

# **Acompanyament emocional a les famílies en els centres d'educació especial municipals**



# SUMARI

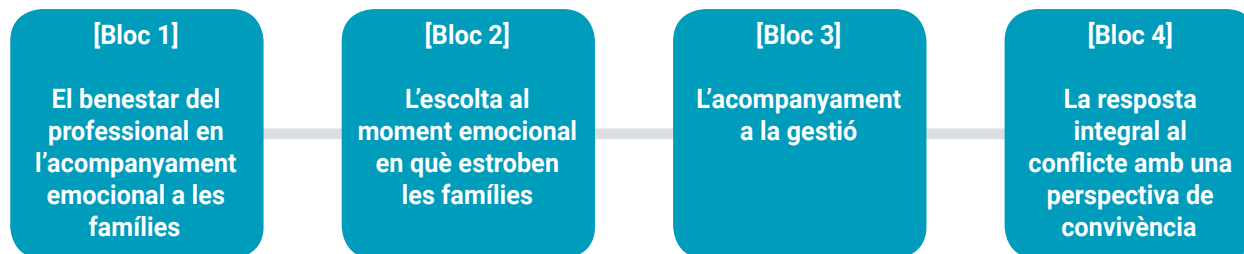
1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	PROMOURE EL BENESTAR DEL PROFESSIONAL EN L'ACOMPANYAMENT EMOCIONAL A LES FAMÍLIES	5
	Recurs 1: el benestar i el triangle de la personalitat .....	5
	Recurs 2: el triangle de poder .....	6
3.	ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES ..	7
	Recurs 1: preguntes d'autoobservació .....	7
	Recurs 2: preguntes per a acompanyar .....	11
4.	ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL.....	15
	Recurs 1: tot el que es pot fer amb una emoció.....	15
	Recurs 2: fases de transició emocional .....	20
5.	LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE .....	23
	Recurs 1: una proposta de mapatge de l'abordatge de la convivència .....	23
	Recurs 2: una proposta de tipificació del conflicte .....	26
6.	CONCLUSIONS.....	29
	Resum d'aprenentatges en l'acompanyament emocional i la resposta al conflicte amb les famílies.....	29
	Set propostes per a l'acompanyament de les propostes d'aquest document .....	30
	Tres reptes que cal treballar a partir d'aquests aprenentatges .....	31
	REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES .....	33

# 1. INTRODUCCIÓ

## L'acompanyament emocional a les famílies i la resolució de conflictes

L'abordatge de situacions de conflicte en el marc de l'acompanyament a les famílies implica un reconeixement de les realitats emocionals presents en la relació família-centre.

Treballem per a l'acollida amb quatre idees clau distribuïdes per blocs:



Aquestes idees clau s'han de poder desenvolupar en un centre educatiu partint de la cura al benestar del professional (docent o no docent), i amb l'objectiu de cuidar el de la comunitat educativa.

# 1. INTRODUCCIÓ

Aquest destil·lat se centra específicament en les famílies com a part d'aquesta comunitat educativa, volent aportar recursos per a cadascuna d'aquestes idees clau, i enfortir, així, el paper que juguen els centres d'educació especial municipals en l'acompanyament.

**L'abordatge del conflicte en la relació família-centre s'ha d'entendre com una oportunitat. Però, també, reconeixent que és una realitat present que necessita ser escomesa des de múltiples perspectives.**

La proposta que fem se centra en un **model d'abordatge socioemocional** en què recollim:

- Eines de l'acompanyament al benestar.
- Participació des de l'escolta de la comunitat.
- Gestió emocional.
- Resolució de conflictes de la convivència.

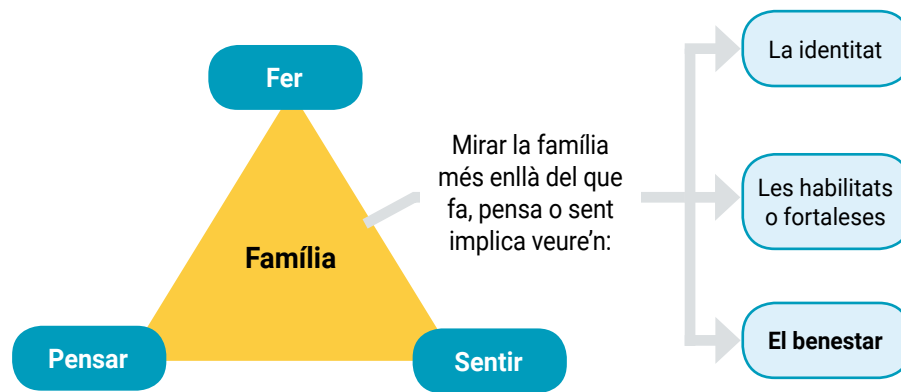
## 2. PROMOURE EL BENESTAR DEL PROFESSIONAL EN L'ACOMPANYAMENT EMOCIONAL A LES FAMÍLIES

### Recurs 1: el benestar i el triangle de la personalitat

Com que la mirada del professional és clau en la comprensió de les realitats a les quals s'enfronta, proposem el **triangle de la personalitat** com un recurs per enfocar les necessitats i veure les famílies des d'una perspectiva global i una mirada socioemocional.

L'aplicació del triangle de la personalitat a la resolució de conflictes pot ajudar a diferenciar allò que som o és la família d'allò que fa, pensa o sent.

Mirar el benestar implica veure la família més enllà de les emocions que sent, les seves creences o comportaments. Per mirar, de veritat, la família i detectar on es troba el seu benestar, necessitarem reconèixer-ne la identitat (qui són) i les fortaleces (habilitats, capacitats, etc.).



Font: *Acompanyament a la Gestió Emocional* (Equip SEER, 2020).

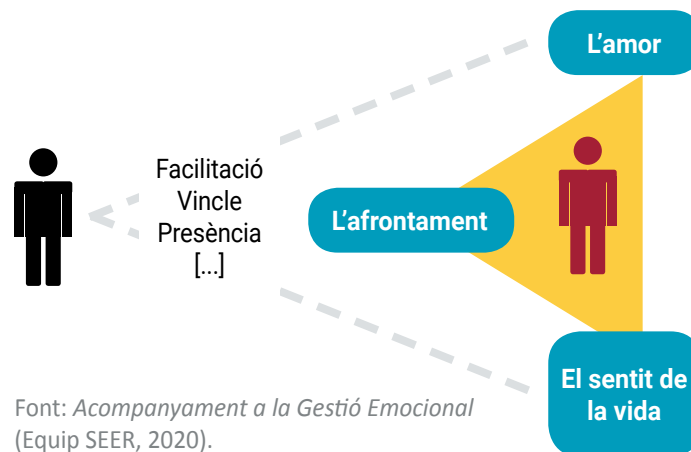
## 2. PROMOURE EL BENESTAR DEL PROFESSIO- NAL EN L'ACOM- PA-NYAMENT EMOCIONAL A LES FAMÍLIES

### Recurs 2: el triangle de poder

Partint del **triangle de la personalitat** suggerim un segon recurs, el triangle de poder. Es tracta d'aquella relació que s'estableix entre sentir (des d'una emoció saludable), pensar (des d'un valor o mirada sana) i el punt central on ubiquem les fortaleses. Recomanem que l'equip docent se situï davant de les famílies des del seu triangle de poder, és a dir, que fomenti una relació amb les famílies basada en el posicionament empoderat de l'educador/a.

**El posicionament empoderat permet liderar l'acompanyament a la gestió d'emocions, tan necessari en els conflictes que puguin esdevenir-se amb les famílies.**

Per exemple, si el que necessitem en la relació amb les famílies és facilitar espais, generar vincles o mostrar-nos presents, un triangle de poder podria ser partir d'una emoció d'amor, una mirada que dona valor al sentit de la vida i la fortalesa que hi ha en l'afrontament de situacions complexes. Des d'aquí serà molt més fàcil acompanyar que si ho fem des d'un lloc interior nostre desempoderat.



Font: *Acompanyament a la Gestió Emocional*  
(Equip SEER, 2020).

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

#### Recurs 1: preguntes d'autoobservació

Existeixen diversos espais d'acompanyament a les famílies, com ara:

- Entrevistes.
- Reunions d'un cas.
- Moments informals.
- Tutories individualitzades.
- Orientacions a recursos.
- Etc.

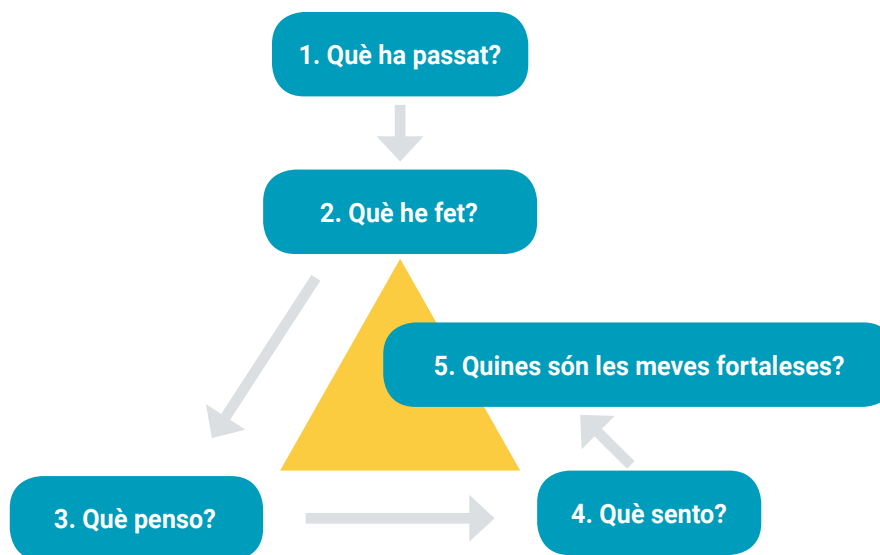
Per tant, és necessari aportar eines que ajudin a estructurar aquests espais incorporant una perspectiva socioemocional en el llenguatge i en l'ordre en què endrecem el nostre discurs.

En aquest sentit, proposem fer **preguntes d'autoobservació** com a eina per ajudar a la reflexió, a la revisió personal i a la comprensió de situacions.

Aquestes preguntes, endreçades mitjançant el triangle de la personalitat i enfocades pas a pas, ajuden a entrar i indagar més enllà de la situació o els fets.

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

Les preguntes d'autoobservació es poden utilitzar en la recollida d'informació com a forma per comprendre les situacions, com a autoobservació davant d'una necessitat concreta de la família o simplement com a treball reflexiu.



Font: *Acompanyament a la Gestió Emocional* (Equip SEER, 2020).



### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

#### Idees clau per ajudar en l'autoobservació

A continuació, trobareu una petita guia per poder donar **suport a una família** a través d'un seguit de preguntes.

Podeu modificar-les, indagar noves formes de preguntar, generar noves preguntes, però recomanem que mantingueu sempre aquest ordre.

#### 1. Observeu la situació:

Mireu la situació tan objectivament com sigui possible i pregunteu-vos:

- Què ha passat?
- Quina és la descripció dels fets?

#### 2. Observeu les accions:

- Què heu fet?
- Quines han estat les vostres actituds?
- Quina actitud heu adoptat?

#### 3. Observeu els pensaments:

- Què penseu? Què heu pensat?
- Quins valors i creences hi ha darrere d'aquestes idees?
- Quines són les vostres expectatives?

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

#### 4. Observeu les emocions:

- Com us heu sentit? Com us sentiu?
- Hi ha alguna emoció oculta? Alguna cosa que calgui reparar?
- Què es remou dins de vosaltres?

#### 5. Observeu les fortaleces:

- Quines són les vostres fortaleces?
- Què us ajuda a connectar-vos amb la millor versió de vosaltres?
- Com podeu fer servir el vostre potencial per connectar amb el vostre benestar?

Una altra forma d'utilitzar aquestes preguntes és:

- Aplicar-les com a **autoobservació vostra** (com a docents o educadors/es).
- Emprar-les per a la **comprensió d'un cas**. Per exemple, abans de fer una entrevista amb les famílies amb la finalitat de comprendre la situació.

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

#### Recurs 2: preguntes per a acompanyar

Més enllà de la revisió que ens permeten les preguntes d'autoobservació, som conscients que hi ha moments en què es fa necessari aportar, a través de les preguntes i del diàleg amb les famílies, un espai que faciliti transitar processos emocionals.

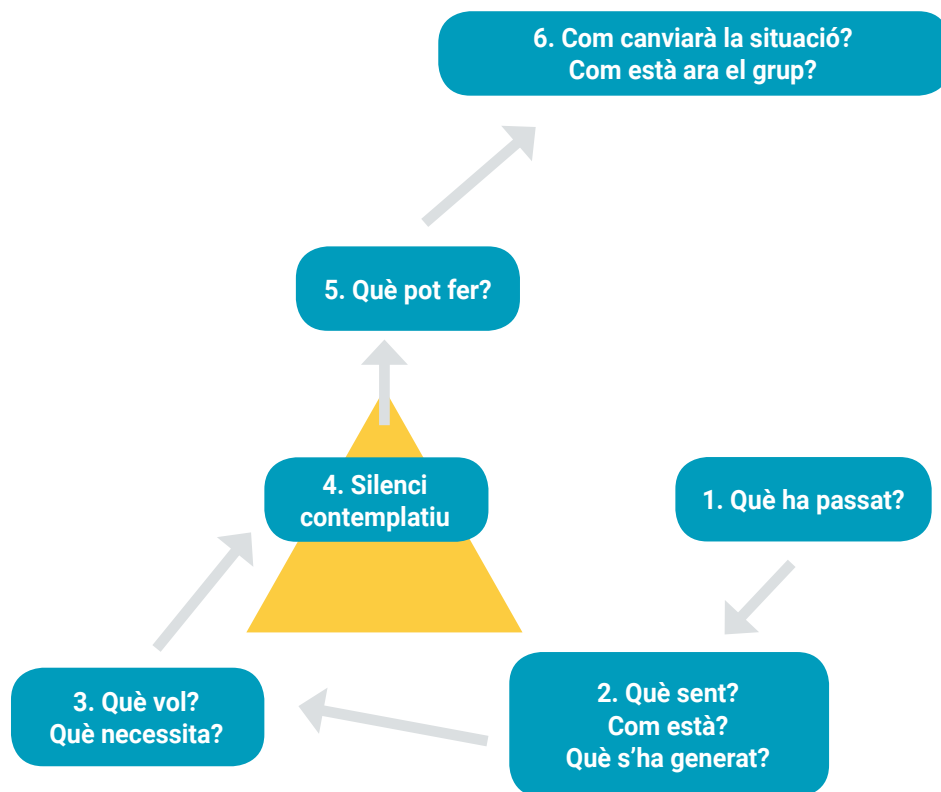
**Proposem, doncs, formular-nos preguntes d'acompanyament com a eina per ajudar a aconseguir evolucions en la vivència emocional davant d'una situació.**

Proposem un nou ordre de preguntes, també endreçades a través del triangle de la personalitat, per tal de:

- Ajudar a ampliar la consciència.
- Contribuir a prendre decisions enfocades en el benestar.
- Generar canvis en l'acció.

Es poden utilitzar en les entrevistes amb les famílies quan cal ajudar en un procés; per exemple, quan s'ha de treballar la carta de compromís educatiu o arribar a acords des de la consciència de les necessitats.

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES



Font: *Acompanyament a la Gestió Emocional* (Equip SEER, 2020).

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

#### Idees clau per ajudar en l'acompanyament

A continuació, trobareu una petita guia per poder fer un **acompanyament a una família** a través d'aquest seguit de preguntes. Podeu modificar, indagar noves formes de preguntar, generar noves preguntes, però proposem que intenteu mantenir-ne sempre l'ordre.

#### 1. Pregunteu per la situació:

Observeu la situació sense jutjar i pregunteu:

- Què ha passat?
- Què ha succeït?

#### 2. Acompanyeu en el sentiment (consciència):

- Com us sentiu respecte a això?
- Quines emocions són presents en vosaltres?
- Quin clima emocional hi ha?

#### 3. Acompanyeu en l'elecció:

- Què voleu?
- Què necessiteu?
- Com us voleu sentir?
- Què és important per a vosaltres per sentir-vos millor?
- Hi ha alguna cosa que hagueu de reparar en vosaltres?

### 3. ACOMPANYAMENT DES DE L'ESCOLTA AL MOMENT EMOCIONAL EN QUÈ ES TROBEN LES FAMÍLIES

#### 4. Ajudeu en l'observació conscient:

Feu una pausa que ajudi a observar sense jutjar. Genereu moments de silenci, de respiració, etc. Des d'aquest to, torneu a formular preguntes.

- Podeu reconèixer la vostra veritable necessitat?
- Sí? (En cas afirmatiu, valideu i legitimeu aquesta fita.)
- No? (En cas negatiu, reconeixeu el camí fet i torneu a revisar.)

#### 5. Acompanyeu en la responsabilització:

- Què podeu fer per sentir-vos bé?
- Què necessiteu per tal d'aconseguir-ho?
- Qui us pot ajudar? Què podem fer nosaltres (el centre)?

#### 6. Acompanyeu en la projecció al futur:

- Com canviarà la situació?
- Què us agradaria que passés?

Passat un temps, pregunteu:

- Com esteu?
- Com està anant?

Una altra forma d'utilitzar aquestes preguntes és:

- Aplicar-les com a **preguntes que possibiliten resoldre situacions internes** dins de l'equip del vostre centre educatiu.
- Utilitzar-les **per a l'acompanyament de l'alumne**. Per exemple, a través de generar pictogrames per a cada tipus de preguntes.

## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

### Recurs 1: tot el que es pot fer amb una emoció

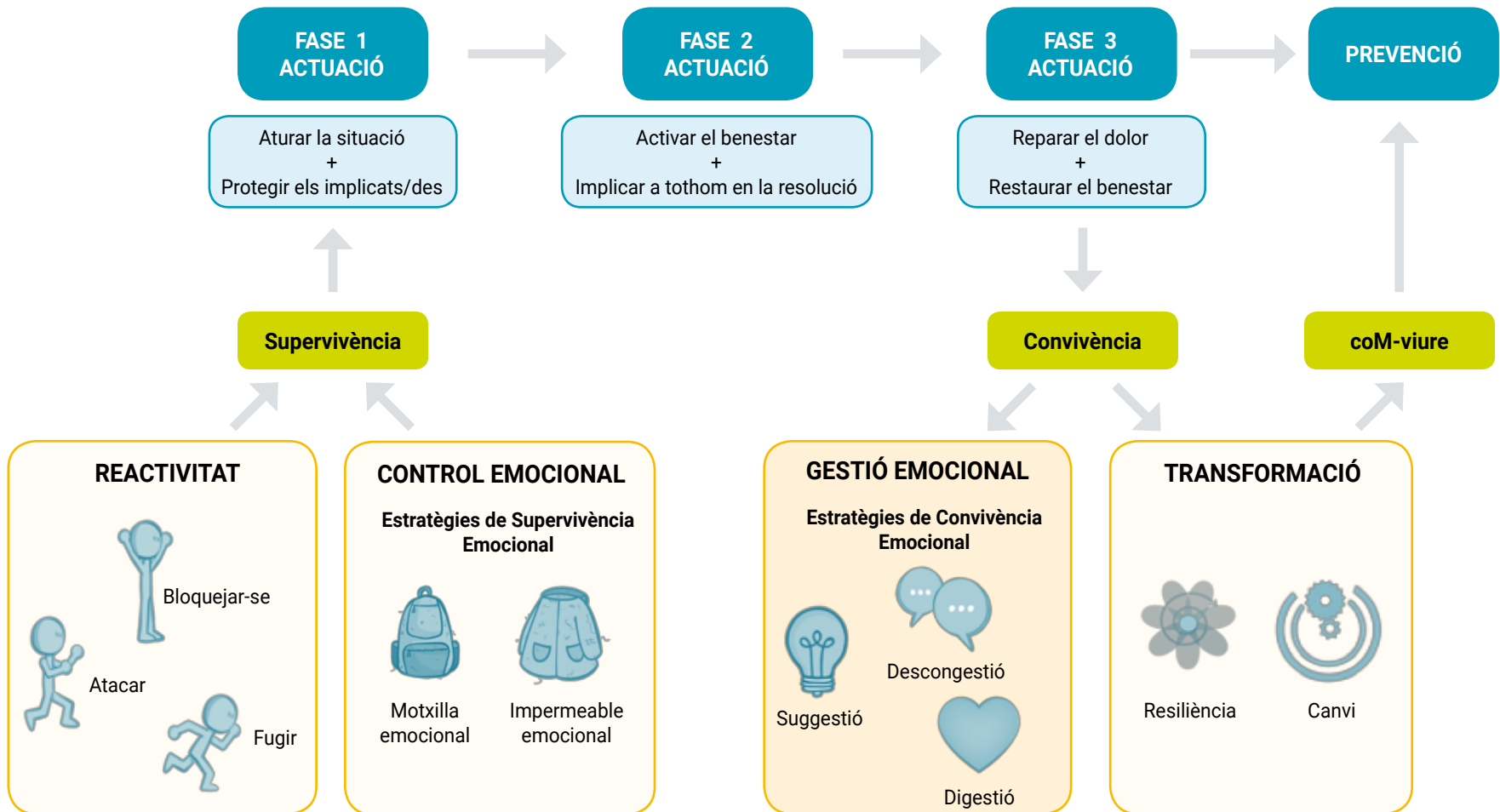
Fem una proposta que connecta la resolució de conflictes amb l'acompanyament a la gestió emocional.

Per una banda, presentem **tres fases d'actuació** davant d'un conflicte (sigui lleu, greu o molt greu) que s'iniciïn en l'aturada de la situació que s'ha d'abordar i acaben en la restauració del benestar.

Associat a aquest procés, presentem **tot el que es pot fer amb una emoció** des de la mirada de desenvolupament socioemocional, de situacions que li poden ocórrer a les famílies quan enfoquem la vivència emocional.

**El paper que hem de tenir com a docents i educadors/es és acompanyar una vivència emocional de convivència.**

Passa que, sovint, davant d'un conflicte ens situem en una zona de supervivència en què controlem les emocions i actuem de forma reactiva, per això es fa necessari enfortir el **treball cap a la gestió emocional**, la qual ens permetrà arribar a **transformar generant canvis i actituds resilients**.





## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

### Estratègies de desconGESTIÓ



- **Expressió emocional:** permetre una expressió sana de les realitats sentides. Les famílies necessiten espais per expressar-se a través de diferents formes de participació.
- **Cercar ajuda:** no sempre podem fer-ho tot sols o soles a la vida; a vegades necessitem ajuda, i és lícit permetre-ho. Aquests recursos impliquen totes aquelles eines a través de les quals trobem suport. Procurem proporcionar canals de comunicació i figures o rols que puguin ajudar.
- **Guarir-se, cuidar-se:** l'amor és l'actiu més gran de l'ésser humà. És el motor i la benzina per poder guarir el dolor i, per tant, és imprescindible que proposem recursos que l'afavoreixin i el potenciïn. Procurem treballar des d'aquesta màxima personal, aportant aquesta mirada a les famílies.
- **Descans emocional:** sovint ens trobem immersos/es en una emoció i no ens permetem sortir-ne. Visitar altres ambients emocionals, altres energies, és molt saludable per recarregar les piles i afrontar el que no hem resolt encara. Procurem aportar moments de tots els colors o les energies emocionals.
- **Fluir:** a través d'escoltar què ens demana el cos i permetre-ho d'una forma respectuosa i cuidada, sobretot en els moments en què estem més vulnerables. Intentem generar l'ambient i les situacions que possibilitin a les famílies connectar amb la seva veritat, la seva millor versió, les seves fortaleses i possibilitats.

## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

### Estratègies de sugGESTIÓ:



- **Recerca d'alternatives:** buscar fórmules que aportin benestar i permetin fer processos intrafamiliars i en la relació família-centre amb més qualitat i calidesa. Procurem generar rutines i formes de resolució dels conflictes que sempre impliquin veure el ventall de possibilitats.
- **Canviar la forma de mirar (punts de vista):** aplicar recursos que ajudin al canvi de creences, de patrons individuals i culturals, de percepcions. Procurar acompanyar a trencar creences no adaptatives i a construir noves formes de comprensió, més evolucionades, amb més amplitud.
- **Obrir la ment (pensament lateral o divergent):** fixar-se en la perspectiva, no a partir de l'angle des del qual mirem les coses, sinó en l'obertura i l'amplitud amb les quals percebem el món. Procureu posar en joc aquells recursos que permeten el treball de desenvolupament de la mirada divergent, del pensament lateral.
- **Distanciament emocional (agafar perspectiva):** treballar la no identificació amb allò que estem sentint, sobretot davant de situacions emocionals intenses. Procureu fer observacions a través de recursos que possibilitin aquest distanciament, observar l'emoció com quelcom separat de la identitat, prenent distància.
- **Legitimació:** recordar que les emocions que vivim tenen un sentit adaptatiu ens pot ajudar a no jutjar-les i no jutjar-nos per sentir-les. Procurem facilitar espais on les famílies pugui donar per bones les seves emocions, reforçant la diferència entre sentir i fer.

## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

### Estratègies de diGESTIÓ



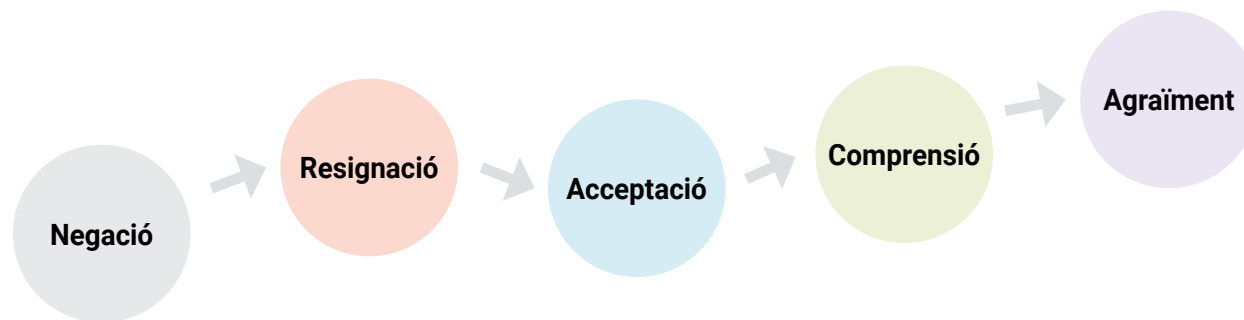
- **Reconeixement:** és el moment de mirar la veritat d'allò que està passant tant a dins de nosaltres (emocions i pensaments) com fora (situació-relació). Procurem generar espais sincers, que mirin la veritat d'allò que es genera al voltant d'una situació complexa, detectant el dolor que és present sense ocultar-lo; al contrari, fent-lo visible.
- **Integració:** assumir la veritat com a pròpia i desfer-nos de les càrregues que no ens pertoquen. És el moment de treballar no carregar responsabilitats que no són nostres tot assumint les que sí que ho són. Procurem espais on, sobretot, treballem la responsabilització del que sí que li pertoca a la família que acompanyem.
- **Aprentatge:** treure conclusions, reflexionar i analitzar què es pot extreure de la situació o conflicte. Procurem arribar-hi possibilitant espais de transició emocional (vegeu les fases de transició emocional).
- **Deixar anar:** quan estem preparats per mirar enrere i veure tot el procés passat des de l'agraïment, ja no sentim dolor. "El dolor sanat se n'ha anat". Procureu trobar espais, ja cap al tancament d'un procés amb la família, en què pugueu agrair el viscut com a forma o ritual per "deixar anar" allò que ja no és necessari.
- **Valorar i avaluar:** convideu a mirar enrere i observar el camí recorregut. Ja no connectem amb el dolor o la complexitat, valorem el creixement. Procureu no perdre el bagatge de tot allò que s'ha acompanyat, poseu-ho al servei de la relació família-centre i convideu a portar els aprenentatges a la resta de la vida per tal de donar sentit i transcendència al camí recorregut. Celebreu les petites grans fites.

## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

### Recurs 2: fases de transició emocional

Davant de situacions de complexitat emocional es fa necessari, des del centre i en la mesura que puguem, intentar donar suport a la transició en els processos emocionals de les famílies per tal de possibilitar la reparació interna de la vivència d'una situació.

Per aquest motiu, proposem establir una mirada d'aquests processos a través de les **fases de transició emocional**, un recurs que, des d'un marc psicopedagògic, ens aporta molta informació aplicable a l'acompanyament familiar i a la tutoria pedagògica.



Font: *Acompanyament a la Gestió Emocional* (Equip SEER, 2020).

Intenteu reconèixer en quina fase de complexitat emocional es troba la família.

## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

**Algunes preguntes** que us ajudaran a fer aquesta lectura són:

- Quins sentiments hi ha a cada fase de complexitat emocional?
- Què li puc dir a una família en cadascuna d'aquestes fases?

**Algunes pistes:**

- **Negació:** aquesta fase busca “esmoreir” l'impacte de la vivència emocional; no volem veure el que està passant ni donar-li importància. Es tendeix a bloquejar (per por, nervis o inseguretats), evadir (manifestant emocions relacionades amb l'alegria), o realitzar moltes accions al mateix temps.
- **Resignació:** aquesta fase es caracteritza per les emocions de ràbia, impotència, rebuig, indignació, desil·lusió, tristesa. Sabem el que passa i li donem la importància que mereix, però ho rebutgem. Pot haver-hi manifestació d'apatia; aquí trobem càrregues i autoprotecció.
- **Acceptació:** en aquesta fase reconeixem per acceptar el que està passant, li donem un lloc i, per tant, ho podem revisar i revalorar. Aquí ens permetem sentir l'emoció i reconeixem que aquesta ens connecta amb altres emocions més profundes (per exemple, sentir tristesa em connecta amb l'estima o l'amor). Es comença a deixar el “per què està passant això?” (motius) per entendre “per a què passa això?” (oportunitats), on em porta el que estic vivint?

## 4. ACOMPANYAMENT EN LA GESTIÓ EMOCIONAL

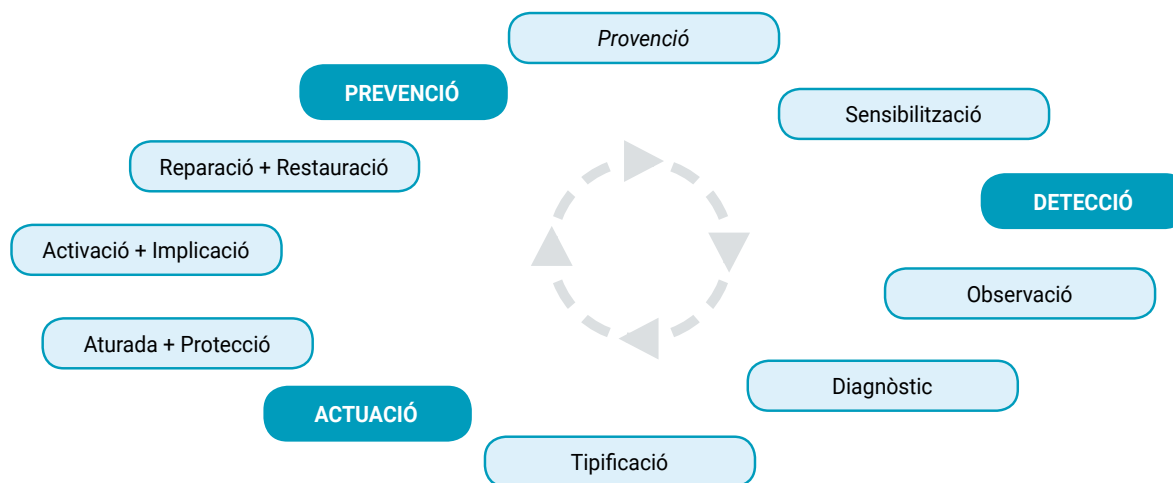
- **Comprensió:** aquesta fase es produeix quan integrem i donem un lloc a allò que estem vivint, veiem que allò que experimentem succeeix per una raó, li donem sentit o omplim de sentit allò que hem viscut i ens centrem en el propòsit, el “per a què?”. Connectem amb les nostres fortaleses, confiança i seguretat.
- **Agraïment:** aquesta fase ens indica que hem aconseguit un aprenentatge. Potser s’ha sanat el dolor (“el dolor sanat és dolor que se n’ha anat”) o aprenem com viure-ho per poder transcendir-lo. En aquest moment, podem mirar cap enrere i agrair tota la vivència, així com mirar cap endavant i afrontar des de l’aprenentatge.

## 5. LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE

### Recurs 1: una proposta de mapatge de l'abordatge de la convivència

Amb la motivació d'endreçar els recursos socioemocionals que estem compartint en aquest document, fem una **proposta de mapatge de l'abordatge de la convivència**.

Proposem un seguit de moments (prevenció, detecció i actuació) dividits per fases que ens ajudin, per una banda, a situar-nos davant de l'abordatge del conflicte, però, per l'altra, en una perspectiva de promoció de la convivència.



## 5. LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE

### Abordatge des de la promoció de la convivència

#### Fases de la prevenció:

- **Provenció:** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que s'utilitzen per promoure el benestar i que ens ajuden a proveir d'ambients que possibiliten el desenvolupament d'estratègies que donen resposta a la vida (convivència i conflictes) des dels propis potencials (habilitats, capacitats, forteses, etc.). En aquesta fase treballem l'entrenament d'estratègies per a la resolució dels conflictes.

El concepte *provenció* va ser creat per John Burton l'any 1965 i adaptat al camp de l'educació per a la pau, per al Seminario de Educación para la Paz-APDH. No pretén prevenir els conflictes, sinó aportar eines per tal que es gestionin convenientment, partint de la consideració que els conflictes són una oportunitat.

Pots ampliar la informació consultant l'article [Ho sabies? Què és la provenció?](#)

- **Sensibilització:** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que ens ajuden a acompanyar en la presa de consciència des de sentir-se i sentir a l'altre, sobretot davant de situacions que trenquen o ens allunyen (individualment i com a comunitat) del benestar. En aquesta fase fem visibles situacions de risc com la violència o altres factors de vulnerabilitat.

#### Detecció:

- **Observació (eines de detecció preventives continuades):** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que permeten l'observació del benestar i les relacions de totes les persones de la comunitat educativa, en relació amb l'acompanyament a les famílies, posant una atenció especial als espais d'entrevistes i tutories. Aquí situem les eines que ens serveixen per reconèixer un problema o dificultat del sistema (persona, grup, institució) i per comunicar-se de forma oberta i bidireccional en l'activació de les alertes.



## 5. LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE

### Abordatge en presència de casos

#### Fases de la detecció:

- **Diagnòstic:** un cop hem detectat una alerta (tenim un possible cas) apliquem tots aquells recursos que ens permeten la lectura de signes (mesurables) i símptomes (perceptius) per obtenir un enfocament cap al benestar. Obtenim informació diagnòstica per poder tipificar, és a dir, apleguem la informació necessària per poder comprendre què està passant.
- **Tipificació:** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que ens ajuden a classificar la situació que ens presenta el cas (realitat objectiva + realitat subjectiva). Amb aquests fets observables definim necessitats educatives, les quals ens ajuden a dissenyar objectius pedagògics i crear un pla d'acció que doni resposta de forma integral a la situació que haguem de resoldre.

#### Fases de l'actuació:

- **Aturar situació + protegir implicats:** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que permeten establir processos destinats a aturar la situació conflictiva. També aquells recursos que treballen per a la protecció de les persones en situacions de vulnerabilitat (no criminalització i no revictimització) i les persones que envolten el cas (no perjudici).
- **Activar mirada de benestar + implicar tothom en la resolució:** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que permeten activar, des de tots els nivells d'acció (institució, grup i individu), l'objectiu de benestar (com a punt de partida i com a horitzó), i implicar tots els agents relacionats amb la situació o cas en les estratègies de resolució que permetin caminar cap a sanar el sistema (connectar el grup de persones afectades amb el seu benestar interior en convivència).

## 5. LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE

- **Reparar el dolor + restaurar el benestar:** és el moment en què apliquem tots aquells recursos que afavoreixen, des de tots els nivells d'acció (institució, grup i individu), espais de reflexió amb tots els agents que havien estat implicats en el cas, permetent l'observació del dolor (des del benestar sentit) que s'havia generat (pel cas), restablint, així, la força, la voluntat i la motivació per a la felicitat.

### Recurs 2: una proposta de tipificació del conflicte

Amb la finalitat d'ajudar a saber situar els conflictes que són o no la nostra responsabilitat en el tracte, la participació i la comunicació amb les famílies, mostrem una **proposta de tipificació del conflicte** que pretén ajudar a la comprensió de l'escalada del conflicte que abordem des dels centres educatius.

Probablement, allò que estigui fora d'aquest marc no són conflictes que ens pertoquin en l'atenció a la convivència de la nostra comunitat educativa i, per tant, si apareixen, segurament s'hauran de derivar i no abordar des de les nostres competències.

## 5. LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE

Situacions de risc	Conflictes lleus	Conflictes greus	Conflictes molt greus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absentisme.</li> <li>• Consums.</li> <li>• Dol.</li> <li>• Ideacions autolítiques.</li> <li>• Mala conducta.</li> <li>• Malalties de transmissió.</li> <li>• Radicalització.</li> <li>• Risc psicosocial.</li> <li>• Solitud.</li> <li>• TCA.</li> <li>• Vandalisme.</li> <li>• [...]</li> </ul>	<p><b>Conflictes sense violència.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicte d'identitat.</li> <li>• Confrontació.</li> <li>• Contraposició.</li> <li>• Desacord.</li> <li>• Disconformitat.</li> <li>• Incompatibilitat.</li> <li>• Desavinença.</li> <li>• Discrepància.</li> <li>• Manca de consens.</li> <li>• Diferència d'opinió.</li> <li>• Discussió.</li> <li>• [...]</li> </ul>	<p><b>Violències.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amenaça.</li> <li>• Cosificació.</li> <li>• Culpabilització.</li> <li>• Denigració.</li> <li>• Exclusió.</li> <li>• Justificació la violència.</li> <li>• Humiliació.</li> <li>• Incitació a la violència.</li> <li>• El fet d'ignorar.</li> <li>• Causar una lesió.</li> <li>• Victimització.</li> <li>• [...].</li> </ul> <p><b>Infraccions penals en menors de 14 anys.</b></p>	<p><b>Maltractaments.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desemparament.</li> <li>• Negligència.</li> <li>• Odi i discriminació.</li> <li>• Conflictes relacionals crònics.</li> <li>• Maltractaments sexuals.</li> <li>• Maltractament de control.</li> <li>• <i>Baiting/ Ciberbaiting.</i></li> <li>• Violència institucional.</li> <li>• <i>Bullying/ Ciberbullying.</i></li> <li>• [...]</li> </ul> <p><b>Violacions de drets.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drets dels infants.</li> <li>• Drets humans.</li> </ul>

Organització dels conflictes en l'abordatge de situacions que trenquen o poden trencar la convivència des de la perspectiva de les responsabilitats del centre.

Font: *Acompanyament a la Gestió Emocional* (Equip SEER, 2020).

## 5. LA RESPOSTA INTEGRAL AL CONFLICTE

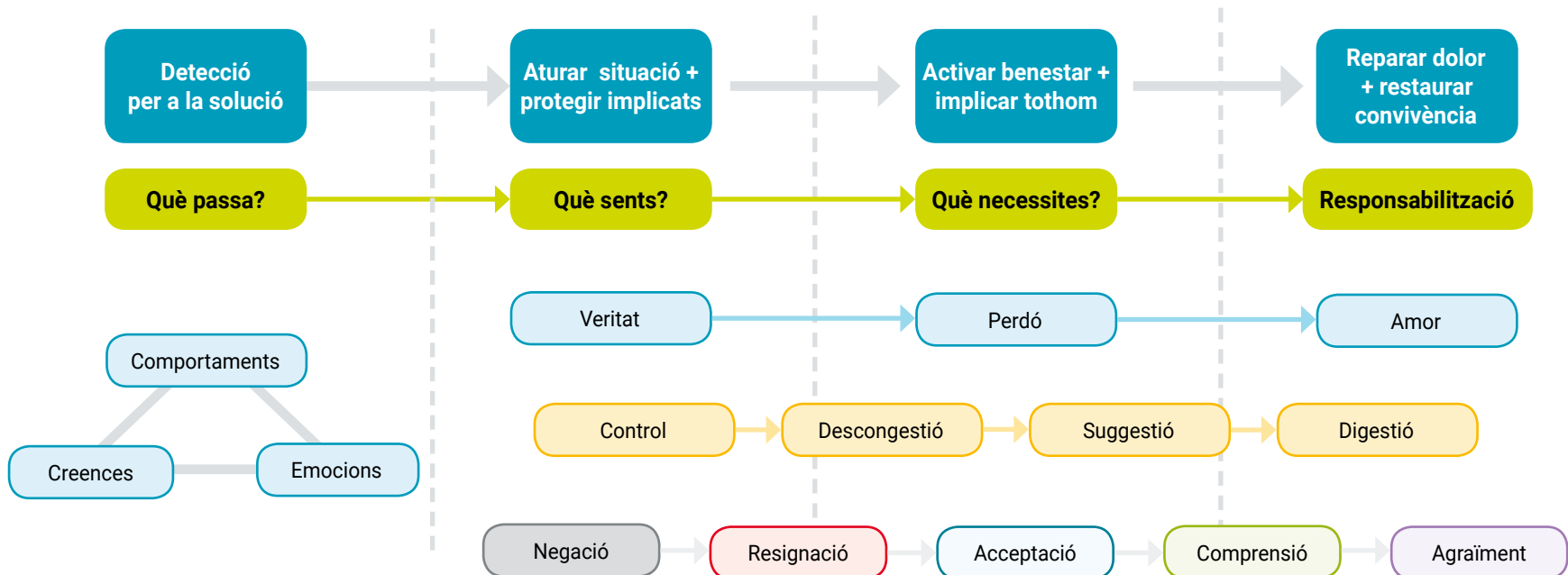
### Tipologies dels conflictes:

- **Situació de risc:** són situacions que poden derivar en conflictes que afectin la relació (amistats, grups, famílies, etc.) per la seva alta complexitat, és a dir, emocions, creences, comportaments o situacions que afecten o poden afectar el seu desenvolupament d'un/a jove (aprenentatge, cobertura de necessitats vitals, etc.).
- **Conflictes sense violència:** situació en què una, dues o més persones es troben en una posició en què la seva emoció (allò que senten), mirada (allò que pensen) o relació (allò que fan) no estan en equilibri o coherència i, per tant, es troben desconnectades o en risc de desconnectar-se del benestar.
- **Conflictes amb violència:** acció, generalment intencionada que, de forma conscient o inconscient, genera un conjunt de conductes o situacions que provoquen malestar intern a l'altra persona o a un mateix.
- **Maltractaments:** qualsevol mena de violència continuada o perpetuada en el temps, intencionada i sempre psicològica que se succeeix a través d'entorns i canals concrets i que té un origen relacional en diferents tipus de vincles (parella, amistat, companys/es, família, etc.).

## 6. CONCLUSIONS

### Resum d'aprenentatges en l'acompanyament emocional i la resposta al conflicte amb les famílies

Seguidament, situem diferents estratègies vistes al llarg d'aquest document i recollim algunes idees més en el marc de la resposta a situacions complexes o casos. Pretenem que la visió conjunta ens ajudi a integrar les propostes que aquí presentem per tal d'endreçar les actuacions que duem a terme des d'un centre educatiu en relació amb l'acompanyament de les famílies.



## 6. CONCLUSIONS

### Set propostes per a l'acompanyament de les propostes d'aquest document

**1. Concebre el benestar com el nostre objectiu amb les famílies.**

Treballem la nostra mirada des de l'amor com a principi i com a objectiu. L'amor és confiança, seguretat, compassió, tendresa. Des d'aquí aprenem, des d'aquí ens sentim i compartim amb les famílies.

**2. Entendre l'acompanyament com un procés, començant per nosaltres mateixos.**

Responem amb la nostra escolta interna a través de la reflexió sentida. Què projectem de nosaltres en les famílies? Des d'on acompanyem? Quines emocions sentim?

**3. Sostenir des d'un lloc sa per a nosaltres.**

Connectem amb el nostre centre per deixar veure el nostre potencial. Ens relacionem amb les famílies des de les nostres fortaleses, les nostres habilitats, des de la nostra autoestima.

**4. Acompanyar des del respecte.**

Escoltem els temps de l'aprenentatge i tenim present la realitat de cada infant-jove, així com tot allò que ells i elles representen (el seu sistema familiar).

## 6. CONCLUSIONS

### 5. **Escoltar i comprendre l'entorn.**

Reconeixem que hi ha altres realitats i ens mostrem sensibles a elles sense jutjar-les. Donem importància a la part que sumem des del nostre lloc.

### 6. **Transformar els reptes en oportunitats d'aprenentatge.**

Escollim mirar les adversitats com espais de transformació cap al benestar. Sostenim des de l'acceptació, permetem la resiliència i proposem longanimitat (que aquesta actitud resilient perdi en el temps).

### 7. **Agrair allò que aprenem de les famílies.**

Sentim allò que generen en nosaltres, i això ens ajuda a observar el nostre propi procés; connectem amb la nostra gratitud per regalar-nos un somriure des del cor.

## Tres reptes que cal treballar a partir d'aquests aprenentatges

### 1. **Millorar la salut emocional en la relació família-centre.**

Ajudar a millorar l'estat de benestar que permeti prendre consciència del propi món interior i del de la resta, començant-lo, gestionant-lo i transformant les necessitats en respostes adaptatives davant de les circumstàncies en les quals un individu es mou. Procurar una mirada a les famílies que integri la perspectiva de la salut positiva i el model de desenvolupament socioemocional amb la intenció d'apropar la profunditat de l'ésser (el nostre món interior) i la visió integral de l'ésser humà.

## 6. CONCLUSIONS

### 2. Esdevenir professionals emocionalment saludables.

Promoure la formació i el desenvolupament professional a través de recursos personals que facin que:

- Reconeguem i acceptem les nostres emocions (agradables i desagradables), les emocions de la resta i l'ambient emocional de l'entorn.
- Escollim i projectem conductes responsables i adequades cap a l'assoliment d'objectius i l'afrontament saludable dels desafiaments de la vida.
- Identifiquem la relació que existeix entre sentir-pensar-fer i procurem promoure coherència, equilibri i harmonia entre aquests, de cara a mantenir un benestar intern i extern.
- Gestionem satisfactòriament els reptes que es presenten a la vida, donem resposta a les adversitats i aprenem de les seves experiències.
- Mantinguem relacions sanes, empàtiques i respectuoses amb el nostre entorn.

### 3. Abordar la complexitat emocional.

Aconseguir acompanyar processos complexos i reconèixer-los com a tals. La complexitat és la vivència de desordre interior que, amb poca consciència i comprensió interna, ens pot dur al desequilibri entre allò que sentim, pensem i fem. Per tant, ser capaços, des de les nostres competències, d'acompanyar els desequilibris en el món interior (triangle de la personalitat) i la relació família-escola.

Acompanyar aquests desequilibris ens apropa al benestar; no fer-ho pot comportar una sèrie d'afeccions en diferents dimensions de la nostra salut: física, emocional, mental, espiritual i social.



## REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

SALUT I EDUCACIÓ EMOCIONAL (SEER), Consell Comarcal del Garraf, Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya (2021). *Estudi salut emocional jove. Barcelona: Salut i Educació Emocional (SEER)*. Disponible a: <https://salutieducacioemocional.com/blog-es/estudio-salud-emocional-joven/>.

SALUT I EDUCACIÓ EMOCIONAL (SEER) (2020). *Acompanyament a la Gestió Emocional*. Disponible a: <https://salutieducacioemocional.com/ca/blog/accompanyament-gestio-emocional/>.

PDA BULLYING (2017). *Protocol PDA Bullying*. Disponible a: <https://pdabullying.com/ca/protocol-pda-bullying>.

SALUT I EDUCACIÓ EMOCIONAL (SEER), PDA BULLYING (2017). *Protocol PDA Bullying. Model SEER de tipificació del maltractament. PDA Bullying*. Disponible a: <https://pdabullying.com/uploads/2019/04/Model-Tipificacio.pdf>.

## Autor

### **Ramiro A. Ortegón Delgadillo**

Responsable a SEER (Salut i Educació Emocional) de l'Àrea de Formació, Assessorament i Acompanyament Pedagògic, l'Àrea de Salut i Prevenció, l'Àrea de Desenvolupament Pedagògic i president de la Plataforma PDA Bullying.

## Data

26/07/2022

## Coordinació

**Oficina de Planificació Educativa**

**Gerència de Serveis d'Educació**

**Àrea d'Educació, Esports i Joventut**