

MODULUL SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

SCOPUL

Scopul de bază al modului este ca participanții să poată interveni eficient în soluționarea conflictelor dintre copiii sau adulții beneficiari

OBIECTIVE

- înțelegerea cauzelor apariției conflictelor și conștientizarea propriilor reacții și comportamente în soluționarea conflictelor;
- cunoașterea și aplicarea etapelor de negociere în vederea soluționării conflictelor;
- capacitatea de a preveni anumite tensiuni și conflicte între copii aplicând reguli clare și sancțiuni constructive.



MATERIALE NECESARE

- Un scaun și o masă;
- Fișa resursă A fixată pe flipchart;
- Fișa resursă B;
- Fișa resursă C;
- Fișa resursă D.

PAȘI

1. **Exercițiu. Reacții și strategii în situații de conflict (20 min.)**

Plasați în mijlocul sălii un scaun sau un alt obiect ce ar reprezenta conflictul. Rugați participanții să se gândească timp de un minut la conflictele cu care se confruntă. Apoi, pe rând, persoanele se poziționează în funcție cu conflictul în care sunt implicați (la o anumită distanță, cu spatele, cu un picior pe scaun etc.). Fiecare participant explică poziția aleasă. Descrieți reacțiile posibile de evadare, de agresivitate sau indiferență. Definiți strategiile de dominare, de colaborare, de evitare, de conciliere și de compromis. Caracterizați succint comportamentele respective și vorbiți despre avantajele și dezavantajele acestora. Poate fi considerat un comportament mai bun decât altul?

2. **Discuție. Definiția și caracteristicile conflictului (15 min.)**

Inițiați un brainstorming despre ceea ce reprezintă un conflict, la care vor participa toți membrii grupului. Notați cuvintele care apar spontan. Luând ca bază ideile-cheie exprimate, elaborați definiția termenului *conflict*. Rugați participanții să relateze diferite exemple de conflict, din propria experiență sau din experiența altora. Apoi fixați exemplele de conflicte analizate și grupați-le conform eșalonării

(intrapersonal, interpersonal, până la nivel internațional) sau a intensității (de la dispută, până la omor). Discutați despre cauzele care generează conflictele. Determinați tipurile de conflict abordate în acest modul: interpersonal, între adulți sau între copii. (Fișa resursă B)

3. Joc de rol. Etapele de negociere (1 oră)

Povestiți istoria celor două surori care nu pot împărți o portocală și cereți părerea participanților.

Primul joc de rol. Rugați participanții să se gândească timp de 5 minute la două tipuri de situații de conflict din viața personală. Una din situații trebuie să implice doi adulți în conflict (unul din ei va fi animatorul). A doua situație va implica în conflict doi copii, avându-l pe animator în calitate de mediator. Scenele de conflict, deznodămintele respective vor fi prezentate de participanți. După fiecare scenă interpretată se organizează un debriefing. Comentați situațiile prezentate și modurile de soluționare a conflictelor (30 min.).

Notați pe flipchart și explicați etapele de negociere înregistrate (15 min.).

Al doilea joc de rol. Câte trei sau patru membri din fiecare grup aplică etapele de negociere în una din cele două situații, în timp ce o persoană este pe post de observator și face notițe. Feedback cu toți participanții. *S-au produs anumite schimbări? În ce mod? De ce?* Dacă dispuneți de timp, faceți schimb de roluri și de situații (30 min.). (Fișa resursă C)

4. Discuție. Prevenirea conflictelor între copii (25 min.)

Inițiați o discuție cu toți participanții despre conflictele specifice copiilor. Enumerați cauzele mai des întâlnite: lupta pentru un loc de lider, frustrările, gelozia, reguli nerespectate etc. Demonstrați un exemplu de caz dintr-un joc, în care regulile nu sunt respectate și sancțiunea constă în eliminarea definitivă a celui, care a greșit. *Ce poate produce o astfel de pedeapsă? Ce vor învăța copiii după aplicarea acestui tip de pedeapsă?* În echipe a câte trei persoane, elaborați o listă de reguli pentru un grup de copii care desfășoară o anumită activitate și o listă de sancțiuni sau consecințe constructive, în cazul încălcării regulilor. Apoi discutați împreună și faceți schimb de opinii. (Fișa resursă D)

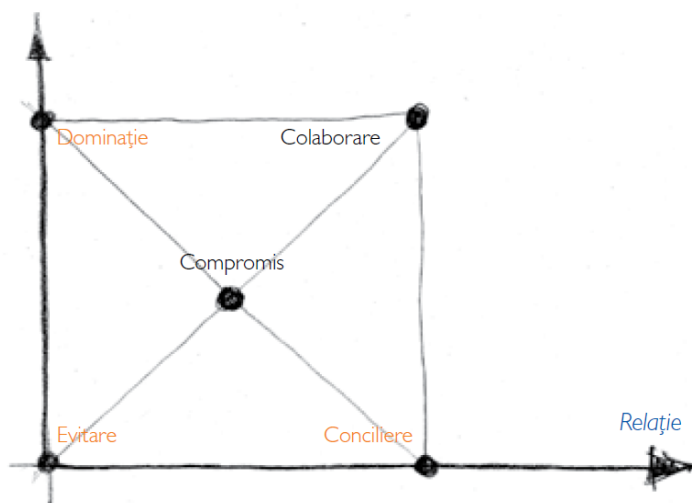


FOI RESURSĂ

Fișa resursă A

Comportamente în soluționarea conflictelor

Obiectivul dorit



Modelul prezentat schițează cinci comportamente care se manifestă deseori în situații de conflict. Observăm că *strategia de colaborare* ia cel mai mult în calcul ambele dimensiuni ce se referă la sarcină și la relație. Și din contra, *evitarea colaborării* nu soluționează nimic și nu aduce beneficii. Între aceste două comportamente se află *compromisul* care permite să fie găsit centrul perfect între sarcină și relație. Comportamentul bazat pe *dominație* neglijează relația în favoarea obiectivului, în timp ce *concilierea* ține cont doar de relație și nu pune accentul pe rezultatul final al acesteia. **Atenție.** Cea mai bună opțiune în soluționarea conflictelor ar fi colaborarea, dar și compromisul, cu excepția cazurilor, când mizele și analiza conflictului necesită o altă strategie.

Tipuri de comportamente

- **Domi-nație:** *Aceasta sau nimic.*

Satisfacerea propriilor interese în detrimentul intereselor altora, lupta pentru putere. Conflictul nu poate fi soluționat dacă ambele părți utilizează această strategie.

Consecințe: Provoacă ranciu-nă și dorința de răzbunare, distruge relații și înjosește alte persoane.

- **Evitare:** *Mă voi gândi la aceasta mai târziu.*

Modalitate diplomatică pentru a evita discuția, retragerea dintr-o situație amenințătoare.

Consecințe: Risc de ruptură, deoarece nu se ține cont de mizele importante.

- **Conciliere:** *Eu accept tot ce dorești.*

Scopul este de a ceda; tendința de a-și sacrifica propriile interese în avantajul altora.

Consecințe: Favorizează o ambianță armonioasă.

Dar poate provoca persoanei care cedează și sentimentul de insatisfacție și ciudă. Sau poate să apară ca un gest de slăbiciune. Conflictul poate reapărea mai târziu.

- **Compromis:** *Să facem o înțelegere.*

Căutarea unei soluții care ar satisface ambele părți; schimb de diferențe, concesi reciproc.

Consecințe: Găsirea rapidă a „mijlocului de aur”. Compromisul este util când părțile au o putere egală și scopuri total diferite. Toți vor avea de câștigat, dar și de pierdut, într-o măsură neînsemnată.

Oferă, însă, soluții puțin creative; provoacă relații de piață.

- **Colaborare:** *Două minți judecă mai bine decât una singură.*

Dorința de a lucra cu partea opusă; căutarea de soluții, când mizele sunt prea importante, pentru a accepta un compromis. Colaborarea este cea mai bună soluție pentru toți și implică un înalt grad de antrenare.

Consecințe: Mai multă creativitate în soluționarea problemelor; consolidează echipa și ameliorează relația.

Consumă, însă, timp și energie.

Fișa resursă B

Definiția și caracteristicile unui conflict

Definiție

“*Conflictul* poate fi definit ca o diferență de opinii, de valori între două sau mai multe persoane sau grupuri, care se află într-o stare tensionată de emotivitate, de neînțelegere și de opoziție. Conflictul apare atunci, când relația este deteriorată sau lipsește.”

Divergențele și neînțelegerile care pot declanșa un conflict sunt multiple: divergențe de obiective, de interese, de valori, de stiluri de comunicare, diferențe de statut, insecuritate, rezistență la schimbări etc. Un conflict ascunde deseori o pierdere: pierdere de atașament față de persoane, pierdere de teritoriu, de rol, de identitate, de sens, de control (sentimentul de a fi depășit). Este, în egală măsură, important de a conștientiza neînțelegerile și de a recunoaște emoțiile care sunt legate de pierderi. Pentru a soluționa un conflict, trebuie luate în considerare, în primul rând, valorile împărtășite de fiecare. Aceste valori pot avea la bază emoții legate de trecut sau pot aminti de suferințe anterioare. Este primordial, așadar, crearea și menținerea relației cu o persoană sau cu mai multe persoane, depășind situația ce separă și sentimentele negative care pot fi la moment.

Caracteristicile unui conflict

Măsurile întreprinse pentru soluționarea unui conflict trebuie să corespundă nivelului conflictului. Este important să definim de la bun început, dacă suntem implicați într-un conflict, suntem martori ai conflictului sau ne asumăm rolul de mediator. Conflictul poate fi personal sau profesional.

Eșalonarea unui conflict poate varia de la *intrapersonal* (contradicțiile persoanei cu sine însuși) la *interpersonal* (între două și mai multe persoane), apoi *intragrupal* sau *intergrupala* (în cadrul unui grup sau între mai multe grupuri) și internațional.

Intensitatea poate varia de la faza latentă până la declarații calme, dispute, ofense, chiar hărțuire, lovituri și omoruri.

Trebuie să știm că există mai multe **etape** pentru ca o situație să se transforme în conflict. Deseori, totul începe de la o simplă diferență de opinii între două persoane. Această diferență creează tensiuni și probleme, dar o discuție deschisă ar putea soluționa cazul. Dimpotrivă, diferența de opinii se va transforma în conflict, dacă persoanele implicate nu caută înțelegere și insistă asupra punctului de vedere propriu. Mai mult ca atât, situația în care aceste persoane încearcă să se convingă una pe alta, va genera un potențial conflict. Anume la această etapă sunt necesare competențe de soluționare a conflictului.

Este necesar de a face deosebire între :

- o diferență de opinie despre care poți vorbi, deoarece fiecare are dreptul să gândească diferit, să aibă propria opinie și, în același timp, să se înțeleagă cu alții;
- o problemă care poate fi rezolvată prin intermediul dialogului și a discuției; însă, dacă problema va fi ignorată, se va transforma, probabil, într-un conflict;
- un conflict care reprezintă următoarea etapă a unei probleme nesoluționate sau prost gestionate.

Fișa resursă C

Etapele de negociere

*Două surori se ceartă pentru o portocală. **Portocala este a mea. Eu am nevoie de ea!** zice una din ele. **Nu, eu am și mai mare nevoie de ea, este a mea!** zice cealaltă.*

Ce veți face dvs.?

Intervine mama acestor fetițe, taie portocala în două părți egale și dă câte o jumătate fiecăreia. Una din surori curăță portocala, aruncă coaja și mănâncă portocala. Cealaltă curăță portocala, aruncă conținutul și păstrează coaja, deoarece vrea să facă din ea dulceață.

Soluționarea conflictelor copiilor are o dimensiune total diferită, pentru că trebuie să ținem cont de imaturitatea lor în cazul gestionării emoțiilor și, în consecință, a conflictelor. Știm că receptarea activă și comunicarea nonviolentă presupune competențe complexe. În acest aspect copiii au nevoie de modele pozitive din partea adulților și de susținere în gestionarea conflictelor.

Comportamentul obraznic sau agresivitatea cronică la un copil constituie manifestarea unei necesități nesatisfăcute. Dacă unui copil îi lipsește atenția, recunoștința sau afecțiunea, el va provoca mult mai ușor conflicte pentru a atrage atenția, dar o va face într-un mod negativ.

Observați situația, analizați contextul și încercați să înțelegeți motivele acestui comportament, **adresând întrebări** într-un mod adaptat. Odată ce **emoțiile și necesitățile** au fost exprimate, este posibil să căutați în comun **o soluție pozitivă care ar conveni tuturor**.

Etapele de negociere

Aceste etape sunt valabile în cazul în care persoana este implicată nemijlocit într-un conflict sau dacă este mediatorul unui conflict.

1. **Crearea unor relații** între cele două părți. Găsirea aspectelor comune, chiar dacă acestea reprezintă sursa conflictului. Căutarea unui aliat, nu a unui inamic.
2. **Separarea persoanei de problemă**. Nu persoana este problema, ci acțiunea sau comportamentul acesteia. Separați, așadar, faptele de emoții.
3. **Comunicarea respectuoasă**. Respirați profund, schimbați-vă poziția, așezați-vă față în față, priviți-vă unul pe celălalt, expuneți propriul mesaj, evitați judecata, evitați să faceți presiuni, fiți responsabili de ceea ce simțiți și de ceea ce spuneți etc.
4. **Exprimarea emoțiilor**. Examinați situația și observați: *Cum percepe fiecare problema? Ce simte fiecare? Ce gânduri pot fi considerate drept gânduri de judecată? Ambele părți își asumă responsabilitățile? Ce temeri există? Ambele părți manifestă rezistență, se justifică? Mesajele sunt auzite și acceptate reciproc? Cineva se simte agresat sau este în defensivă? De ce? Este posibilă schimbarea opiniei unuia despre celălalt?*

5. **Identificarea necesităților fiecăruia.** *Care sunt necesitățile reale și profunde ale fiecăruia? Sunt ele compatibile sau nu? De ce?*
6. **Căutarea unei soluții pozitive.** Elaborati o listă a tuturor soluțiilor posibile, introduceți opțiuni noi, creative sau neordinare. Înlăturați opțiunile inacceptabile pentru o parte sau alta și negociați o soluție, care ar satisface ambele părți: soluția *câștigător-câștigător*.
7. **Încheierea unui acord.** Elaborati metodele de aplicare a soluției. Ajungeți la un acord reciproc, pentru a finaliza negocierea. După o anumită perioadă de timp, verificați validitatea soluției. Încheiați relația sau continuați-o pe o notă pozitivă.

Fișa resursă D

Prevenirea conflictului cu copii. Disciplina pozitivă. Sancțiuni constructive

Înainte de a aborda subiectul gestionării conflictelor cu copiii, este necesar să vorbim despre **disciplina pozitivă**, care presupune reguli și sancțiuni constructive pentru prevenirea potențialelor conflicte. Pedepsa nu este decât o consecință a strategiei de eșec, comparată cu un joc de putere, care mizează pe amenințare și frică. Cele mai interesante strategii educative sunt cele, care valorifică și consolidează încrederea și stima de sine, oferind perspective noi. Aceste strategii contribuie la construirea unei relații respectuoase cu copilul, recunoscându-i valoarea și motivându-l în acțiunile sale. Dacă există o problemă, este mai bine să găsiți timp și să discutați, decât să recurgeți la amenințări sau pedepse. Elaborarea regulilor de funcționare în cadrul grupului este un moment important. În prealabil, animatorul împreună cu copiii elaborează și negociază regulile respective care, în cazul încălcării lor, vor atrage după sine sancțiuni sau consecințe cunoscute din timp. Sancțiunile trebuie să facă parte dintr-o înțelegere, deoarece orice joc sau activitate de grup necesită stabilirea unor anumite reguli. Deseori, nerespectarea regulilor duce la excluderea din joc sau din activitate. Pentru copil și pentru grup, alegerea strategiilor constructive va fi alegerea cea optimală.

Propunem în cele ce urmează un exemplu de reacție în trei etape :

- Înainte de a aplica o sancțiune, trebuie să oferim copilului posibilitatea de a-și reexamina comportamentul. Îi vom propune să părăsească, pentru un timp, jocul sau activitatea și să-și analizeze propriile-i acțiuni. Apoi să decidă singur asupra momentului când dorește să revină printre colegi.
- La sfârșitul activității, în mod sistematic, animatorul, împreună cu copilul sau cu copiii vizați, trebuie să discute fiecare comportament care a provocat încălcarea regulilor.
- Dacă, totuși, se vor aplica sancțiuni, ele trebuie să fie acceptabile și să nu jignească copilul. Sancțiunea are drept obiectiv primar crearea condițiilor pentru o bună desfășurare a activității organizate și nu pedepsirea, descărcarea furiei sau răzbunarea. În funcție de comportamentul copilului, îi putem propune o activitate care îi va permite să se debaraseze de surplusul de energie (să alerge de mai multe ori în jurul terenului, să facă sărituri cu coarda etc.). În alte circumstanțe poate fi aplicată o sarcină de interes comun (curățenia, aranjarea, reparația echipamentului etc.).

Această negociere și stabilirea regulilor și a sancțiunilor necesită un anumit timp la începutul lucrului cu un grup nou. Mai târziu, însă, eforturile depuse vor fi pe deplin justificate, deoarece vor fi evitate conflictele provocate de un comportament obraznic, de frustrări, de neînțelegeri sau de agresivități. Deseori conflictele între copii apar din cauza unei necesități sau din cauza unei dorințe comune (mingea, rolul într-un joc etc.). Animatorul trebuie să fie atent la aceste reacții și să le anticipeze, prin aplicarea de reguli. De exemplu, să noteze cine a jucat un anumit rol și să prevadă cine îl va interpreta data următoare etc.

STRATEGII DE SUCCES	STRATEGII DE EȘEC
<ul style="list-style-type: none"> - Vreau ca copiii să înțeleagă ce înseamnă nonviolența, politețea, afecțiunea, respectul de sine și respectul față de ceilalți, adică, competențele vieții. - Reaționez totdeauna gândindu-mă la soluții pe termen lung: dacă copilul își va dezvolta autodisciplina, în viitor el va putea gestiona situații dificile. - Explic în mod clar așteptările, regulile și limitele. - Caut soluția și nu vinovatul. - Nu recurg la pedepse, deoarece pedepsele sunt jocuri de putere ineficiente. Negociez sancțiuni juste, în cadrul unor înțelegeri clare. - Dacă, spre deosebire de perioada anterioară, un copil este permanent agresiv, caut să-i înțeleg comportamentul, discutând cu el și /sau cu părinții lui. - Dacă un copil se joacă sau acționează deliberat de unul singur, introduc o regulă suplimentară, care solicită cooperare în timpul jocului sau activității. 	<ul style="list-style-type: none"> - Caut vinovatul și îl pedepsesc. - Consider că educația se reduce la disciplină și efort. - Sunt convins că cel mai important lucru este de a câștiga, de a domina, de a fi primul și cel mai puternic. - Permit copiilor să facă ceea ce vor ei. - Nu explic niciodată care sunt limitele sau care sunt așteptările. - Reaționez pe termen scurt, la moment, fără a prevedea acțiuni pe termen lung. - Exclud din joc copilul care nu respectă regulile. - Înlătur de la activitate copilul care și-a lovit colegul. - Pedepsesc copilul care nu vrea să-și facă temele pentru acasă, obligându-l să scrie de 200 ori: <i>Sunt un elev rău și un leneș.</i>