

# **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

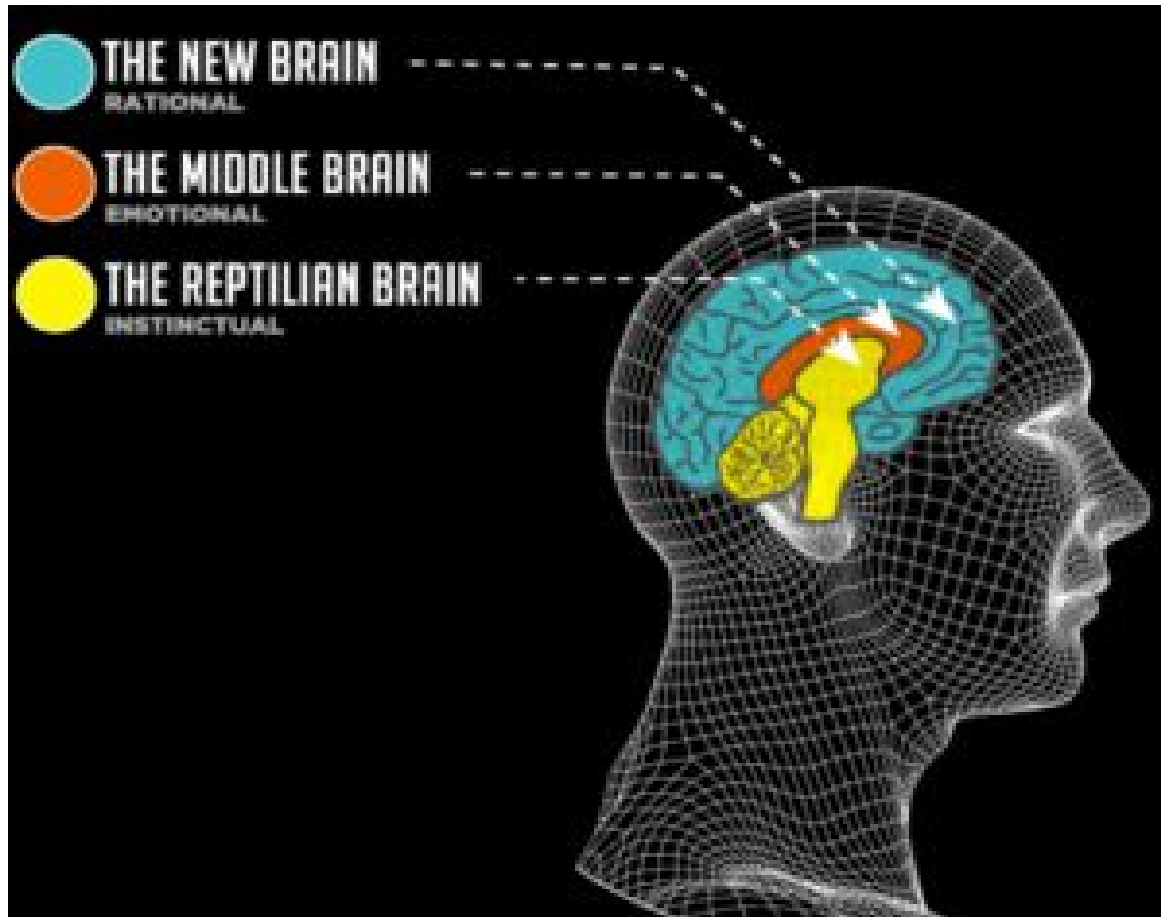
## **Elements de la conducta no verbal:**

- 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

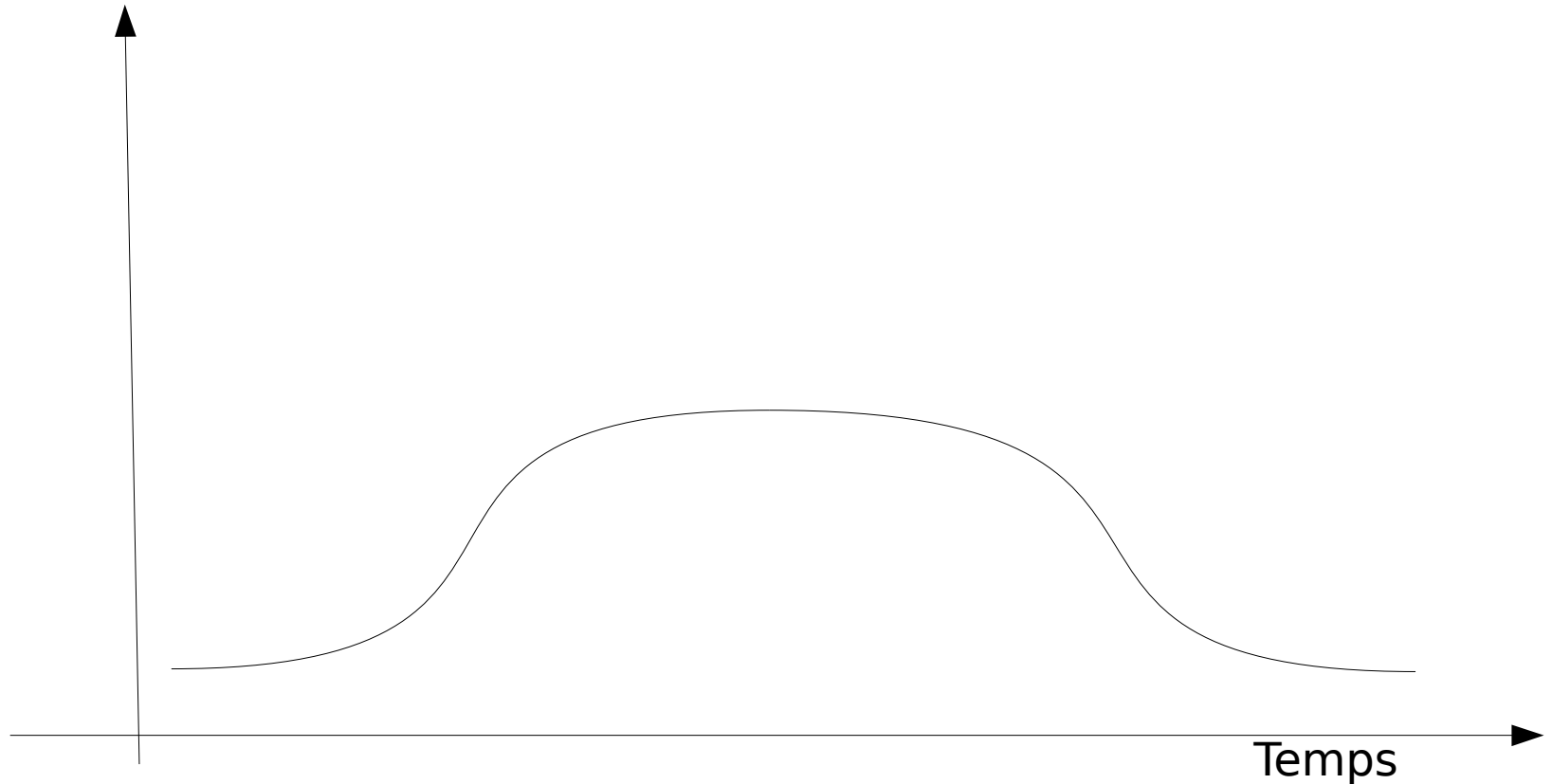
# ZONES D'ACTIVITAT CEREBRAL





# 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