



Στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων

Αν αντιληφθείτε μια σύγκρουση στην ομάδα σας, σας παραθέτουμε μια λίστα με βασικές ενέργειες που θα σας βοηθήσουν να αποκλιμακώσετε και να επιλύσετε άμεσα το πρόβλημα:

- ✓ Περιγράψτε εν συντομία το πρόβλημα και μοιραστείτε τις θετικές σας προθέσεις
- ✓ Συμπεριφερθείτε ως διαμεσολαβητής και να είστε ουδέτεροι
- ✓ Ακούστε ενεργά και αναζητήστε ΠΡΩΤΑ να καταλάβετε: Επαναλάβετε ή παραφράστε τα λεγόμενα. Αναζητήστε πληροφορίες και συναισθήματα.
- ✓ Να έχετε ενσυναίσθηση: "Βλέπω ότι είσαι αναστατωμένη" ή "Καταλαβαίνω ότι αυτό είναι ένα ισχυρό θέμα για σένα").
- ✓ Δείξτε λεκτική και μη λεκτική προσοχή
- ✓ Να ξέρετε πότε να σιωπάτε: Το μεγαλύτερο μέρος της ομιλίας πρέπει να γίνεται από τα άτομα που συμμετέχουν στη σύγκρουση.
- ✓ Μοιραστείτε την άποψή σας για το πρόβλημα και τις επιπτώσεις
- ✓ Συνεργαστείτε για ένα σχέδιο δράσης ή επόμενα βήματα

Εάν έχετε λίγο περισσότερο χρόνο, παραθέτουμε ορισμένα βήματα που μπορούν να σας βοηθήσουν σε μια διαδικασία διαμεσολάβησης:

1. **Έναρξη:** Δημιουργήστε μια θετική ατμόσφαιρα όπου και οι δύο πλευρές αισθάνονται άνετα. Ανατρέξτε στους κανόνες διαλόγου (βλέπε αρχείο στο PR7).
2. **Εξηγήστε την άποψή σας:** και τα δύο μέρη της σύγκρουσης να εξηγήσουν την άποψή τους. Βεβαιωθείτε ότι μιλούν ο ένας στον άλλο και όχι σε εσάς. Μπορείτε να τους ενθαρρύνετε κάνοντας ανοιχτές ερωτήσεις και συνοψίζοντας κατά διαστήματα τα όσα έχουν ειπωθεί.
3. **Διαφώτιση από τη σύγκρουση:** Αφού και οι δύο πλευρές εξηγήσουν την άποψή τους, τώρα είναι η ώρα να διευκρινιστεί τι πραγματικά αφορά η σύγκρουση. Πολύ συχνά, μόνο ένα μικρό μέρος της σύγκρουσης είναι πραγματικά ορατό- πολλά συναισθήματα και σκέψεις κρύβονται κάτω από το ορατό μέρος. Εδώ, μπορείτε να αποσαφηνίσετε τα συναισθήματα, τα διαφορετικά συμφέροντα και τις ανάγκες και το υπόβαθρο των μερών της σύγκρουσης.
4. **Εύρεση λύσης:** Μπορείτε να ενθαρρύνετε τα μέρη της σύγκρουσης να κάνουν καταγιισμό ιδεών για πιθανές λύσεις, χωρίς να προτείνετε εσείς καμία. Μπορεί να περιμένουν να τους πείτε τι να κάνουν, αλλά είναι σημαντικό η λύση να προέρχεται από τους ίδιους. Οι "λύσεις" μπορεί να είναι τρόποι αντιμετώπισης του προβλήματος εποικοδομητικά και με σεβασμό και την βοήθεια και προς τα δύο μέρη να συνεχίσουν.
5. **Συμφωνία για συνέχιση:** Η καταγραφή των αποφάσεων των δύο πλευρών σημαίνει ότι θα είναι πραγματικά ξεκάθαρο το τι συμφώνησαν. Είναι επίσης χρήσιμο να συζητηθεί τι θα συμβεί αν ένα από τα μέρη δεν συμμορφωθεί με τη συμφωνία τους.

Πρβλ. πηγές:

<https://teaching.cornell.edu/resource/getting-started-managing-classroom-conflict> (πρόσβαση 2023-07-28)

Christine Sudbrock, Frances Marsh κ.ά. (επιμ.): Στρογγυλά, Στρογγυλά, Στρογγυλά, Στρογγυλά, Στρογγυλά. Εγχειρίδιο για εκπαιδευτικούς.

