



# Eines i habilitats en gestió de conflictes i mediació

Mercè Alaball  
merce@khimera.cat

Barcelona, octubre de 2019



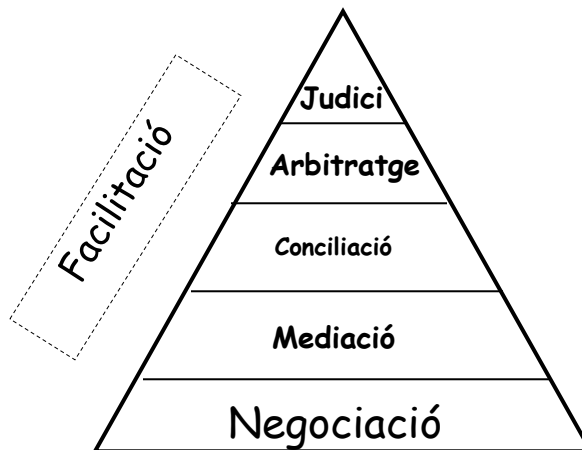
## Objectius

- Contextualitzar la situació conflictiva en l'atenció a l'usuari.
- Conèixer quins processos ADR existeixen.
- Entendre els principis bàsics de la mediació.
- Identificar les respostes a situacions conflictives.
- Adquirir eines per a la gestió del conflicte comunicatiu.

# Processos de resolució de conflictes

## Processos de resolució de conflictes

Poder d'un tercer amb autoritat  
en la solució



Poder de les parts en la solució

# Atribució de conducta

La teoria de l'atribució de Heider tracta d'analitzar com ens expliquem el comportament de les persones i els esdeveniments de la vida. En psicologia social això es diu procés atributiu. Tendim a atribuir la conducta dels altres a dues causes possibles: una causa interna o una causa externa.

Les causes internes o atribucions internes es refereixen a característiques i trets individuals, com trets de personalitat, intel·ligència, motivació, etc. Les causes externes o atribucions externes són les que s'atorguen a les forces situacionals, com la sort, al temps meteorològic o les accions de terceres persones.

Les atribucions que realitzem tenen una influència important en els nostres sentiments i també en la manera de pensar i relacionar-nos amb els altres.

## Reaccions inoperants

### ■ La conducta passiva

*“No diré el que penso perquè si no s'enfadaran”*

### ■ La conducta agressiva

*“És horrible que les coses no surtin com a mi m'agrada que surtin”*

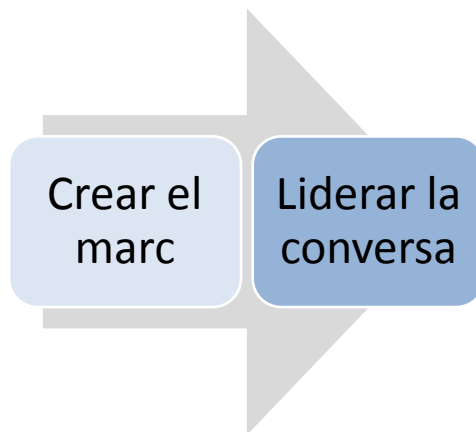
### ■ La conducta autoritària

*“Les coses es fan com jo he dit que es facin”*

## Desmitificant els conflictes



## Com mantenir converses complexes



## Primera regla

**Prendre  
distància**

---

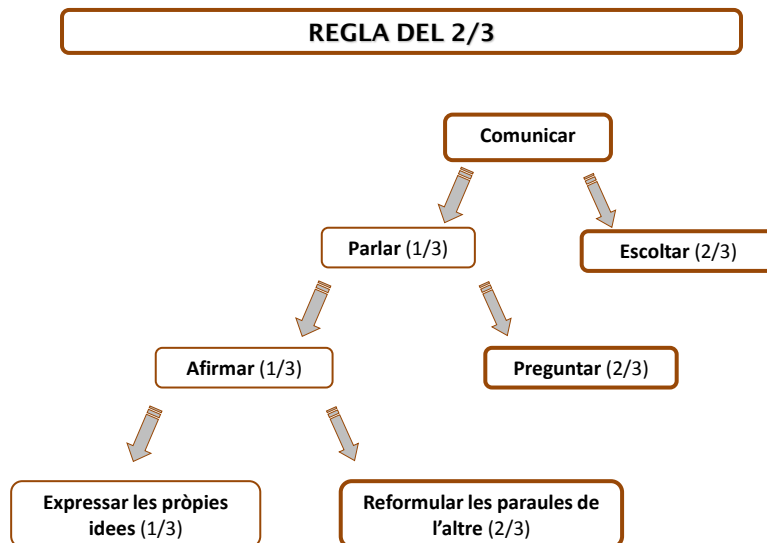
## Segona regla

**Dubtar sobre el  
que creiem cert**

---

## Tercera regla

# Escoltar i preguntar



Escolta el doble del que parles; quan parlis, formula el doble de preguntes que d'afirmacions i reformula les paraules dels altres dos cops més que les teves.

## Per mantenir converses complexes

Distanciar-se de la situació.

Preparar el moment.

Deixar de banda els prejudicis.

Preguntar i escoltar.

Demandar què volem que passi.

Deixar oberta la porta a noves converses.

Tots som diferents





khimera.cat

Terra	Precís	Quadrículat	Resolutiu	Manaire	Foc
	Clar	Distante	Eficaç	Pressiona	
Aigua	Metòdic	Tancat	Valent	Rotund	Aire
	Discret	Paralitzador	Enèrgic	Brusc	
	Prudent	Molt crític	Lluitador	No escolta	
	Formal	Desconfiat	Transparent	Discutidor	
	Pacient	Indecís	Entusiasta	Exagerat	
	Serè	Insegur	Creatiu	Protagonista	
Empàtic	Tossut	Expressiu	Atabalat		
Cooperant	Resignat	Sociable	Dispers		
Conciliador	Influenciable	Positiu	Caòtic		
Escoltador	Es col·lapsa	Dinamitzador	Narcisista		

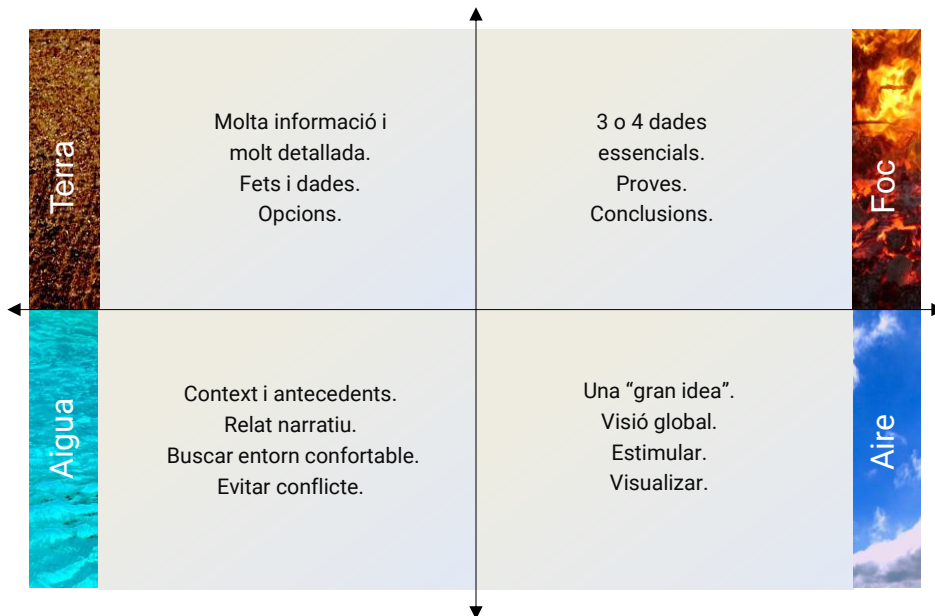
khimera.cat



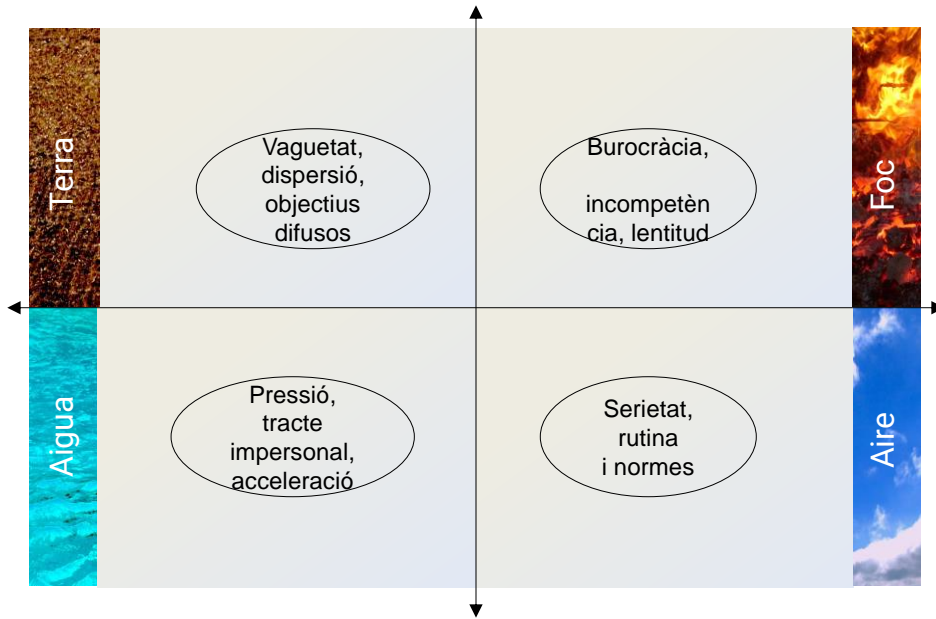


## Preferències comunicatives

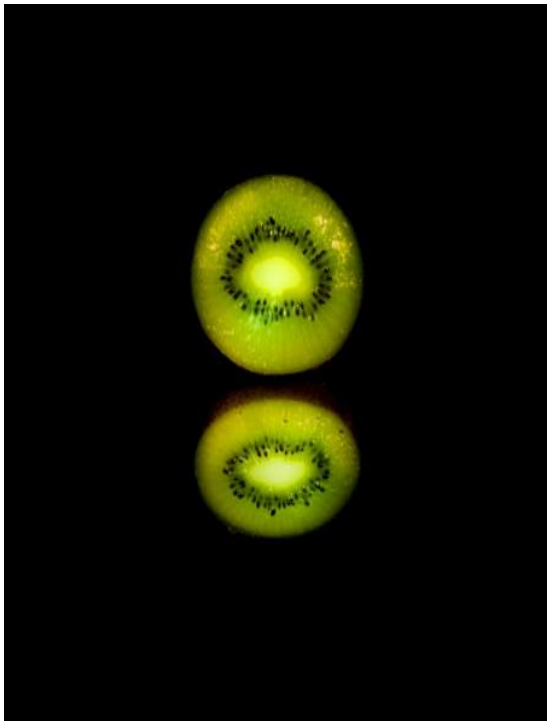
khimera.cat



khimera.cat



khimera.cat



Qui és  
què?

khimera.cat

## Com veuen als Terra

<i>Tierra</i>	<i>Fuego</i>	<i>Agua</i>	<i>Aire</i>
Con criterio	Lento	Distante	Negativo
Realista	Rígido	Poco involucrado	Estrecho de miras

## Com veuen als Foc

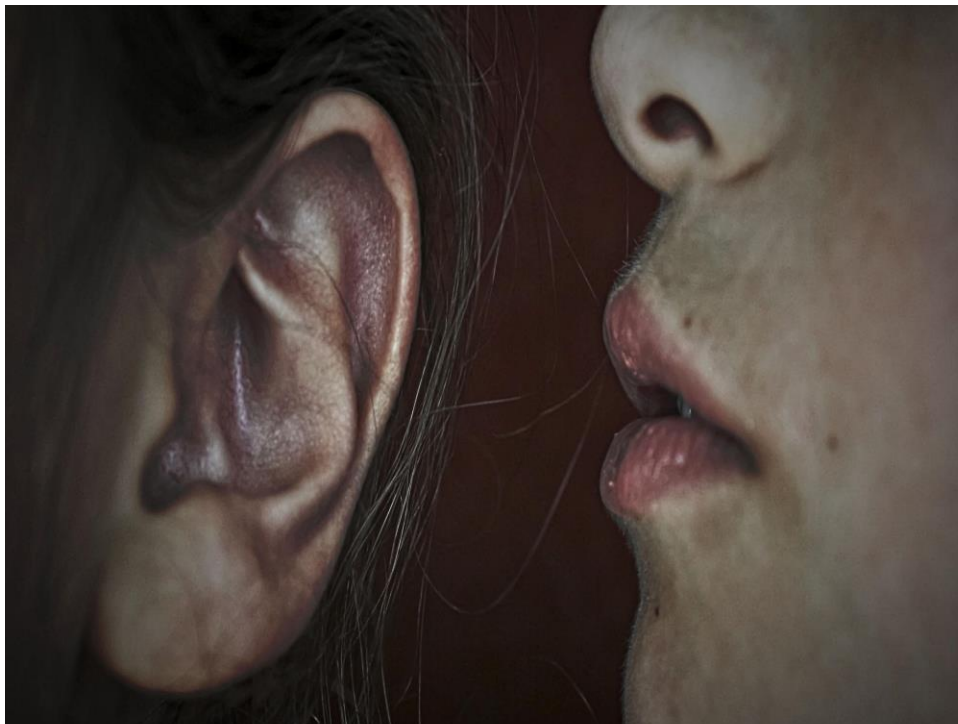
<i>Tierra</i>	<i>Fuego</i>	<i>Agua</i>	<i>Aire</i>
Precipitado	Decidido	Bruto	Mandón
Ordena sin fundamento	Resolutivo	Prepotente	Agresivo

## Com veuen als Aigua

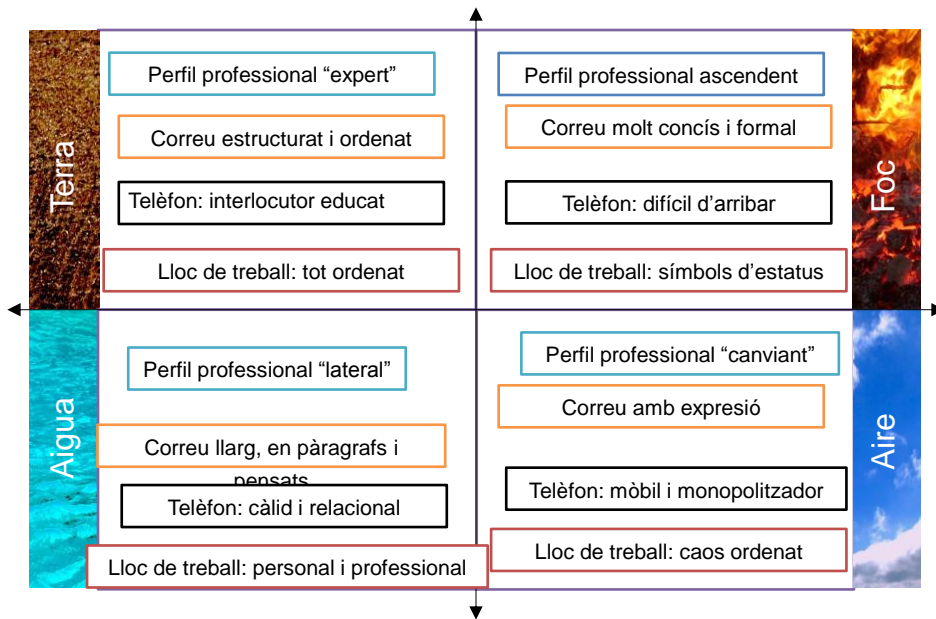
<i>Tierra</i>	<i>Fuego</i>	<i>Agua</i>	<i>Aire</i>
Sensiblero	Frágil	Considerado	Lento
Blando	Indeciso	Empático	Apagado

## Com veuen als Aire

<i>Tierra</i>	<i>Fuego</i>	<i>Agua</i>	<i>Aire</i>
Teatral	Falto de foco	Atropellado	Flexible
Vendedor de humo	Rollero	Nervioso	Persona excitante



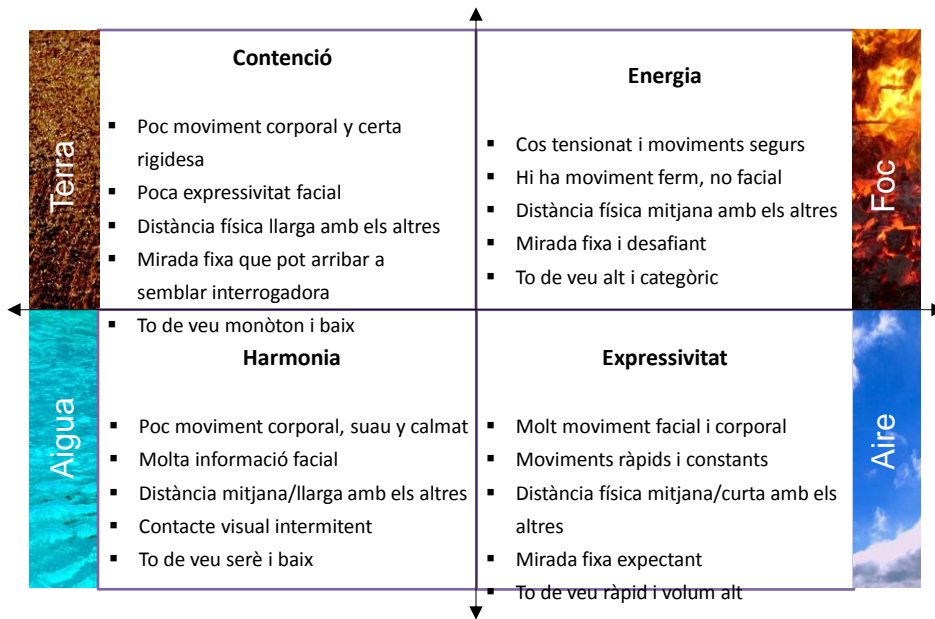
Què puc descobrir



khimera.cat

## Què puc observar

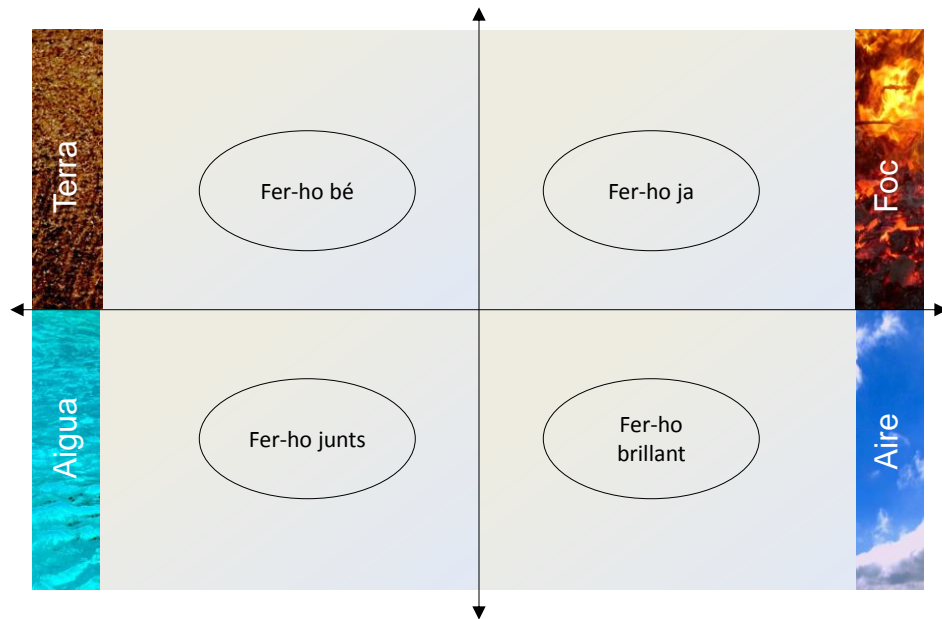
khimera.cat



khimera.cat

Diga'm com  
 escrius i  
 et diré quin estil  
 ets!

khimera.cat



khimera.cat

## Enllaços d'interès

- Raquel Alastruey: [Mediación, o como pasar del enfrentamiento al acuerdo.](#)
- Monogràfic de Catalunya Ràdio [Habitatge, ente el dret i la mercaderia.](#)
- Emilio Duró sobre motivació en relació amb ["Desmitificant conflictes"](#)



## Bibliografia

- Bach, E.; Forés, A. *La asertividad. Para gente extraordinaria*. Plataforma actual. Barcelona 2008.
- Chabris, C.; Simons, D. *El gorila invisible. Cómo nos engaña nuestro cerebro*. RBA, Barcelona 2011.
- Davis, Flora. *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial, Madrid 1976.
- Ekman, Paul. *El rostro de las emociones*. RBA, 2003.
- Espinós, David. *Dar la cara es la clave. Cómo comunicar sin miedo en situaciones de crisis*. UOC. Barcelona 2018.
- Goleman, D. *Intel·ligència emocional*. Ed. Kairós, Barcelona 2000.
- Grijelmo, Álex. *La seducción de las palabras*. Grupo Santillana de Ediciones, Madrid 2000.
- Guix, Xavier. *Ni me explico, ni me entiendes*. Ediciones Granica, Barcelona 2004.
- *Atrévete a decir no y refuerza tu autoestima*. La esfera de los libros, Barcelona 2010.
- Jericó, P. *No Miedo. En la empresa y en la vida*. Alenta Editorial, Barcelona 2006.
- Marina, José Antonio. *Los secretos de la motivación*. Ariel, Barcelona 2011.
- Ortuño Muñoz, Pascual. *Justicia sin jueces*. Ariel. Barcelona, octubre 2018.
- Ramon-Cortés, Ferran. *Escaltar amb els ulls*. RBA. Barcelona, 2011.
- Ramon-Cortés, Ferran; Galofré, Alex; *Relaciones que funcionan*. Conecta. Barcelona 2015.
- Rosenberg, M. *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. Editorial Acanto, Barcelona 2011.
- Salmurri, F. *Llibertat emocional*. La magrana, Barcelona 2004.
- Serrano, Sebastià. *El regal de la comunicació*. Ara Llibres, Barcelona 2003.
- Stiebel, David. *Cuando hablar empeora las cosas. Estrategias para superar los problemas de comunicación*. Ediciones Urano, Barcelona 2002.
- Terricabras, Josep M. *I a tu què t'importa? Els valors. La tria personal i l'interès col·lectiu*. Edicions La Campana, Barcelona 2002.
- Urpí, Montse. *Aprender comunicación no verbal. La elocuencia del silencio*. Ed. Paidós, Barcelona 2004.

T'acompanyem fins on vulguis  
arribar



info@khimera.cat  
www.khimera.cat