

COMUNICACIÓ

Activitat 2 - Gestionar el conflicte

Activitats per promoure les habilitats personals, socials i per aprendre a aprendre dels alumnes adults

Descripció d'iniciatives compreses en aquest manual..

Títol/nom	Gestionar el conflicte
Habilitat LifeComp tractada	<input type="checkbox"/> Auto-regulació <input type="checkbox"/> Flexibilitat <input type="checkbox"/> Benestar <input type="checkbox"/> Empatia <input checked="" type="checkbox"/> Comunicació <input type="checkbox"/> Col·laboració <input type="checkbox"/> Predisposició al creixement <input type="checkbox"/> Pensament crític <input type="checkbox"/> Gestió d'aprenentatge
Duració¹	50 minuts
Tipus d'activitat	Discussió en grup de treball i joc de rol
Descripció curta	Aquesta activitat té com a objectiu destacar que, sigui en un medi personal o professional, tothom pot experimentar conflictes, i si aquestes situacions es gestionen correctament, poden oferir oportunitats per al creixement personal.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprendre més sobre els obstacles comunicatius ➤ Millorar les habilitats dels participants a l'hora de resoldre conflictes i superar els desafiaments comunicatius
Muntatge ²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 facilitador ➤ 1 sala que permeti la interacció del grup ➤ Cadires arranades en forma d'U per encoratjar la participació i la discussió ➤ Projector o pantalla gran, si és possible
Consells per als facilitadors ³	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encoratgeu la participació activa i l'escolta respectuosa entre els participants. ➤ Estigueu preparats per oferir guiatge i suport durant les discussions o activitats si sorgeixen conflictes entre els participants.

¹ Es pot organitzar diverses vegades.

² Materials i recursos necessaris per a la implementació, inclosos els recursos financers, humans, i els espais. En el cas que es necessiti un full de treball, si us plau utilitzeu el document següent per preparar-lo.

³ El que una persona necessita saber per implementar l'activitat.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fomenteu una atmosfera de comprensió mútua i encoratgeu els participants a tenir en compte els diferents punts de vista. ➤ El qui parla i el qui escolta haurien de fer torns per intercanviar-se els papers de manera que cadascun tingués l'oportunitat d'expressar els seus pensaments i sentiments. L'objectiu d'aquesta activitat no és solucionar un problema en particular, sinó tenir una discussió segura i plena de sentit, i entendre el punt de vista de l'altre.
Pas a pas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador presenta fets importants sobre els obstacles comunicatius i la resolució de conflictes (per a més informació, veure el full de treball de Material per a facilitadors) 2. El facilitador explica els objectius de l'activitat de grup i la seva rellevància pel què fa a les seves vides personals i professionals. 3. El facilitador divideix els participants en parelles i els convida a triar una situació de conflicte potencial per tal que puguin aplicar els coneixements obtinguts en la presentació 4. El facilitador presenta un exemple: El teu veí va celebrar una festa ahir a la nit i la teva família sencera no va poder dormir; parla amb ell d'això i fes-li saber que estàs enfadat. Quin plantejament faries servir? Com seria el to de la teva comunicació? 5. S'encoratja els participants a enfrontar-se a les situacions potencials tot adoptant el paper del qui parla i del qui escolta, i fent torns per intercanviar-se els papers de manera que cadascun tingui l'oportunitat d'expressar els seus pensaments i sentiments. Qualsevol dels dos pot demanar una pausa en qualsevol moment.
Sessió informativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creus que tens l'habilitat de resoldre conflictes? ➤ ¿Quan va ser l'última vegada que vas tenir un conflicte amb un amic o un familiar? ➤ Com t'enfrontes a les crítiques? ➤ Et consideres una persona crítica? ➤ Quina és la teva actitud davant del conflicte? Evitar-lo? O enfrontar-t'hi? ➤ ¿Quines són les coses que desitjaries fer millor quan te trobes en una situació conflictiva?
Referències	https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts



Molta gent és conscient que la resolució efectiva de conflictes exigeix comunicació, però és important destacar que les pautes negatives de comunicació poden, de fet, empitjorar la situació i intensificar el conflicte.

Vet aquí alguns dels desafiaments de comunicació que es poden donar:

Diferències en estil de comunicació:

- ✓ Tothom té una manera singular de comunicar-se, i sovint es basa en les nostres experiències familiars, cultura, gènere, i molts altres factors.
- ✓ Alguns de nosaltres tenim tendència a ser més escandalosos, oberts o emotius, comparats amb d'altres. Les nostres experiències passades poden crear expectatives que generalment no es comuniquen verbalment als altres, cosa que pot provocar tensions i malentesos.
- ✓ Parlar de les nostres circumstàncies i percepcions pot ajudar a aclarir expectatives per part nostra i d'altres, i pot ajudar a resoldre conflictes.

El to de veu/llenguatge corporal:

- ✓ La comunicació és molt més que les paraules que decidim utilitzar. Quan emetem un missatge conflictiu de manera que el nostre to de veu i llenguatge corporal no coincideixen amb el nostre missatge, sovint provoquem confusió i frustració.
- ✓ És important ser conscient del nostre to i postura física.

Obstacles de comunicació:

Això passa sovint quan dues persones parlen de tal manera que cap de les dues se sent entesa. Els investigadors consideren particularment negatius quatre estils de comunicació:

Crítica

Tot i que és natural tenir preocupacions sobre accions específiques, és crucial evitar de degradar algú com a persona basant-se en aquestes accions. Els comentaris se centren en comportaments, mentre que la crítica té com a objectiu negatiu les intencions i el caràcter d'una persona. Per exemple, un comentari es pot formular amb forma de queixa ("em vaig posar molt neguitós ahir a la nit perquè no em vas trucar per dir que havies arribat bé") en contraposició amb la crítica ("Només penses en tu mateix. Vas prometre que trucaries quan arribessis.")

Menyspreu



Sovint es manifesta a través del llenguatge corporal, com ara quan es posen els ulls en blanc, quan se somriu de manera burleta, o quan s'utilitzen els insults, el sarcasme i els comentaris ofensius. Envia clarament un missatge de disgust i de manca de respecte per l'altra persona.

A la defensiva

Una resposta habitual a la crítica i el menyspreu, donat que és natural que ens vulguem protegir. Quan ens posem a la defensiva, tenim tendència a deixar d'escoltar el punt de vista de l'altra persona, cosa que anul·la la comunicació.

Evasives

Això fa referència a inhibir la comunicació i negar-se a participar en la discussió. És similar a la manera que tenen els nens petits de callar quan estan empipats. Sense comunicació, és impossible assolir la resolució del conflicte.

Alguns exemples addicionals d'obstacles de comunicació inclouen (Miller & Miller, 1997):

- Ordres ("Deixa de queixar-te!")
- Advertències ("Si fas això, te'n penediràs.")
- Prèdiques ("No hauries d'actuar d'aquesta manera.")
- Consells ("Espera un parell d'anys abans de decidir-te.")
- Sermons ("Si fas això ara, no arribaràs mai a ser un adult responsable.")
- Concessions, només per mantenir la pau ("Tens raó.")
- Ridiculització ("D'acord, nen petit.")
- Interpretació ("No ho penses pas de debò")
- Simpatia ("No pateixis, tot s'arreglarà")
- Qüestionar ("Qui t'ha ficat aquesta idea al cap?")
- Desviar l'atenció ("Parlem d'una altra cosa més agradable.")

Els obstacles de comunicació són molt comuns; de tota manera, no promouen pas una resolució saludable de conflictes i sovint en provoquen una intensificació. És important reconèixer-los i esforçar-se per comunicar-se amb efectivitat de manera que els obstacles es puguin resoldre.

MANERES DE RESOLDRE CONFLICTES:

Suavitzar la perspectiva

- ✓ Comenceu la comunicació amb alguna cosa positiva i expresseu primer admiració o reconeixement, centreu-vos en els problemes d'un en un i feu-vos responsables dels vostres pensaments i sentiments.



- ✓ Quan expresseu el problema, començar el missatge amb “jo” en comptes de “tu” pot fer disminuir la tendència defensiva i promoure interaccions positives amb els altres (Darrington & Brower, 2012).

Proveu de calmar la situació

- ✓ Proveu d'impedir que una interacció cada cop més negativa arribi més lluny fent una pausa o fent esforços per calmar la situació.
- ✓ Això és important perquè quan sorgeixen conflictes, sovint experimentem un intens estrès emocional i físic que pot tenir impacte en la nostra habilitat de pensar i raonar, cosa que pot comportar bloquejos comunicatius (Gottman & DeClaire, 2001)

Habilitats efectives per parlar i escoltar

Les normes per a qui parla inclouen:

- ✓ Qui parla hauria de compartir els seus pensaments, sentiments i preocupacions... i no expressar les preocupacions que ell/ella es pensa que té qui escolta.
- ✓ Utilitzar afirmacions en primera persona quan es parla per expressar acuradament pensaments i sentiments.
- ✓ Fer afirmacions curtes, per assegurar-se que qui escolta no quedi aclaparat d'informació.
- ✓ Aturar-se després de cada afirmació curta, de manera que qui escolta pugui parafrasejar, o repetir en les seves pròpies paraules, el que s'ha dit, per assegurar-se que ho entén. Si la parafrasi no és del tot correcta, cal refer amb compte l'afirmació per ajudar a qui escolta a entendre-la.

Les normes per a qui escolta inclouen:

- ✓ Parafrasejar el que diu qui parla. Si no queda clar, demanar aclariment. Continua fins que qui parla indiqui que el missatge s'ha rebut de manera correcta.
- ✓ No discutir ni donar una opinió sobre allò que diu qui parla; esperar a fer-ho fins que te toqui parlar, i llavors fer-ho de manera respectuosa.
- ✓ Mentre sigui el torn de qui parla, qui escolta no hauria de dir res ni d'interrompre, si no és per parafrasejar un cop qui parla ha acabat.

