ajudar els nostres alumnes a solucionar per ells mateixos els



El conflicte pot esdevenir causa d'un estímul positiu que ens faci canviar i créixer com a persones

problemes en què es trobin, adaptem el model de Shure. Shure proposa cinc passos pel tractament dels conflictes; si els anem treballant a la classe, aconseguirem facilitar l'organització del pensament i, alhora, l'autoregulació del comportament.

Aquests passos són:

Detecció del conflicte i les seves causes

El primer pas per solucionar un problema és la seva detecció. Si són conflictes grupals, són molt més evidents que els individuals, perquè sovint originen una discussió. Es tracta de fer una exposició del que ha passat, focalitzant el problema per sobre dels causants. Cal escoltar sempre totes les versions. Mirarem enrere per trobar l'origen del malentès, farem una anàlisi del context, elaborarem hipòtesis i les contrastarem amb els fets reals que haurem recollit. És molt important no caure en l'error fàcil de demanar "qui ha començat" o "de qui és la culpa".

Definició dels objectius del que voleu solucionar

Una vegada localitzat el conflicte, el pas següent és marcar-nos objectius. Hem de procurar que siguin els adequats per a la bona resolució del conflicte. Si hi ha més d'un aspecte a solucionar, els tractarem d'un en un, clarificant bé quina seria la possible solució de cada un.

Recerca de possibles solucions

Aquí és on posarem a prova la nostra imaginació per a generar opcions que puguin ser posades en pràctica per a solucionar el que ens passa. Les apuntarem per analitzar-les bé.

Valoració de totes les alternatives i selecció de la millor. Procurarem anticipar-nos i preveure què passaria si por-

téssim a terme cada una de les possibles solucions que hem anotat. Cal pensar en totes les conseqüències, en els sentiments que s'hi poden veure implicats, així com també en quina solució implica més respecte, tolerància, col·laboració... L'ideal és la solució practicable, significativa pels nens i nenes, i justa per tothom.

Quan tots haguem opinat i discutit a fons les diverses opcions, cal consensuar la que ens sembla millor. Si hi ha algun implicat encara reticent a l'opció escollida, ha d'acceptar la decisió després d'haver fer sentir la seva veu.

Sovint, el consens presenta certa dificultat; es facilita si tenim en compte que tothom ha de saber què es vol solucionar, recalcant que el problema ens inclou a tots i la solució també ens ha d'incloure. Cal tirar endavant amb el consentiment de tots, i també cercant possibles solucions fins que la major part dels implicats hi estigui d'acord.

Pactar la seva aplicació

Un cop escollida la millor opció de solució cal establir el procés de com es portarà a terme; haurem d'ajudar a prendre decisions i hem d'establir el compromís entre els afectats per tal que tots hi posin de part seva. Ho podem escriure i deixar-ho en un lloc visible de la classe en forma de recordatori. Cal que vetllem perquè allò pactat es faci, tal com s'ha establert, per garantir que arribi la solució.

Aquest esquema mental es pot interioritzar de tal manera que s'automatitzi i esdevingui un esquema de conducta i de raonament habitual. Quan això passa, els nens ja no necessiten que ningú els guiï en casos de conflicte, perquè ja han après a pensar per

si mateixos i emprendre accions responsables. Com més hàbils siguin els nostres alumnes en seguir aquest mètode, com més pràctica tinguin, més possibilitats d'èxit trobaran.

Marcar un pla d'acció

Marcar un pla d'acció implica ser conscients dels entrebancs que trobarem. La idea és que els nens i les nenes aprenguin a fer plans de manera seqüenciada, anticipant-se als obstacles i minimitzant la impulsivitat. Aquest és un procés que pot semblar lent, però de seguida dona resultats. És bàsic que vegin que per trobar una solució cal invertir temps en la seva planificació.

Vetllar per la consecució del pla

Una vegada hem arribat a pactar i acordar el que farem, cal decidir qui vetllarà per la correcta consecució del procediment escollit com a més vàlid. És fonamental que sigui una persona imparcial, no hi ha necessitat que sigui un adult, tot i que al començament és bo que en fem una supervisió per assegurar-nos que entenen els punts del protocol. ☺☺

Per saber-ne més:

F. V. Nogales Sancho. (2008). *Cuando yo puedas con ellos*. Ed. Diálogo.

H Cornelius, S Faire (2007). *Tú ganas, yo gano*. Ed. Gaia.

A Cury (2009). *Padres brillantes, maestros fascinantes*. Ed. Zenit-Planeta.



Activitats

Detecció de problemes

Ajudar els nens i nenes a detectar problemes és fonamental per a llur solució. Fem-los veure, amb un petit llistat de sensacions, com podem adonar-nos d'una possible causa de conflicte: Potser tinc un problema si...

- sento confusió i trasbals
- em preocupa alguna cosa
- necessito que algú m'ajudi
- algú s'ha enfadat amb mi
- ...

Definició d'objectius

Proposem un llistat de possibles conflictes senzills per establir el diàleg sobre els objectius pertinents en cada cas. Què hem de solucionar si...

- Si a l'hora de l'esbarjo sempre ens barallem.
- Si el teu amic no vol jugar amb tu i això et fa estar enfadat.
- Si hi ha nens que sempre amoïnen a la resta.
- Si tots volem llegir els llibres de la biblioteca que són més nous.
- ...

Recerca de solucions

Per resoldre positivament un conflicte, és útil en gran manera la capacitat creativa per buscar diverses solucions. Per fer un petit entrenament, inventarem una sèrie de situacions en què ens haurem de posar a prova per buscar alternatives de solució.

Què podríem fer si...

- A la Marta, sense voler, li han tirat per sobre la safata del dinar a l'hora del menjador.
- La Jana ve patinant a l'escola i casualment fa mal a un nen que, sense mirar, surt d'una entrada.
- El Jaume ha de portar unes ulleres noves. Tenen un vidre molt aparatós i els companys se'n riuen.
- L'Imed passa necessitat a casa seva i els seus pares no li poden donar esmorzar.
- ...

Consensuar les diferents propostes

Posem com a exemple el cas de la Jana:

- La Jana ve patinant a l'escola i casualment fa mal a un nen que, sense mirar, surt d'una entrada.

Que demani perdó al nen i a la seva mare
Que porti el nen a l'escola perquè el curin
Que truqui a casa del nen i li digui a la seva mare que el nen ha pres mal
Que el porti a la farmàcia de la cantonada perquè el curin

...

Analitzem les propostes:

Si escollim que demani perdó, què passarà després?

Si el porta a l'escola, què passarà? Quins sentiments tindran ella i el nen? Solucionarem el problema?

...

Establim un pla

Quina solució és la més adequada?
Hi ha possibles impediments per a portar-la a terme?

Què podem fer per superar els impediments?

Podem trobar altres maneres de solucionar el problema?

Quins acords prenem?

A què ens comprometem?

És justa o injusta, la solució?

Com se sentiran els implicats?

Vetllem la consecució del pla

L'última fase és preguntar als alumnes qui es compromet a mediar per tal que allò acordat es dugui a terme, seguint el procediment establert. Al començar a aplicar el mètode serà bo que hi hagi un parell d'encarregats, supervisats per un adult; més endavant podran prescindir de l'adult i fins i tot podran obviar el paper del vetllador, quan hagin interioritzat el procés.

Us animem a provar aquest sistema, de ben segur que els resultats us sorprendran ben aviat!!!