

www.armorproject.eu

Manualul moderatorului

Laboratorul de Soluționare a Conflictelor

Cum să contribuiți la prevenirea radicalizării prin deprinderea tehnicilor de predare și promovare a unor modalități pozitive și constructive de soluționare a conflictelor

Lansat public în luna mai 2021

Conținutul acestei lucrări reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor și nu poate fi considerat că reflectă punctele oficiale de vedere ale Comisiei Europene.



Acest proiect a fost finanțat de Fondul de Securitate Internă al Uniunii Europene - Poliție, în temeiul Acordului de Grant nr. 823683.

Cuprins

Preambul/Prefață	3
Laborator experimental „Soluționarea Conflictului”	4
De ce predarea unor strategii de soluționare a conflictelor?	4
Filosofia manualului	4
Competențe cheie care vor fi dezvoltate	4
Metodologie	5
Scenariul Laboratorului Experimental	6
Tematică	6
Grup țintă	7
Întrebări-cheie	7
Concepte-cheie	7
Rezultate-cheie	8
Exerciții	8
Recomandări bibliografice	46
Aspecte logistice	46



Exerciții

#1 Brainstorming – asocieri libere	9
#2 Definiție (instruire)	11
#3 Ce părere ai despre?	13
#4 Identifică abilitatea	16
#5 Orice funcționează	19
#6 Ciclul de răspuns la un conflict	24
#7 Amestecarea stilului conflictual	28
#8 Declarații la persoana I-a	33
#9 Depășirea limitelor	35
#10 Aisbergul Mediatorului	38
#11 Reformulare	41
#12 3 Formulări	43



Preambul/Prefață

Conflictul este o componentă normală a relațiilor interumane, dar nu trebuie neapărat privit ca fiind un aspect negativ. Când este gestionat în mod constructiv, conflictul poate aduce rezultate pozitive într-o relație, indiferent de tipul acesteia. Modul în care este gestionat conflictul determină dacă este constructiv sau distructiv (Deutsch & Coleman, 2000).

În același timp, ținând cont de faptul că furia (ca emoție) reprezintă unul dintre cei mai citați factori generatori ai procesului de radicalizare (Stout 2002), alături de lipsa stimei de sine (Borum & Fein, 2017) (Chassman, 2016) (Christmann, 2012) (Dawson, 2017) (Lindekilde, 2016) (Senzai, 2015), frustrare individuală și insultă (Larry E. Beutler, 2007), factori sociali-cognitivi precum asumarea riscului și reducerea contactului social (Taylor & Horgan, 2006), auto-victimizarea (McCauley & Moskalkenko, 2011), înlocuirea agresiunii (Moghaddam, 2005) etc., se poate considera că soluționarea conflictelor reprezintă o abilitate care, dacă este corect interiorizată și aplicată în viața de zi cu zi, nu poate decât să consolideze setul de factori de protecție și reziliența la radicalizare și extremism violent.

Prin urmare, prezentul manual își propune să prezinte curricula și conținutul laboratorului experimental dedicat tehnicilor de soluționare a conflictelor care pot fi utilizate de către practicienii din prima linie pentru a-i ajuta pe copii și tineri, care sunt adesea influențați de interacțiunile tensionate cu membrii familiei și colegii, să își consolideze reziliența la polarizare socială și radicalizare. Atunci când adolescenții rezolvă conflictele în mod constructiv, interacționează cu ceilalți într-o manieră pozitivă, sunt deschiși să accepte diferențele dintre oameni, au încredere în cine sunt, ce gândesc și ce cred, de ce fac anumite alegeri, și sunt capabili să pună întrebări suplimentare pentru a îmbunătăți această înțelegere, aceștia sunt mai susceptibili să reziste la mesajele înșelătoare și să facă alegeri informate și sigure.

Strategiile și tehnicile de soluționare a conflictelor descrise în acest manual pot fi utilizate de educatori, antrenori/meditatori și terapeuți în predarea și promovarea unor modalități pozitive și constructive de soluționare a conflictelor.

Laborator experimental „Soluționarea Conflictului”

De ce predarea unor strategii de soluționare a conflictelor?

Soluționarea conflictelor reprezintă o formă de intervenție psihoeducativă prin care profesorul, consilierul sau orice persoană care prezintă o formă de influență și autoritate legitimă asupra/în fața grupului țintă poate sfătui, promova și ajuta participanții în internalizarea abilităților necesare pentru soluționarea pozitivă a conflictelor și a situațiilor tensionate. Această formă de intervenție creează premisele schimbării comportamentale, oferind în același timp un spațiu sigur pentru a exersa noi moduri de a gestiona situații tensionate și conflictuale și interacțiuni sociale.

Filosofia manualului

Prezentul manual își propune să prezinte curricula și conținutul efectiv al laboratorului experimental dedicat tehnicilor de rezolvare a conflictelor aplicabile în intervențiile ce vizează persoanele tinere care sunt fie vulnerabile la sau în proces de radicalizare. Se urmărește internalizarea și replicarea ulterioară a strategiilor practice și abilităților personale necesare în gestionarea conflictelor care pot sta la baza radicalizării, aderării la ideologii extremiste, narațiunilor personale distructive și violenței. Strategiile practice propuse de laboratorul experimental abordează atât factori de risc ce pot determina comportamentul violent și antisocial, cât și factori de protecție.

Curricula și conținutul laboratorului trebuie utilizate în corelație directă cu materialul suport furnizat în manualul D3.1.6.

Competențe cheie care vor fi dezvoltate

- Competențe sociale – managementul situațiilor conflictuale și abilitatea de a răspunde în moduri non-conflictuale luând în considerare aspectele pozitive ale conflictului; capacitatea de a reacționa ca o forță pozitivă a schimbării, detensionarea interacțiunilor încordate, a interacțiunilor sociale și a dinamicilor sociale tensionate din cadrul grupurilor
- Soluționarea problemelor – abilitarea tinerilor de a practica dialogul într-o manieră colaborativă și capacitatea lor pentru a înțelege cum reacția lor la conflict poate contribui la determinarea cursului acestuia
- Abilități de comunicare – abilitarea tinerilor să-și schimbe obiceiurile toxice și negative de comunicare, devenind generatorii unor interacțiuni pozitive și non-conflictuale
- Competența emoțională și creșterea autonomiei (controlul impulsurilor, sentiment de eficacitate emergent)

Metodologie

Acest laborator experimental este bazat pe dezvoltarea cunoștințelor și a abilităților prin modelul cognitiv-comportamental și prin modelul de învățare prin exersare. Scopul său principal este de a oferi cursanților un set esențial de abilități și comportamente ușor de utilizat și adaptabile tinerilor pentru rezolvarea situațiilor conflictuale. Laboratorul este proiectat pentru a fi utilizat ca un spațiu sigur în care participanții pot învăța și experimenta tehnici de soluționare a conflictelor. Participanții vor fi, de asemenea, încurajați să învețe și să reproducă aceste tehnici ori de câte ori este adecvat în cadrul comunităților din care fac parte.

Laboratorul propune tehnici de predare care pot ajuta persoanele tinere să răspundă la situații conflictuale. Echipează practicienii implicați în interacțiunea cu tineri cu soluții pentru a-i încuraja pe cei din urmă să-și controleze comportamentul, luând alegeri care să satisfacă nevoile lor în moduri nedistructive și să rezolve conflictele în moduri principiale.

Tehnici educaționale	
Instruire	X
Demonstrație	
Joc de rol	X
Repetiția în scenarii predefinite	X
Feedback	X
Auto-motivare	
Practică extinsă	X
Discuții ghidate	X
Modelare cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i>	X
Discuții libere	X
Auto-instruirea (discursul interior al studentului)	X

Scenariul Laboratorului Experimental

Tematică

Soluționarea conflictelor se referă la „stilul de comportament utilizat pentru a soluționa conflictul dintre indivizii care interacționează într-o varietate de contexte” (Wilson, 1994). A învăța să soluționezi conflictele folosind metode constructive este esențial în adolescență, deoarece contribuie la dezvoltarea emoțională sănătoasă a adolescenților. Drept urmare, învățarea adolescenților să aplice tehnici constructive de soluționare a conflictelor le oferă acestora instrumentarul necesar pentru a dezvolta stiluri de conflict sănătoase, astfel încât să poată menține relații sănătoase cu familia, prietenii/colegii și, în final, să evite polarizarea socială și alte probleme corelate, precum radicalizarea.

Soluționarea conflictelor contribuie la reziliența adolescenților la polarizare socială și radicalizare. Relația dintre reziliență¹ și soluționarea conflictelor este clară și semnificativă. Caracteristicile rezilienței sunt în esență aceleași ca și abilitățile de bază ale soluționării conflictelor (orientare, percepție, emoție, comunicare, gândire creativă și critică) (Bodine & Crawford).

Mai mult, soluționarea conflictelor promovează și păstrează relațiile, facilitând realizarea de conexiuni, proces esențial pentru dezvoltarea rezilienței. Educația pentru soluționarea conflictelor dezvoltă reziliența, arătând tinerilor că își pot controla comportamentul prin luarea unor decizii care să le satisfacă nevoile.

În cele din urmă, prin oferirea tinerilor de oportunități de soluționare a conflictelor în mod pașnic, educația pentru soluționarea conflictelor trimite un mesaj de încredere și capacitate percepută, în care caracteristicile rezilienței pot prospera (Bodine & Crawford, 1996).

La începutul vieții, copiii rezilienți stabilesc adesea relații pozitive cu adulți și colegi, care îi leagă de familie, școală și comunitate. Mai mult decât atât, dezvoltarea sănătoasă a unui adolescent este influențată de caracteristicile mediilor definite de anturaj și vecinătatea comunității din care fac parte (American Psychological Association, 2002, p. 23). Având în vedere acest aspect, putem concluziona că educația pentru soluționarea conflictelor poate juca un rol important în consolidarea legăturilor pe care adolescenții le stabilesc cu membrii familiei și prietenii.

Programele de soluționare a conflictelor pot ajuta școlile să promoveze atât schimbările de comportament individuale necesare unui cetățean responsabil, cât și schimbările sistemice necesare pentru obținerea unui mediu de învățare sigur. Educația pentru soluționarea conflictelor poate contribui la respectarea diversității specifice populației unei școli, evitând astfel polarizarea socială.

¹ Caracteristicile copiilor rezistenți sunt: competențe sociale (receptivitate față de ceilalți, flexibilitate conceptuală și intelectuală, grijă față de ceilalți, bune abilități de comunicare, simțul umorului), abilități de rezolvare a problemelor (abilitatea de a aplica gândirea abstractă, de a se angaja în cadrul procesului de gândire reflexivă, abilități specifice raționamentului critic, abilitatea de a dezvolta soluții alternative în situații frustrante), sentimentul de autonomie (sentimentul pozitiv de independență, sentimentele emergente de eficacitate, stimă de sine ridicată, controlul impulsurilor, planificarea și stabilirea obiectivelor, credința în viitor). Sursa: Bernard, B. 1993 (noiembrie). „Fostering Resiliency in Kids”. Educational Leadership, pp. 44-48.

În consecință, prezentul manual vizează prezentarea unui curriculum didactic, dedicat predării modurilor de depășire a conflictelor și a dificultăților personale întâmpinate de adolescenți, precum și modurilor care să îi ajute să evite să devină o parte activă a procesului de radicalizare/polarizare, ca urmare a diferitelor probleme sociale neidentificate, nesoluționate sau tratate în mod greșit.

Grup țintă

Laboratorul experimental de soluționare a conflictelor vizează acei participanți care lucrează cu tineri vulnerabili la procesele de radicalizare, extremism violent și polarizare socială, cum ar fi practicieni din prima linie, incluzând profesori, educatori, asistenți sociali, servicii sociale, profesioniști specialiști care lucrează cu tineri în calitate de psihologi, cadre ale instituțiilor de ordine și siguranță publică.

Întrebări-cheie

- Ce este conflictul?
- Ce reprezintă soluționarea conflictelor?
- Cum pot fi abordate conflictele în mod constructiv?
- Care sunt aspectele pozitive ale conflictului?
- Care este diferența dintre dezbatere și dialog?
- Care sunt stilurile de gestionare a conflictelor pe care le putem adopta?
- Care sunt avantajele declarațiilor la persoana întâi în comparație cu declarațiile la persoana a doua?
- Care sunt cauzele care stau la baza conflictului? Care este diferența dintre interese și poziții?
- Cum se poate reformula un limbaj dăunător sau acuzator pentru a evita sau calma un conflict?
- Care sunt cele mai bune tehnici de soluționare a conflictelor?

Concepte-cheie

Conflict, soluționarea conflictelor, tehnici constructive de soluționare a conflictelor, stil de conflict distructiv (de ex. furie în exces).



Rezultate-cheie

Participanții vor învăța cum să:

- Identifice și să promoveze rezultatele pozitive ale conflictelor în relații gestionate în mod constructiv
- Promoveze o comunicare asertivă
- Înțeleagă modul în care pot oferi sprijin tinerilor pentru a învăța cum să își exprime punctele de vedere în mod clar și ferm, dar fără a fi agresivi, ceea ce este esențial pentru prevenirea sau soluționarea conflictelor într-o manieră responsabilă;
- Utilizeze ascultarea activă a preocupărilor interlocutorului - una dintre cele mai importante strategii de negociere a conflictelor
- Promoveze și să sporească empatia cognitivă

Exerciții

Tipuri de exerciții care vor fi dezvoltate:

- Recunoașterea problemei – ex. mânie
- Identificarea problemei
- Identificarea tacticilor folosite pentru rezolvarea problemei
- Îmbunătățirea tacticilor - care a fost problema? Care a fost obiectivul? Care a fost limita? Cum a fost rezolvată problema? Cum am fi putut rezolva problema mai bine?
- Oferirea unor soluții alternative
- Testare finală

1

Brainstorming – asocieri libere

Exercițiul Nr. 1	Icebreaker - Ce știm despre conflict?
Obiectiv	Pentru a obține o scanare preliminară asupra convingerilor și cunoștințelor participanților cu privire la conflict și soluționarea conflictelor
Grup țintă	Grupe de vârstă – adolescenți/adulți
Timp alocat	10 minute
Materiale necesare	Flipchart, marker și/sau calculator, videoproiector, smartphone
Descriere	<p>Icebreaker 1:</p> <p>Moderatorul le cere participanților să răspundă la următoarele întrebări, scriind nu mai mult de trei cuvinte pe o foaie de hârtie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Cum recunosc o situație de comunicare conflictuală?” • „Ce evenimente/persoane/situații/teme de discuție generează conflictul cel mai des?” • „Cum reacționez când intru în conflict cu o altă persoană/un grup de oameni?” • „Cum reușește să rezolve problema strategia mea de soluționare a conflictelor?” <p>Apoi, fiecare participant alege un partener căruia îi împărtășește răspunsurile la întrebări.</p> <p>Apoi, moderatorul inițiază o discuție de 2 minute pentru a colecta posibile răspunsuri pe un flipchart.</p> <p>Icebreaker 2: Ce reprezintă soluționarea conflictelor?</p> <p>Întrebarea va fi abordată prin afișarea pe flipchart a cuvintelor cheie (conflict, soluționarea conflictelor) și apoi încurajarea participanților să participe într-un proces de consultare (brainstorming) și să ofere cuvinte asociate cu privire la cum poate fi definit un conflict, cum se manifestă în contexte în cadrul și în afara grupului, care sunt expresiile</p>

	<p>sale fizice, care sunt implicațiile sale pentru viața socială și de familie, dezvoltarea personală, la ce strategii de soluționare a conflictelor pot identifica (dacă există).</p> <p>Apoi, moderatorul utilizează cuvintele oferite de participanți pentru a încerca să rezume principalele caracteristici ale unei posibile definiții a conflictului și sintagmei soluționarea conflictelor.</p> <p>Observație → în cazul în care exercițiul este aplicat pe un grup format din tineri, poate fi utilă integrarea tehnologiei în cadrul acestuia - de ex. utilizarea platformei Pooleverywhere.com pentru a crea un nor de cuvinte în timp real.</p>
Metodă/e de învățare	Discuții ghidate, auto-instruire
Suport vizual	Flipchart/Word cloud

2

Definiție (instruire)

Exercițiul Nr. 2	Clarificați ce este cu adevărat soluționarea conflictelor
Obiectiv	A înțelege mai bine sintagma de soluționare a conflictelor
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	10 minute
Materiale necesare	Prezentare PowerPoint și/sau materiale de lucru și/sau grafic tip puzzle cu părți ale definițiilor care trebuie potrivite în echipe
Descriere	Clarificați ce este cu adevărat soluționarea conflictelor. Participanților li se oferă un set de afirmații referitoare la soluționarea conflictelor și li se cere să lucreze în perechi pentru a evalua definițiile și modul în care acestea reflectă caracteristicile tehnicii de soluționare a conflictelor (disponibile mai jos). Participanții sunt încurajați să identifice definiția pe care o consideră cea mai corectă și relevantă. Apoi, ideile sunt prezentate la nivelul întregului grup.
Metodă/e de învățare	Discuție ghidată, modelare cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i> , practică extinsă, muncă în echipă
Suport vizual	Prezentare PowerPoint, materiale de lucru, carduri

Indicații:

- Conflictul este o componentă normală a relațiilor interumane, dar nu trebuie neapărat privit ca fiind un aspect negativ. Când este gestionat în mod constructiv, conflictul poate aduce rezultate pozitive într-o relație, indiferent de tipul acesteia. Modul în care este gestionat conflictul determină dacă este constructiv sau distructiv (Deutsch & Coleman, 2000).
- Soluționarea conflictelor se referă la „stilul de comportament utilizat pentru a soluționa conflictul dintre indivizii care interacționează într-o varietate de contexte” (Wilson, 1994). A învăța să soluționezi conflictele folosind metode constructive este esențial în adolescență, deoarece contribuie la dezvoltarea emoțională sănătoasă a adolescenților. Drept urmare, învățarea adolescenților să aplice tehnici constructive de soluționare a conflictelor le oferă acestora instrumentarul necesar pentru a dezvolta stiluri de conflict sănătoase, astfel încât să poată menține relații sănătoase cu familia, prietenii/colegii și, în final, să evite polarizarea socială și alte probleme corelate, precum radicalizarea.
- Educația pentru soluționarea conflictelor contribuie la reziliența adolescenților la polarizare socială

și radicalizare. Relația dintre reziliență² și soluționarea conflictelor este clară și semnificativă. Caracteristicile rezilienței sunt în esență aceleași ca și abilitățile de bază ale soluționării conflictelor (orientare, percepție, emoție, comunicare, gândire creativă și critică) (Bodine & Crawford).

- Soluționarea conflictelor promovează și păstrează relațiile, facilitând realizarea de conexiuni, proces esențial pentru dezvoltarea rezilienței. Educația pentru soluționarea conflictelor dezvoltă reziliența, arătând tinerilor că își pot controla comportamentul prin luarea unor decizii care să le satisfacă nevoile.
- În cele din urmă, prin oferirea tinerilor de oportunități de soluționare a conflictelor în mod pașnic, educația pentru soluționarea conflictelor trimite un mesaj de încredere și capabilitate percepută, în care caracteristicile rezilienței pot prospera (Bodine & Crawford, 1996).
- Rezolvarea conflictelor promovează și păstrează relațiile, facilitând astfel conexiunea esențială pentru dezvoltarea rezilienței. Educația pentru rezolvarea conflictelor dezvoltă reziliența, arătând tinerilor că își pot controla comportamentul, luând alegeri care să le satisfacă nevoile.
- Oferind tinerilor posibilitatea de a rezolva conflictele în mod pașnic, educația pentru rezolvarea conflictelor trimite un mesaj de încredere și în care caracteristicile rezilienței pot prospera (Bodine & Crawford, 1996).
- Programele de soluționare a conflictelor pot ajuta școlile să promoveze atât schimbările de comportament individuale necesare unui cetățean responsabil, cât și schimbările sistemice necesare pentru obținerea unui mediu de învățare sigur. Educația pentru soluționarea conflictelor poate contribui la respectarea diversității specifice populației unei școli, evitând astfel polarizarea socială. În consecință, prezentul manual vizează prezentarea unui curriculum didactic, dedicat predării modurilor de depășire a conflictelor și a dificultăților personale întâmpinate de adolescenți, precum și modurilor care să îi ajute să evite să devină o parte activă a procesului de radicalizare/polarizare, ca urmare a diferitelor probleme sociale neidentificate, nesoluționate sau tratate în mod greșit.

Definiția dată de grup pentru soluționarea conflictelor:

² Caracteristicile copiilor rezistenți sunt: competențe sociale (receptivitate față de ceilalți, flexibilitate conceptuală și intelectuală, grijă față de ceilalți, bune abilități de comunicare, simțul umorului), abilități de rezolvare a problemelor (abilitatea de a aplica gândirea abstractă, de a se angaja în cadrul procesului de gândire reflexivă, abilități specifice raționamentului critic, abilitatea de a dezvolta soluții alternative în situații frustrante), sentimentul de autonomie (sentimentul pozitiv de independență, sentimentele emergente de eficacitate, stimă de sine ridicată, controlul impulsurilor, planificarea și stabilirea obiectivelor, credința în viitor). Sursa: Bernard, B. 1993 (noiembrie). „Fostering Resiliency in Kids”. Educational Leadership, pp. 44-48.

3

Ce părere ai despre?

Exercițiul Nr. 3	Ce părere ai despre? (Scannell, 2010, p. 25)
	Conflictul poate reprezenta acel catalizator care determină adesea identificarea unor soluții mai bune, creativitate și o colaborare mai bună.
Obiectiv	Să ajute participanții să: (1) devină mai confortabili cu conflictul (2) ia în considerare aspectele pozitive ale conflictului și (3) să înțeleagă posibilele avantaje pentru ei și pentru ceilalți. Acest exercițiu va permite membrilor echipei să descopere instrumentele necesare pentru a transforma conflictele viitoare.
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	30-40 minute
Materiale necesare	O copie a fișei de lucru „Ce părere ai despre?” pentru fiecare participant și pixuri
Descriere	<p>Invitați participanții să se grupeze pe perechi. Furnizați fiecărei persoane o copie a fișei de lucru. Alocați 10–15 minute pentru interviuri pe perechi. Organizați o discuție de grup în care participanții prezintă rezultatele interviurilor și apoi discutați pe marginea întrebărilor din fișa de lucru.</p> <p>Variații: solicitați membrilor echipei să schimbe partenerii la fiecare trei întrebări pentru a crește nivelul de încredere în cadrul echipei.</p> <p>Întrebări de discuție</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Au fost perspectivele partenerului dvs. diferite de cele ale dvs.? 2. Care au fost lucrurile pe care le-ați învățat, luând în considerare perspectiva altei persoane? 3. Discutarea conflictelor în acest mod face discuția „mai puțin înfricoșătoare”? În ce fel? 4. Conflictul este bun sau rău? 5. Care sunt modurile în care conflictul dăunează echipei? 6. Care sunt modurile în care conflictul îmbogățește echipa?

Metodă/e de învățare	Discuții ghidate
Suport vizual	Fișă de lucru „Ce părere ai despre?”



FIȘĂ DE LUCRU

Ce părere ai despre?

1. Cum definiți conflictul?

2. Care este răspunsul dvs. tipic la conflict?

3. Care este punctul dvs. forte în managementul conflictului?

4. Dacă ați putea schimba un singur lucru la modul în care gestionați conflictul, care ar fi acela? De ce?

5. Care este cel mai important rezultat al conflictului?

6. În ce fel beneficiază grupul/echipa de pe urma conflictului?

7. Cum poate fi conflictul dăunător grupului?

8. Cum reacționați când cineva evită conflictul cu dvs.?

9. Care ar putea fi motivele pentru care alegeți să evitați un conflict?

10. Ce puteți face pentru a promova o atitudine sănătoasă în privința conflictelor din cadrul grupului?



4

Identifică abilitatea

Exercițiul Nr. 4	Identifică abilitatea
Obiectiv	Să învețe cum să detecteze practic abilitățile de bază necesare în soluționarea conflictelor
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	10 minute
Materiale necesare	Figura 1 „Soluționarea problemelor generate de furie în șase pași”
Descriere	<p>Participanții sunt împărțiți în grupuri de 5-6 persoane.</p> <p>Apoi, fiecare grup este instruit să citească definițiile conflictului, asertivității, ascultării active și empatiei cognitive oferite în secțiunea Indicații de mai jos.</p> <p>După citirea definiției, fiecare grup trebuie să citească și să discute materialul de lucru intitulat „Cei șase pași pentru rezolvarea problemelor de furie” din Figura 1 și să încerce să realizeze conexiunea dintre fiecare pas și una dintre abilitățile menționate în secțiunea Indicații.</p> <p>Apoi, membrii grupului oferă exemple despre modul în care au folosit aceste abilități în trecut.</p> <p>În final, fiecare grup prezintă în fața clasei și rezultatele sunt comparate.</p>
Metodă/e de învățare	Practică extinsă, auto-instruire, discuții libere și discuții ghidate
Suport vizual	-

Indicații:

- **Soluționarea conflictelor:** conflictele pot avea rezultate pozitive pentru o relație dacă sunt gestionate în mod constructiv. Soluționarea conflictelor promovează și păstrează relațiile, ceea ce facilitează realizarea conexiunilor - esențială pentru dezvoltarea rezilienței.
- **Asertivitate:** capacitatea de a exprima opiniile în mod clar și ferm, dar fără a fi agresiv este esențială pentru prevenirea sau tratarea conflictelor într-o manieră responsabilă. Asertivitatea este una dintre cele mai importante abilități în gestionarea conflictelor. Comunicarea asertivă poate consolida relațiile, reduce stresul din conflict și poate oferi sprijin social în momente dificile.

- **Ascultare activă:** Ascultarea și punerea de întrebări menite să rezolve problemele de bază ale celeilalte părți implicate în conflict, în locul adoptării unor strategii de apărare, poate oferi o viziune asupra perspectivei celeilalte persoane.
- **Empatia cognitivă:** empatia cognitivă reprezintă abilitatea de a înțelege cum simte o persoană și ce ar putea gândi. Empatia este o parte a inteligenței emoționale care este utilă în rezolvarea conflictelor. Îi face pe oameni să fie mai buni comunicatori, deoarece îi ajută să transmită informații astfel încât să ajungă în cel mai bun mod la cealaltă persoană.

Lectura suplimentară – Distincția dintre empatia cognitivă și emoțională

- Empatia emoțională, numită și empatie afectivă sau empatie primitivă, este starea subiectivă rezultată din contaminarea emoțională. (<http://danielgoleman.info/three-kinds-of-empathy-cognitive-emotional-compassionate/>). Reprezintă catalizatorul nostru automat de a răspunde în mod corespunzător la emoțiile altuia. Acest tip de empatie apare automat și deseori în mod inconștient. De asemenea, a fost considerată ca fiind o împărtășire vicioasă a emoțiilor.
- Empatia cognitivă ([http://pages.uoregon.edu/hodgeslab/files/Download/Hodges Myers_2007.pdf](http://pages.uoregon.edu/hodgeslab/files/Download/Hodges%20Myers_2007.pdf)) este impulsul în mare măsură conștient de a recunoaște cu exactitate și de a înțelege starea emoțională a altuia. Uneori numim acest tip de empatie „preluarea de perspectivă”.
- Empatia cognitivă este deliberată, o abilitate pe care toată lumea la serviciu o poate învăța și trebuie să o folosească. Empatia emoțională este automată; ni se întâmplă, fără să ne propunem să o realizăm. Dar putem fi deliberați și în acest proces, pur și simplu, conștientizând cine suntem (conștientizarea de sine) și gestionându-ne răspunsurile emoționale față de oameni și situații (autogestionare). În rândul medicilor, această abilitate este denumită „bedside manner” și este ceva ce poate fi învățat și aplicat pentru a aduce empatia emoțională sub control conștient. Aceste abilități sunt demne de învățat, întrucât toți avem nevoie să manifestăm empatie cognitivă și emoțională într-o măsură suficientă pentru a contribui la societate și organizații.

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

Rezolvarea

PROBLEMELOR GENERATE DE FURIE în 6 pași

1 Pregătește-te pentru o discuție.

Trebuie să îți dorești să fii calm.

2 Prezintă problema.

Comunică mesajul într-un mod ferm, dar într-o manieră respectuoasă.

3 Fiți receptivi cu interlocutorul (abilități bune de ascultare).

Înclină-te; lasă interlocutorul să își termine ideea. Enunță ceea ce ai înțeles din discursul interlocutorului tău. Dacă este ceva ce nu ai înțeles, pune întrebări pentru a clarifica problema.

4 Spune-i interlocutorului cum te simți.

În cadrul comunicării utilizează persoana I-ii.

5 Discută și dezbate soluții pentru problemă.

Identifică cât de multe idei poți.

6 Selectează o soluție pentru a o implementa.

Definește un interval de timp pentru a evalua impactul acesteia.

Figura 1. Soluționarea problemelor generate de furie în șase pași

(bazat pe lucrarea lui Elizabeth Verdick and Marjorie Lisovskis, *How to Take the Grrrr Out of Anger (Revised & Updated Edition)*, Free Spirit Publishing)



5

Orice funcționează

Exercițiul Nr. 5	Orice funcționează - adaptat după (Scannell, 2010, p. 43)
	Acest joc este o modalitate foarte bună pentru participanți de a se implica într-un mini conflict cu un alt membru al echipei, într-o manieră ce nu reprezintă o amenințare. Participanții vor învăța cum să facă diferența între dezbateri și dialog.
Obiectiv	<ul style="list-style-type: none"> • Să se implice în conflict • Să exerseze abilitățile de dialog • Să obțină un consens
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	15-20 minute
Materiale necesare	-
Descriere	<p>Etapa 1</p> <p>Cereți participanților să își aleagă un partener. În fiecare pereche partenerii trebuie să stea față în față, cu pumnul drept în față (ca la Piatră, Hârtie, Foarfece) și trebuie să spună împreună: „Nimic, ceva, orice!” Odată ce spun cuvântul orice, cei doi participanți strigă numele unui lucru la care se gândesc în acel moment (câine, cană de cafea, pantofi). După ce fiecare a menționat un lucru, membrii echipei trebuie să dezbată motivul pentru care lucrul unuia l-ar „bate” pe cel al partenerului. Vor fi alocate două-trei minute pentru dezbateri.</p> <p>Faceți o mică pauză pentru a iniția o discuție preliminară cu privire la diferența dintre dezbateri și dialog. Pentru a face distincția, amintiți definițiile ascultării active și empatiei cognitive și, utilizând fișele de lucru din Figura 2 și Figura 3, cereți fiecărui student să verifice câte dintre condițiile de dialog au fost îndeplinite.</p> <p>Etapa 2</p> <p>După discuția preliminară, încurajați echipele să continue conversația, explicându-le că acum trebuie să se angajeze în dialog – să pună întrebări și să asculte răspunsurile - să ajungă la un consens.</p>

	<p>Etapa 3 – Discuții de final</p> <p>Întrebări de discutat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cum ați reacționat la acest mini-conflict? 2. În felul acesta acționați în mod normal în situații de conflict? De ce sau de ce nu? 3. Cum ați reușit să ajungeți la un consens? 4. Ce s-a întâmplat când ați realizat trecerea de la dezbatere la dialog? 5. Când cineva nu este de acord cu tine, te oprești mereu să pui întrebări? 6. Este dificil să asculți când cineva nu este de acord cu tine? De ce? 7. Ce a facilitat această activitate? 8. În ce moduri poți folosi aceste abilități la următorul conflict cu o altă persoană?
<p>Metodă/e de învățare</p>	<p>Discuție ghidată, repetiție într-un scenariu prestabilit, modelare cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i>, auto-instruire, muncă în echipă</p>
<p>Suport vizual</p>	<p>-</p>

Ești un bun ascultător activ?

Parcurge testul de mai jos pentru o auto-verificare rapidă.
Trebuie să marchezi fiecare afirmație care se aplică în situația ta.

Atunci când ascult...

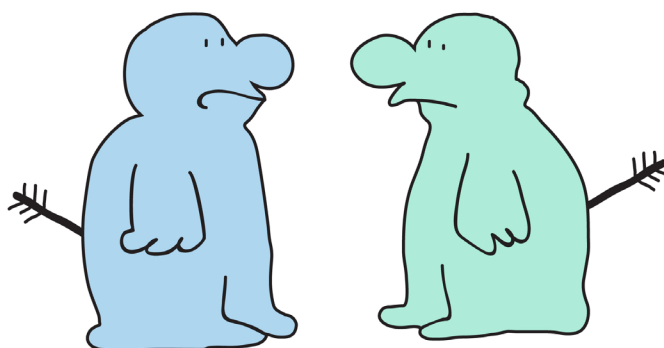
- Îmi place să păstrez contactul vizual cu interlocutorul meu.
- Aștept ca interlocutorul meu să își termine ideea înainte de a-mi expune punctul de vedere.
- Încerc să ascult cu atenție ceea ce interlocutorii comunică și mă gândesc la argumentele lor în loc să mă gândesc la ceea ce am eu de spus în timp ce ei vorbesc.
- Mă disciplinez să ascult și argumentele lor, chiar dacă nu sunt de acord cu ele.
- Nu încerc să deviez conversația pentru a-mi atinge propriile obiective.
- Acord atenție și respect mesajele transmise de alte persoane.
- Încerc să identific și să înțeleg ceea ce simte, crede și își dorește interlocutorul meu.
- Tind să ascult versiunea fiecărui participant la conflict.
- Ascultarea fiecărei versiuni reprezintă singura modalitate de a trece de la conflict la înțelegere.



Figura 2. Testează-ți abilitățile de ascultare activă

Testează-ți empatia cognitivă

Înainte să răspund	Îmi amintesc că fiecare persoană are propria stare de spirit
	Caut indicii despre comportamentul emoțional și gândurile interlocutorilor – în comportamentul, gesturile, îmbrăcămintea, mimica lor etc. și încerc să le citesc
	Caut activ atenția comună
	Iau în considerare cu atenție perspectiva interlocutorilor
	Comunic non-verbal, încurajând limbajul corpului
Când răspund	Recunosc și comunic înțelegerea mea cu privire la sentimentele lor (de exemplu, Pari supărat)
	Încerc să ascult și să ajut
	Comunic propria mea perspectivă într-un mod asertiv
	Încerc să mențin contactul vizual și să folosesc gesturi deschise
	Fac o pauză atunci când cineva îmi semnalează



„Stiu exact cum te simți.”

Figura 3. Testează-ți empatia cognitivă



Indicații

- Diferența esențială dintre dezbateri și dialog este că dialogul adevărat este colaborativ. Participanții lucrează pentru o înțelegere comună, pentru forță și valoare în pozițiile fiecăruia.
- O dezbateri este o discuție cu scopul de a convinge sau de a susține o părere proprie, încercând să demonstreze că cealaltă parte greșește și căutând defecte și slăbiciuni în pozițiile opozantului.
- În dialog, intenția este de a asculta într-adevăr perspectiva celuilalt, cu manifestarea voinței de a fi influențați de ceea ce auzim.
- Dialogul permite oamenilor să-și dezvolte capacitatea de înțelegere a perspectivelor gândurilor și sentimentelor celorlalte persoane cu care interacționează, precum și să reevalueze propria poziție ținând cont de înțelegerea celuilalt. În dialog, fiecare are șansa de a fi ascultat, înțeles și de a învăța unul de la celălalt.

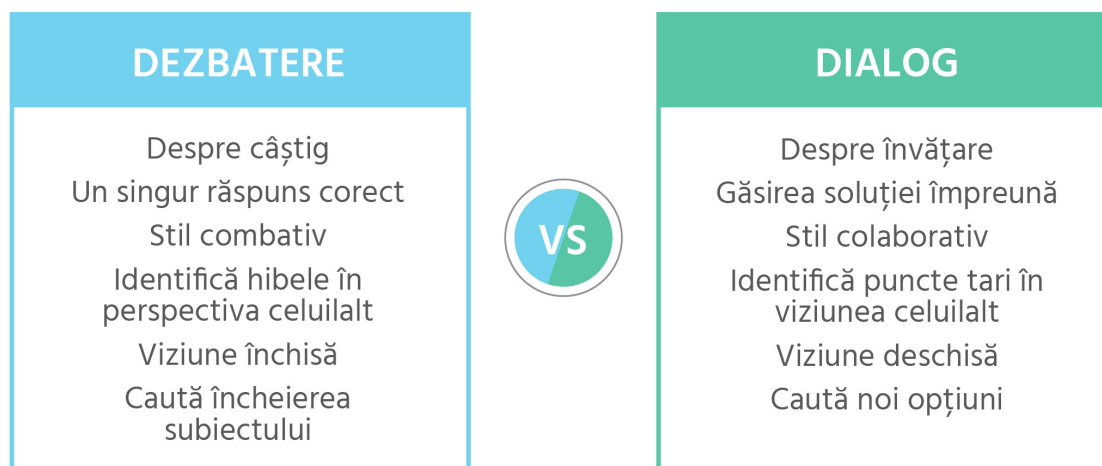


Figura 4. Dezbateri vs. Dialog

6

Ciclul de răspuns la un conflict

Exercițiul Nr. 6	Ciclul de răspuns la un conflict ³
	Când se confruntă cu lucruri percepute ca ofensatoare sau amenințătoare, oamenii reacționează. În mare parte, aceste reacții sunt rapide și automate. Răspunsul este atât de rapid încât uneori o persoană ajunge într-un conflict fără să își dea seama cum s-a întâmplat acest lucru. Acest exercițiu îi ajută pe elevi să înțeleagă procesul mental care alimentează interacțiunile negative și, sperăm, să folosească acea înțelegere pentru a răspunde mai productiv la stimulii care le generează supărare.
Obiectiv	Participanții înțeleg răspunsurile interne la factori declanșatori și cum aceștia influențează reacțiile externe
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	15 minute
Materiale necesare	Materiale vizuale
Descriere	Discutați situația conflictuală prezentată mai jos și determinați elementele principale ale ciclului conflictului
Metodă/e de învățare	Discuție ghidată
Suport vizual	Ciclul conflictului – disponibil mai jos

³ Ciclul conflictului adaptat după Hillsboro Mediation Program's "The Anatomy of Conflict" (2014)

Ciclul conflictului



Puteți să răspundeți eficient și să rezolvați problema SAU să răspundeți impulsiv și să escaladați conflictul. Înainte de a reacționa, încercați să întrerupeți procesul. Verificați-vă presupunerile. Luați în considerare cele mai probabile consecințe ale reacției dvs.. Este greu de făcut, dar este extrem de util!

Relație: Fiecare avem relații unice cu lucrurile din jurul nostru care sunt modelate de interacțiunile noastre anterioare. Dezvoltăm tipare de interacțiune cu aproape tot, clase, alimente, grupuri și evenimente. Cu toate acestea, când vine vorba de conflict, ne gândim de obicei la interacțiunile dintre indivizi. Interacțiunea normală este modul în care de obicei ne raportăm față de o persoană sau un lucru.

Radiografia scenariului:

EX: O văd pe Jenna în jur, dar nu vorbim cu adevărat.

Eveniment: Un eveniment este factorul declanșator sau acțiunea care nu este în concordanță cu relația dvs. normală. În conflict, acestea sunt interacțiuni percepute negativ. Evenimentele catalogate ca factori declanșatori au potențialul de a remodela relațiile.

EX: Jenna m-a împins pe hol.

Răspuns emoțional (intern): Răspunsurile tale interne sunt emoțiile generate de un factor declanșator.

EX: rănit, speriat, jenat, surprins, furios.

Ipoteze (interne): În această etapă, încercați să conștientizați/analizați de ce a avut loc evenimentul catalogat ca factor declanșator. Adesea, avem informații limitate cu privire la o situație, așa că ne bazăm pe intuiții și presupuneri. Interpretarea proprie a unui eveniment poate fi foarte diferită de cea a altei persoane.

EX: Jenna m-a împins pentru că nu mă place; Jenna m-a împins pentru că este o persoană rea.

Limită: Limita este o decizie. Este decizia, nu întotdeauna luată în mod conștient, despre cum să acționezi extern ca răspuns la eveniment și despre emoțiile și presupunerile tale.

EX: O voi împinge pe Jenna înapoi; O voi ignora.

Reacție (externă): Executarea deciziei pe care ați luat-o în etapa anterioară (limită). Reacția dvs. externă are potențialul de a îmbunătăți major situația SAU de a o conduce spre conflict.

EX: O împing pe Jenna.

Rezultat: Impactul pe care reacția dvs. externă l-a avut asupra situației sau relației. Dacă rezultatul este pozitiv sau negativ depinde în mare măsură de modul în care alegeți să răspundeți.

EX: Tu și Jenna începeți să țipați pe hol; O întrebi pe Jenna de ce te-a împins și se dovedește că pur și simplu s-a împiedicat.

Relație: Pe măsură ce reveniți la vârful ciclului, noțiunea dvs. de interacțiune normală s-a schimbat, uneori drastic. Noua dumneavoastră relație poate fi mult îmbunătățită SAU poate deveni una în care sunteți mai sensibil la viitoarele evenimente declanșatoare și caracterizate prin conflicte cronice.

EX: Acum o evit pe Jenna când o văd.

Instrucțiuni

1. Reconstruiți ciclul de răspuns la conflicte în clasă. Aranjați șase scaune într-un cerc liber și pentru fiecare scaun repartizați o fază din ciclul de conflict. Sau notați ciclurile pe coli de hârtie și lipiți-le pe podea.
2. În perechi, cereți elevilor să completeze fișa de lucru furnizată, detaliind un ciclu al conflictului din viața lor. Dacă nu se simt confortabil să împărtășească o poveste personală, cereți-le să inventeze una.
3. Cereți fiecărui grup să prezinte ciclul creat. Cereți unui membru al grupului să se deplaseze de la o etapă la alta, în timp ce partenerul său prezintă rezultatele.
4. Cereți celorlalți participanți să privească în tăcere. Reamintiți-le că împărtășirea unei povești personale necesită încredere și siguranță.

Întrebări de discuție

- Care crezi că este cea mai importantă fază a ciclului și de ce?
- De ce este util să descompunem ciclul pas cu pas?
- Sunteți în prezent în conflict cu un factor declanșator sensibil? Dacă da, cum ai putea îmbunătăți această relație?

Alternativ

Dacă ciclul complet pare la început prea complicat, modificați-l. O versiune mai simplă a ciclului ar putea arăta astfel:



Odată ce participanții devin confortabili cu conceptul, puteți încorpora etape suplimentare, cum ar fi impactul Ipotezelor și Relațiilor.

7

Amestecarea stilului conflictual

Exercițiul Nr. 7	Amestecarea stilului conflictual ⁴
	În acest exercițiu, participanții învață cele 5 stiluri de gestionare a conflictelor (competiție, evitare, acomodare, compromis, colaborare) pentru a înțelege beneficiile și dezavantajele fiecărui stil.
Obiectiv	<ul style="list-style-type: none"> • Participanții învață cele 5 stiluri de gestionare a conflictelor. • Participanții înțeleg beneficiile și dezavantajele fiecărui stil și faptul că utilizarea unui anumit stil poate fi decisă numai în conformitate cu circumstanțele.
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	25 minute
Materiale necesare	<p>Materiale de lucru cu scenariile pentru diferite tipuri de conflicte</p> <p>Clipuri Youtube</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&t=182s</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g</p>
Description	<p>Mărime grup: Minim 5 participanți</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participanților li se cere să citească stilurile de gestionare a conflictelor (competiție, evitare, acomodare, compromis, colaborare) prezentate în secțiunea Indicații de mai jos; 2. Apoi, moderatorii le cer să discute și să creeze o hartă colectivă cu principalele caracteristici ale fiecărui stil; 3. Participanții vizionează un scurt clip YouTube care explică în continuare fiecare stil și continuă să adauge detalii relevante la hartă: https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g; 4. Moderatorul împarte sala de clasă în 5 secțiuni, o secțiune pentru fiecare stil de gestionare a conflictelor. Puteți fie să lipiți 5 semne pe pereții sălii sau să formați 5 insule din birouri;

⁴ Stiluri conflictuale adaptate după Thomas, K. (1976) "Conflict and conflict management"

	<p>5. Împărțiți elevii în mod egal în fiecare din cele 5 secțiuni, creând 5 grupuri;</p> <p>6. Citiți cu voce tare unul dintre scenariile de conflict oferite mai jos și acordați studenților 3-4 minute pentru a răspunde la aceste întrebări:</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Cum ar putea cineva să rezolve această problemă folosind stilul de gestionare a conflictelor din secțiunea dvs.?</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Care ar putea fi consecințele gestionării acestuia în acest fel?</p> <p>7. Cereți fiecărui grup să prezinte răspunsurile în plen;</p> <p>8. Cereți fiecărui grup să se rotească la următoarea schimbă secțiunea și repetați acest proces. Continuați până când fiecare grup a răspuns la întrebări din perspectiva tuturor secțiunilor.</p> <p>Întrebări extinse de discuție</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cu ce stil de gestionare a conflictelor credeți că vă identificați cel mai mult? De ce? • Ce stil de gestionare a conflictelor vi s-a părut cel mai dificil de adoptat? De ce? • Crezi că un stil este întotdeauna preferabil în detrimentul celuilalt? • În ce fel de situație ar putea fi cel mai bine să fii competitiv? Să eviți? Să te acomodezi? <p>Alternativ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Când citiți cu voce tare scenariul, rugați elevii să stea în mijlocul sălii. După ce au auzit scenariul, cereți elevilor să se ducă în dreptul secțiunii ce desemnează stilul pe care l-ar adopta în această situație.
<p>Metodă/e de învățare</p>	<p>Instruire, demonstrație, discuții libere și discuții ghidate, auto-instruire, modelare cognitivă prin modelul intermediul <i>mentor think alike</i></p>
<p>Suport vizual</p>	<p>Graficul Stilurilor de Management a Conflictului</p>

Indicații

Stiluri de Management a Conflictului

Există o varietate de moduri de a rezolva o problemă. Modul în care abordăm un conflict depinde de mijloacele noastre, credințele, importanța rezultatului și importanța relației noastre cu cei implicați. Există cinci stiluri de gestionare a conflictelor identificate frecvent. Este posibil să fim predispuși la unul, dar stilul pe care am ales să-l adoptăm depinde de obicei de situație. Toate stilurile sunt adecvate pentru un anumit timp și loc.

Competiție. Cei competitivi urmăresc „premiul”. Accentul cade asupra câștigului, chiar dacă asta înseamnă că alții trebuie să piardă sau că o relație trebuie deteriorată. Competitivitatea este predominantă în societatea noastră, de la sport, la afaceri și chiar la război. Competiția îi privește, de obicei, pe cei mai puternici, dar reprezintă totodată și stilul celor hotărâți și al celor puternic condamnați. Este stilul folosit atunci când succesul este suficient de important pentru a risca înfrângerea.

Evitarea. Uneori, nu merită să te implicii în conflict, indiferent de rezultat. Poate că problema nu vă afectează prea mult sau găsirea unei soluții ar putea dura prea mult. Ocazional, problemele nu fac decât să crească. De obicei, evitarea nu rezolvă conflictele. Problema va persista așa cum este și poate că acest lucru este unul acceptabil. Alteori, evitarea permite creșterea problemei până când este nevoie de abordarea unui alt stil.

Acomodarea. Atunci când relația cu persoana/persoanele cu care te afli în conflict este mai importantă decât obiectivul conflictului în sine, poți fi tentat să renunți la poziția pe care o ai pentru a rămâne în relații bune cu cei implicați în conflict. Dacă stilul competițional funcționează pe principiul „modalitatea mea sau la revedere”, acomodarea funcționează pe principiul „modalitatea ta este bună și pentru mine, prietene”. Poate că știi că cealaltă persoană are sentimente mai puternice față de problema respectivă decât tine. Sau poate că nu poți suporta gândul că îți vei face un dușman. Cei care se acomodează aleg să satisfacă partea opusă, chiar dacă acest lucru înseamnă să îi lase să câștige.

Compromisul Împart, într-un compromis nicio parte nu pierde și niciuna nu câștigă cu adevărat. De obicei, un compromis implică un anumit apel la corectitudinea obiectivă, cum ar fi 50%-50% sau dacă „niciunul nu putem obține ceea ce vrem, atunci niciunul nu obține nimic”. Compromisul îți permite să iei parte la ceea ce îți dorești și de regulă nu afectează relațiile în mod negativ. Cu toate acestea, compromisurile pot fi nesatisfăcătoare și pot înlocui o soluție mai creativă, cu potențial de a genera câștig mutual.

Colaborarea. Cei care aleg să colaboreze plasează pe primul lor atât obiectivele lor personale, cât și relația lor cu ceilalți implicați în conflict. Cei care colaborează încearcă să creeze rezoluții de durată, acceptate de ambele părți. Colaborarea necesită timp și creativitate, dar de obicei generează o situație de tip win-win (câștig mutual).

MATERIAL DE LUCRU

Scenarii pentru conflicte:

Pentru copii/adolescenți

- Familia ta tocmai s-a mutat într-o casă nouă. Există trei camere disponibile pentru tine, fratele și sora ta, dar una este mai mare decât celelalte și are un dulap mai mare. Sora ta are cele mai multe haine și insistă că are nevoie de cameră. Fratele tău crede că ar trebui să primească camera pentru că este cel mai mare. Tu vrei spațiu suplimentar pentru setul tău de tobe. Deranjai pe toată lumea atunci când exersai în living. Părinții tăi au spus să rezolvați problema între voi.
- În această lună, școala ta implică studenții într-o campanie antidrog. Tu și Eduardo ați ales să creați un banner mare care va fi afișat pe holul principal al școlii. Eduardo vrea să deseneze o serie de portrete ale studenților, fiecare având propriul slogan de conștientizare a pericolului generat de consumul de droguri. Ție nu îți place să desenezi și preferi să utilizezi bannerul pentru a explica campania școlii cu litere mari.
- Cel mai bun prieten al tău, Jeremy, a flirtat cu fata care îți place. Te deranjează, dar nu este ceva surprinzător deoarece Jeremy flirtează cu aproape fiecare fată din școală. Cu toate acestea, ca prieten al lui Jeremy, știi că persoana care o place foarte mult pe fata respectivă este Ashlynn. El o place de ani de zile. Tu decizi cum să rezolvi situația.
- Te-ai împrietenit recent cu Kelsey și i-ai trimis o cerere de prietenie pe Facebook. Îți place într-adevăr de Kelsey, dar în mediul online ți se pare că exagerează. Îi place și comentează aproape la tot ceea ce postezi, iar unele dintre comentariile ei sunt nepotrivite. Ești foarte iritat și ești îngrijorat că părinții și ceilalți prieteni ai tăi nu vor fi de acord cu ceea ce văd pe profilul tău.
- În fiecare vară, îl ajuți pe bunicul tău să îndeplinească sarcinile de lucru de la ferma sa. Îți place activitatea și te bucuri că vei avea mai mulți bani pentru anul școlar. Însă anul acesta, bunicul tău l-a angajat și pe fiul vecinului său, Curtis, să-l ajute. Încet, Curtis îți preia din ce în ce mai multe sarcini. În unele zile ajungi la fermă, iar bunicul tău nu mai are nimic să-ți dea de făcut! Nu-l știi bine pe Curtis, dar simți că ar fi trebuit ca tu să alegi mai întâi sarcinile. Ești nepotul, până la urmă!

Pentru adolescenți/adulți:

- Unul dintre studenți/vecini participă la o activitate administrativă comună și, în timp ce se află acolo, începe să facă observații derogative despre imigranți (care sunt prezenți în grup). El îi acuză că le fură „slujbele cetățenilor îndreptățiți și le violează soțiile”.
- Vă aflați la o întâlnire a studenților din anul I în campusul dedicat primirii noilor veniți. Printre studenții juniori, observați o prietenă care locuiește în cartierul dumneavoastră, dar pe care nu ați văzut-o de mult timp (este musulmană, de origine pakistanez-bangladeză și locuiește în țara dvs. de zece ani). Vă duceți să o salutați și auziți cum un coleg (student), care discuta deja cu prietena dumneavoastră, îi șoptește că nu are niciun rost să vă vorbească, întrucât nu va fi niciodată acceptată ca musulman de acești „bărbați albi decadenti”, așa cum sunteți dumneavoastră.

- Sunteți profesor/ofițer de poliție comunitară/consilier/student. Observați un adolescent aparent furios, care ține un discurs puternic în curtea școlii/într-o piață publică, generând agitație în rândul colegilor/cetățenilor. El acuză conducerea școlii/primăria de „supremație albă, practici secrete Nazi de otrăvire a apei pentru a ucide copiii evrei din comunitate”.



8

Declarații la persoana I-a

Exercițiul Nr. 8	Declarații la persoana I-a
Obiectiv	Participanții practică construirea declarațiilor la persoana I și înțeleg avantajele acestora în comunicare.
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	10–15 minute
Materiale necesare	-
Descriere	<p>Etapa 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grupați studenții pe perechi. Cereți unui student să fie vorbitor, iar celuilalt să acționeze ca interpret la persoana I al vorbitorului. 2. Cereți fiecărui vorbitor și interpretului său să facă pereche cu un alt vorbitor și interpret, creând grupuri de patru. 3. Rugați vorbitorii să se contrazică. Vorbitorii pot face o singură afirmație (o propoziție), pe rând și pot vorbi numai la persoana a II-a. 4. După fiecare afirmație și înainte ca celălalt vorbitor să răspundă, cereți interpretului la persoana I-ii să transforme afirmația vorbitorului într-o propoziție la persoana I-ii. 5. Repetați circuitul - primul vorbitor, primul interpret, al doilea vorbitor, al doilea interpret - timp de 5-10 minute. <p>Memento: Atenție la declarațiile deghizate construite la persoana a II-a: de ex. „Simt că ai ratat din nou jocul meu” nu este un sentiment adevărat și nu este o afirmație la persoana I-ii. Este o acuzație care începe cu „eu”. Asigurați-vă că interpreții la persoana I se concentrează pe emoții reale și experiențe personale.</p>

	<p>Etapa 2</p> <p>Întrebări de final</p> <ul style="list-style-type: none"> • În calitate de vorbitor, ce a fost mai ușor să auziți, declarații la persoana I-îi sau a II-a? De ce? • Ca interpret la persoana I-îi ce vi s-a părut mai dificil în formularea afirmațiilor la persoana I-îi? • De ce sunt formulările la persoana I-îi utile într-un dezacord?
Metodă/e de învățare	Joc de rol, repetiție în scenarii prestabilite, feedback, discuții ghidate
Suport vizual	-

Indicații

- Acest tip de activitate îi ajută pe adolescenți să înțeleagă avantajele declarațiilor la persoana I-îi în comunicare. Participanții practică construirea declarațiilor la persoana I-îi, în loc să-și exprime nemulțumirea sub forma unor declarații la persoana a II-a care tind mai degrabă să declanșeze o atitudine defensivă din partea interlocutorului și să provoace negarea și respingerea.
- Declarațiile la persoana I-îi, pe de altă parte, se concentrează pe propria experiență și sentimente și reprezintă o oportunitate de a-ți împărtăși propria perspectivă. Sunt mai ușor de auzit decât judecățile de valoare, acuzațiile sau declarațiile critice și, în același timp, sunt mai greu de contestat.
- Când suntem supărați pe cineva, ne exprimăm adesea nemulțumirea sub forma declarațiilor ofensive, la persoana a II-a: „Ați ratat jocul meu din nou. Nu veniți niciodată când spuneți că o veți face.” Acuzăm și muștrăm acțiunile celorlalți. În loc să îmbunătățească situația, declarațiile la persoana a II-a tind să declanșeze atitudini defensive și să determine negarea și respingerea.
- Declarațiile la persoana I-îi, pe de altă parte, se concentrează asupra propriei experiențe și sentimente: „Așteptam cu nerăbdare să te văd la jocul meu. M-am simțit dezamăgit când nu te-am văzut.” Declarațiile la persoana I-îi sunt o oportunitate de a vă împărtăși perspectiva. Sunt mai ușor de auzit decât acuzațiile și mai greu de contestat. Această activitate permite elevilor să practice exercițiile de construire a declarațiilor la persoana I-îi și să aprecieze diferența dintre vinovăție și auto-exprimare.

9

Depășirea limitelor

Exercițiul Nr. 9	Depășirea limitelor
Obiectiv	<ul style="list-style-type: none"> • Să înțeleagă și să utilizeze tactici comune de negociere • Pentru a înțelege modul în care dezechilibrele de putere și presiunile externe pot influența negocierile
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	15–20 minute
Materiale necesare	Bandă izolatoare
Descriere	<p>Etapa 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creați o linie lungă pe podeaua clasei folosind bandă izolatoare. 2. Împărțiți studenții pe perechi și așezați-i fața în față de-o parte și de alta a liniei. 3. Scopul fiecărui student este de a-și convinge partenerul să treacă peste linia de demarcare. Ei pot folosi orice tactică, cu excepția forței fizice. Cel care își convinge cu succes partenerul să treacă linia, câștigă. 4. După 5 minute sau odată ce un partener din fiecare pereche a trecut peste linie, discutați despre activitate. <p>Etapa 2</p> <p>Întrebări de discuție</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce strategii de negociere ați folosit pentru a vă convinge partenerul? (Poate conduce la discuții despre tactici comune de negociere). • Dacă ați trecut peste linie, de ce ați făcut-o? Ce v-a convins? • S-a gândit cineva să schimbe pur și simplu locurile (câștig-câștig)?

	<p>Etapa 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puneți cea mai mare parte a clasei de-o parte a linie și unul sau doi studenți de partea cealaltă (demonstrează dezechilibrul puterii). • Informați în mod secret o echipă că dacă nu-și conving partenerii să treacă, va trebui să treacă de partea cealaltă a liniei la sfârșitul negocierilor (demonstrează slăbiciune). • Anunțați o limită de timp - fie foarte scurtă (1 min.), fie foarte lungă (10 min.) - și discutați despre modul în care restricțiile de timp afectează strategia. • Construiți 5 linii paralele, creând 7 divizii. Discutați cum capacitatea de a face concesiile incrementale afectează negocierea. • Implementați un sistem de acordare puncte sau premii. Anunțați că cei care își conving partenerii să treacă peste linie primesc 2 puncte/premii; cei care traversează primesc 1 punct/premiu; dacă niciun partener nu se încruce de acord să treacă peste linie, nu se acordă puncte sau premii.
<p>Metodă/e de învățare</p>	<p>Repetare în scenarii prestabilite, modelarea cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i>, auto-instruire, discuții libere și discuții ghidate</p>
<p>Suport vizual</p>	<p>-</p>

Indicații

- Negocierea este frecvent utilizată pentru a rezolva dezacordurile. Toate schimburile implică negocieri și adesea, la fel și conflictele. În cadrul acestei activități, elevii vor învăța strategii de negociere de bază și modul în care negocierile pot fi afectate de circumstanțe.
- Negocierea este frecvent utilizată pentru a rezolva dezacordurile. Deși, de obicei, nu o numim așa, negociem tot timpul - cu noi înșine, cu prietenii, cu părinții și colegii noștri.
- Pentru studenți, aceste negocieri ar putea arăta astfel: Ar trebui să studiez sau să mă uit la seriale? Spăl vasele dacă mă lăsați să merg la casa lui Matt după. Toate schimburile implică negocieri și adesea, la fel și conflictele. În cadrul acestei activități, elevii vor învăța strategiile de negociere de bază și modul în care negocierile pot fi afectate de circumstanțe.

Tehnici de negociere comune

1. Constrângerea/mișcări de putere - Încercarea de a forța cealaltă persoană să ajungă la un consens: amenințări, șantaj, minciună și refuz de a negocia.

EX: La fel de bine ai putea veni aici pentru că eu nu mă mișc.

2. Concesii/compromisuri - Mișcări care ajută cealaltă persoană să fie de acord cu tine (face mai ușoară acceptarea): mită, diminuarea cererilor, promisiuni de favoruri viitoare.

EX: Dacă ești de acord, îmi voi face tema la matematică.

3. Schimbări ale procesului - Schimbarea dinamicii structurale a negocierii: afișarea sprijinului, setarea comutării, oferirea perspectivei.

EX: Haide! Este doar un joc de școală prostesc.



10

Aisbergul Mediatorului

Exercițiul Nr. 10	Aisbergul Mediatorului
Obiectiv	A învăța să distingem între poziții și interese.
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	25-30 minute
Materiale necesare	Figura 5
Descriere	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenați graficul aisbergului pe tablă și înmânați o copie a <i>Figurii 5</i> fiecărui student. 2. Explicați diferența și relația dintre poziții, interese și nevoi și de ce acest lucru este util în mediere. Utilizați referințele din secțiunea Indicații pentru orice clarificare. 3. Pe măsură ce explicați, cereți elevilor să ofere exemple de poziții și interese conexe. Completați sugestiile lor pe grafic. 4. Realizați un exercițiu de brainstorming cu studenții pentru construirea unei liste de „nevoi” și completați sugestiile lor în zona de „apă” a graficului. 5. Încurajați elevii să se gândească și să ia în calcul fișa de lucru din <i>Figura 5</i> atunci când sunt parte a unui conflict sau a unui proces de mediere.
Metodă/e de învățare	Practică extinsă, modelarea cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i> , auto-instruire, discuția liberă și discuția ghidată
Suport vizual	Figura 5

Indicații

Acest exercițiu oferă o modalitate ușoară de a ilustra relația **dintre poziții, interese și nevoi în cadrul unui conflict**. Analogia îi ajută pe adolescenți să înțeleagă că ceea ce este imediat vizibil în cadrul conflictului este adesea doar „vârful aisbergului”. În timp ce problemele mai mari, mai semnificative, sunt în adâncuri, așteptând să fie descoperite.



AISBERG-ul

Poziții: În cadrul unui conflict, oamenii au adesea cerințe foarte specifice. De obicei, sunt ușor de identificat, deoarece oamenii care se află în dispută sunt destul de transparenți în legătură cu pozițiile lor: „Vreau o schimbare!”, „Nu voi fi partenerul lui!”, „Cred că ar trebui să înceteze să vorbească!”. Toate acestea sunt poziții. Și de multe ori se întâmplă ca pozițiile noastre să fie în contradicție cu pozițiile celorlalți, în special în cadrul unui conflict. Pozițiile reprezintă vârful aisbergului. Acestea sunt vizibile, dar în mod normal sunt doar o mică parte a problemei.

Interese: Interesele sunt dorințele și emoțiile mai profunde, mai generale, care stau la baza pozițiilor. Dorință de corectitudine; dorința de a te simți confortabil cu partenerul tău; a te simți auzit - acestea sunt toate interesele. Pozițiile unei persoane reprezintă o modalitate de a-și satisface interesele, dar, de obicei, există și alte modalități. Interesele reprezintă cea mai mare parte a aisbergului ascuns în adâncuri. Sunt mai greu de văzut, dar, odată ce sunt văzute, problema poate părea mai ușor de rezolvat. Este posibil să descoperiți chiar că două poziții diferite pot avea același interes la bază!

Nevoile: Nevoile sunt lucrurile fundamentale pe care toți oamenii se străduiesc să le mențină. Acestea includ nevoile fizice precum hrana, apa și adăpostul, precum și nevoile psihologice și emoționale precum apartenența, relația, identitatea, dragostea și scopul. Nevoile reprezintă apa în care sunt cufundate pozițiile și interesele. Sunt implicite la toate acțiunile și dorințele noastre, susținând atât acordurile, cât și dezacordurile.

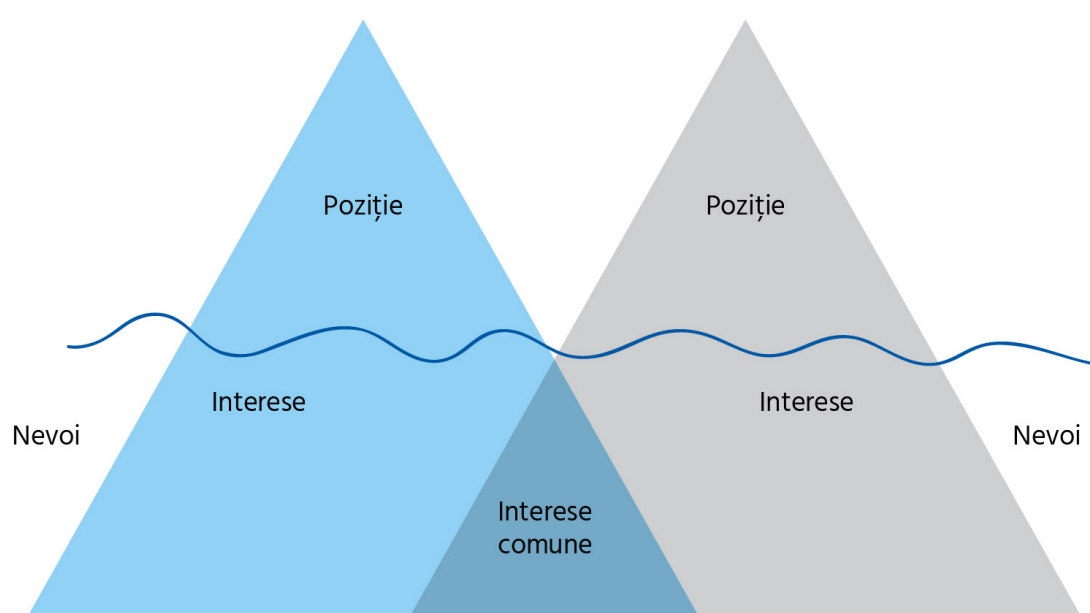


Figura 5. Icebergu-ul mediatorului

11

Reformulare

Exercițiul Nr. 11	Reformulare
Obiectiv	<ul style="list-style-type: none"> • A exersa limbajul abraziv de reformulare. • A învăța identificarea și sublinierea emoțiilor și intereselor.
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	15-20 minute
Materiale necesare	-
Descriere	<p>1. Individual sau în grupuri mici, cereți studenților să parcurgă un proces de reformulare, prin scrierea răspunsurilor pe o foaie de hârtie.</p> <p>2. În procesul de reformulare, încurajați studenții să evite/elimine acuzațiile, insultele și limbajul radical (întotdeauna, niciodată, cel mai rău, nu pot). Când interpretează interesele, rugați studentul să se gândească de ce s-ar supăra cineva pe acest subiect? Ce lucru important este amenințat?</p> <p>3. După ce au completat răspunsurile, cereți studenților să le prezinte și să le discute.</p> <p>Întrebări de discuție</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cum ați identificat interesele și emoțiile în aceste afirmații? - Care ar putea fi solicitările pe care acești vorbitori supărați încearcă să le comunice?
Metodă/e de învățare	Modelarea cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i> , auto-instruire, discuțiile libere și discuții ghidate
Suport vizual	Fișa de lucru Reformulare

Indicații

Atunci când oamenii ajung în poziții contradictorii sau folosesc cuvinte care acuză sau insultă, este de obicei, un semn că emoțiile sunt intense sau interesele lor sunt periclitare. O izbucnire puternică indică o credință puternică. Este datoria mediatorului - și o abilitate socială în general utilă - să citească printre rânduri și să interpreteze mesajul semnificativ din spatele limbajului răutăcios. În mediere, acest proces ajută la dezamorsarea tensiunii negative și creează premisele unei comunicări oneste.



Exercițiul Nr. 12	3 Formulări
Obiectiv	<ul style="list-style-type: none"> • Participanții practică reformularea limbajului dur. • Participanții înțeleg cum insultele și acuzațiile pot inhiba comunicarea și procesul de soluționare.
Grup țintă	Grupe de vârstă – tineri aflați la pubertate/adolescenți/adulți
Timp alocat	10-15 minute
Materiale necesare	Fișă de lucru <i>Sugestii de reformulare</i>
Descriere	<p>Etapa 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instructorul împarte participanții în grupuri de câte 3 și oferă fiecărui grup o copie a fișei de lucru „Sugestii de reformulare”. 2. În cadrul grupurilor, cereți participanților ca pe rând să reformuleze afirmațiile din fișa de lucru. Pentru fiecare afirmație, un participant ar trebui să acționeze ca mediator, reformulând afirmația, în timp ce ceilalți doi participanți acționează ca disputanți. 3. Încurajați participanții să se gândească la emoțiile și interesele din spatele fiecărei afirmații, eliminând în același timp limbajul agresiv. 4. Reformulările ar trebui să înceapă cu o sintagmă precum „Sună că...” sau „Te aud spunând că...” <p>EX: Ori de câte ori lucrăm împreună, ea nu spune nimic. Este ca și cum ar fi prostuță.</p> <p><i>Se pare că prețuiești ideile altora și ai dori să primești o contribuție din partea partenerului tău.</i></p>

	<p>Etapa 2</p> <p>Finalizare – Întrebări de discuție</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ce este reformularea utilă în mediere? • Care au fost unele dintre emoțiile, interesele și solicitările pe care le-ați observat în spatele limbajului negativ? • Cum ați putea folosi abilitatea de reformulare în afara medierii?
Metodă/e de învățare	Modelarea cognitivă prin metoda <i>mentor think aloud</i> , auto-instruirea, discuțiile libere și discuții ghidate
Suport vizual	Fișă de lucru <i>Sugestii de reformulare</i>

Indicații

- Abilitatea de a reformula limbajul dăunător sau acuzator este una dintre cele mai valoroase abilități ale mediatorului.
- Cuvintele care insultă, precum „stupid” sau acuzații de genul „Ai făcut asta intenționat!” sunt auzite în mod obișnuit în dispute, dar, în general, nu ajută la rezolvarea acesteia. În plus, un limbaj negativ ca acesta este greu de auzit atunci când este îndreptat către tine, mai ales dacă emoțiile tale sunt deja intense.
- Un bun mediator poate identifica limbajul încărcat și îl poate reformula într-un mod mai puțin abraziv. O afirmație reformulată, atunci când este realizată corect, evidențiază conținutul cu adevărat important - emoții, interese, cereri - și omite fragmentele inflamatorii.

Fișă de lucru **Sugestii de reformulare**

Dacă sunteți consilier, profesor, părinte etc., gândiți-vă la modalități prin care ați încuraja copiii și adolescenții să reformuleze următoarele afirmații.

1. Ori de câte ori lucrăm împreună, ea nu spune nimic. Este ca și cum ar fi prostuță.
2. Acest lucru se va rezolva doar dacă nu va mai acționa ca un idiot.
3. Este o prietenă rea și cea mai mare bârfitoare. Orice i-am spus, imediat se răspândește în școală. Știu că le spune oamenilor.
4. Nimic din toate acestea nu este adevărat, mincinosule!
5. De câte ori îl văd pe hol, este atât de enervant. Îl urăsc!
6. Nu o vreau niciodată în echipa mea. E nepricepută la tot și mie îmi place să câștig.
7. M-am săturat de jocurile ei. Nu m-ar deranja dacă nu ar mai veni niciodată la școală.
8. Am încercat să-i spun cum mă simt, dar este imposibil. Nu tace niciodată.
9. Ultimul său proiect a fost patetic, ca și cum era făcut de cineva din clasa a doua. Desigur, a fost pus în grupa mea.
10. Da, știam că se întâlnesc, dar nu credeam că este ceva serios. Toată lumea știe cum trece de la un prieten la altul.

Recomandări bibliografice

- 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.

Aspecte logistice

- Descrierea spațiului de lucru: videoproiector și ecran, laptop, scaune care pot fi amplasate flexibil în jurul camerei, hârtie, pix, copii ale fișei de lucru „Ce părere aveți despre” pentru fiecare participant, materiale vizuale cu ciclul conflictului, graficul stilurilor de management a conflictelor, fișă de lucru cu scenarii, bandă izolatoare, grafic Aisber, fișă de lucru Sugestii de reformulare
- Suport IT: acces la Internet



www.armourproject.eu

AVIZ LEGAL: Lucrarea reflectă rezultatele Pachetului de Lucru nr. 3 din cadrul proiectului ARMOuR – „Laboratoare experimentale”. Opiniile exprimate în cadrul acestei lucrări reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor și nu poate fi considerat că reflectă punctele oficiale de vedere ale Comisiei Europene.



Acest proiect a fost finanțat de Fondul de Securitate Internă al Uniunii Europene - Poliție, în temeiul Acordului de Grant nr. 823683.