

PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Remei Galiana Roig
Inspectora d'Educació

ELEMENTS DEL CONFLICTE

- Situacions conflictives en la Direcció:
 - pares i mares
 - docents
 - personal no docent
- Prevenció: Clima Escolar
- Gestió Assertiva
- Seguiment

UNA ANÀLISI DE LA CONFLICTIVITAT

1. Gestió de l'entrevista. Estudi de casos
2. Causes de la conflictivitat
3. Prevenció
4. Estils del professorat en la gestió de l'aula
5. Actuacions de la Coordinadora de Convivència
6. Suport al professorat

PRINCIPIS DE LA COMUNICACIÓ ASSERTIVA

- Tipologia del comportament social
- Principals situacions comunicatives no assertives
- Mapa conceptual de la comunicació assertiva
- Tècniques assertives per a dir no
- Tècniques per a millorar l'assertivitat: escolta activa
- Reaccions en una situació de conflicte

ASSERTIVITAT

Comportament social:

Característiques

1. Passiu
2. Agressiu
3. Assertiu

ASSERTIVITAT

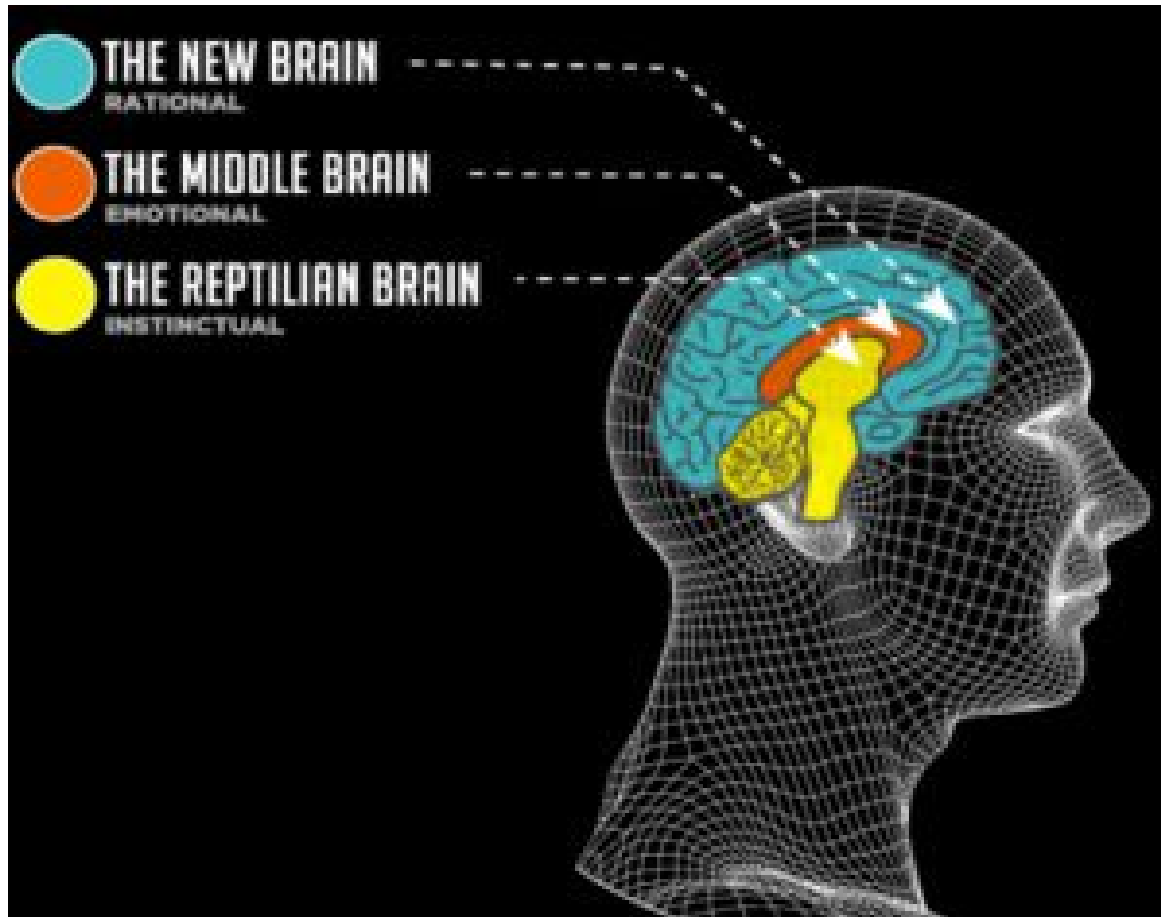
Elements de la conducta no verbal:

- Expressió facial
- Contacte ocular
- Postura corporal
- Modulació de la veu
- Gestos corporals
- Distància física: Bambolla personal

PRINCIPALS SITUACIONS COMUNICATIVES NO ASSERTIVES

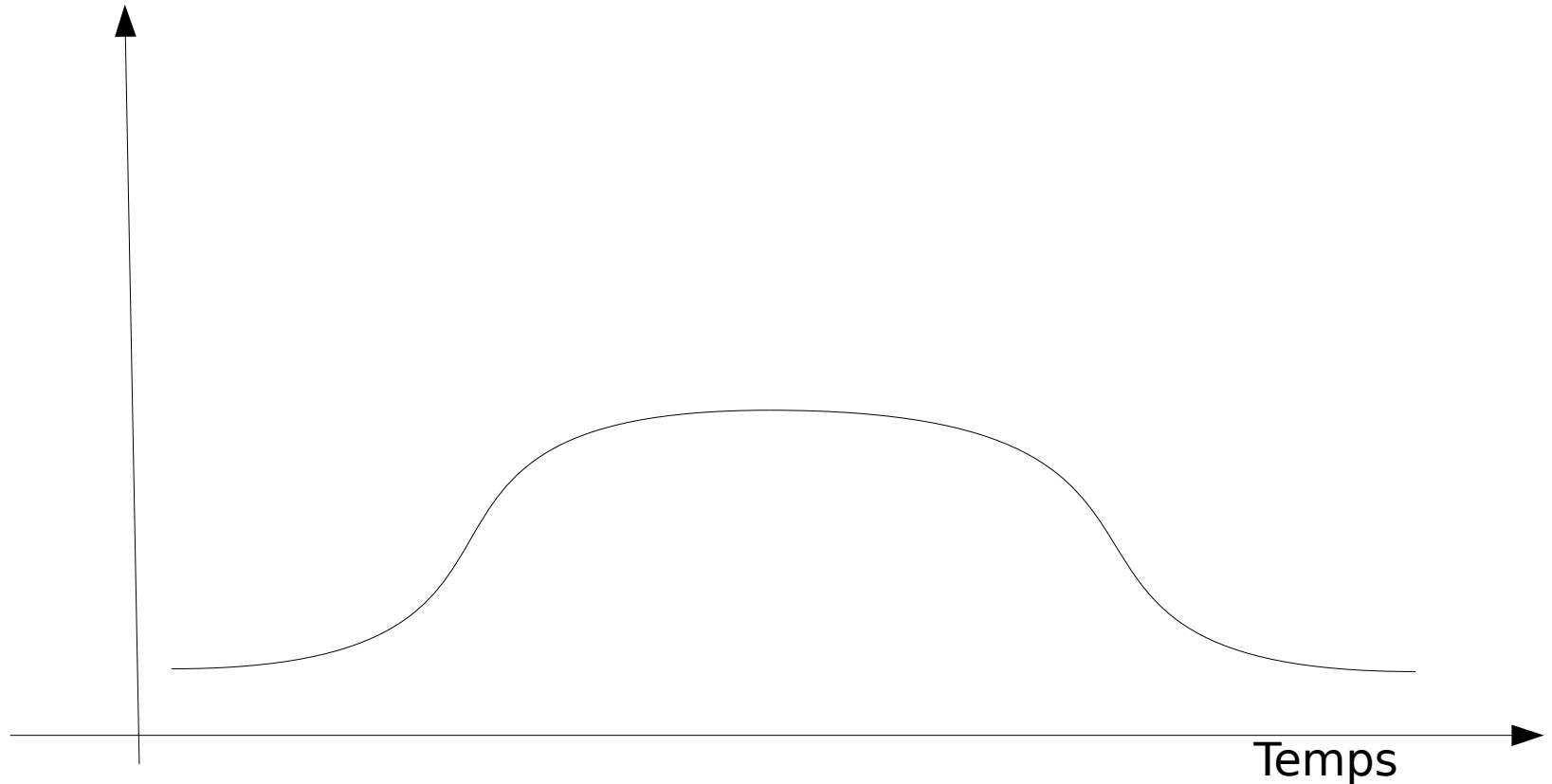
1. Acció-reacció
2. Menyspreu
3. Crítica negativa
4. Retirada total

ZONES D'ACTIVITAT CEREBRAL



DESENVOLUPAMENT DE L'ENTREVISTA

To emocional



TÈCNIQUES ASSERTIVES PER A DIR NO

1. Disc ratllat: Reglament de Règim Interior
2. Aplaçament assertiu: escolta activa i ús de la llibreta.
3. Banc de boira

ASSERTIVITAT

Resolució assertiva de conflictes

Mapa conceptual: O L A - C E E

Origen: actuar en origen

Lloc i temps adequat

Aproximació amistosa

Conducta: descripció de la conducta
qüestionada

Emocions generades

Esperança futura

GESTIÓ DE CONFLICTES

- 1r Sistema de contenció: clima escolar de l'aula
- 2n Sistema de contenció: La tutoria individual
- 3r Sistema de contenció: L'Orientadora i/o Coordinadora de Convivència
- 4t Cap d'Estudis
- 5é Direcció: Aplicació del RRI: obertura d'expedient

ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

- **Àmbit organitzatiu**
 - Gestió de l'aula-classe
 - Assemblea de classe

- **Àmbit emocional**
 - De la professora
 - De l'alumne