

www.armourproject.eu

Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή

Εργαστήριο Επίλυση Συγκρούσεων

Βοηθά στην πρόληψη της ριζοσπαστικοποίησης μαθαίνοντας πώς να διδάσκετε και προωθήσετε θετικούς και εποικοδομητικούς τρόπους επίλυσης συγκρούσεων.

Κυκλοφόρησε στο κοινό τον Μάιο του 2021

Το περιεχόμενο αυτού του εγχειριδίου είναι αποκλειστική ευθύνη των δημιουργών και δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να θεωρηθεί ότι αντικατοπτρίζει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο Εσωτερικής Ασφάλειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης — Αστυνομία, βάσει της συμφωνίας επιχορήγησης αριθ. 823683.

Περιεχόμενα

Σύνοψη	3
Πειραματικό εργαστήριο «Επίλυση Συγκρούσεων»	4
Γιατί διδάσκεται η επίλυση συγκρούσεων;	4
Σκοπός του Εγχειριδίου	4
Βασικές δεξιότητες που πρόκειται να αναπτυχθούν	4
Μεθοδολογία	5
Σενάριο Πειραματικού Εργαστηρίου	6
Θέμα	6
Σε ποιους απευθύνεται	7
Κύρια ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν	7
Βασικές έννοιες που πρέπει να συζητηθούν	8
Βασικές γνώσεις	8
Ασκήσεις	8
Επιπλέον πηγές	47
Υλικοτεχνική υποστήριξη	47

Ασκήσεις

#1 Ανταλλαγή απόψεων – ελεύθεροι συνειρμοί	9
#2 Ορισμός (οδηγίες)	11
#3 Ποια είναι η άποψή σας	14
#4 Εντοπίστε τη δεξιότητα	17
#5 Όλα επιτρέπονται	20
#6 Κύκλος αντίδρασης στη σύγκρουση	25
#7 Τυχαία αναπαραγωγή (shuffle) των στυλ συγκρούσεων	29
#8 Δηλώσεις σε πρώτο πρόσωπο (I-statements)	34
#9 Διασχίστε τη γραμμή	36
#10 Το παγόβουνο του μεσολαβητή	39
#11 Αναδιατύπωση	42
#12 Πλαισίωση (Framing)	44

Σύνοψη

Η σύγκρουση είναι ένα φυσιολογικό συστατικό των ανθρωπίνων σχέσεων, αλλά αυτό δεν πρέπει απαραίτητα να θεωρηθεί ως μια αρνητική πτυχή. Όταν αντιμετωπίζεται εποικοδομητικά, η σύγκρουση μπορεί να φέρει θετικά αποτελέσματα σε μια σχέση, ανεξάρτητα από τον τύπο της. Ο τρόπος χειρισμού της σύγκρουσης καθορίζει αν είναι εποικοδομητική ή καταστροφική (Deutsch M. a., 2000).

Ταυτόχρονα, λαμβάνοντας υπόψη ότι το συναίσθημα του θυμού είναι ένας από τους πιο συχνά αναφερόμενους παράγοντες ώθησης προς τη ριζοσπαστικοποίηση (Stout 2002), σε συνδυασμό με την έλλειψη αυτοεκτίμησης (R. & Borum 2017) (Chassman 2016) (Christmann 2012) (Dawson 2017) (Lindekilde 2016) (Senzai 2015), την ατομική απογοήτευση και προσβολή (Larry E. Beutler, Psychology of Terrorism 2007), τους γνωστικούς-κοινωνικούς παράγοντες όπως η ανάληψη κινδύνων και η μειωμένη κοινωνική επαφή (M. & Taylor 2006), την προσωπική θυματοποίηση (C. & McCauley 2011), τη μετατόπιση της επιθετικότητας (Moghaddam 2005) κ.λπ., εκτιμούμε ότι η επίλυση των συγκρούσεων είναι μια δεξιότητα που, αν εσωτερικευθεί σωστά και εφαρμοστεί στην καθημερινή ζωή, τότε μόνο μπορεί να παγιώσει το σύνολο των προστατευτικών παραγόντων και το αίσθημα της ανθεκτικότητας απέναντι στη ριζοσπαστικοποίηση και τον βίαιο εξτρεμισμό.

Το παρόν εγχειρίδιο θα παρέχει, επομένως, τα προγράμματα σπουδών και το περιεχόμενο του πειραματικού εργαστηρίου που είναι αφιερωμένο στις τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από επαγγελματίες πρώτης γραμμής προκειμένου να βοηθήσουν τα παιδιά και τους νέους, οι οποίοι συχνά πιέζονται λόγω των τεταμένων αλληλεπιδράσεων με τα μέλη της οικογένειας και τους συνομηλίκους τους, να ενισχύσουν της ανθεκτικότητάς τους στην πόλωση και τη ριζοσπαστικοποίηση. Όταν οι έφηβοι επιλύουν τις συγκρούσεις εποικοδομητικά, αλληλεπιδρούν με άλλους με θετικό τρόπο, είναι ανοιχτοί σε διαφορές μεταξύ των ανθρώπων, είναι σίγουροι για το ποιοι είναι, τί σκέφτονται και πιστεύουν, γιατί κάνουν ορισμένες επιλογές, και είναι σε θέση να υποβάλουν ερωτήσεις για να ενισχύσουν αυτή την κατανόηση, είναι πιο πιθανό να μπορούν να αντισταθούν σε παραπλανητικά μηνύματα και να κάνουν εμπειριστατωμένες και ασφαλείς επιλογές.

Οι στρατηγικές και οι τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων, που περιγράφονται σε αυτό το εγχειρίδιο, μπορούν να χρησιμοποιηθούν από εκπαιδευτικούς, καθηγητές και θεραπευτές στη διδασκαλία και την προώθηση θετικών και εποικοδομητικών τρόπων επίλυσης των συγκρούσεων.

Πειραματικό εργαστήριο «Επίλυση Συγκρούσεων»

Γιατί διδάσκεται η επίλυση συγκρούσεων;

Η επίλυση συγκρούσεων είναι μια μορφή ψυχο-εκπαιδευτικής παρέμβασης στην οποία ο δάσκαλος, ο σύμβουλος ή οποιοδήποτε πρόσωπο επιρροής και νόμιμης εξουσίας για την ομάδα-στόχο μπορεί να συμβουλεύει, να προωθεί και να βοηθά τους συμμετέχοντες στην εσωτερίκευση των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για τη θετική επίλυση τεταμένων καταστάσεων και συγκρούσεων. Αυτή η μορφή παρέμβασης δημιουργεί τις προϋποθέσεις για αλλαγή συμπεριφοράς, προσφέροντας, παράλληλα, ένα ασφαλές χώρο για την άσκηση νέων τρόπων χειρισμού τεταμένων και αντικρουόμενων καταστάσεων και κοινωνικών αλληλεπιδράσεων.

Σκοπός του Εγχειριδίου

Αυτό το εγχειρίδιο αποσκοπεί στην παροχή των προγραμμάτων σπουδών και του πραγματικού περιεχομένου του πειραματικού εργαστηρίου που είναι αφιερωμένο στις τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων που δύνανται να εφαρμοστούν σε παρεμβάσεις που απευθύνονται σε νεαρά άτομα που είτε είναι ευάλωτα είτε βρίσκονται στη διαδικασία ριζοσπαστικοποίησης. Στοχεύει στην εσωτερίκευση και την περαιτέρω αναπαραγωγή χρήσιμων πρακτικών στρατηγικών και προσωπικών δεξιοτήτων που είναι επιθυμητές στη διαχείριση συγκρούσεων οι οποίες μπορεί να λειτουργήσουν ως υποκείμενο κίνητρο ριζοσπαστικοποίησης, υποταγής σε ακραίες ιδεολογίες, καταστροφικές προσωπικές αφηγήσεις και βία. Οι πρακτικές στρατηγικές που προτείνονται από το πειραματικό εργαστήριο κάνουν λόγο τόσο για τους παράγοντες κινδύνου για βίαιη και αντικοινωνική συμπεριφορά, όσο και για τους προστατευτικούς παράγοντες.

Βασικές δεξιότητες που πρόκειται να αναπτυχθούν

- Κοινωνικές δεξιότητες – αντιμετώπιση συγκρουσιακών καταστάσεων και δυνατότητα αντίδρασης με μη συγκρουσιακούς τρόπους, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις θετικές πτυχές των συγκρούσεων• η δυνατότητα αντίδρασης ως μια θετική δύναμη αλλαγής, αποκλιμακώνοντας τεταμένες αλληλεπιδράσεις, κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και συνηθισμένες τεταμένες κοινωνικές δυναμικές
- Επίλυση προβλημάτων – παρέχοντας τη δυνατότητα στους νέους να εξασκήσουν τις δεξιότητες του πραγματικού διαλόγου με συνεργατικό τρόπο και κάνοντας τους να συνειδητοποιήσουν πώς οι αντιδράσεις τους απέναντι στις συγκρούσεις βοηθούν στη διαμόρφωση της πορείας των συγκρούσεων αυτών.
- Δεξιότητες επικοινωνίας – παρέχοντας τη δυνατότητα στους νέους να αλλάξουν τα αρνητικά και τοξικά πρότυπα επικοινωνίας με το να γίνουν οδηγοί της αποκλιμάκωσης της σύγκρουσης και των θετικών αλληλεπιδράσεων.
- Συναισθηματική δεξιότητα και χτίσιμο αυτονομίας (έλεγχος παρορμήσεων, αναδυόμενη αίσθηση αποτελεσματικότητας).

Μεθοδολογία

Αυτό το πειραματικό εργαστήριο βασίζεται στην ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων μέσω του γνωστικού-συμπεριφορικού εκπαιδευτικού μοντέλου και του μοντέλου «μαθαίνω κάνοντας». Κύριος στόχος του είναι να παρέχει στους εκπαιδευόμενους ένα βασικό σύνολο δεξιοτήτων και συμπεριφορών εύκολα χρησιμοποιήσιμων και προσαρμόσιμων για τους νέους, προκειμένου, εκείνοι να επιλύουν καταστάσεις συγκρούσεων. Το εργαστήριο έχει σχεδιαστεί για να χρησιμοποιηθεί ως ασφαλής χώρος όπου οι συμμετέχοντες μπορούν να μάθουν και να πειραματιστούν σε τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων. Οι συμμετέχοντες θα ενθαρρυνθούν, επίσης, να μάθουν και να αναπαράγουν αυτές τις τεχνικές όποτε είναι κατάλληλες εντός των κοινοτήτων/κοινωνιών τους.

Το εργαστήριο προτείνει τεχνικές που βοηθούν στην εκπαίδευση των νεαρών ατόμων ώστε να ανταποκρίνονται σε συγκρουσιακές καταστάσεις. Εξοπλίζει τους επαγγελματίες που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση με τους νέους με λύσεις για να τους παρακινήσουν πώς να ελέγχουν τη συμπεριφορά τους κάνοντας επιλογές που ικανοποιούν τις ανάγκες τους με μη καταστροφικούς τρόπους και επιλύοντας τις συγκρούσεις με ηθικούς τρόπους.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ	
Οδηγίες	✗
Παρουσίαση	
Παιχνίδι ρόλων	✗
Πρόβα σε υποθετικά σενάρια	✗
Ανατροφοδότηση	✗
Ενίσχυση	
Εκτεταμένη πρακτική	✗
Καθοδηγούμενη συζήτηση	✗
Γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά	✗
Ελεύθερη συζήτηση	✗
Συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία (εσωτερικός λόγος μαθητή)	✗

Σενάριο Πειραματικού Εργαστηρίου

Θέμα

Η επίλυση συγκρούσεων αναφέρεται ως «ο τρόπος συμπεριφοράς που χρησιμοποιείται για την επίλυση συγκρούσεων μεταξύ ατόμων που αλληλεπιδρούν σε διάφορα περιβάλλοντα» (Wilson, 1994). Το να μαθαίνουν να επιλύουν συγκρούσεις χρησιμοποιώντας επικοινωνιακές μεθόδους είναι σημαντικό στην εφηβεία, διότι συμβάλλει στην υγιή συναισθηματική ανάπτυξη των εφήβων. Ως αποτέλεσμα, το να διδάσκουμε τους εφήβους να εφαρμόζουν τεχνικές επικοινωνιακής επίλυσης συγκρούσεων τους παρέχει την απαραίτητη εργαλειοθήκη προκειμένου να αναπτύξουν υγιείς τρόπους συγκρούσεων, ώστε να μπορούν να διατηρούν υγιείς σχέσεις με την οικογένεια, τους φίλους/συναδέλφους και, τελικά, να αποφεύγουν την κοινωνική πόλωση και άλλα συσχετιζόμενα ζητήματα όπως η ριζοσπαστικοποίηση.

Η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων συμβάλλει στην ανθεκτικότητα των εφήβων στην κοινωνική πόλωση και ριζοσπαστικοποίηση. Η σχέση μεταξύ ανθεκτικότητας και επίλυσης συγκρούσεων είναι σαφής και σημαντική. Τα χαρακτηριστικά της ανθεκτικότητας¹ είναι ουσιαστικά τα ίδια με τις θεμελιώδεις ικανότητες της επίλυσης συγκρούσεων (προσανατολισμός, αντίληψη, συναίσθημα, επικοινωνία, δημιουργική και κριτική σκέψη). (Bodine R. D.)

Επιπλέον, η επίλυση των συγκρούσεων προωθεί και διατηρεί τις σχέσεις, διευκολύνοντας έτσι τον δεσμό που είναι απαραίτητος για την ανάπτυξη της ανθεκτικότητας. Η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων αναπτύσσει την ανθεκτικότητα δείχνοντας στους νέους ότι μπορούν να ελέγχουν τη συμπεριφορά τους κάνοντας επιλογές που ικανοποιούν τις ανάγκες τους.

Τέλος, προσφέροντας στους νέους την ευκαιρία να επιλύσουν ειρηνικά τις συγκρούσεις, η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων στέλνει ένα εμπυχωτικό μήνυμα εμπιστοσύνης και αντιληπτής ικανότητας όπου τα χαρακτηριστικά της ανθεκτικότητας μπορούν να ευδοκιμήσουν. (Bodine D. C., 1996).

Από νωρίς, τα ανθεκτικά παιδιά δημιουργούν συχνά θετικές σχέσεις με ενήλικες και συνομήλικους, τις οποίες συνδέουν με την οικογένεια, το σχολείο και την κοινότητα. Επιπλέον, η υγιής ανάπτυξη ενός εφήβου επηρεάζεται από τα χαρακτηριστικά του γειτονικού του περιβάλλοντος και από το περιβάλλον των ενηλίκων και των συνομηλίκων του (American Psychological Association, 2002, p. 23). Λαμβάνοντας αυτό υπόψη, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση των δεσμών των εφήβων με την οικογένεια και τους φίλους.

¹ Τα χαρακτηριστικά των ανθεκτικών παιδιών είναι: κοινωνικές δεξιότητες (ανταπόκριση σε άλλους, εννοιολογική και πνευματική ευελιξία, φροντίδα για τους άλλους, καλές δεξιότητες επικοινωνίας, αίσθηση του χιούμορ), δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων (ικανότητα εφαρμογής αφηρημένης σκέψης, η ικανότητα ανακλαστικής σκέψης, δεξιότητες βασισμένες στην κριτική σκέψη και τη λογική, ικανότητα ανάπτυξης εναλλακτικών λύσεων σε απογοητευτικές καταστάσεις), αίσθηση αυτονομίας (θετική αίσθηση ανεξαρτησίας, αναδυόμενα συναισθήματα αποτελεσματικότητας, υψηλή αυτοεκτίμηση, έλεγχος παρόρμησης, σχεδιασμός και καθορισμός στόχων, πίστη στο μέλλον). Πηγή: Bernard, B. 1993 (Νοέμβριος). «Πρόωθηση της ανθεκτικότητας στα παιδιά». Εκπαιδευτική Ηγεσία, σελ. 44-48.

Τα προγράμματα επίλυσης συγκρούσεων μπορούν να βοηθήσουν τα σχολεία να προωθήσουν τόσο τις αλλαγές ατομικής συμπεριφοράς που είναι απαραίτητες για την υπεύθυνη αγωγή του πολίτη όσο και τη συστημική αλλαγή που είναι απαραίτητη για ένα ασφαλές εκπαιδευτικό περιβάλλον. Η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων μπορεί να συμβάλει στο σεβασμό της πολυπολιτισμικότητας του πληθυσμού ενός σχολείου, αποφεύγοντας έτσι την κοινωνική πόλωση. Κατά συνέπεια, το παρόν εγχειρίδιο στοχεύει στην παρουσίαση ενός διδακτικού προγράμματος, αφιερωμένο στη διδασκαλία των εφήβων που αφορά στο πώς να ξεπερνούν τις συγκρούσεις και τις προσωπικές δυσκολίες αποτρέποντάς τες από το να γίνουν ενεργό μέρος της διαδικασίας ριζοσπαστικοποίησης/πόλωσης, ως συνέπεια διαφορετικών κοινωνικών προβλημάτων που παραμένουν άγνωστα, δεν έχουν επιλυθεί ή έχουν αντιμετωπιστεί με λάθος τρόπο.

Σε ποιους απευθύνεται

Το πειραματικό εργαστήριο για την επίλυση συγκρούσεων στοχεύει σε συμμετέχοντες που εργάζονται με νέους, ευάλωτους σε διαδικασίες ριζοσπαστικοποίησης, βίαιο εξτρεμισμό και κοινωνική πόλωση, όπως επαγγελματίες πρώτης γραμμής, συμπεριλαμβανομένων των δασκάλων, των εκπαιδευτικών, επαγγελματιών που εργάζονται με νέους, των κοινωνικών υπηρεσιών, των ειδικευμένων επαγγελματιών που εργάζονται με τους νέους ως ψυχολόγοι, υπηρεσίες επιβολής του νόμου και ως επαγγελματίες σε θέματα ασφαλείας.

Κύρια ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν

- Τι θεωρείται ως σύγκρουση;
- Τι είναι η επίλυση συγκρούσεων;
- Πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν εποικοδομητικά οι συγκρούσεις;
- Ποιες είναι οι θετικές πτυχές των συγκρούσεων;
- Ποια είναι η διαφορά μεταξύ συζήτησης και πραγματικού διαλόγου;
- Ποιες είναι οι μορφές διαχείρισης συγκρούσεων που μπορεί κανείς να υιοθετήσει;
- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα των δηλώσεων «Εγώ» σε σχέση με τις δηλώσεις «Εσύ»;
- Ποιες είναι οι βαθύτερες αιτίες της σύγκρουσης; Ποια είναι η διαφορά μεταξύ συμφερόντων και θέσεων;
- Πώς μπορεί κάποιος να αναδιατυπώσει την σκληρή ή κατηγορητική γλώσσα για να αποφύγει ή να καταπραΰνει μια σύγκρουση;
- Ποιες είναι οι καλύτερες τεχνικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση συγκρούσεων;

Βασικές έννοιες που πρέπει να συζητηθούν

Σύγκρουση, επίλυση συγκρούσεων, τεχνικές επικοινωνιακής επίλυσης συγκρούσεων, αρνητικός τρόπος συγκρούσεων (π.χ. φανερός θυμός).

Βασικές γνώσεις

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να:

- Προσδιορίζουν και προωθούν θετικά αποτελέσματα των συγκρούσεων σε επικοινωνιακές σχέσεις
- Προωθούν την αποφασιστική επικοινωνία
- Κατανοήσουν πώς μπορούν να προσφέρουν υποστήριξη στους νέους για να μάθουν πώς να εκφράζουν τις απόψεις τους με σαφήνεια και αποφασιστικότητα, αλλά χωρίς επιθετικότητα, το οποίο είναι το κλειδί για την πρόληψη ή την αντιμετώπιση των συγκρούσεων με υπεύθυνο τρόπο
- Χρησιμοποιούν την ενεργή ακρόαση για τις ανησυχίες των συνομιλητών τους - μία από τις σημαντικότερες στρατηγικές διαπραγμάτευσης των συγκρούσεων
- Μάθουν πώς να προωθούν και να ενισχύουν τη γνωστική ενσυναίσθηση

Ασκήσεις

Τύποι ασκήσεων που πρέπει να αναπτυχθούν:

- Αναγνώριση του προβλήματος - π.χ. θυμός
- Εντοπισμός του προβλήματος
- Αναγνώριση τακτικών που χρησιμοποιούνται για την επίλυση του προβλήματος
- Βελτίωση τακτικής - ποιο ήταν το πρόβλημα; Ποιος ήταν ο στόχος; Ποιο ήταν το εμπόδιο; Πώς λύθηκε το πρόβλημα; Πώς θα μπορούσαμε να το είχαμε λύσει καλύτερα;
- Παροχή εναλλακτικών λύσεων
- Επαναληπτική εξέταση

1

Ανταλλαγή απόψεων – ελεύθεροι συνειρμοί

Άσκηση Νο 1	Για να σπάσει ο πάγος - Τι γνωρίζουμε για τη σύγκρουση;
Στόχος	Να πάρετε μια πρώτη εικόνα σχετικά με τις πεποιθήσεις και τις γνώσεις των συμμετεχόντων που αφορούν τις συγκρούσεις και την επίλυση τους.
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	10 λεπτά
Υλικό	Πίνακας παρουσιάσεων, μαρκαδόροι και/ή υπολογιστής, οθόνη βιντεο-προβολέας, smartphone
Περιγραφή	<p>Σπάσιμο πάγου 1:</p> <p>Ο εκπαιδευτής ζητά από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν στις ακόλουθες ερωτήσεις γράφοντας όχι περισσότερες από τρεις λέξεις σε ένα φύλλο χαρτί.</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Πώς μπορώ να αναγνωρίσω μια συγκρουσιακή κατάσταση επικοινωνίας;» - Ποια γεγονότα/άτομα/καταστάσεις/θέματα συζήτησης δημιουργούν συγκρούσεις πιο συχνά;» - «Πώς μπορώ να αντιδράσω όταν καταλήγω σε σύγκρουση με ένα άλλο πρόσωπο/ομάδα ανθρώπων;» - «Πώς η προσωπική μου στρατηγική επίλυσης συγκρούσεων καταφέρνει να λύσει το πρόβλημα;» <p>Στη συνέχεια, κάθε συμμετέχων επιλέγει έναν συνεργάτη και μοιράζεται τις απαντήσεις μαζί του/της.</p> <p>Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής χρησιμοποιεί μια σύντομη συζήτηση 2 λεπτών για τη συλλογή πιθανών απαντήσεων σε έναν πίνακα παρουσιάσεων.</p>

	<p>Σπάσιμο πάγου 2: Τι είναι η επίλυση συγκρούσεων;</p> <p>Το ερώτημα θα πρέπει να απευθυνθεί γράφοντας τις λέξεις κλειδιά (επίλυση συγκρούσεων) σε έναν πίνακα παρουσιάσεων και στη συνέχεια ενθαρρύνοντας τους συμμετέχοντες να σκεφτούν ιδέες και να δώσουν συσχετισμένες λέξεις για το τι θεωρείται «σύγκρουση», πώς εκδηλώνεται εντός και εκτός ομάδων, πώς εκφράζεται φυσικά, ποιες είναι οι επιπτώσεις της για την κοινωνική και οικογενειακή ζωή, την προσωπική ανάπτυξη, ποιες στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων μπορούμε να σκεφτούμε, αν υπάρχουν;</p> <p>Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής χρησιμοποιεί τις λέξεις που δίνονται από τους συμμετέχοντες για να συνοψίσει τα κύρια χαρακτηριστικά ενός αρχικού ορισμού των συγκρούσεων και της επίλυσης αυτών.</p> <p>→ Παρατήρηση σε περίπτωση που η άσκηση αναπαραχθεί με νέους, θα ήταν χρήσιμο να ενσωματωθεί η τεχνολογία στην άσκηση - π.χ. χρησιμοποιήστε την πλατφόρμα Rooleverywhere.com για να δημιουργήσετε ένα word cloud σε πραγματικό χρόνο.</p>
Μέθοδος εκμάθησης	Καθοδηγούμενη συζήτηση, Συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία (εσωτερικός λόγος μαθητή)
Οπτική υποστήριξη	Πίνακας παρουσιάσεων / Word cloud

2

Ορισμός (οδηγίες)

Άσκηση No. 2	Αποσαφηνίστε τι είναι πραγματικά η επίλυση συγκρούσεων
Στόχος	Να κατανοηθεί καλύτερα η επίλυση συγκρούσεων
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – εφηβεία/ενήλικες
Διάρκεια	10 λεπτά
Υλικό	Διαφάνειες PowerPoint ή/και φυλλάδια (handouts) ή/και παζλ με τμήματα ορισμών που πρέπει να αντιστοιχούν σε ομάδες
Περιγραφή	Αποσαφηνίστε τι είναι πραγματικά η επίλυση συγκρούσεων. Στους συμμετέχοντες δίνεται ένα σύνολο δηλώσεων σχετικά με την επίλυση συγκρούσεων και καλούνται να εργαστούν σε ζεύγη για την αξιολόγηση των ορισμών και του τρόπου με τον οποίο παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά της επίλυσης συγκρούσεων (βλ. παρακάτω). Ενθαρρύνονται να συζητήσουν ποιο μέρος των ορισμών θεωρούν πιο ακριβές και συναφές. Στη συνέχεια, οι ιδέες που προκύπτουν μοιράζονται με ολόκληρη την ομάδα.
Μέθοδος εκμάθησης	Καθοδηγούμενη συζήτηση, γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά, εκτεταμένη πρακτική, ομαδική εργασία
Οπτική υποστήριξη	PowerPoint, φυλλάδιο, Κάρτες

Συμβουλές

- Η σύγκρουση είναι ένα φυσιολογικό συστατικό των ανθρώπινων σχέσεων, αλλά δεν πρέπει απαραίτητα να θεωρηθεί ως μια αρνητική πτυχή. Όταν αντιμετωπίζεται εποικοδομητικά, η σύγκρουση μπορεί να φέρει θετικά αποτελέσματα σε μια σχέση, ανεξάρτητα από το είδος της. Ο τρόπος χειρισμού της σύγκρουσης καθορίζει αν είναι εποικοδομητική ή καταστροφική (Deutsch M. a., 2000).
- Η επίλυση συγκρούσεων αναφέρεται «στον τρόπο συμπεριφοράς που χρησιμοποιείται για την επίλυση συγκρούσεων μεταξύ ατόμων που αλληλεπιδρούν υπό διάφορες καταστάσεις» (Wilson, 1994). Η εκμάθηση επίλυσης των συγκρούσεων χρησιμοποιώντας εποικοδομητικές μεθόδους είναι απαραίτητη στην εφηβεία, διότι συμβάλλει στην υγιή συναισθηματική ανάπτυξη των εφήβων».

Ως αποτέλεσμα, εκπαιδύοντας τους εφήβους να εφαρμόζουν τεχνικές εποικοδομητικής επίλυσης συγκρούσεων τους παρέχει την απαραίτητη εργαλειοθήκη προκειμένου να αναπτύξουν υγιείς μορφές συγκρούσεων, ώστε να μπορούν να διατηρούν υγιείς σχέσεις με την οικογένεια, τους φίλους/ συναδέλφους, και τελικά να αποφεύγουν την κοινωνική πόλωση και άλλα ζητήματα όπως η ριζοσπαστικοποίηση.

- Η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων συμβάλλει στην ανθεκτικότητα των εφήβων στην κοινωνική πόλωση και στη ριζοσπαστικοποίηση. Η σχέση μεταξύ ανθεκτικότητας και επίλυσης συγκρούσεων είναι σαφής και σημαντική. Τα χαρακτηριστικά της ανθεκτικότητας² είναι ουσιαστικά τα ίδια με τις θεμελιώδεις ικανότητες της επίλυσης συγκρούσεων (προσανατολισμός, αντίληψη, συναίσθημα, επικοινωνία, δημιουργική και κριτική σκέψη) (Bodine R. D.).
- Η επίλυση των συγκρούσεων προωθεί και διατηρεί τις σχέσεις, διευκολύνοντας έτσι τη σύνδεση που είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη της ανθεκτικότητας. Η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων αναπτύσσει την ανθεκτικότητα δείχνοντας στους νέους ότι μπορούν να ελέγχουν τη συμπεριφορά τους κάνοντας επιλογές που ικανοποιούν τις ανάγκες τους.
- Προσφέροντας στους νέους την ευκαιρία να επιλύσουν ειρηνικά τις συγκρούσεις, η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων στέλνει ένα μήνυμα εμπιστοσύνης και αντιληπτής ικανότητας στο οποίο μπορούν να ευδοκιμήσουν τα χαρακτηριστικά της ανθεκτικότητας (Bodine D. C., 1996).
- Τα προγράμματα επίλυσης συγκρούσεων μπορούν να βοηθήσουν τα σχολεία να προωθήσουν τόσο τις αλλαγές ατομικής συμπεριφοράς για μια υπεύθυνη στάση ως πολίτες, όσο και τη συστημική αλλαγή που είναι απαραίτητη για ένα ασφαλές περιβάλλον μάθησης. Η εκπαίδευση για την επίλυση συγκρούσεων μπορεί να συμβάλει στο σεβασμό της πολυπολιτισμικότητας του πληθυσμού ενός σχολείου, αποφεύγοντας έτσι την κοινωνική πόλωση. Κατά συνέπεια, το παρόν εγχειρίδιο αποσκοπεί στην παρουσίαση ενός διδακτικού προγράμματος, αφιερωμένο στη διδασκαλία των εφήβων πώς να ξεπερνούν τις συγκρούσεις και τις προσωπικές δυσκολίες και στην αποτροπή τους από το να γίνουν ενεργό μέρος της διαδικασίας ριζοσπαστικοποίησης/πόλωσης, ως συνέπεια διαφορετικών κοινωνικών προβλημάτων που είτε παραμένουν άγνωστα, είτε δεν έχουν επιλυθεί ή έχουν αντιμετωπιστεί με λάθος τρόπο.

² Τα χαρακτηριστικά των ανθεκτικών παιδιών είναι: κοινωνικές δεξιότητες (ανταπόκριση στους άλλους, εννοιολογική και πνευματική ευελιξία, φροντίδα για τους άλλους, καλές δεξιότητες επικοινωνίας, αίσθηση του χιούμορ), δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων (ικανότητα εφαρμογής αφηρημένης σκέψης, συμμετοχή σε ανακλαστική σκέψη, δεξιότητες κριτικής συλλογιστικής, ικανότητα ανάπτυξης εναλλακτικών λύσεων σε απογοητευτικές καταστάσεις), αίσθημα αυτονομίας (θετική αίσθηση ανεξαρτησίας, αναδυόμενα συναισθήματα αποτελεσματικότητας, υψηλή αυτοεκτίμηση, έλεγχος ώθησης, σχεδιασμός και καθορισμός στόχων, πίστη στο μέλλον). Πηγή: Bernard, B. 1993 (Νοέμβριος). "Προώθηση της ανθεκτικότητας στα παιδιά." Εκπαιδευτική Ηγεσία, σ. 44-48.

Ορισμός ομάδας για την επίλυση συγκρούσεων:



3

Ποια είναι η άποψή σας

Άσκηση Νο 3	Θέμα: Ποια είναι η άποψή σας; (Scannell, 2010, p. 25)
	Η σύγκρουση μπορεί να προσφέρει τη σπίθα που συχνά οδηγεί σε καλύτερες λύσεις, δημιουργικότητα και συνεργασία.
Στόχος	Για να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να: (1) να νιώσουν πιο άνετα με τη σύγκρουση, (2) να εξετάσουν τις θετικές πτυχές της σύγκρουσης, και (3) να κατανοήσουν τα πιθανά οφέλη για τον εαυτό τους και τους άλλους. Αυτή η άσκηση θα επιτρέψει στα μέλη της ομάδας να ανακαλύψουν τα απαραίτητα εργαλεία για να μεταμορφώσουν μελλοντικές συγκρούσεις.
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	30 - 40 λεπτά
Υλικό	Ένα αντίγραφο του φυλλαδίου <<Ποια είναι η άποψή σας;>> για κάθε συμμετέχοντα και στυλό.
Περιγραφή	<p>Μέγεθος ομάδας: Οποιοσδήποτε</p> <p>Βάλτε τους συμμετέχοντες σε ζευγάρια. Δώστε σε κάθε άτομο ένα αντίγραφο του φυλλαδίου (handout). Αφήστε 10 έως 15 λεπτά τα ζευγάρια να πάρουν συνέντευξη ο ένας από τον άλλο. Συνεχίστε με μια ομαδική συζήτηση πάνω στις συνεντεύξεις και έπειτα περάστε στις ερωτήσεις προς συζήτηση.</p> <p>Παραλλαγές: Βάλτε τα μέλη της ομάδας να αλλάζουν ζευγάρια κάθε τρεις ερωτήσεις για να αυξηθεί το επίπεδο εμπιστοσύνης εντός της ομάδας.</p> <p>Ερωτήσεις προς συζήτηση</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ήταν διαφορετικές η οπτική του συνεργάτη σας από τη δική σας; 2. Τι ήταν εκείνο που μάθατε λαμβάνοντας υπόψη την οπτική του άλλου; 3. Μήπως συζητώντας τη σύγκρουση κατ' αυτόν τον τρόπο γίνεται «λιγότερο τρομακτική»; Με ποιους τρόπους;

	<p>4. Είναι η σύγκρουση καλή ή κακή;</p> <p>5. Ποιοι τρόποι καθιστούν επιζήμια τη σύγκρουση για την ομάδα;</p> <p>6. Ποιοι τρόποι καθιστούν τη σύγκρουση ωφέλιμη για την ομάδα;</p>
Μέθοδος Εκμάθησης	Καθοδηγούμενες συζητήσεις
Οπτική υποστήριξη	«Ποια είναι η άποψή σας;» φυλλάδιο που παρέχεται παρακάτω

Φυλλάδιο

Ποια είναι η άποψή σας;

1. Πώς ορίζετε τις συγκρούσεις;

2. Ποια είναι η συνηθέστερη απάντησή σας σε συγκρούσεις;

3. Ποιο είναι το δυνατό σας σημείο όταν αντιμετωπίζετε συγκρούσεις;

4. Αν μπορούσατε να αλλάξετε ένα πράγμα για τον τρόπο που χειρίζεστε τις συγκρούσεις, ποιο θα ήταν αυτό; Γιατί?

5. Ποιο είναι το σημαντικότερο αποτέλεσμα της σύγκρουσης;

6. Με ποιους τρόπους έχετε δει την ομάδα σας να επωφελείται από συγκρούσεις;

7. Πώς μπορεί η σύγκρουση να είναι επιζήμια για μια ομάδα;

8. Τι κάνετε όταν κάποιος αποφεύγει τη σύγκρουση μαζί σας;

9. Ποιοι είναι μερικοί λόγοι που επιλέγετε για να αποφύγετε τη σύγκρουση;

10. Τι μπορείτε να κάνετε για να προωθήσετε μια υγιή στάση απέναντι στις συγκρούσεις μέσα στην ομάδα σας;



4

Εντοπίστε τη δεξιότητα

Άσκηση Νο 4	Εντοπίστε τη δεξιότητα
Στόχος	Εκμάθηση πρακτικής ανίχνευσης βασικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την επίλυση συγκρούσεων
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα - εφηβεία/ενήλικες
Διάρκεια	10 λεπτά
Υλικό	Σχήμα 1
Περιγραφή	<p>Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε ομάδες 5-6 ατόμων</p> <p>Στη συνέχεια, κάθε ομάδα καλείται να διαβάσει τους ορισμούς της σύγκρουσης, της αυτοπεποίθησης, της ενεργούς ακρόασης και της γνωστικής ενσυναίσθησης όπως δίνονται στην ενότητα «Συμβουλές» παρακάτω.</p> <p>Μετά την ανάγνωση του ορισμού, κάθε ομάδα πρέπει να διαβάσει και να συζητήσει «Τα έξι βήματα για την επίλυση Προβλημάτων Θυμού» που βρίσκονται στο Σχήμα 1 προσπαθώντας να ταιριάξουν κάθε βήμα με μία από τις δεξιότητες που αναφέρονται στην ενότητα ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ.</p> <p>Στη συνέχεια, τα μέλη της ομάδας δίνουν παραδείγματα για το πώς έχουν χρησιμοποιήσει αυτές τις δεξιότητες στο παρελθόν.</p> <p>Τέλος, κάθε ομάδα παρουσιάζει τα ευρήματα στην τάξη και συγκρίνονται τα αποτελέσματα.</p>
Μέθοδος Εκμάθησης	Εκτεταμένη πρακτική, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, ελεύθερη και καθοδηγούμενη συζήτηση
Οπτική Υποστήριξη	-

Συμβουλές

- **Επίλυση συγκρούσεων:** οι συγκρούσεις μπορούν να έχουν θετικά αποτελέσματα για μια σχέση, εάν αντιμετωπιστούν εποικοδομητικά. Η επίλυση των συγκρούσεων προωθεί και διατηρεί τις σχέσεις, γεγονός που διευκολύνει τη σύνδεση – απαραίτητη για την ανάπτυξη ανθεκτικότητας.



- **Αυτοπεποίθηση:** η ικανότητα να εκφράζει κανείς τις απόψεις του με σαφήνεια και σταθερότητα, αλλά χωρίς επιθετικότητα είναι το κλειδί για την πρόληψη ή την αντιμετώπιση των συγκρούσεων με υπεύθυνο τρόπο. Η αυτοπεποίθηση είναι μια από τις πιο σημαντικές δεξιότητες στο χειρισμό των συγκρούσεων. Η αποφασιστική επικοινωνία μπορεί να ενισχύσει τις σχέσεις, να μειώσει το άγχος από τις συγκρούσεις και να παρέχει την κοινωνική βοήθεια όταν είμαστε αντιμέτωποι με δύσκολες καταστάσεις.
- **Ενεργή ακρόαση:** Το να ακούει κάποιος και να θέτει ερωτήσεις με στόχο να εκφράζονται τα βασικά ζητήματα της άλλης πλευράς, αντί να υπερασπίζεται κανείς τον εαυτό του, μπορεί να δώσει μια εικόνα της οπτικής του άλλου ατόμου.
- **Γνωστική ενσυναίσθηση:** Γνωστική ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα να κατανοήσουμε πώς αισθάνεται ένα άτομο και τι μπορεί να σκέφτεται. Η ενσυναίσθηση είναι ένα μέρος της συναισθηματικής νοημοσύνης που είναι χρήσιμο στην επίλυση συγκρούσεων. Κάνει τους ανθρώπους καλύτερους επικοινωνιακά, καθώς τους βοηθά να μεταφέρουν πληροφορίες με τρόπο που να φτάνουν καλύτερα στο άλλο άτομο.

Περαιτέρω ανάγνωση - Η διάκριση μεταξύ γνωστικής και συναισθηματικής ενσυναίσθησης

- Η συναισθηματική ενσυναίσθηση, που λέγεται επίσης και πρωτόγονη ενσυναίσθηση, είναι η υποκειμενική κατάσταση που προκύπτει από τη συναισθηματική μόλυνση (<http://danielgoleman.info/three-kinds-of-empathy-cognitive-emotional-compassionate/>). Είναι η αυτόματη κίνησή μας να ανταποκριθούμε κατάλληλα στα συναισθήματα του άλλου. Αυτό το είδος της ενσυναίσθησης συμβαίνει αυτόματα, και συχνά ασυνείδητα. Έχει επίσης αναφερθεί και ως η έμμεση ανταλλαγή των συναισθημάτων.
- Η γνωστική ενσυναίσθηση (http://pages.uoregon.edu/hodgeslab/files/Download/HodgesMyers_2007.pdf) είναι η σε μεγάλο βαθμό συνειδητή κίνηση να αναγνωρίσουμε επακριβώς και να κατανοήσουμε τη συναισθηματική κατάσταση του άλλου. Μερικές φορές ονομάζουμε αυτό το είδος της ενσυναίσθησης ως «οπτική».
- Η γνωστική ενσυναίσθηση είναι συνειδητή, είναι μια ικανότητα που ο καθένας στην εργασία μπορεί να μάθει και πρέπει να χρησιμοποιεί. Η συναισθηματική ενσυναίσθηση είναι αυτόματη. Συμβαίνει σε εμάς, αντί να το κάνουμε εμείς στον εαυτό μας. Αλλά μπορούμε να είμαστε συνειδητά σε αυτή τη διαδικασία, απλά παρακολουθώντας τον εαυτό μας (αυτογνωσία) και διαχειριζόμενοι τις συναισθηματικές μας αντιδράσεις απέναντι σε ανθρώπους και καταστάσεις (αυτοδιαχείριση). Μεταξύ των γιατρών, αυτή η ικανότητα αναφέρεται ως «οι τρόποι κάποιου», και είναι κάτι που μπορεί να μάθει κάποιος και να εφαρμόζει, προκειμένου να φέρει τη συναισθηματική ενσυναίσθηση υπό συνειδητό έλεγχο. Αυτές τις δεξιότητες αξίζει να τις μάθουμε όλοι, καθώς χρειαζόμαστε γνωστική και συναισθηματική ενσυναίσθηση σε αρκετές καταστάσεις για να συμβάλουμε στην κοινωνία και τις οργανώσεις.

Source: <http://blog.teleosleaders.com/2013/07/19/emotional-empathy-and-cognitive-empathy/>



Επιλύστε

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΘΥΜΟΥ σε 6 βήματα 

1 Ετοιμαστείτε για μια συζήτηση.
Θέλετε να είσαι ήρεμοι/ες.

2 Πείτε ποιο είναι το πρόβλημα.
Πείτε το με σταθερό αλλά με ευγενικό τρόπο.

3 Να είστε δεκτικοί στο άλλο άτομο (καλές δεξιότητες ακροατή).
Συμβουλή: αφήστε το άλλο άτομο να τελειώσει την ιδέα του/της. Δηλώστε τι έχετε καταλάβει από τον λόγο του άλλου ατόμου. Εάν είναι κάτι που δεν καταλάβατε, κάντε ερωτήσεις για να διευκρινίσετε το ζήτημα.

4 Πείτε στον/ην συνομιλητή/τρια σας πώς αισθάνεστε.
Στην επικοινωνία, χρησιμοποιήστε μηνύματα με το «εγώ»/προσωποποιημένα.

5 Συζητήστε ιδέες για την επίλυση του προβλήματος.
Προσπαθήστε να σκεφτείτε όσες πιο πολλές ιδέες μπορείτε.

6 Επιλέξτε μια λύση για να την εφαρμόσετε.
Καθορίστε ένα χρονικό διάστημα για να αξιολογήσετε τον αντίκτυπό της.

Σχήμα 1 Επιλύστε προβλήματα θυμού σε έξι βήματα

(based on the work of Elizabeth Verdick and Marjorie Lisovskis, *How to Take the Grrrr Out of Anger (Revised & Updated Edition)*, Free Spirit Publishing)



5

Όλα επιτρέπονται

Άσκηση Νο 5	Όλα επιτρέπονται - (Scannell, 2010, p. 43)
	Αυτό το παιχνίδι είναι ένας πολύ καλός τρόπος για τους συμμετέχοντες να συμμετάσχουν σε μια μίνι σύγκρουση με ένα άλλο μέλος της ομάδας με έναν τρόπο που να μην είναι απειλητικός. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να βρίσκουν τις διαφορές μεταξύ συζήτησης και πραγματικού διαλόγου.
Στόχος	<ul style="list-style-type: none"> • Η εμπλοκή σε σύγκρουση • Η εξάσκηση δεξιοτήτων του διαλόγου • Χτίσιμο συναίνεσης
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – εφηβεία/ ενήλικες
Διάρκεια	15 έως 20 λεπτά
Υλικό	Κανένα (Δεν απαιτείται)
Περιγραφή	<p>Στάδιο 1ο</p> <p>Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να βρουν συνεργάτη/ζευγάρι. Τοποθετήστε κάθε ζευγάρι ώστε να σταθεί πρόσωπο με πρόσωπο, (όπως στο Πέτρα, Χαρτί, Ψαλίδι), και να πουν μαζί, «Τίποτα, κάτι, οτιδήποτε!». Μόλις ειπωθεί η λέξη οτιδήποτε οι δύο συμμετέχοντες φωνάζουν οποιοδήποτε αντικείμενο (έμψυχο ή άψυχο) μπορούν να σκεφτούν (σκύλος, κούπα καφέ, παπούτσι). Μετά από αυτό, τα μέλη της ομάδας πρέπει τώρα να συζητήσουν μεταξύ τους γιατί το στοιχείο τους θα «κέρδιζε» το στοιχείο του άλλου προσώπου. Επιτρέψτε περίπου δύο ή τρία λεπτά συζήτησης.</p> <p>Καλέστε σε μια σύντομη διακοπή για να ξεκινήσει μια προκαταρκτική συζήτηση σχετικά με τη διαφορά μεταξύ αντιπαράθεσης (debate) και διαλόγου. Για να κάνετε τη διάκριση, θυμηθείτε τους ορισμούς της ενεργούς ακρόασης και της γνωστικής ενσυναίσθησης και, χρησιμοποιώντας τα φυλλάδια του Σχ. 2 και 3, ζητήστε από κάθε μαθητή να ελέγξει πόσες από τις προϋποθέσεις του διαλόγου πληρούνται.</p>

	<p>Στάδιο 2ο</p> <p>Μετά την προκαταρκτική συζήτηση, ζητήστε από την ομάδα να συνεχίσει τις συνομιλίες της, μόνο που τώρα, θα ενθαρρύνετε τα μέλη της ομάδας να συμμετάσχουν σε διάλογο — κάνοντας ερωτήσεις και ακούγοντας τις απαντήσεις — για να καταλήξουν σε συμφωνία μεταξύ τους.</p> <p>Στάδιο 3ο – Επισκόπηση συζήτησης</p> <p>Ερωτήσεις προς συζήτηση</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Πώς αντιδράσατε στη μίνι σύγκρουση σας; 2. Είναι αυτός ο συνηθέστερος τρόπος αντίδρασής σας σε καταστάσεις σύγκρουσης; Γιατί ή γιατί όχι; 3. Πώς καταφέρατε να καταλήξετε σε συναίνεση; 4. Τι συνέβη όταν αλλάξατε από συζήτηση (debate) σε διάλογο; 5. Όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σας, σταματάτε πάντα να κάνετε ερωτήσεις; 6. Είναι δύσκολο να ακούτε όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σας; Γιατί? 7. Τι διευκόλυνε αυτή τη δραστηριότητα; 8. Με ποιους τρόπους θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις δεξιότητες την επόμενη φορά που θα είστε σε σύγκρουση με ένα άλλο πρόσωπο;
<p>Μέθοδος εκμάθησης</p>	<p>Καθοδηγούμενη συζήτηση, πρόβα σε υποθετικά σενάρια, γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, ομαδική εργασία</p>
<p>Οπτική υποστήριξη</p>	<p>-</p>

Είσαι καλός/ή στο να ακούς ενεργά;

Κάντε το παρακάτω κουίζ για έναν γρήγορο αυτοέλεγχο.
Πρέπει να επισημάνετε κάθε δήλωση που ισχύει στην περίπτωση σας.

Όταν ακούω...

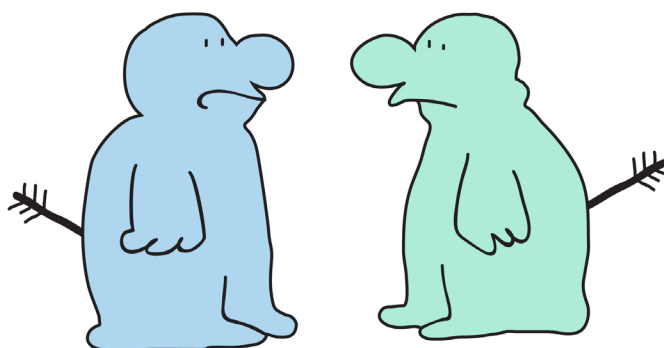
- Μου αρέσει να έρχομαι σε οπτική επαφή με τον/την συνομιλητή/τρια μου.
- Περιμένω να τελειώσουν πριν δηλώσω την άποψή μου.
- Προσπαθώ να ακούσω προσεκτικά αυτά που έχουν να πουν και να σκεφτώ τα επιχειρήματά τους αντί να σκέφτομαι μόνος/η μου ενώ μιλάνε.
- Πειθαρχώ τον εαυτό μου να ακούω τα επιχειρήματά τους ακόμα κι αν δεν συμφωνώ μαζί τους.
- Δεν προσπαθώ να εκτρέψω τη συζήτηση για να εξυπηρετήσω τους δικούς μου σκοπούς.
- Δίνω προσοχή και σεβασμό στο μήνυμα των άλλων.
- Προσπαθώ να αναγνωρίσω και να καταλάβω τι αισθάνεται, πιστεύει και θέλει ο συνομιλητής μου.
- Τείνω να ακούω κάθε πλευρά της ιστορίας σε μια σύγκρουση.
- Η ακρόαση και από τις δύο πλευρές είναι ο μόνος τρόπος για να περάσουμε από τη σύγκρουση στη συμφωνία.



Σχήμα 2. Δοκιμάστε τις δεξιότητές σας στην ενεργή ακρόαση

Δοκιμάστε τη γνωστική ενσυναίσθηση σας

Πριν από μια απάντηση	Υπενθυμίζω στον εαυτό μου ότι οι άλλοι άνθρωποι έχουν τη δική τους ψυχική κατάσταση
	Ψάχνω για ενδείξεις σχετικά με τη συναισθηματική συμπεριφορά και τις σκέψεις - στη συμπεριφορά τους, χειρονομίες, ενδυμασία κλπ.
	Αναζητώ ενεργά την κοινή προσοχή
	Σκέφτομαι προσεκτικά την προοπτική τους
	Επικοινωνήστε μη προφορικά με την ενθάρρυνση της γλώσσας του σώματος
Όταν απαντώ	Αναγνωρίζω και επικοινωνώ την κατανόησή μου στα συναισθήματά τους (π.χ. Ακούγεσαι αναστατωμένος)
	Προσεγγίζω και συγκρατώ
	Επικοινωνώ τη δική μου πλευρά με έναν κατηγορηματικό τρόπο
	Προσπαθώ να διατηρήσω την οπτική επαφή και τις ανοιχτές χειρονομίες.
	Κάνω παύση όταν μου κάνουν σήμα

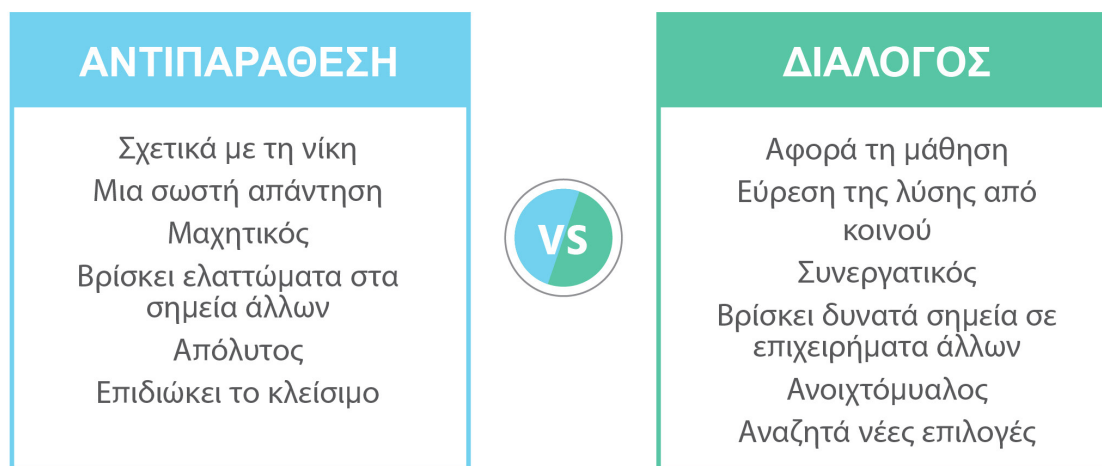


"Ξέρω ακριβώς πώς αισθάνεσαι."

Σχήμα 3. Γνωστική ενσυναίσθηση

Συμβουλές

- Η βασική διαφορά μεταξύ **αντιπαράθεσης (debate)** και **διαλόγου** είναι ότι ο πραγματικός διάλογος είναι **συλλογικός**. Οι συμμετέχοντες εργάζονται προς την κατεύθυνση της **κοινής κατανόησης** και της σημασίας και της αξίας των θέσεων των συμμετεχόντων.
- Μια αντιπαράθεση είναι μια συζήτηση που έχει ως στόχο ο κάθε συμμετέχων να πείσει ή να υποστηρίξει τη δική του άποψη, προσπαθώντας να αποδείξει την άλλη πλευρά λάθος, αναζητώντας ελαττώματα και αδυναμίες στις θέσεις του άλλου.
- Στο διάλογο, η πρόθεση είναι να ακούσουμε πραγματικά ο ένας την οπτική του άλλου με διάθεση να επηρεαστούμε από αυτά που ακούμε.
- Ο διάλογος επιτρέπει στους ανθρώπους να αναπτύξουν κατανόηση για τις οπτικές, τις σκέψεις και τα συναισθήματα των άλλων, καθώς και να επαναξιολογήσουν τη δική τους θέση λαμβάνοντας υπόψη την κατανόηση των άλλων. Στο διάλογο, ο καθένας έχει την ευκαιρία να ακουστεί, να γίνει κατανοητός και να διδαχθεί από τον άλλο.



Σχήμα 4. Debate vs. Διαλόγος

6

Κύκλος αντίδρασης στη σύγκρουση

Άσκηση Νο 6	Κύκλος αντίδρασης στη σύγκρουση ³
	Όταν έρχονται αντιμέτωποι με πράγματα που θεωρούνται προσβλητικά ή απειλητικά, οι άνθρωποι αντιδρούν. Ως επί το πλείστον αυτές οι αντιδράσεις είναι γρήγορες και αυτόματες. Η απάντηση είναι τόσο γρήγορη που μερικές φορές κάποιος καταλήγει σε σύγκρουση χωρίς να συνειδητοποιεί πώς συνέβη αυτό. Αυτή η άσκηση βοηθά τους μαθητές να κατανοήσουν την ψυχική διαδικασία που τροφοδοτεί τις αρνητικές αλληλεπιδράσεις με σκοπό να χρησιμοποιήσουν την κατανόηση αυτή για να ανταποκριθούν πιο παραγωγικά στα ερεθίσματα που τους αναστατώνουν.
Στόχος	Οι συμμετέχοντες κατανοούν τις εσωτερικές τους αντιδράσεις σε εναύσματα και πώς επηρεάζουν τις εξωτερικές τους αντιδράσεις
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	15 λεπτά
Υλικό	Οπτικό υλικό
Περιγραφή	Συζητήστε τη συγκρουσιακή κατάσταση που δίνεται παρακάτω και προσδιορίστε τα κύρια στοιχεία του κύκλου σύγκρουσης
Μέθοδος εκμάθησης	Καθοδηγούμενη συζήτηση
Οπτική Υποστήριξη	-

³ Ο Κύκλος της σύγκρουσης προσαρμόστηκε από «την Ανατομία της Σύγκρουσης» του Προγράμματος Διαμεσολάβησης Hillsboro (2014)

Ο Κύκλος της σύγκρουσης

Σχέση → Γεγονός → Συναισθήμα → Υπόθεση → Αντίδραση → Αποτέλεσμα

Μπορείτε να αντιδράσετε αποτελεσματικά και να επιλύσετε το πρόβλημα ή να αντιδράσετε παρορμητικά και να κλιμακώσετε τη σύγκρουση. Πριν αντιδράσετε, προσπαθήστε να σπάσετε σε μέρη τη διαδικασία. Έλεγε τις υποθέσεις σας. Σκεφτείτε τις πιθανές συνέπειες της αντίδρασής σας. Είναι δύσκολο να γίνει, αλλά εξαιρετικά χρήσιμο!

Σχέση: Ο καθένας μας έχει μοναδικές σχέσεις με τα πράγματα γύρω μας που διαμορφώνονται από τις προηγούμενες αλληλεπιδράσεις μας. Αναπτύσσουμε πρότυπα αλληλεπίδρασης με σχεδόν τα πάντα, τάξεις, τρόφιμα, ομάδες και γεγονότα, ωστόσο, στη σύγκρουση σκεφτόμαστε συνήθως τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ατόμων. Η συνήθης αλληλεπίδραση είναι απλά ο τρόπος που συνήθως ασχολούμαστε με ένα άτομο ή πράγμα.

Σενάριο Ακτίνες X (X-ray):

ΕΧ: Βλέπω την Τζένη τριγύρω, αλλά δεν μιλάμε πολύ.k.

Συμβάν: Ένα γεγονός είναι το έναυσμα ή η ενέργεια που είναι αντιφατικό με την κανονική σας σχέση. Στη σύγκρουση, αυτά είναι αλληλεπιδράσεις αρνητικά αντιληπτές. Τα γεγονότα ενεργοποίησης έχουν τη δυνατότητα να αναδιαμορφώσουν τις σχέσεις.

ΕΧ: Η Τζένη με έσπρωξε στο διάδρομο.

Συναισθηματική αντίδραση (εσωτερικευμένη): Οι εσωτερικές σας αντιδράσεις είναι τα συναισθήματα που προκλήθηκαν από ένα έναυσμα.

ΕΧ: πληγωμένος, φοβισμένος, ντροπιασμένος, έκπληκτος, θυμωμένος.

Εικασίες (εσωτερικευμένες): Σε αυτό το στάδιο προσπαθείτε να εξορθολογήσετε γιατί συνέβη το γεγονός ενεργοποίησης. Συχνά, έχουμε περιορισμένες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση, με αποτέλεσμα να βασιζόμαστε σε διαισθήσεις και εικασίες. Η ερμηνεία μας για ένα γεγονός μπορεί να είναι πολύ διαφορετική από του άλλου.

ΕΧ: Η Τζένη με έσπρωξε επειδή δεν με συμπαθεί. Η Τζένη με έσπρωξε επειδή είναι κακός άνθρωπος.

Όριο: Το όριο είναι μια απόφαση. Είναι η απόφαση, που δεν λαμβάνεται πάντα συνειδητά, για το πώς να ενεργήσετε εξωτερικά σε αντίδραση προς το γεγονός, τα συναισθήματα και τις εικασίες σας.

ΕΧ: Θα σπρώξω και γω με τη σειρά μου την Τζένη. Θα το αγνοήσω απλά.

Αντίδραση (εξωτερικευμένη): Η εκτέλεση της απόφασης που πήρατε στα όρια σας. Η εξωτερικευμένη αντίδρασή σας έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει σημαντικά την κατάσταση ή να την οδηγήσει σε περαιτέρω σύγκρουση.

ΕΧ: Σπρώχνοντας την Τζένη.

Αποτέλεσμα: Ο αντίκτυπος που είχε η εξωτερικευμένη αντίδρασή σας στην κατάσταση ή τη σχέση. Το αν το αποτέλεσμα είναι θετικό ή αρνητικό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πώς θα επιλέξετε να αντιδράσετε.

ΕΧ: Εσύ και η Τζένη να ξεκινήσετε να φωνάζετε δυνατά στο διάδρομο ή να ρωτάτε την Τζένη γιατί σας έσπρωξε και τελικά φαίνεται πως απλά δεν ήταν συγκεντρωμένη στο βήμα της.

Σχέση: Καθώς επιστρέφετε στην κορυφή του κύκλου, η αντίληψή σας για τη συνηθισμένη αλληλεπίδραση έχει αλλάξει, μερικές φορές δραστικά. Η νέα σας σχέση μπορεί να βελτιωθεί πολύ ή να καταλήξει σε μια σχέση στην οποία είστε πιο ευαίσθητοι σε μελλοντικά γεγονότα ενεργοποίησης και που χαρακτηρίζεται από χρόνιες συγκρούσεις.

ΕΧ: Τώρα αποφεύγω την Τζένη όταν τη βλέπω.

Οδηγίες

1. Ανακατασκευάστε τον κύκλο αντίδρασης της σύγκρουσης στην τάξη. Τοποθετήστε έξι καρτέλες σε έναν χαλαρό κύκλο και αντιστοιχίστε κάθε καρτέλα με μια φάση από τον κύκλο σύγκρουσης. Εναλλακτικά, ονομάστε έξι κομμάτια χαρτιού και κολλήστε τα στο έδαφος.
2. Σε ζεύγη, ζητήστε από τους μαθητές να συμπληρώσουν το παρεχόμενο φύλλο εργασίας, περιγράφοντας λεπτομερώς έναν κύκλο σύγκρουσης από τις ζωές τους. Αν αισθάνονται άβολα να μοιραστούν μια προσωπική ιστορία, ζητήστε τους να εφεύρουν μία.
3. Ζητήστε από κάθε ομάδα να μοιραστεί τον κύκλο της. Ζητήστε από έναν μαθητή να μετακινείται από στάδιο σε στάδιο (από καρτέλα σε καρτέλα ή από χαρτί σε χαρτί), καθώς το ζευγάρι του αφηγείται την ιστορία.
4. Ζητήστε από την υπόλοιπη τάξη να παρακολουθεί σιωπηλά. Υπενθυμίστε τους ότι το να μοιραστεί κάποιος μια προσωπική ιστορία απαιτεί εμπιστοσύνη και ασφάλεια.

Ερωτήσεις προς συζήτηση

- Ποια νομίζετε ότι είναι η πιο σημαντική φάση του κύκλου και γιατί;
- Γιατί είναι χρήσιμο να αναλύεται ο κύκλος βήμα προς βήμα;
- Αυτήν τη στιγμή βρίσκεστε σε κάποια σύγκρουση με ευαίσθητα εναύσματα; Αν ναι, πώς θα μπορούσατε να βελτιώσετε αυτή τη σχέση;

Εναλλακτικά

Εάν ο πλήρης κύκλος φαίνεται πολύ περίπλοκος στην αρχή, τροποποιήστε τον. Μια απλούστερη έκδοση του κύκλου θα μπορούσε να μοιάζει κάπως έτσι:

Γεγονός → Συναίσθημα → Αντίδραση → Αποτέλεσμα

Μόλις οι συμμετέχοντες νιώσουν άνετα με την ιδέα, μπορείτε να ενσωματώσετε επιπλέον φάσεις όπως οι Εικασίες και ο Αντίκτυπος της Σχέσης.

7

Τυχαία αναπαραγωγή (shuffle) των στυλ συγκρούσεων

Άσκηση No 7	Τυχαία αναπαραγωγή των στυλ συγκρούσεων ⁴
	Σε αυτή την άσκηση, οι συμμετέχοντες μαθαίνουν τα 5 στυλ διαχείρισης συγκρούσεων (ανταγωνισμός, αποφυγή, προσαρμογή, συμβιβασμός, συνεργασία) προκειμένου να κατανοήσουν τα οφέλη και τα μειονεκτήματα του κάθε στυλ και ότι η κατάσταση καθορίζει την καταλληλότητα ενός στυλ.
Στόχος	<ul style="list-style-type: none"> • Οι συμμετέχοντες μαθαίνουν τα 5 στυλ διαχείρισης συγκρούσεων. • Οι συμμετέχοντες κατανοούν τα οφέλη και τα μειονεκτήματα του κάθε στυλ και ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου στυλ μπορεί να αποφασιστεί μόνο σύμφωνα με τις περιστάσεις.
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	25 λεπτά
Υλικό	Φυλλάδιο με σενάρια Βίντεο στο You tube https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&t=182s https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g
Περιγραφή	<p>Μέγεθος ομάδας: Τουλάχιστον 5 συμμετέχοντες</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Οι συμμετέχοντες καλούνται να διαβάσουν τα στυλ διαχείρισης των συγκρούσεων (ανταγωνισμός, συνεργασία, συμβιβασμός, αποφυγή και προσαρμογή) που παρουσιάζονται στην ενότητα Συμβουλές παρακάτω. 2. Στη συνέχεια, οι συντονιστές τους ζητούν να συζητήσουν και να δημιουργήσουν έναν συλλογικό χάρτη μυαλού (mindmap) με τα κύρια χαρακτηριστικά του κάθε στυλ. 3. Οι συμμετέχοντες παρακολουθούν μια ταινία μικρού μήκους στο YouTube που εξηγεί περαιτέρω κάθε στυλ και συνεχίζουν προσθέτοντας σχετικές λεπτομέρειες στους χάρτες του μυαλού τους: https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g

⁴ Στυλ των Συγκρούσεων από τον Thomas, K. (1976) «Σύγκρουση και διαχείριση Σύγκρουσης»

	<p>4. Ο εκπαιδευτής χωρίζει την τάξη σε 5 τμήματα, ένα τμήμα για κάθε στυλ διαχείρισης συγκρούσεων. Μπορείτε να κολλήσετε 5 ταμπέλες στους τοίχους ή να σχηματίσετε 5 σημεία-χώρους με τα γραφεία.</p> <p>5. Χωρίστε τους μαθητές ομοιόμορφα σε κάθε ένα από τα 5 τμήματα, δημιουργώντας 5 ομάδες.</p> <p>6. Διαβάστε δυνατά ένα από τα σενάρια σύγκρουσης που παρέχονται παρακάτω και δώστε στους μαθητές 3-4 λεπτά για να εξετάσουν αυτά τα ερωτήματα:</p> <p>Πώς μπορεί κάποιος να χειριστεί αυτό το πρόβλημα χρησιμοποιώντας το στυλ διαχείρισης συγκρούσεων του δικού σας τμήματος;</p> <p>Ποιες θα μπορούσαν να είναι οι συνέπειες χειρισμού του προβλήματος με αυτό το στυλ;</p> <p>7. Ζητήστε από κάθε ομάδα να μοιραστεί τις απαντήσεις της.</p> <p>8. Ζητήστε από κάθε ομάδα να περιστραφεί και να ενταχθεί στο επόμενο τμήμα και επαναλάβετε αυτήν τη διαδικασία. Συνεχίστε μέχρι κάθε ομάδα να έχει απαντήσει από κάθε τμήμα.</p> <p>Ερωτήσεις εκτεταμένης συζήτησης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Με ποιο στυλ διαχείρισης των συγκρούσεων νομίζετε ότι ταυτίζεστε περισσότερο; Γιατί; • Ποιο στυλ διαχείρισης συγκρούσεων δυσκολευτήκατε περισσότερο να υιοθετήσετε; Γιατί; • Πιστεύετε ότι ένα στυλ είναι πάντα προτιμότερο από τα άλλα; • Σε ποια κατάσταση θα ήταν καλύτερο να ανταγωνιστείτε; Να αποφύγετε; Να προσαρμοστείτε; <p>Εναλλακτικά</p> <ul style="list-style-type: none"> • As you read aloud the conflict scenario, ask students to stand in the middle of the room. After they've heard the scenario, ask students to move to the section with the style they would adopt in that situation.
<p>Μέθοδος Εκμάθησης</p>	<p>Διδασκαλία, παρουσίαση, ελεύθερη και καθοδηγούμενη συζήτηση, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται το ίδιο</p>
<p>Οπτική Υποστήριξη</p>	<p>Γράφημα Στυλ Διαχείρισης Συγκρούσεων</p>

Συμβουλές

Στυλ Διαχείρισης Συγκρούσεων

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι επίλυσης ενός προβλήματος. Ο τρόπος με τον οποίο προσεγγίζουμε μια σύγκρουση εξαρτάται από τα μέσα μας, τις πεποιθήσεις, τη σημασία του αποτελέσματος και τη σημασία της συνεχούς σχέσης μας με εκείνους που εμπλέκονται. Υπάρχουν πέντε κοινώς αναγνωρισμένα στυλ διαχείρισης συγκρούσεων. Μπορεί να είμαστε προσκείμενοι σε ένα, αλλά το στυλ που επιλέγουμε να υιοθετήσουμε εξαρτάται συνήθως από την κατάσταση. Όλα τα στυλ έχουν τον κατάλληλο χρόνο και τόπο.

Ανταγωνισμός. Οι ανταγωνιστές έχουν «τα μάτια τους στο βραβείο». Η έμφαση δίνεται στη νίκη, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι οι άλλοι πρέπει να χάσουν ή μια σχέση να καταστραφεί. Ο ανταγωνισμός είναι διαδεδομένος στην κοινωνία μας, από τον αθλητισμό μέχρι τις επιχειρήσεις και τον πόλεμο. Ο ανταγωνισμός συνήθως αρμόζει στον πιο ισχυρό, αλλά αφορά επίσης τους αποφασισμένους και τους εξαπατημένους. Είναι το στυλ που χρησιμοποιείται όταν η επιτυχία είναι αρκετά σημαντική για να διακινδυνεύσει κάποιος την ήττα.

Αποφυγή. Μερικές φορές μια σύγκρουση απλά δεν αξίζει τον κόπο να εμπλακεί κανείς, ανεξαρτήτως του αποτελέσματος. Ίσως το θέμα να μην σας επηρεάζει πολύ ή η εξεύρεση μιας λύσης ενδεχομένως να πάρει χρόνο που θα μπορούσατε να αξιοποιήσετε αλλιώς και να περάσετε καλύτερα. Περιστασιακά τα προβλήματα απλά «ξεφουσκώνουν», αλλά συνήθως η αποφυγή δεν επιλύει τις συγκρούσεις. Το πρόβλημα θα συνεχιστεί όπως είναι, και ίσως αυτό είναι αποδεκτό. Άλλες φορές, η αποφυγή μπορεί να επιτρέψει στο πρόβλημα να κλιμακωθεί μέχρι να χρειαστεί ένα άλλο στυλ.

Προσαρμογή. Όταν οι σχέσεις έχουν μεγαλύτερη σημασία από τους στόχους, μπορεί να εγκαταλείψετε τη θέση σας για να παραμείνετε σε καλές σχέσεις με τους άλλους που εμπλέκονται. Αν ο ανταγωνισμός είναι «ο τρόπος μου ή τίποτα», η προσαρμογή είναι «Ο τρόπος σου είναι μια χαρά για μένα, φίλε». Ίσως γνωρίζετε ότι το άλλο άτομο φαίνεται πιο αποφασιστικό επί του θέματος από ό, τι εσείς. Ή ίσως δεν αντέχετε τη σκέψη να κάνετε έναν εχθρό. Όσοι επιλέγουν αυτό το στυλ καθησυχάζουν τα άλλα άτομα, ακόμα κι αν αυτό σημαίνει ότι τους αφήνουν να κερδίσουν.

Συμβιβασμός. Διαιρέσεις και μερίδια, σε έναν συμβιβασμό που κανένα μέλος δεν χάνει, και κανένα μέλος δεν κερδίζει πραγματικά. Συνήθως ένας συμβιβασμός περιλαμβάνει κάποια έκκληση για αντικειμενική δικαιοσύνη, όπως, 50/50, στο πλαίσιο του «αν δεν μπορούμε και οι δύο να έχουμε αυτό που θέλουμε, κανένας από εμάς δεν θα το έχει». Οι συμβιβασμοί σας επιτρέπουν να πάρετε μέρος αυτού που θέλετε, και συνήθως δεν αφήνουν τις σχέσεις σε χειρότερη θέση. Ωστόσο, οι συμβιβασμοί μπορεί να προκαλέσουν το αίσθημα του ανικανοποίητου και μπορεί να αντικαταστήσουν μια πιο δημιουργική, δυνητικά win-win λύση.

Συνεργασία. Οι συνεργάτες βάζουν ψηλά τόσο τους δικούς τους στόχους όσο και τη σχέση τους με άλλους που εμπλέκονται στη σύγκρουση. Οι συνεργάτες επιδιώκουν να δημιουργήσουν μόνιμες, αμοιβαία αποδεκτές λύσεις. Η συνεργασία απαιτεί χρόνο και δημιουργικότητα, αλλά συνήθως οδηγεί σε win-win αποτελέσματα.

Φυλλάδιο

Σενάρια Συγκρούσεων:

Για παιδιά/εφήβους

- Η οικογένειά σου μόλις μετακόμισε σε ένα νέο σπίτι. Υπάρχουν τρία δωμάτια διαθέσιμα για σένα, τον αδελφό και την αδελφή σου, αλλά το ένα είναι μεγαλύτερο από τα άλλα και έχει μια μεγαλύτερη ντουλάπα. Η αδερφή σου έχει τα περισσότερα ρούχα και επιμένει ότι χρειάζεται το δωμάτιο. Ο αδερφός σου πιστεύει ότι πρέπει να πάρει το δωμάτιο επειδή είναι ο μεγαλύτερος. Εσύ θέλεις επιπλέον χώρο για το σετ τυμπάνων σου. Ενοχλούσες τους πάντες όταν έκανες εξάσκηση στην τραπεζαρία. Οι γονείς σας σας είπαν να τα βρείτε μεταξύ σας.
- Αυτόν το μήνα, οι μαθητές του σχολείου σου συμπεριλαμβάνονται σε μια εκστρατεία κατά των ναρκωτικών. Εσύ και ο Εντουάρντο έχετε επιλεγεί για να δημιουργήσετε ένα μεγάλο πανό που θα κρεμαστεί στον κεντρικό διάδρομο του σχολείου. Ο Eduardo θέλει να ζωγραφίσει μια σειρά από πορτρέτα των μαθητών, το καθένα με το δικό του σύνθημα ευαισθητοποίησης για τα ναρκωτικά. Δεν σου αρέσει το σχέδιο και θα προτιμούσες να χρησιμοποιήσεις το πανό για να επεξηγήσεις την εκστρατεία του σχολείου με μεγάλα κεφαλαία γράμματα.
- Ο καλύτερός σου φίλος, ο Τζέρεμι, φλερτάρει με το κορίτσι που σου αρέσει. Σε ενοχλεί, αλλά δεν είναι ιδιαίτερα περίεργο. Ο Τζέρεμι φλερτάρει σχεδόν με κάθε κορίτσι στο σχολείο. Ωστόσο, ως φίλος του Τζέρεμι ξέρεις ότι το κορίτσι που του αρέσει πραγματικά είναι Ashlynn. Την έχει ερωτευτεί εδώ και χρόνια. Αποφασίζεις πώς θα χειριστείς την κατάσταση.
- Πρόσφατα γίνετε φίλοι με την Kelsey και της έστειλες ένα αίτημα φιλίας στο Facebook. Σου αρέσει πολύ η Κέλσι από κοντά, αλλά στο διαδίκτυο είναι παραπάνω δραστήρια από ό,τι θα ήθελες. Πατάει «μου αρέσει» και κάνει σχόλια σε σχεδόν όλα όσα δημοσιεύεις, και μερικά από τα σχόλιά της είναι ακατάλληλα. Έχεις εκνευριστεί πολύ και ανησυχείς ότι οι γονείς σου και άλλοι φίλοι θα αποδοκιμάσουν αυτό που βλέπουν στο προφίλ σου.
- Κάθε καλοκαίρι δουλεύεις για τον παππού σου κάνοντας διάφορες δουλειές γύρω από τη φάρμα του. Απολαμβάνεις τη δουλειά και πραγματικά σου αρέσει να έχεις επιπλέον χρήματα για το σχολικό έτος. Αλλά φέτος, ο παππούς σου προσέλαβε και τον γιο του γείτονά του, τον Κέρτις, για να βοηθήσει. Σιγά-σιγά, ο Κέρτις παίρνει όλο και περισσότερες από τις δουλειές σου. Μερικές μέρες φτάνεις, και ο παππούς σου δεν έχει τίποτα να σου δώσει να κάνεις! Δεν ξέρεις τόσο καλά τον Κέρτις, αλλά νιώθεις ότι πρέπει να διαλέξεις πρώτος τις δουλειές. Είσαι ο εγγονός, στο κάτω κάτω!

Για εφήβους/ενήλικες:

- Ένας από τους μαθητές/γείτονες παρακολουθεί μια κοινή διοικητική δραστηριότητα και ενώ βρίσκεται εκεί, αρχίζει να κάνει υποτιμητικές παρατηρήσεις σχετικά με τους μετανάστες (οι οποίοι είναι παρόντες στην ομάδα). Τους κατηγορεί ότι κλέβουν «τις δουλειές των νόμιμων πολιτών και βιάζουν τις συζύγους τους».

- Βρίσκεστε σε μια συνάντηση φοιτητών 1ου έτους στην πανεπιστημιούπολη αφιερωμένη στην υποδοχή των νεοφερμένων. Μεταξύ των νέων φοιτητών, παρατηρείτε μια φίλη από τη γειτονιά που δεν έχετε δει εδώ και πολύ καιρό (είναι μουσουλμάνα πακιστανικής-μπαγκλαντεσιανής καταγωγής και ζει στη χώρα σας τα τελευταία δέκα χρόνια). Πηγαίνετε να την χαιρετήσετε και στη συνέχεια, ένας συμφοιτητής που ήδη συνομιλεί με τη φίλη σας, της απευθύνεται με χαμηλή φωνή εξηγώντας ότι δεν υπάρχει λόγος να σας μιλήσει καθώς δεν θα γίνει ποτέ αποδεκτή ως μουσουλμάνα από αυτούς τους «κακομαθημένους λευκούς άνδρες».
- Είστε δάσκαλος / κοινοτικός αστυνομικός / σύμβουλος / συμμαθητής. Παρατηρείτε μια προφανώς θυμωμένη έφηβο που μιλάει δυνατά στην αυλή του σχολείου / δημόσια πλατεία, δημιουργώντας φήμες μεταξύ των συμμαθητών / πολιτών. Κατηγορεί τη διοίκηση του σχολείου / Δημαρχείο για πρακτικές «λευκής υπεροχής, ναζιστικές μυστικές πρακτικές δηλητηρίασης του νερού για να σκοτώσουν τα εβραϊκά παιδιά στην κοινότητα».

8

Δηλώσεις σε πρώτο πρόσωπο (I-statements)

Άσκηση Νο 8	Δηλώσεις σε πρώτο πρόσωπο
Στόχος	Οι συμμετέχοντες εξασκούν τη διαμόρφωση δηλώσεων σε πρώτο πρόσωπο (I-statements) κατανοώντας τα πλεονεκτήματά τους στην επικοινωνία.
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	10-15 λεπτά
Υλικό	-
Περιγραφή	<p>Στάδιο 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Βάλτε τους μαθητές σε ζευγάρια. Ζητήστε από τον έναν μαθητή να είναι ο ομιλητής και ο άλλος να ενεργεί ως διερμηνέας του ομιλητή μιλώντας σε πρώτο πρόσωπο (I-Interpreter). 2. Ζητήστε από κάθε ομιλητή και τον διερμηνέα του που μεταφράζει σε πρώτο πρόσωπο να συνεργαστούν με έναν άλλο ομιλητή και διερμηνέα, δημιουργώντας ομάδες των τεσσάρων. 3. Ζητήστε από τους ομιλητές να εισαγάγουν μια εικονική διαφωνία. Οι ομιλητές μπορούν να πουν μόνο μία πρόταση κάθε φορά που εναλλάσσονται μπροστά και πίσω ΚΑΙ μπορούν να μιλήσουν μόνο με δηλώσεις σε δεύτερο πρόσωπο. Οι ομιλητές μπορούν να εφεύρουν τη δική τους διαφωνία ή να χρησιμοποιήσουν το φυλλάδιο «Μας έκανες να αποτύχουμε!». 4. Μετά από κάθε δήλωση, και πριν απαντήσει ο άλλος ομιλητής, ζητήστε από τον διερμηνέα του ομιλητή να επαναλάβει την πρόταση σε πρώτο πρόσωπο. 5. Συνεχίστε - πρώτος ομιλητής, πρώτος διερμηνέας, δεύτερος ομιλητής, δεύτερος διερμηνέας - για 5-10 λεπτά. <p><i>Υπενθύμιση:</i> Προσέξτε για συγκεκριμένες δηλώσεις σας: π.χ. «Αισθάνομαι ότι έχασες το παιχνίδι μου και πάλι» δεν είναι ένα πραγματικό συναίσθημα και δεν είναι μια προσωπική δήλωση. Είναι μια κατηγορία με το «εγώ» μπροστά της. Βεβαιωθείτε ότι οι διερμηνείς που μεταφράζουν σε πρώτο πρόσωπο επικεντρώνονται σε πραγματικά συναισθήματα και προσωπικές εμπειρίες.</p>

	<p>Στάδιο 2</p> <p>Συμπερασματικές Ερωτήσεις</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ως ομιλητής, ποιο ήταν πιο εύκολο να ακούσετε, δηλώσεις σε πρώτο πρόσωπο ή δηλώσεις σε δεύτερο πρόσωπο; Γιατί? 2. Ως διερμηνέας, τι αποτέλεσε πρόκληση για τη δημιουργία δηλώσεων σε πρώτο πρόσωπο; 3. Γιατί το να μπορούσατε να έχετε έναν διερμηνέα για δηλώσεις πρώτου προσώπου (ή την ικανότητα να μιλήσετε σε πρώτο πρόσωπο) θα ήταν χρήσιμο σε μια διαφωνία;
Μέθοδος εκμάθησης	Παιχνίδι ρόλων, πρόβα σε υποτιθέμενο σενάριο, ανατροφοδότηση, καθοδηγούμενη συζήτηση
Οπτική υποστήριξη	-

Συμβουλές

- Αυτός ο τύπος δραστηριότητας βοηθά τους εφήβους να κατανοήσουν τα πλεονεκτήματα των δηλώσεων ά προσώπου στην επικοινωνία. Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στη διαμόρφωση δηλώσεων πρώτου προσώπου, αντί να εκφράζουν τη δυσαρέσκεία τους με τη μορφή δηλώσεων 'β προσώπου, οι οποίες, αντί να βελτιώνουν την κατάσταση, τείνουν να προκαλέσουν αμυντική στάση και να προκαλέσουν άρνηση και διάψευση.
- Οι δηλώσεις ά προσώπου, από την άλλη πλευρά, επικεντρώνονται στην εμπειρία και τα συναισθήματά κάποιου και αποτελούν ευκαιρία να επικοινωνήσει κάποιος τις απόψεις του. Είναι πιο εύκολο να τις ακούσει κάποιος σε σύγκριση με τις επικριτικές δηλώσεις και, ταυτόχρονα, είναι πιο δύσκολο να αμφισβητηθούν.
- Όταν είμαστε αναστατωμένοι με κάποιον, εκφράζουμε συχνά τη δυσαρέσκεία μας με τη μορφή δηλώσεων σε 'β πρόσωπο: «Έχασες το παιχνίδι μου και πάλι. Ποτέ δεν εμφανίζεσαι όταν λες ότι θα το κάνεις». Κατηγορούμε, μαντεύουμε τις προθέσεις των άλλων και επιπληττούμε τις πράξεις τους. Αντί να βελτιώσουν την κατάσταση, οι δηλώσεις σε β' πρόσωπο τείνουν να προκαλέσουν αμυντική στάση και να προκαλέσουν άρνηση και διάψευση.
- Οι δηλώσεις σε ά πρόσωπο, από την άλλη, επικεντρώνονται στην εμπειρία και τα συναισθήματα ενός: «Ανυπομονούσα πραγματικά να σε δω στο παιχνίδι μου. Ένωσα απογοητευμένος όταν δεν σε είδα». Οι δηλώσεις σε ά πρόσωπο είναι μια ευκαιρία να μοιραστείτε την άποψή σας. Είναι πιο εύκολο να τις ακούσει κάποιος σε σχέση με τις κατηγορίες και πιο δύσκολο να αμφισβητηθούν. Αυτή η δραστηριότητα επιτρέπει στους μαθητές να εξασκήσουν τη διαμόρφωση δηλώσεων ά προσώπου και να εκτιμήσουν τη διαφορά μεταξύ του καταλογισμού ευθυνών και της αυτο-έκφρασης.

9

Διασχίστε τη γραμμή

Άσκηση Νο 9	Διασχίστε τη γραμμή
Στόχος	<ul style="list-style-type: none"> Κατανόηση και χρησιμοποίηση κοινών τακτικών διαπραγμάτευσης Κατανόηση πώς οι ανισορροπίες εξουσίας και οι εξωτερικές πιέσεις μπορούν να επηρεάσουν τις διαπραγματεύσεις
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβος/ενήλικας
Διάρκεια	15 – 20 λεπτά
Υλικό	Κολλητική ταινία
Περιγραφή	<p>Στάδιο 1</p> <ol style="list-style-type: none"> Δημιουργήστε μια μεγάλη γραμμή στο πάτωμα της τάξης χρησιμοποιώντας κολλητική ταινία. Βάλτε σε ζευγάρια τους μαθητές και βάλτε τους να κοιτάνε ο ένας τον άλλο κατά μήκος της γραμμής. Στόχος κάθε μαθητή είναι να πείσει το ζευγάρι του να διασχίσει τη διαχωριστική γραμμή. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν οποιαδήποτε τακτική εκτός από τη σωματική δύναμη. Ο μαθητής που πείθει με επιτυχία το ζευγάρι του να διασχίσει τη γραμμή κερδίζει. Μετά από 5 λεπτά ή μόλις ένας μαθητής από κάθε ζεύγος έχει ξεπεράσει τη γραμμή, συζητήστε τη δραστηριότητα. <p>Στάδιο 2</p> <p>Ερωτήσεις προς συζήτηση</p> <ol style="list-style-type: none"> Ποιες στρατηγικές διαπραγμάτευσης χρησιμοποιήσατε για να πείσετε το ζευγάρι σας; (Μπορεί να οδηγήσει σε συζήτηση των κοινών τακτικών διαπραγμάτευσης.) Αν περάσατε τη γραμμή, γιατί το κάνατε; Τι σας έπεισε; Σκέφτηκε κανείς να αλλάξει απλά θέσεις (win-win);

	<p>Στάδιο 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Βάλτε το μεγαλύτερο μέρος της τάξης απέναντι από έναν ή δύο μαθητές (δείχνει ανισορροπία ισχύος). 2. Κρυφά ενημερώστε τη μία πλευρά της γραμμής ότι αν δεν πείσουν το ζευγάρι τους να περάσει, θα πρέπει να περάσουν εκείνοι στο τέλος των διαπραγματεύσεων (δείχνει αδυναμία). 3. Ανακοινώστε ένα χρονικό όριο - είτε πολύ σύντομο (1 λεπτό) είτε πολύ μεγάλο (10 λεπτά) - και συζητήστε πώς οι χρονικοί περιορισμοί επηρεάζουν τη στρατηγική. 4. Διαμορφώστε 5 παράλληλες γραμμές χρησιμοποιώντας την ταινία, δημιουργώντας, έτσι, 7 τμήματα. Συζητήστε πώς η ικανότητα πραγματοποίησης σταδιακών αυξανόμενων παραχωρήσεων επηρεάζει τις διαπραγματεύσεις. 5. Εφαρμόστε ένα σύστημα πόντων ή βραβείων. Ανακοινώστε ότι όσοι πείσουν το ζευγάρι τους να περάσει θα λάβουν 2 πόντους/βραβεία. Όσοι διασχίσουν θα λάβουν 1 πόντο/βραβείο• εάν κανένας από τους δύο εταίρους δεν περάσει, δεν απονέμονται πόντοι ή βραβεία.
<p>Μέθοδος εκμάθησης</p>	<p>Πρόβα σε υποτιθέμενα σενάρια, γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, ελεύθερη και καθοδηγούμενη συζήτηση</p>
<p>Οπτική υποστήριξη</p>	<p>-</p>

Συμβουλές

- Η διαπραγμάτευση χρησιμοποιείται συνήθως για να διευθετηθούν οι διαφωνίες. Όλες οι ανταλλαγές περιλαμβάνουν διαπραγματεύσεις, και συχνά, το ίδιο κάνουν και οι συγκρούσεις. Σε αυτή τη δραστηριότητα, οι μαθητές θα μάθουν βασικές στρατηγικές διαπραγμάτευσης και πώς οι διαπραγματεύσεις μπορούν να επηρεαστούν από τις περιστάσεις.
- Η διαπραγμάτευση χρησιμοποιείται συνήθως για να διευθετηθούν οι διαφωνίες. Αν και συνήθως δεν το αποκαλούμε έτσι, διαπραγματευόμαστε όλη την ώρα - με τους εαυτούς μας, με τους φίλους μας, με τους γονείς και τους συναδέλφους μας.

- Για τους μαθητές, αυτές οι διαπραγματεύσεις μπορεί να μοιάζουν σαν: Θα πρέπει να συνεχίσω να διαβάζω ή να προλάβω τις εκπομπές μου; Θα κάνω τα πιάτα αν με αφήσεις να πάω στο σπίτι του Matt μετά. Όλες οι ανταλλαγές περιλαμβάνουν διαπραγματεύσεις, και συχνά, το ίδιο κάνουν και οι συγκρούσεις. Σε αυτή τη δραστηριότητα, οι μαθητές θα μάθουν βασικές στρατηγικές διαπραγμάτευσης και πώς οι διαπραγματεύσεις μπορούν να επηρεαστούν από τις περιστάσεις.

Κοινές τακτικές διαπραγμάτευσης

1. Ανταγωνισμός/ κινήσεις ισχύος- Προσπάθειες να αναγκάσει κανείς το άλλο μέρος σε παραχώρηση: απειλές, εργαλειοποίηση της σχέσης, ψέματα, και άρνηση διαπραγμάτευσης.

Π.χ: Καλύτερα να έρθεις εδώ γιατί δεν μετακινούμαι.

2. Παραχωρήσεις/συμβιβασμός – Κινήσεις που διευκολύνουν το άλλο μέρος να συμφωνήσει μαζί σας: δωροδοκίες, υποχώρηση των αιτημάτων σας, υποσχέσεις για μελλοντικές χάρες

Π.χ: Αν περάσεις τη γραμμή, θα κάνω τα μαθηματικά σου.

3. Κινήσεις διαδικασίας – Αλλαγή της δομικής δυναμικής της διαπραγμάτευσης: επιστραύτευση υποστήριξης, δυνατότητα για αλλαγή θέσεως, παροχή προοπτικής.

Π.χ: Έλα απλά πέρασε. Είναι απλά ένα χαζό σχολικό παιχνίδι.

10

Το παγόβουνο του μεσολαβητή

Άσκηση Νο 10	Το παγόβουνο του μεσολαβητή
Στόχος	Να διδαχθεί η διαφορά μεταξύ θέσεων και συμφερόντων.
Σε ποιους απευθύνεται	Ηλικιακή ομάδα – έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	25 – 30 Λεπτά
Υλικό	Σχήμα 5
Περιγραφή	<ol style="list-style-type: none"> 1. Σχεδιάστε το διάγραμμα παγόβουνο στον πίνακα και μοιράστε ένα αντίγραφο σχήματος 5 σε κάθε μαθητή. 2. Εξηγήστε τη διαφορά και τη σχέση μεταξύ θέσεων, συμφερόντων και αναγκών και γιατί αυτό είναι χρήσιμο στη διαμεσολάβηση. Χρησιμοποιήστε τις αναφορές στην ενότητα Συμβουλές για διευκρινίσεις. 3. Καθώς εξηγείτε, ζητήστε από τους μαθητές παραδείγματα θέσεων και σχετικών συμφερόντων. Συμπληρώστε τις προτάσεις τους στο διάγραμμα. 4. Σκεφτείτε μαζί με τους μαθητές μια λίστα Αναγκών και συμπληρώστε τις προτάσεις τους στην περιοχή «νερό» του διαγράμματος. 5. Ενθαρρύνετε τους μαθητές να χρησιμοποιήσουν ως πηγή το φυλλάδιό τους το σχήμα 5 όταν σκέφτονται εν μέσω μιας σύγκρουσης ή πραγματοποιούν μια διαμεσολάβηση.
Μέθοδος εκμάθησης	Εκτεταμένη πρακτική, γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, ελεύθερη και καθοδηγούμενη συζήτηση
Οπτική υποστήριξη	Δείτε το σχήμα 5 παρακάτω

Συμβουλές

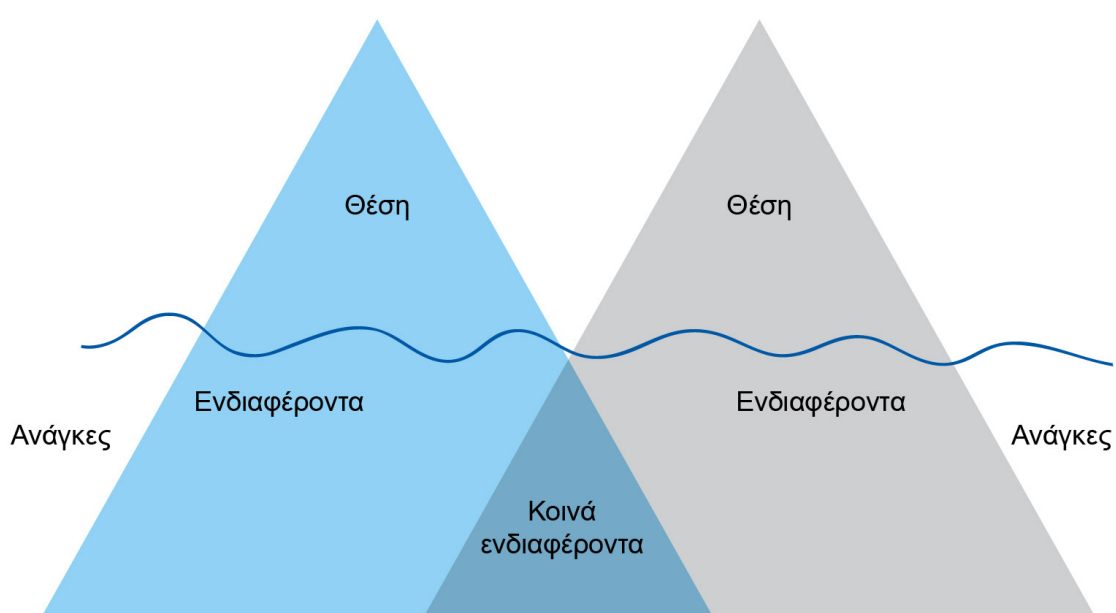
Αυτή η άσκηση παρέχει έναν εύκολο τρόπο για να καταδειχθεί η σχέση μεταξύ **θέσεων, συμφερόντων και αναγκών στη σύγκρουση**. Η αναλογία βοηθά τους εφήβους να κατανοήσουν ότι αυτό που είναι άμεσα ορατό σε μια σύγκρουση είναι συχνά μόνο «η κορυφή του παγόβουνου». Ενώ τα μεγαλύτερα, πιο σημαντικά ζητήματα είναι κάτω από την επιφάνεια και περιμένουν να αποκαλυφθούν.

Το παγόβουνο

Θέσεις: Σε συγκρούσεις, οι άνθρωποι έχουν συχνά πολύ συγκεκριμένες απαιτήσεις. Αυτές συνήθως είναι εύκολο να προσδιοριστούν στη διαμάχη ανάμεσα σε ανθρώπους, όπως πχ. «Είναι η σειρά μου», «Δεν θα είμαι ο συνεργάτης του!», «Νομίζω ότι πρέπει να σταματήσει να μιλάει!». Αυτά είναι όλες θέσεις. Και συμβαίνει συχνά οι θέσεις μας να είναι άκυρες για τους άλλους, ειδικά σε μια σύγκρουση. Οι θέσεις είναι η κορυφή του παγόβουνου. Είναι ορατές, αλλά συνήθως είναι μόνο ένα μικρό μέρος του ζητήματος.

Συμφέροντα: Τα συμφέροντα είναι οι βαθύτερες, γενικότερες επιθυμίες και συναισθήματα στα οποία οι θέσεις έχουν τις ρίζες τους. Μια επιθυμία για δικαιοσύνη, θέλετε να είστε άνετα με το ζευγάρι σας, να εισακούγεστε - όλα αυτά είναι συμφέροντα. Οι θέσεις των ανθρώπων αποτελούν έναν τρόπο για να ικανοποιήσουν τα συμφέροντά τους, αλλά συνήθως υπάρχουν και άλλοι. Τα συμφέροντα είναι το μεγαλύτερο μέρος του παγόβουνου κρυμμένο κάτω από την επιφάνεια. Είναι πιο δύσκολο να τα δεις, αλλά μόλις το κάνεις, το πρόβλημα μπορεί να φαίνεται πιο εύκολο να επιλυθεί. Μπορείτε ακόμη και να διαπιστώσετε ότι οι δύο κορυφές είναι πραγματικά το ίδιο παγόβουνο!

Ανάγκες: Οι ανάγκες είναι τα θεμελιώδη πράγματα που όλοι οι άνθρωποι προσπαθούν να διατηρήσουν. Περιλαμβάνουν σωματικές ανάγκες όπως τροφή, νερό και στέγη, καθώς και ψυχολογικές και συναισθηματικές ανάγκες όπως το να ανήκεις κάπου, η σχέση, η ταυτότητα, η αγάπη και ο σκοπός. Οι ανάγκες αποτελούν το «νερό» στο οποίο βυθίζονται οι θέσεις και τα συμφέροντα. Είναι υπονοούμενες σε όλες τις πράξεις και τις επιθυμίες μας, ενισχύοντας τόσο τις συμφωνίες μας όσο και τις διαφωνίες μας.



Σχήμα 5. Το παρόβουνο του διαμεσολαβητή

11

Αναδιατύπωση

Άσκηση Νο 11	Αναδιατύπωση
Στόχος	<ul style="list-style-type: none"> • Η εξάσκηση αναδιατύπωσης της σκληρής γλώσσας. • Η εκμάθηση αναγνώρισης και έμφασης των συναισθημάτων και των συμφερόντων.
Σε ποιους απευθύνεται	Παιδιά /έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	15 - 20 Λεπτά
Υλικό	-
Περιγραφή	<p>1. Μεμονωμένα ή σε μικρές ομάδες, ζητήστε από τους μαθητές να συμπληρώσουν την άσκηση αναδιατύπωσης.</p> <p>2. Κατά την αναδιατύπωση, ενθαρρύνετε τους μαθητές να εξαλείψουν τις κατηγορίες, τις προσβολές και την απόλυτη γλώσσα (πάντα, ποτέ, το χειρότερο, δεν μπορεί). Κατά την ερμηνεία των συμφερόντων, ζητήστε από τον μαθητή να σκεφτεί γιατί κάποιος θα ήταν αναστατωμένος για αυτό το θέμα; Τι το σημαντικό είναι που απειλείται;</p> <p>3. Μόλις συμπληρώσουν το φυλλάδιο, ζητήστε από τους μαθητές να μοιραστούν και να συζητήσουν τις απαντήσεις τους.</p> <p>Ερωτήσεις προς συζήτηση</p> <ul style="list-style-type: none"> - Πώς εντοπίσατε τα συμφέροντα και τα συναισθήματα μέσα σε αυτές τις δηλώσεις; - Ποια θα μπορούσαν να είναι μερικά από τα αιτήματα που αυτοί οι αναστατωμένοι ομιλητές προσπαθούν να επικοινωνήσουν;
Μέθοδος εκμάθησης	Γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, ελεύθερη και καθοδηγούμενη συζήτηση
Οπτική υποστήριξη	Ετικέτες ονομάτων

Συμβουλές

Όταν οι άνθρωποι αρχίζουν να παίρνουν περιφρονητικές θέσεις ή χρησιμοποιούν κατηγορητικές, προσβλητικές λέξεις, είναι συνήθως ένα σημάδι ότι τα συναισθήματα είναι πολύ ένθερμα ή αισθάνονται τα συμφέροντά τους να βρίσκονται σε κίνδυνο. Ένα ισχυρό ξέσπασμα δείχνει μια ισχυρή πεποίθηση. Είναι δουλειά του μεσολαβητή - και μια γενικά χρήσιμη κοινωνική δεξιότητα - να διαβάσει πίσω από τις λέξεις και να ερμηνεύσει το ουσιαστικό μήνυμα πίσω από μια σαφώς κακή γλώσσα. Στη διαμεσολάβηση, αυτό βοηθά στην εκτόνωση της αρνητικής έντασης και κάνει χώρο για πιο αληθινή επικοινωνία.



12

Πλαισίωση (Framing)

Άσκηση Νο 12	Πλαισίωση
Στόχος	<ul style="list-style-type: none"> • Οι συμμετέχοντες εξασκούνται στην αναδιατύπωση της σκληρής γλώσσας. • Οι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται πώς οι προσβολές και οι κατηγορίες μπορούν να εμποδίσουν την επικοινωνία και την επίλυση.
Σε ποιους απευθύνεται	Παιδιά /έφηβοι/ενήλικες
Διάρκεια	10 – 15 Λεπτά
Υλικό	Φυλλάδιο «θέματα αναδιατύπωσης»
Περιγραφή	<p>Στάδιο 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ο εκπαιδευτής χωρίζει τους συμμετέχοντες σε ομάδες των τριών και δίνει σε κάθε ομάδα ένα αντίγραφο του φυλλαδίου «Θέματα αναδιατύπωσης». 2. Στις ομάδες τους, ζητήστε από τους μαθητές να αναδιατυπώσουν εκ περιτροπής τα παρεχόμενα θέματα. Για κάθε θέμα, ένας μαθητής θα πρέπει να ενεργεί ως μεσολαβητής, αναδιατυπώνοντας τη δήλωση, ενώ οι άλλοι δύο μαθητές ενεργούν ως αμφισβητίες. 3. Ενθαρρύνετε τους μαθητές να σκεφτούν τα συναισθήματα και τα συμφέροντα πίσω από κάθε δήλωση, εξαλείφοντας παράλληλα την επιθετική γλώσσα. 4. Οι επαναδιατυπώσεις θα πρέπει να ξεκινούν με μια ειδική φράση όπως «Ακούγεται σαν...» ή «Σε ακούω να λες ότι...». <p>Π.χ: Όποτε δουλεύουμε μαζί, δεν μιλάει καθόλου. Είναι σαν να είναι χαζή.</p> <p><i>Ακούγεται σαν να εκτιμάς τις ιδέες των άλλων, και θα ήθελες να δεις ποια είναι η γνώμη και από το ζευγάρι σου.</i></p>

	<p>Στάδιο 2</p> <p>Ερωτήσεις προς συζήτηση - Συμπεράσματα</p> <p>1. Γιατί η αναδιατύπωση είναι χρήσιμη στη διαμεσολάβηση;</p> <p>2. Ποια ήταν μερικά από τα συναισθήματα, τα συμφέροντα και τα αιτήματα που ερμηνεύσατε πίσω από την αρνητική γλώσσα;</p> <p>3. Πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις δεξιότητες αναδιατύπωσης εκτός της διαμεσολάβησης;</p>
Μέθοδος εκμάθησης	Γνωστική μοντελοποίηση μέσω μέντορα που σκέφτεται φωναχτά, συγκαλυμμένη αυτο-διδασκαλία, ελεύθερη και καθοδηγούμενη συζήτηση
Οπτική υποστήριξη	Φυλλάδιο – Θέματα Αναδιατύπωσης

Συμβουλές

- Η ικανότητα να αναδιατυπώσει κάποιος σκληρή ή κατηγορητική γλώσσα είναι μία από τις πιο πολύτιμες δεξιότητες ενός μεσολαβητή.
- Προσβλητικές λέξεις όπως, «ηλίθιος» ή κατηγορίες όπως, «Το κάνατε αυτό επίτηδες!», ακούγονται συνήθως σε διαφωνίες, αλλά γενικά δεν βοηθούν στο να επιτευχθεί η επίλυση. Επιπλέον, η αρνητική γλώσσα όπως αυτή είναι δύσκολο να εισακουστεί όταν απευθύνεται σε αυτόν, ειδικά αν τα συναισθήματά του είναι ήδη έντονα.
- Ένας καλός μεσολαβητής μπορεί να αναγνωρίσει τη φορτισμένη γλώσσα και να την αναδιατυπώσει με έναν τρόπο που να είναι λιγότερο έντονος. Όταν αυτό γίνεται επιτυχώς, μια αναδιατυπωμένη δήλωση τονίζει το πραγματικά σημαντικό περιεχόμενο - συναισθήματα, συμφέροντα, αιτήματα - και παραλείπει τα προκλητικά σχόλια.

Φυλλάδιο – Θέματα Αναδιατύπωσης

Εάν είστε σύμβουλος, δάσκαλος, γονέας κ.λπ., σκεφτείτε τρόπους που θα ενθαρρύνουν τα παιδιά και τους εφήβους να αναδιατυπώσουν τις ακόλουθες δηλώσεις.

1. Όποτε δουλεύουμε μαζί, δεν μιλάει καθόλου. Είναι σαν να είναι χαζή.
2. Δεν υπάρχει περίπτωση να πετύχει αυτό αν δεν σταματήσει να φέρεται σαν ηλίθιος.
3. Είναι κακή φίλη και η χειρότερη κουτσομπόλα. Ό,τι της πω εξαπλώνεται αμέσως στο σχολείο. Ξέρω ότι το λέει στον κόσμο.
4. Τίποτα από αυτά δεν είναι αλήθεια, ψεύτη!
5. Όποτε τον βλέπω στο διάδρομο, είναι τόσο ενοχλητικός. Τον μισώ!
6. Δεν την θέλω ποτέ στην ομάδα μου. Είναι κακή σε όλα και μου αρέσει να κερδίζω.
7. Βαρέθηκα τα παιχνίδια της. Θα ήμουν εντάξει αν δεν ερχόταν ποτέ ξανά στο σχολείο.
8. Προσπάθησα να του πω πώς νιώθω, αλλά είναι αδύνατο. Ποτέ δεν το βουλώνει.
9. Το τελευταίο του έργο ήταν αξιολύπητο, σαν να το έκανε ένας δευτεροετής. Φυσικά, τον έβαλαν στην ομάδα μου.
10. Ναι, ήξερα ότι έβγαιναν, αλλά δεν το θεώρησα σοβαρό. Όλοι ξέρουν πώς πάει από τον ένα φίλο στον άλλο.

Επιπλέον πηγές

- Deutsch, M. a. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dragunova, T. (2014). The Problem of Conflict in Adolescence. *Societ Education*, 177-200.
- Laursen, B. (2010). Conflict and Social Interaction in Adolescent Relationships. *Journal of Research on Adolescence*, 55-70.
- Lulofs, R. &. (2000). *Conflict from theory to action (2nd Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Scott, D. (2002). Evaluating the national outcomes: Conflict resolution.
- Tuncay, A. M. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 3545-3551.

Υλικοτεχνική υποστήριξη

- Περιγραφή χώρου εργασίας: βίντεο προβολέας και οθόνη, φορητός υπολογιστής, καρέκλες που μπορούν να τοποθετηθούν με ευελιξία γύρω από το δωμάτιο, χαρτί, στυλό, αντίγραφο του «Ποια η γνώμη σας;», φυλλάδιο για κάθε συμμετέχοντα, Οπτικό υλικό με τον κύκλο σύγκρουσης, Φυλλάδιο με σενάρια, Κολλητική ταινία, φυλλάδιο «Θέματα αναδιατύπωσης»
- Υποστήριξη εργαστηρίου: πρόσβαση στο διαδίκτυο



www.armorproject.eu

NΟΜΙΚΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ: Οι εργασίες που παρουσιάστηκαν αντικατοπτρίζουν τα πορίσματα του πακέτου εργασίας 3 «Πειραματικά Εργαστήρια». Οι απόψεις που εκφράζονται εδώ αποτελούν αποκλειστική ευθύνη των αντίστοιχων συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο Εσωτερικής Ασφάλειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης — Αστυνομία, βάσει της συμφωνίας επιχορήγησης αριθ. 823683.