



## CURS

### **“Anàlisi i gestió de conflictes: recursos i estratègies d’abordatge”**

**A càrrec de:** Pau Farràs Ribas. És llicenciada en Geografia i Història, en l'especialitat d'Antropologia cultural, per la Universitat de Barcelona, i postgraduada en Formació psicosocial, per l'IdEC de la Universitat Pompeu Fabra. Ha treballat desenvolupant projectes per a empreses com ara Codi-7 o la consultora Epise, i acompanyant altres professionals en el desenvolupament de projectes institucionals o propis. Al llarg de la seva trajectòria professional, ha centrat el seu interès en el funcionament i les interaccions dels grups de treball, d'aprenentatge i familiars. Forma part de l'equip de recerca sobre la gènesi de les relacions grupals, liderat per Josep M<sup>e</sup> Recasens del Centre Pi i Molist de Barcelona. Actualment coordina *Nodre, diàleg i desenvolupament organitzacional*.

#### **Objectius del curs:**

- Reconèixer el conflicte com una interacció dinàmica inherent a un procés vital.
- Identificar tant el punt de vista propi com el de l'altra part davant les situacions conflictives.
- Entrar en contacte amb recursos propis que ens ajudin a gestionar les situacions de conflicte tot aportant-nos aprenentatge.

**Destinataris/àries:** professionals en general del món socioeducatiu (educadors/es socials, treballadors/es socials, integradors/es socials, psicòlegs/gues, pedagogs/gues mestres,...), líders i/o membres d'equips de treball, estudiants, etc., així com totes aquelles persones interessades en el tema.



**Durada:** 20 hores

**Continguts:**

*\*Es tractaran uns temes o uns altres en funció de les inquietuds de les persones participants.*

Generalment quan ens integrem en un servei o en un nou equip de treball ens acompanya una bona dosi d'il·lusió i de motivació, així com un alt sentit de compromís, però també un cert temor i un cert respecte davant la incertesa. Amb el temps anem superant la nostra inquietud inicial i trobem gratificació en la tasca, però tot sovint el pes de la responsabilitat adquirida, les friccions amb d'altres membres de l'equip, la dificultat de conviure amb l'ambigüitat, els desitjos no assolits i les conseqüències dels projectes no reeixits ens confronta amb situacions conflictives que no sabem com encarar. Aquest és un bon moment per prendre consciència dels conflictes latents, per comprendre millor les situacions conflictives clarament manifestes i per millorar les habilitats de treball de manera que puguem encarar-les adequadament, en definitiva, per emprendre un procés renovador. No es tracta d'evitar els conflictes o d'identificar-los per eliminar-los, es tracta d'identificar situacions conflictives en la seva globalitat per llegir-les, entendre-les explicar-nos-les; tot això com a pas imprescindible per poder actuar i poder progressar, de manera que aquestes situacions conflictives siguin font d'aprenentatge i de canvi, tant personal com organitzatiu.

1. Conflicte versus situació conflictiva:

- La diversitat davant la comprensió del conflicte.
- El conflicte com a punt de partida per integrar valor.

2. Tensions pròpies de la pràctica professional: Elements per a l'anàlisi i la comprensió de conflictes:

- El risc i el pes de la responsabilitat de la tasca desenvolupada: la percepció i la vivència personal davant les dificultats de la tasca.
- La pressió de la ciutadania: el marge d'autonomia personal per donar respostes adequades; l'espai propi d'autoritat quan ens sentim entre l'espasa i la paret.



- La pressió de la institució: diferents visions en joc; la relació amb l'autoritat; el requisit de qualitat.
  - Els temors propis: el temor a l'error i la inseguretat.
  - Els límits de la tasca i la frustració personal: l'impacte del conflicte en la motivació.
  - Els conflictes de caràcter transversal: treballar amb persones amb criteris i experiències diferents, les dificultats d'assumir la diversitat, terrenys de fricció més freqüents.
  - El desenvolupament del rol professional: els conflictes de rol (indefinició sobrecàrrega, subcàrrega, incompatibilitat, etc.); la visió del propi rol; l'exercici de l'autoritat
3. La gestió de les situacions conflictives:
- El malestar i la queixa com a expressió del conflicte: la interpretació del malestar i la comprensió del conflicte; la resposta saludable davant d'una situació conflictiva.
  - Com actuar davant del malestar dels altres i del propi malestar.
  - Les situacions de conflicte com a cicle que ens permet progressar.
  - Límits de la funcionalitat del conflicte (quan es produeixen situacions que no permeten progressar i com reconduir-les).
  - Solucionar conflictes, gestionar-los i prevenir-los.
  - La comunicació i la negociació en la gestió de les situacions conflictives.
  - Eines personals per a la gestió de situacions conflictives: de la contenció a la tolerància, passant per l'assertivitat, la flexibilitat i la resiliència.

### **Metodologia:**

Es treballarà a partir de l'aprendre per l'experiència tot explorant la temàtica del taller, observant allò que s'esdevé en el context de l'aula i prenent-ne consciència. Els continguts que es desenvoluparan partiran de les inquietuds de les persones que configurin el grup participant. El treball fet a l'aula es complementarà amb el treball personal fet a l'entorn d'un cas que aportarà cada participant. Es guardarà confidencialitat absoluta sobre cadascun dels casos i només seran comentats a l'aula en cas que ho vulgui fer la persona que l'estigui treballant.

El taller es desenvolupa en diferents sessions en una periodicitat setmanal per tal de permetre un acostament gradual a la metodologia de treball i facilitar tant la interiorització de les experiències viscudes en cada sessió com de l'aprenentatge adquirit.