Εκπαίδευση εκπαιδευτικών στη διαχείριση συγκρούσεων

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ**

**ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

**Eργαστήριο Συμβουλευτικής**

**Δντης: Σπ. Κρίβας, καθηγ. Συμβουλευτικής και Παιδαγωγικής**

Τηλ./fax: 2610 – 997730

**1.Oι συγκρούσεις αποτελούν μέρος κάθε μορφής διανθρώπινης συμβίωσης**

Συγκρούσεις συμβαίνουν μεταξύ των ανθρώπων σε όλα τα είδη ανθρωπίνων σχέσεων και μέσα σε κάθε ένα κοινωνικό πλαίσιο ή κοινωνικό σύστημα, όπως είναι και το σχολείο.,. Ακριβώς επειδή υπάρχει ένα μεγάλο εύρος πιθανών να αναδυθούν διαφορών μεταξύ των ανθρώπων, η απουσία σύγκρουσης είναι από τη μια μεριά μια ένδειξη απουσίας ουσιαστικών χαρακτηριστικών σε μια σχέση. Από την άλλη μεριά καθιστά σαφή το βαθμό αποτελεσματικής και υγιούς σχέση. Σχέσεις, στο πλαίσιο της οποίας δεν αναδύονται συγκρούσεις μεταξύ των συμμετεχόντων σε αυτές μελών ή ποικιλοτρόπως εμποδίζεται η εμφάνισή τους, δεν είναι υγιείς σχέσεις.

Η σύγκρουση καθαυτή δεν είναι ούτε καλή ούτε κακή. Είναι απλώς στοιχείο της σχέσης. Σημασία έχει ο τρόπος με τον οποίο θα τύχει διαχείρισης η σύγκρουση, στοιχείο που θα καθορίσει, αν θα είναι εποικοδομητική ή διαλυτική για τις σχέσεις.

**Έννοια της σύγκρουσης**

Η σύγκρουση γίνεται κατανοητή ως μια κατάστασης διαφωνίας, αντιπαράθεση, επιβάρυνσης ή δυσκολίας σχετιζόμενης με τους στόχους ή τις αξίες που έχουν δύο ή περισσότερα άτομα στο πλαίσιο μιας σχέσης. Η διαφωνία αυτή συνδέεται με προσπάθεια επιβολής ελέγχου ή επίδειξη δύναμης και ανταγωνιστικών συναισθημάτων μεταξύ των δύο μερών. Η ασυμφωνία ή διαφορά μπορεί να υπάρχει πραγματική ή ίσως να εκτιμάται ως τέτοια από τα εμπλεκόμενα μέρη. Γενικότερα, οι ενέργειες αντίδρασης και τα εχθρικά συναισθήματα είναι τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των συγκρούσεων μεταξύ των ανθρώπων.

Οι συγκρούσεις ανάλογα με τον τρόπο που γίνονται κατανοητές ως ψυχοκοινωνικό μόρφωμα και ανάλογα με το βαθμό και την ένταση που τυγχάνουν διαχείρισης και επίλυσης μπορεί να οδηγήσουν σε μια διάλυση του κοινωνικού συστήματος, εντός του οποίου αναδύονται , ή - κατάσταση, που παρουσιάζεται συχνότερα - ή στη διατήρηση αναποτελεσματικών και φθοροποιών σχέσεων. Είναι δυνατό όμως να κινητοποιήσουν τα μέλη ενός κοινωνικού συστήματος προς δημιουργικές και θετικές αλλαγές κοινωνικού τύπου μέσα στο σύστημα. Η σύγκρουση ή η κρίση στο εσωτερικό των διαφόρων κοινωνικών συστημάτων, π.χ. οικογένεια, σχολική τάξη, σύλλογο διδασκόντων κλπ., δεν οδηγεί αναγκαστικά σε διάλυση του συστήματος, αλλά σε ανάδυση νέων μορφών ζωής, εποικοδομητικών για την παραπέρα ανάπτυξη του συστήματος και συνακόλουθα για την παραπέρα προσωπική ανάπτυξη των μελών του συστήματος. Γιατί είναι απαραίτητο να εντοπίσουμε επιμέρους χαρακτηριστικά των συγκρούσεων και να κατανοήσουμε τις διαδικασίες ανάδυσης αυτών, έτσι ώστε να καταστούμε ικανοί να μεγιστοποιήσουμε τα παραγωγικές και εποικοδομητικές συνέπειες μιας σύγκρουσης και να ελαχιστοποιήσουμε τις αρνητικές και διαλυτικές συνέπειές της.

**Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μιας σύγκρουσης**:

* Η σύγκρουση είναι ένα γεγονός, ένα συμβάν βασικά συναισθηματικού τύπου.
* Ανεξάρτητα από το πλαίσιο, που ευρίσκονται δύο ή περισσότερα άτομα, σε μια συγκρουσιακή κατάσταση τα συναισθήματά τους ευρίσκονται σε υψηλού βαθμού διέγερση, η οποία είναι μια φυσική αντίδραση, κάθε ατόμου που αισθάνεται ότι απειλείται από μια σύγκρουση ή εμπλέκεται σ’ αυτή

Κατά τη σύγκρουση προετοιμάζεται το άτομο να υπερασπιστεί τον εαυτό του, γιατί αισθάνεται σαν να υφίσταται επίθεση. Είναι η έκφραση του ενστίκτου της αυτοσυντήρησης, με το οποίο γεννιόμαστε. Άνθρωποι, οι οποίοι μπορούν, αφού προηγουμένως έχουν μάθει και εξασκηθεί, να διαχειρίζονται, να ελέγχουν και να επιλύουν τελικά συγκρούσεις αποτελεσματικά, μπορούν να ελέγχουν την υπερβολική και επιθετική έκφραση του ενστίκτου αυτού και των αμυντικών παρορμήσεων.

* Οι συγκρούσεις έχουν σαφή τάση για κλιμάκωση όσον αφορά στην αύξηση της έντασής τους και στο βαθμό της εκδηλωνόμενης από τα εμπλεκόμενα στη σύγκρουση μέρη. Επιπλέον έχει καταγραφεί η τάση των δύο μερών να προσθέτουν συνεχώς και περισσότερα θέματα σχετιζόμενα άμεσα ή έμμεσα με την υλοποιούμενη σύγκρουση. Ως εκτούτου οι ευρισκόμενες σε κλιμάκωση συγκρούσεις είναι δύσκολο να διαχειρισθούν, καθόσον η κλιμάκωση μιας σύγκρουσης εκτρέφεται από το φόβο και την άμυνα.

**Διαστάσεις της κλιμάκωσης μιας σύγκρουσης**

* Ο αναδυόμενος κατά τη σύγκρουση φόβος προκαλεί ανταποδιδόμενο φόβο, υψηλότερου βαθμού και απευθυνόμενου σε όλο το περιβάλλον, όχι μόνο στο άτομο, που εμπλέκεται άμεσα με την σύγκρουση.
* Κάθε ενέργεια ή λόγος καθ’ ενός από τα δύο μέρη της σύγκρουσης γίνεται κατανοητή επιλεκτικά και διαστρεβλωμένη, έτσι ώστε η συμβίωση μεταξύ των μερών και προσέγγιση του ενός προς το άλλο μέρος να νομιμοποιεί ανταγωνισμό, προφύλαξη και επιφυλακτικότητα αντί εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Ο ανταγωνισμός οδηγεί σε περισσότερο ανταγωνισμό παρά σε συνεργασία.
* Κατά την κλιμάκωση μιας σύγκρουσης λειτουργεί το φαινόμενο της αυτοεκπληρούμενης προφητείας. Δηλ. κάθε άτομο, που εμπλέκεται σε μια σύγκρουση, πιστεύει στην κακή και εχθρική πρόθεση του άλλου και ότι η διαφωνία είναι αναπόφευκτη και ως εκτούτου αντιδρά επιφυλακτικά και αμυντικά, κατάσταση η οποία σηματοδοτεί και για τους δύο δυσπιστία και ανταγωνιστικότητα.
* Σύμφωνα με το αξίωμα της αμοιβαιότητας της δράσης όσο εντονότερη είναι η προσπάθεια του ενός να ελέγξει τα πράγματα, όχι μόνο τόσο εντονότερη γίνεται η αντίσταση του άλλου, αλλά τόσο περισσότερο ενδυναμώνεται η προσπάθεια να επιβληθεί ( να έχει το πάνω χέρι).

**Κατηγορίες βαρύτητας και έντασης των συγκρούσεων**

1. Φαινομενικές συγκρούσεις: Πολύ χαμηλής έντασης, πολύ εύκολης επίλυσης
2. Περιφερειακές συγκρούσεις: Χαμηλής έντασης, με μικρή και βραχυπρόθεσμη

**ε**πίδραση.

1. Βασικές συγκρούσεις: Ισχυρής έντασης, με ισχυρή και μακροπρόθεσμη επίδραση.
2. Υπερβολικές συγκρούσεις: Πολύ ισχυρής έντασης με συνεχή και έντονη επίδραση

**Επίπεδα συγκρούσεων**

Συγκρούσεις μπορούν να συμβούν σε διάφορα επίπεδα και μορφές της ανθρώπινης δράσης της ανθρώπινης δράσης:

1. Ενδοπροσωπικό επίπεδο: Αντιτιθέμενα κίνητρα, απόψεις, ιδέες του ιδίου του ατόμου – Εσωτερικές συγκρούσεις – Εσωτερικός διάλογος

2. Διαπροσωπικές συγκρούσεις : Συγκρούσεις μεταξύ ατόμων λόγω ασυμβατότητας αναγκών, σκοπών, αλλά και δυσκολιών στις διανθρώπινες σχέσεις

3. Σύγκρουση ρόλων : Προέρχεται από τις διαφορές ως προς τον καθορισμό των ρόλων , τις προσδοκίες από το ρόλο και της υπευθυνότητες μέσα στο ρόλο μεταξύ των κατόχων των ρόλων, που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση και αλληλεξάρτηση μέσα σε ένα κοινωνικό σύστημα

4. Ενδοομαδικές συγκρούσεις: Συγκρούσεις μεταξύ ομάδων, των μελών ενός κοινωνικού συστήματος, όπως π.χ. του σχολείου.

**Σε όλα τα επίπεδα συγκρούσεων διαδικασίες, προϋποθέσεις και εμπειρίες ζωής στο πλαίσιο της ανάπτυξης και της κοινωνικοποίησης του/των ατόμου/μων παίζουν ένα πολύ σημαντικό ρόλο.**

**Προσεγγίσεις (Τεχνικές ) διαχείρισης – επίλυσης των συγρούσεων**

Ανεξάρτητα από το επίπεδο και την ένταση της σύγκρουσης υπάρχουν διάφορες προσεγγίσεις-τεχνικές διαχείρισης των συγκρούσεων.

1. Διερεύνηση της μορφής της επικοινωνίας

2. Κατανόηση των δυναμικών στις διανθρώπινες σχέσεις μέσα σε ένα κοινωνικό σύστημα

3. **Τρεις γενικά είναι οι εντοπιζόμενες στη διεθνή βιβλιογραφία και πρακτική στρατηγικές διαχείρισης - επίλυσης συγκρούσεων:**

**1. Νίκη – ήττα προσέγγιση**

**2. Ήττα- Νίκη προσέγγιση**

**3. Νίκη – νίκη προσέγγιση**

**Επιθυμητή είναι η προσέγγιση επίλυσης σύγκρουσης του τύπου Νίκη – Νίκη**

**Η Μέθοδος ΙΙΙ επίλυσης συγκρούσεων του Thomas Gordon**

Πολλές φορές στο σχολείο και ιδιαίτερα από την πλευρά των εκπαιδευτικών σε περιπτώσεις, όπου στις σχέσεις με τους μαθητές, αλλά και με τους συναδέλφους αναδύονται καταστάσεις, που οδηγούν σε συγκρούσεις, η επίλυσή του επιχειρείται με προσπάθεια πειθούς ή επίπληξης ή τιμωρίας. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις ενυπάρχει το σχήμα: Ο ένας « νικά»- ο άλλος « χάνει »

Σύμφωνα με τον Thomas Gordon συνήθεις συμπεριφορές κατά την επίλυση συγκρούσεων είναι: 1. Επιβάλλεται λύση, που συμφέρει το ένα μέρος και έτσι τίθενται θέτοντας οι ανάγκες του πάνω από τις ανάγκες του άλλου μέρους ( Μέθοδος Ι), 2. Γίνεται αποδεκτή λύσης που συμφέρει το άλλο μέρος, ενώ συγχρόνως θυσιάζονται τις ανάγκες του πρώτου ( Μέθοδος ΙΙ)

Η Μέθοδος ΙΙΙ του Τ. Gordon είναι μια μέθοδος, που χρησιμοποιείται στην επίλυση συγκρούσεων μεταξύ γονέων – παιδιών, μαθητών – εκπαιδευτικών ή εκπαιδευτικών – εκπαιδευτικών, ώστε να μη χάνει κανένας ( No- lose Method). Η χρήση της μεθόδου προσφέρει στους εκπαιδευτικούς ένα αποτελεσματικό εργαλείο, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιούν κατά την ανάδυση συγκρούσεων στην καθημερινή σχολική πρακτική, το οποίο τους παρέχει την ασφάλεια ότι οι ανάγκες των μαθητών γίνονται σεβαστές, χωρίς βέβαια αυτή η κατάσταση να έχει ως τίμημα την παραμέληση των αναγκών των εκπαιδευτικών, πράγμα που μπορεί να τους επιφέρει αισθήματα ματαίωσης, θυμού ή εκδίκησης. Σημαντικά εργαλεία για να αποφευχθούν τέτοιες καταστάσεις είμαι μέσα από τη χρήση του Εγώ – μηνύματος ( I- message) είναι η ανατροφοδότηση και η σαφής ανακοίνωση των ορίων.

Η μέθοδος υλοποιείται σε 6 ( έξι) φάσεις, κατά τις οποίες εκπαιδευτικοί και μαθητές προβαίνουν σε διαδικασίες επίλυση συγκρούσεων και άλλων προβλημάτων, μέχρι του σημείου να εντοπίσουν μια λύση, οποία επιτρέπει στα εμπλεκόμενα μέρη της σύγκρουσης να αισθανθούν ότι έγιναν σεβαστές οι ανάγκες τους.

Η μέθοδος αποτελεί ένα τρόπο επίλυσης συγκρούσεων, εγκαθιδρύει υγιείς και στενές σχέσεις, κατάσταση η οποία εμπεριέχει στοιχεία συμβιβασμού. Όμως κατά την επιδίωξη αυτού του συμβιβασμού και τα δύο μέρη προσπαθούν να διατηρήσουν όσα μπορούν περισσότερα και να χάσουν κατά το δυνατό λιγότερα από την αποδεκτή για το κάθε μέρος λύση. Αυτή η εξέλιξη δημιουργεί αισθήματα λύπης, θυμού, ματαίωσης. Η ισορροπία των σχέσεων και η φαινομενική νίκη παραμένουν εντελώς εύθραυστα. Αντί να νοιώθουμε ματαίωση κατά τον υλοποιούμενο συμβιβασμό ή να αισθανόμαστε ότι πρέπει να δώσουμε μάχη, και μάλιστα εναντίον αυτών, με τους οποίους βρισκόμαστε σε σχέση, μπορούμε να ξεκάθαρα να διατυπώσουμε τις ανάγκες μας και μετά να συζητήσουμε και να φθάσουμε σε μία λύση, η οποία θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες του καθενός από τα δύο μέρη.

**Φάσεις της μεθόδου**

1. Καθορισμός και διατύπωση των αναγκών όλων των εμπλεκομένων στη σύγκρουση
2. Προτάσεις λύσεων μέσα από καταιγισμό ιδεών
3. Αξιολόγηση των λύσεων
4. Απόφαση για την τελικές λύσεις
5. Υλοποίηση της λύσης
6. Αξιολόγηση όσον αφορά στην συνεχή εφαρμογή των λύσεων και διαμόρφωση ανάλογου σχεδίου.