2ο Κ.Ε.Σ.Υ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ & ΤΟ ΣΠΙΤΙ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2021

ΛΑΤΑΝΙΩΤΗ ΕΛΕΝΗ ΠΕ02

Ορισμός σύγκρουσης

- Η περίσταση εκείνη κατά την οποία άνθρωποι, φορείς, ιδέες βρίσκονται σε αντίθεση και εργάζονται ο ένας εναντίον του άλλου.
- 1.Η σύγκρουση είναι φυσιολογική, οργανικά ενταγμένη στην ανθρώπινη φύση.
- 2.Ο καθένας μας μπορεί να επιλέξει τις εποικοδομητικές ή μη προσεγγίσεις απέναντι στις συγκρούσεις.
- 3.Οι συγκρούσεις μπορεί να είναι παραγωγικές και ωφέλιμες για τις διαπροσωπικές σχέσεις (π.χ. βελτίωση επικοινωνίας, επίλυση προβλημάτων).

Τρόποι αντιμετώπισης συγκρούσεων

- 1. Ανταγωνίζομαι: Διεκδικώ και δεν υποχωρώ - Εγώ κερδίζω – Εσύ χάνεις
- 2. Υποχωρώ: Δεν διεκδικώ και υποχωρώ - Εγώ χάνω – Εσύ κερδίζεις
- 3. Αποφεύγω: Ούτε διεκδικώ, ούτε υποχωρώ – Και οι δύο χάνουμε
- 4.Συμβιβάζομαι: Λίγο διεκδικώ, λίγο υποχωρώ – Και οι δύο είμαστε κατά 50% νικητές
- 5.Συνεργάζομαι: Και διεκδικώ και υποχωρώ – Και οι δύο είμαστε 100% νικητές
- <u>Τρεις βασικές συγκρουσιακές καταστάσεις</u>
- 1. Παθητικός τρόπος: δεν δίνω σημασία, κάνω πως δεν συμβαίνει, υποχωρώ, φεύγω
- 2. Επιθετικός τρόπος: παλεύω, σπρώχνω, πληγώνω
- 3. Συνεργατικός τρόπος: συζητάω, ζητάω τη βοήθεια διαμεσολαβητή

Συναισθηματική λεκτική επικοινωνία Συνήθη λάθη

- «Μη φοβάσαι»
- «Μην κλαις»
- «Μη θυμώνεις» -Η προσπάθεια ελέγχου του συναισθήματος μέσω εντολής
- «Μην κάνεις σαν μωρό»
- «Μην είσαι τόσο ευαίσθητος»
- «Έχεις γίνει πολύ νευρικός τελευταία»-Η προσπάθεια ελέγχου του συναισθήματος μέσω αρνητικής κριτικής
- «Πρέπει να μάθεις να συγκρατείς τα νεύρα σου» - Η προσπάθεια ελέγχου του συναισθήματος μέσω κανόνων
- «Δεν αξίζει να θυμώνεις και να φωνάζεις» - Η υποτίμηση του συναισθήματος

Η αντιμετώπιση των συγκρούσεων με θετικότητα

- Αναγνωρίζω το συναίσθημα του άλλου και εκφράζω το δικό μου.
- Ονομάζω και αναγνωρίζω το συναίσθημα
- Δείχνω κατανόηση, αναφέρω το δικό μου συναίσθημα
- Προσφέρω έμπρακτη βοήθεια για τη λύση του προβλήματος

- Ενδεικτικοί τρόποι λεκτικής προσέγγισης για την επίλυση

«Φαίνεσαι πολύ θυμωμένος. Καταλαβαίνω ότι ενοχλήθηκες πολύ. Και εγώ στενοχωριέμαι θυμώνω. Θέλω να σε ακούσω, να συζητήσουμε. Όποτε ηρεμήσεις και θέλεις να συζητήσουμε το πρόβλημα, θα είμαι εδώ»

Διαχείριση θυμού ενηλίκων

- •Πολλοί ενήλικες δυσκολεύονται να μείνουν ήρεμοι, λόγω στρες, άγχους, θλίψης.
- •Πάνω στο θυμό τους μπορεί να πουν πράγματα για τα οποία θα μετανιώσουν αργότερα, να έχουν τύψεις και αυτό να δυσκολεύει την επικοινωνία με το παιδί αργότερα όταν η κατάσταση ηρεμήσει.
- •Στο ίδιο το παιδί ο θυμός του γονιού δημιουργεί φόβο και αγωνία
- • Επίσης το παιδί μιμείται επιθετικές συμπεριφορές και μαθαίνει να τις χρησιμοποιεί και σε άλλες καταστάσεις με συνομηλίκους του και εναντίον του ίδιου του γονιού.

Αυτοέλεγχος

- Παρατηρώ το σώμα μου και τα συναισθήματά μου και προσπαθώ να ελέγξω το θυμό μου
- Παίρνω βαθιές αναπνοές
- Οραματίζομαι κάτι θετικό στο μέλλον
- Κάνω πλάκα
- Απομακρύνομαι
- Χρησιμοποιώ τεχνικές χαλάρωσης
- Κάνω κάτι που με ευχαριστεί
- Αντικαθιστώ τις αρνητικές σκέψεις με θετικές
- Θέτω στόχους για την αλλαγή της συμπεριφοράς μου (συγκεκριμένους, εφικτούς, με χρονικό ορίζοντα)

Παραδείγματα θετικής ακρόασης και επίλυσης

- *«Το κάνεις επίτηδες για να μ' εκνευρίσεις», αντικαθιστώ: «Δοκιμάζεις τα όρια μου»*
- *«Παραιτούμαι!», αντικαθιστώ: «Θα αποτελέσω παράδειγμα. Θα αρχίσω να ελέγχω τον εαυτό μου»*
- *«Δεν αντέχω άλλο. Είναι πολύ δύσκολο για μένα», αντικαθιστώ: «Αντέχω, είμαι ήρεμος και θα παραμείνω»*
- *«Δεν ξέρω τι να κάνω. Δεν τα καταφέρνω», αντικαθιστώ: «Θα πάρω μερικές βαθιές αναπνοές και θα σκεφτώ με καθαρό μυαλό αργότερα την λήψη της σωστής »*
- *Θέτω στόχους για την αλλαγή της συμπεριφοράς μου, συγκεκριμένους, εφικτούς και με χρονικό ορίζοντα*

Συνεργατικός τρόπος διαχείρισης συγκρούσεων

1ο στάδιο: Εκφράζω τα προβλήματά μου και τα συναισθήματά μου, χωρίς να κατηγορώ τους άλλους.

Νιώθω, αισθάνομαι, (συναίσθημα)όταν εσύ, (περιγραφή της συμπεριφοράς του άλλου) γιατί, (περιγραφή των συνεπειών της συμπεριφοράς του άλλου επάνω μας). Η συγκεκριμένη συζήτηση για να είναι γόνιμη διεξάγεται δίχως χρήση χαρακτηρισμών.

Παραδείγματα

- (Εγώ) Ένιωσα αμηχανία και ντροπή εχθές, όταν (εσύ) μου πήρες το ημερολόγιο μου και γελοιοποιήθηκα μπροστά στους φίλους μου.
- (Εγώ) Νιώθω θυμό όταν (εσύ) με κοροϊδεύεις συνεχώς στα διαλείμματα, έχω άσχημες σκέψεις στον ύπνο μου και δε θέλω να έρθω την άλλη μέρα στο σχολείο.
- (Εγώ) Πληγώθηκα όταν (εσύ) αποκάλυψες το μυστικό μου, γιατί σε θεωρούσα φίλη μου και σε εμπιστευόμουν και τώρα νιώθω προδοσία.

- 2ο στάδιο: ενεργητική ακρόαση

Ακούω τα προβλήματα των άλλων, με σκοπό να τα καταλάβω και να κάνω τους άλλους να νιώσουν ότι τα κατάλαβα.

Συνήθη λάθη κατά την ενεργητική ακρόαση:

- Μή οπτική επαφή
- Όχι δεκτική στάση σώματος
- Διακόπτω
- Κριτικάρω
- Συμβουλεύω
- Κυριαρχώ στη συζήτηση
- Αλλάζω το θέμα
- Απειλώ

Στάδια ενεργητικής ακρόασης

1. Προσοχή: έντονη οπτική επαφή, κούνημα κεφαλιού ως δείγμα κατανόησης,

2. Διευκρινίστηκες ερωτήσεις μέσω ανοιχτών ερωτήσεων και όχι κατευθυνόμενες

3. Αντανάκλαση περιεχομένου: Επαναλαμβάνω σαν ηχώ τα λεγόμενα ή επαναδιατυπώνω με δικά μου λόγια

4. Αναπλαισίωση: Αλλάζω τη διατύπωση του θέματος προκειμένου να αλλάξω τον τρόπο που βλέπει ο άλλος το θέμα.

- Δεν εστιάζω στα πρόσωπα αλλά στο πρόβλημα με ουδέτερη γλώσσα (παθητική φωνή)
- Προσδιορίζω τα κοινά σημεία μεταξύ των αντιμαχόμενων πλευρών.
- Χρησιμοποιώ θετικές λέξεις

5. Περίληψη: Συμπυκνώνω το περιεχόμενο και τα συναισθήματα που άκουσα, αναφέρω τα σημαντικά σημεία και ρωτώ αν κατανόησα επαρκώς την φύση του προβλήματος

Επιθυμίες και ανάγκες στις συγκρούσεις

- Η στάση των ατόμων απέναντι στη σύγκρουση καθορίζεται από τα παρακάτω τρία επίπεδα:
- **Επιθυμία**: αυτό που αρχικά οι άνθρωποι υποστηρίζουν ότι επιθυμούν
- **Επιδίωξη**: αυτό που υπάρχει κάτω από τις επιθυμίες των ατόμων, ως υπόστρωμα της επιθυμίας
- **Ανάγκες:** αυτό που υπάρχει κάτω από τις επιδιώξεις των ατόμων, ως υπόστρωμα της επιδίωξης.
- Στη διαμεσολάβηση μιας σύγκρουσης οι διαμεσολαβητές είναι χρήσιμο να αναλύουν τη στάση των ατόμων με βάση τα παραπάνω και να τα αντιμετωπίζουν ως εξής:
- **Επιθυμίες:** είναι απλώς ένας από τους πολλούς τρόπους να ικανοποιήσουν οι άνθρωποι τις επιθυμίες τους και δεν απαιτείται εστίαση
- **Επιδιώξεις**: τις διερευνούμε μέσω ερωτήσεων, τις προσδιορίζουμε και σε αυτές εστιάζουμε
- **Ανάγκες:** προσπαθούμε να τις καταλάβουμε και να τις ικανοποιήσουμε

Επίλυση Προβλημάτων

- •Προτείνω εναλλακτικές λύσεις
- •Χρησιμοποιώ τη φαντασία μου
- Αναλύω τους παράγοντες, βασιζόμενος στις ερωτήσεις σχετικές με το Πότε; / Πόσο; / Που; / Πως;
- •Ελέγχω τις συνέπειες κάθε λύσης
- •Προϋποθέσεις για την ορθότερη απόφαση είναι η απάντηση στα ερωτήματα αν αυτή είναι δίκαιη ως λύση και αν είναι ικανοποιητική για όλα τα μέλη
- •Ελέγχω την πρόοδο της κατάστασης, την αξιολογώ και επαναπροσδιορίζω αν χρειάζεται

Διαμεσολάβηση Συγκρούσεων στο σχολείο

- **1η Φάση** Ο διαμεσολαβητής (εκπαιδευτικός) – ‘ειρηνοποιός’ εξηγεί τη διαδικασία:
- •δέσμευση του διαμεσολαβητή για εχεμύθεια
- •δέσμευση των αντιμαχόμενων πλευρών στο να προσπαθήσουν
- να καταλήξουν σε μία συμφωνία
- να πούνε την αλήθεια
- να σέβονται και να μη διακόπτει ο ένας τον άλλο
- να αναλάβουν την ευθύνη να τηρήσουν τη συμφωνία που θα επιτευχθεί.
- **2η Φάση** Ο διαμεσολαβητής προτείνει και για τα δύο μέλη:
- •να περιγράψουν το πρόβλημα
- •να εκφράσουν τα συναισθήματά τους
- •να επαναδιατυπώσουν όσα άκουσαν

- **3η Φάση**
- •Αναζητούνται εναλλακτικές λύσεις στο πρόβλημα
- •Διερευνώνται οι συνέπειες της καθεμιάς
- •Επιλέγεται μία κοινά αποδεκτή λύση
- **4η Φάση** Αξιολόγηση λύσης
- Προγραμματίζεται μία μελλοντική συνάντηση για να διερευνηθεί
- •το κατά πόσο τηρήθηκε η συμφωνία
- •να προταθούν τυχόν περαιτέρω διορθώσεις αυτής

Διαμεσολάβηση συνομηλίκων στο σχολείο

- **Ορισμός**: Είναι η εκπαίδευση μαθητών στη διαμεσολάβηση έτσι ώστε να καταστούν ικανοί να διευκολύνουν τη διαχείριση των συγκρούσεων όταν αυτές προκύπτουν μεταξύ των συνομηλίκων τους και χωρίς να μεσολαβεί κάποιος ενήλικας.
- **Θετικά αποτελέσματα**:
- •Μειώνει το χρόνο που αφιερώνουν οι εκπαιδευτικοί σε θέματα σχολικής πειθαρχίας
- •Μειώνει τον αριθμό των ποινών
- •Μειώνει τον αριθμό των μαθητών που εγκαταλείπουν το σχολείο
- •Αυξάνει την αντίστασή τους στη πίεση συνομηλίκων στις προκαταλήψεις, σε αυτοκαταστροφικές επιλογές (εξαρτησιογόνες ουσίες, κάπνισμα, αλκοόλ, ναρκωτικά)
- •Στα πιο επιθετικά άτομα συντελεί στην κατάργηση του φαύλου κύκλου θύτη – θύματος και στην απαλοιφή του αρνητικού κοινωνικού στίγματος προς αυτά

Πρόληψη Συγκρούσεων στο σχολείο

- •Αφίσες στην τάξη από μαθητές
- Ζωγραφισμένοι τοίχοι-γκράφιτι από τα παιδιά
- Προτάσεις από μαθητές για να ομορφύνει η τάξη
- •Καλλιέργεια φυτών στην αυλή
- Δημιουργία καθισμάτων στον προαύλιο χώρο
- •Πρωτοβουλίες μαθητών και γονιών για τη βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος
- Ομαδοσυνεργατική μάθηση
- Θεατρικό Παιχνίδι

Βιβλιογραφία

- Αρτινοπούλου, Β. (2010). Η σχολική διαμεσολάβηση: Εκπαιδεύοντας τους μαθητές στη διαχείριση της βίας και του εκφοβισμού. Αθήνα
- Μαυραντζα Ε.(2011). Διαχείριση Συγκρούσεων-η περίπτωση των σχολικών μονάδων. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Καμσαρής Δ.(2017). Διαχείριση Συγκρούσεων
- Καραβόλτσου Α (2013) Διαχείριση Συγκρούσεων στο σχολείο και το σπίτι