

# La gestió del conflicte

Els conflictes son naturals en espais de convivència, participació i construcció col·lectiva. Acompanyats de forma correcta poden esdevenir **oportunitats d'aprenentatge personal i col·lectiu**.

A continuació proposem un model per a la gestió de conflictes basat en la **comunicació no violenta, la mediació transformativa, l'educació emocional i la justícia restaurativa**.

Aquesta és una pauta flexible que ens orienta durant el procés per entendre que ha passat, com es senten les persones implicades, què necessiten i cooperar per resoldre el conflicte.

## 1. Informació general

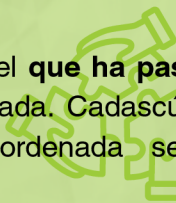
- Data del conflicte
- Lloc on s'ha produït
- Implicades
- Observadores/testimonis
- Mediadora



## 2. Què ha passat?

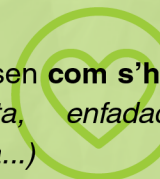
### 2.1. Descripcions

Descripció breu i objectiva del **que ha passat** segons cada persona implicada. Cadascú ha d'expressar-se de forma ordenada sense interrupcions.



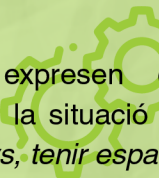
### 2.2. Emocions

Les persones implicades expresen **com s'han sentit** (ex: *frustrada, trista, enfadada, incompresa, envejosa, desatesa...*)



### 2.3. Necessitats

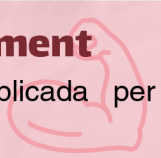
Les persones implicades expresen **que necessiten** per poder millorar la situació (ex: *ser escoltada, reparar els danys, tenir espai*)



## 3. Mirada transformativa

### 3.1. Senyals d'empoderament

Què pot fer cada persona implicada per gestionar el conflicte?



### 3.2. Senyals de reconeixement

Mostres de compressió vers a l'altra o altres persones.



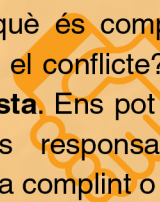
### 3.3. Obstacles

Quines coses dificulten l'entesa i la resolució?



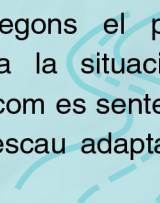
## 4. Acords i compromisos

A quins acords arribem i què és comproment cada implicada per resoldre el conflicte? Cada acord ha de ser **clar i realista**. Ens pot ajudar establir terminis, persones responsables i indicadors per saber si s'està complint o no.



## 5. Seguiment

**Revisem** periodicament (segons el pactat prèviament) com evoluciona la situació, si s'estan complint els acords, com es senten les persones implicades, i si s'escau adaptar els acords i compromisos.



## 6. Tancament

Un cop s'hagi resolt la situació **valorarem** els objectius, el procés que hem fet, què hem après i establirem mesures per **prevenir** un nou conflicte.

