

La gestió del conflicte en l'àmbit social: enfocaments mediador, sistèmic i restauratiu

DURADA: 15 hores

DATES: dimarts, 3, 10, 17, 24 de febrer i 3 de març de 2026

HORARI: 16.00h a 19.00h

FORMAT: En línia (Aula CEESC)

INTRODUCCIÓ

A nivell social i educatiu, el conflicte pot ser entès com una oportunitat per comprendre, transformar i enfortir els vincles humans. Aquest taller s'adreça a professionals dels àmbits social, educatiu i de la mediació que vulguin aprofundir en els processos de mediació i resolució de conflictes com a camins per promoure la convivència, la comunicació efectiva i el respecte mutu. Es proposa un recorregut per diferents enfocaments –la mediació, l'enfocament sistèmic i la justícia restaurativa– que ofereixen maneres diverses però complementàries d'abordar els desacords des d'una perspectiva col·laborativa, preventiva i transformadora.

La mediació es concep com un procés voluntari, confidencial i imparcial, que posa en el centre les persones implicades i els ofereix la possibilitat d'arribar als seus propis acords mitjançant el diàleg i la corresponsabilitat. Aquest enfocament permet abordar els conflictes tant de manera transversal, com a part de la cultura de convivència, com de forma específica, en processos formals de mediació. Més enllà de resoldre desacords concrets, ajuda a restablir la comunicació, reforçar la confiança i promoure relacions més equitatives i saludables dins dels diferents àmbits de relació.

Al llarg de la formació, es treballaran eines transversals i especialitzades per aplicar la mediació en contextos socials i educatius. A través de la Comunicació NoViolenta, s'exploraran com transformar el llenguatge i l'escolta en instruments d'empatia, respecte i cooperació. L'objectiu és dotar els i les professionals de

recursos pràctics per gestionar els conflictes de manera constructiva, afavorint relacions més saludables i entorns de convivència més cohesionats.

A CÀRREC DE:

Eva Pérez Jaén educadora social, col·legiada 10271, i mediadora comunitària, amb formació en mediació comunitària i gestió de conflictes públics, mediació sistèmica, pràctiques restauratives, comunicació no violenta i psicoteràpia del reprocessament del trauma. Treballa al Servei de Mediació de l'Ajuntament de Sabadell compaginant aquesta tasca amb la formació a professionals en mediació i pràctiques restauratives, acompanyant-los en la transformació del conflicte en oportunitat de diàleg i connexió.

Sandra Martí Cadaval, advocada col·laborativa i mediadora, amb formació en mediació i gestió de conflictes, dret i mediació sistèmica, pràctiques restauratives, comunicació no violenta, dret col·laboratiu i conciliació.

Des del 2013 incorpora la mirada mediadora en la gestió dels conflictes. Ha treballat com advocada mediadora, tant en l'àmbit públic com en l'àmbit privat. Actualment és part de l'equip tècnic del Centre de Mediació de Catalunya de la Direcció General de Dret, Entitats jurídiques i Mediació del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, compaginant amb activitats de formació i de la gestió i resolució de conflictes en l'àmbit privat. Sempre amb una mirada no violenta, sistèmica i restaurativa.

Davide Nuzzolo, llicenciat en dret i mediador. Formador certificat de Comunicació No Violenta (Center for Nonviolent Communication), amb formació en Mediació Comunitària, mediació sistèmica, Coaching sistèmic i acompanyament gestàltic.

Advocat d'empresa durant 12 anys, des de 2017, es dedica a la formació en comunicació i gestió de conflicte a empreses i col·lectius del món de la salut, compaginant aquesta tasca amb la mediació i l'acompanyament a parelles en el trànsit dels seus conflictes o en el tancament de les seves relacions.

OBJECTIUS

- **Comprendre el conflicte** com una oportunitat de creixement personal i relacional.
- **Explorar la mirada mediadora, sistèmica i restaurativa** com a camins per abordar els conflictes des de la col·laboració i la responsabilitat compartida.
- **Incorporar la Comunicació No Violenta** com a eina per millorar l'escolta, l'expressió autèntica i la connexió empàtica.
- **Desenvolupar habilitats pràctiques** per gestionar situacions conflictives en l'àmbit professional de manera constructiva i respectuosa.
- **Fomentar una actitud reflexiva i conscient** davant el conflicte, reconeixent-ne el valor transformador en els equips i en les relacions d'acompanyament.

METODOLOGIA

La proposta combina aprenentatge vivencial, reflexió personal i treball col·lectiu. A través de dinàmiques participatives els i les participants podran reconèixer els seus propis patrons davant el conflicte i experimentar noves formes d'abordar-lo de manera pacífica i dialogada. També podran experimentar i practicar els conceptes teòrics explicats durant la sessió. El taller s'enfoca sobre la importància de la comunicació per la millora de les relacions, la convivència, la gestió i la resolució dels conflictes a nivell personal i grupal.

CONTINGUTS

- El conflicte com a oportunitat.
- La mirada mediadora.
- Perspectiva sistèmica en la gestió del conflicte.
- Enfocament restauratiu.
- Comunicació No Violenta (CNV).
- Aplicació pràctica i integració.

Sessions

Sessió 1 · Comprendre el conflicte

- El conflicte com a part natural de les relacions humanes
- Creences, emocions i patrons personals davant el conflicte
- El conflicte com a oportunitat de creixement i transformació

Sessió 2 · La mirada i actitud mediadora

- Principis i valors de la mediació
- L'escolta activa i la validació emocional
- La importància de la neutralitat i la curiositat
- Pràctica: tècniques bàsiques de mediació

Sessió 3 · Perspectiva sistèmica en el conflicte

- El conflicte des de la mirada sistèmica
- Eines sistèmiques aplicades al treball de posicions
- El treball amb els "Clicks"
- Experimentació i pràctica

Sessió 4 · L'enfocament restauratiu

- Fonaments i principis de la justícia restaurativa
- Responsabilitat, reparació i reintegració
- Cercles de diàleg i altres eines restauratives
- Activitat pràctica

Sessió 5 · Comunicació No Violenta i integració

- Aspectes bàsics de la Comunicació No Violenta en la gestió dels conflictes
- L'autoconeixement i la regulació emocional en el conflicte
- Aplicació pràctica
- Tancament i avaluació col·lectiva dels aprenentatges