



PedPilots - Ghid de învățare autodirijată pentru cadre didactice

2024-1-HU01-KA220-SCH-000250549



Finanțat de
Uniunea Europeană

PedPilots – „Formare pentru cadre didactice”

Unitate de învățare 9.

Gestionarea conflictelor în timpul mobilităților

RO

„Finanțat de Uniunea Europeană. Informațiile și declarațiile prezentate în acest document reprezintă opiniile autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat opinia oficială a Uniunii Europene sau a Fundației Tempus. Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.”

Cele 12 capitole ale caietului nostru de lucru sunt disponibile pe site-ul web al proiectului, de unde pot fi descărcate și utilizate gratuit. Recomandăm Genially ca resursă didactică digitală, care poate fi utilizată independent.



<https://www.pedpilot.eu/>



<https://view.genially.com/6885f7076f6692a268885f03>

9. Gestionarea conflictelor în timpul mobilităților

Introducere

Excursiile școlare, inclusiv cele internaționale, oferă elevilor și profesorilor o ocazie unică de a învăța despre alte culturi, de a-și face noi prieteni și de a-și dezvolta personalitatea și abilitățile sociale. Cu toate acestea, aceste excursii pot aduce nu numai experiențe plăcute, ci și provocări, mai ales atunci când grupuri diverse conviețuiesc. Obiceiurile, stilurile de comunicare și așteptările diferite ale participanților provenind din medii diferite pot duce cu ușurință la neînțelegeri, tensiuni sau chiar conflicte deschise.

De aceea, este deosebit de important ca participanții – în special profesorii însoțitori – să fie pregătiți să prevină și să gestioneze eficient conflictele. Conflictele bine gestionate nu numai că întăresc coeziunea grupului, dar oferă și oportunități valoroase de învățare pentru tineri, dezvoltându-le empatia, conștiința de sine și abilitățile de rezolvare a problemelor. Crearea unui mediu favorabil, deschis și sigur contribuie la succesul programului și la experiențele pozitive ale participanților.

Obiective

1. Participanții învață despre cele mai frecvente situații de conflict din tabără.
2. Învață să recunoască semnele timpurii ale conflictului.
3. Învață tehnici eficiente de comunicare și mediere.
4. Învață despre instrumentele de prevenire a conflictelor.
5. Exersează gestionarea diferitelor situații prin jocuri de rol.

Timp alocat

90-135 minute

Rezultate ale învățării

1. Participanții vor fi capabili să recunoască semnele timpurii ale conflictului într-un mediu de tabără și să facă distincția între diferite tipuri de conflicte (de exemplu, bazate pe valori, emoționale, conflicte de interese).
2. Vor fi capabili să utilizeze instrumente de comunicare eficiente (ascultare activă, mesaje „eu”, comunicare asertivă) pentru a preveni sau rezolva tensiunile emergente.
3. Vor aplica în mod conștient diferite strategii de gestionare a conflictelor (de exemplu, compromis, cooperare, mediere) în funcție de situație și de nevoile participanților.
4. Vor crește empatia și sensibilitatea culturală, înțelegând astfel mai bine motivațiile din spatele comportamentului participanților la tabără provenind din medii diferite.
5. Devine mai încrezător în gestionarea situațiilor tensionate, capabil să intervină calm și să modereze conflictele din cadrul grupului taberei.
6. Veți fi capabili să vă recunoașteți propriul stil de gestionare a conflictelor și să reflectați asupra modului în care acesta afectează dinamica grupului.
7. Sunt capabili să creeze o atmosferă pozitivă și de sprijin, în care participanții se simt în siguranță și devin mai deschiși să discute problemele.

Materialul expus prin exerciții practice

Fundamentele teoretice – Natura conflictului

Conceptul de conflict

Conflictul este o ciocnire care provine din cerințe, intenții, dorințe, aspirații, interese, nevoi, puncte de vedere, opinii și valori opuse (Szekszárdi 1995, 1996). Luptele și ciocnirile apar

atunci când comportamentul părților implicate împiedică una sau cealaltă să-și afirme cerințele sau când valorile lor diferă (Gordon 1994).

Frecvența conflictelor depinde de nivelul general de tensiune din instituție, grup sau mediu personal. Cercetarea conflictelor trebuie, prin urmare, să examineze atmosfera, sistemul de valori, spiritul, climatul și coeziunea organizației, precum și empatia, abilitățile de comunicare și de construire a relațiilor și toleranța membrilor grupului. Existența conflictelor este, de asemenea, o consecință a anumitor legi psihologice și socio-psihologice, în măsura în care legile care guvernează dezvoltarea proceselor de grup în sine poartă potențialul de conflict, în timp ce, odată cu înaintarea în vârstă, succesiunea etapelor vieții nu poate avea loc fără conflicte. Luarea în considerare și studierea acestor legi poate facilita și eficientiza gestionarea conflictelor (Deutch 1998).

Etapile conflictului și posibilele soluții ale acestuia pot fi adesea gestionate printr-o serie structurată de pași. Unul dintre cele mai eficiente modele este **abordarea în 7 pași**, care ajută la identificarea, înțelegerea și gestionarea constructivă a conflictelor. Iată cei 7 pași ai gestionării conflictelor:

1. Recunoașterea conflictului

- Obiectiv: Conștientizarea existenței unui conflict.
- Caracteristici: tensiune, dezacord, sentimente neplăcute.
- Important: Nu negați și nu ascundeți conflictul.

2. Analiza conflictului

- Obiectiv: Înțelegerea naturii, cauzelor și participanților la conflict.
- Întrebări:

Ce l-a declanșat?

Cine este implicat?

Ce interese și nevoi au fost lezate?

- Instrument: Comunicare, ascultare activă.

3. Implicarea părților

- Obiectiv: Motivarea persoanelor implicate în conflict să caute o soluție.
- Important: Participare voluntară, consolidarea încrederii.

4. Formularea unei înțelegeri comune

- Obiectiv: Definirea unui obiectiv acceptabil pentru toate părțile.
- Exemplu: „Dorim să colaborăm mai eficient în viitor.

5. Căutarea unor soluții posibile

- Obiectiv: Brainstorming, explorarea tuturor posibilităților.
- Metode: Brainstorming, căutarea unui compromis.
- Important: Fiecare parte trebuie să-și spună părerea.

6. Ajungerea la un acord

- Obiectiv: Stabilirea unei soluții specifice, clare și realiste.
- Important: acordul trebuie să fie în scris, cu termene și domenii de responsabilitate.

7. Urmărirea și evaluarea

- Obiectiv: Verificarea eficienței acordului.
- Întrebări:

Acordul este respectat?

S-a îmbunătățit relația?

Sunt necesare modificări?

I. Gânduri introductive – întrebări inițiale

Înainte de a începe sarcinile specifice, încercați să răspundeți la următoarele întrebări pe baza experienței și cunoștințelor dvs. de până acum.

- Ce înseamnă conflictul?
- În ce situații ați întâlnit conflicte?
- Ce metode ați folosit pentru a gestiona conflictul în mod eficient?

II. Exerciții situaționale

Situația 1: „Colegul de cameră nepoliticos”

Subiect: Mesaje „eu”, tehnici de mediere, feedback emoțional

Anna iese din cameră plângând și spune: „Nu mai suport, Fanni e o nesimțită, mereu mă tachinează și mi-a ascuns papucii!”

Profesorul trebuie să decidă cum să reacționeze – nu vrea ca Fanni să fie stigmatizată, dar Anna are nevoie de ajutor.

Sarcina 1

- Cum poate profesorul să răspundă cu tact și fără a judeca?
- Formulează un mesaj în prima persoană pe care profesorul i l-ar putea adresa Annei sau Fanni.
- Mai târziu: elaborați pașii medierii dacă ambele sunt prezente.

Situația 2: „Situația din autobuz – sentimentul de **nedreptate**”

Subiect: Ascultare activă, feedback sensibil la conflicte

În autobuzul care se întorcea de la excursie, doi elevi, Gergő și Máté, încep să se certe cu privire la locul unde să stea. Gergő s-a așezat primul, dar Máté spune: „Acesta era locul meu la
venire!”

Cearta se intensifică, iar Máté îl împinge furios pe Gergő. Profesorul intervine.

Sarcina 2

- Ce ar putea întreba profesorul mai întâi?
- Ce fel de afirmații reflexive ar putea ajuta părțile să se înțeleagă reciproc?
- Ce ar trebui să spună dacă niciunul dintre ei nu este dispus să cedeze?

Situția 3: „Zgomotul noaptea – o reacție exagerată?”

Subiect: Recunoașterea stilurilor de comunicare, oferirea de feedback

După miezul nopții, doi copii încă vorbesc și râd într-o cameră. Al treilea copil, Tamás, exclamă iritat: „Tăceți din gură, idioților! Nu vă puteți comporta civilizată!” Dimineța, ceilalți se plâng că Tamás a fost prea agresiv.

Sarcina 3

Citiți cele trei reacții diferite și decideți ce stil de comunicare caracterizează fiecare răspuns.

Alegeți dintre următoarele opțiuni: agresiv, pasiv, asertiv

Primul răspuns:

„M-am săturat de tine! Din cauza ta nu pot să dorm! Taci din gură imediat, altfel îi spun profesorului!”

Aceasta este: ☐ Agresiv

☐ Pasiv

☐ Asertiv

Răspunsul 2:

(Tamás nu spune nimic, suferind în tăcere. Dimineța este obosit și iritabil, dar nu spune ce îl deranjează.)

Aceasta este: ☐ Agresiv

☐ Pasiv

☐ Asertiv

Răspunsul 3:

„Băieți, îmi pare rău, dar mi-e greu să adorm când e zgomot. Puteți să vorbiți mai încet sau să mergeți în salon?”

Aceasta este: ☐ Agresiv

☐ Pasiv

☐ Asertiv

Sarcina 4

Auto-reflecție: gândiți-vă la următoarele!

- Care reacție seamănă cel mai mult cu modul în care reacționați de obicei într-o situație incomodă?
- Care sunt avantajele acestora? Și dezavantajele?

III. „Reacții semi-automate” – Exercițiu de reflecție pentru profesori

Acest exercițiu de reflecție independent vă ajută să recunoașteți situațiile care declanșează răspunsuri emoționale și să deveniți conștienți de propriile „modele principale de reacție”. Scopul este de a răspunde cu decizii conștiente în comunicare, în loc de reacții semi-automate.

Sarcina 1 – Reacții emoționale imediate

Citiți următoarele situații.

Nu vă gândiți prea mult! Notați prima reacție emoțională sau fizică (de exemplu, furie, grimasă, tensionare, râs, jenă, suspin, întoarcere cu spatele).

Exemple:

1. Un elev spune sarcastic: „Vorbiți serios, domnule profesor?”
2. Un coleg îți pune la îndoială decizia în fața copiilor.
3. Un elev ignoră complet ceea ce îi spui.
4. Un părinte sună furios: „De ce plânge copilul meu? Ce i-ați făcut?”

Sarcina 2 – Reflex verbal

Acum reveniți la aceleași situații și scrieți un singur cuvânt pentru fiecare caz care exprimă: Sentimentul pe care l-a declanșat (de exemplu, furie, frică, confuzie, neputință) sau Reacția ta reflexă (de exemplu, strig, mă retrag, explic, mă apăr)

Sarcina 3 – Identificați „punctul de declanșare”

Care situație a declanșat cea mai puternică reacție în tine?

De ce tocmai aceasta? Ai avut experiențe similare în trecut?

Ce „buton intern” a apăsat această situație?

Sarcina 4 – Identificarea tiparelor comportamentale

Alegeți modelul de reacție pe care l-ați folosi cel mai probabil în aceste situații:

- ☐ Fug (de exemplu, evit situația, rămân tăcut)
- ☐ Confrunt (de exemplu, reacționez imediat, mă apăr, ripostez)
- ☐ Încerc să înțeleg (de exemplu, pun întrebări, interpretez, aștept)

Sarcina 5 – Încercarea unui răspuns alternativ

Alegeți o situație la care ați reacționat automat în trecut.

Notează un răspuns asertiv și conștient care ar putea înlocui reacția ta reflexă.

IV. Strategii de gestionare a conflictelor

4.1. Modelul Thomas-Kilmann

- Competiție
- Evitarea
- Compromis
- Accommodare
- Colaborare

Exercițiu: „Ce strategie am?” – joc de mișcare / vot online

- Participanții aleg o strategie pe baza situațiilor
- Discută motivele deciziilor lor

4.2. Cărți cu situații



Carte1: Doi copii se bat pe terenul de fotbal al taberei. Unul dintre ei susține indignat că este mereu tachinat. Care strategie ar fi cea mai bună reacție?

Carte2: Un coleg critică public decizia ta în fața copiilor. Ce ai face?

Carte3: O parte din grup a rămas în urmă în timpul programului și acum se plânge: „De ce nu ne-ați așteptat?” Cum ai răspunde?

Carte4: Doi profesori nu se pot pune de acord asupra persoanei care ar trebui să însoțească copiii în excursie. Ce strategie ai folosi?

Carte5: Un copil și-a provocat colegii de clasă toată ziua. L-ai avertizat de mai multe ori. Ce faceți?

Carte6: Un copil nu vrea să participe la jocul de seară pentru că consideră că „este stupid”. Cum răspundeți?

Carte7: Un părinte sună și întreabă de ce copilul său nu l-a sunat înapoi. Ce îi răspundeți?

Carte8: La sfârșitul taberei, livrarea mâncării întârzie. Copiii sunt flămânzi și neliniștiți. Ce strategie de gestionare a conflictelor ar fi utilă în acest caz?

Carte9: Doi copii se ceartă în legătură cu repartizarea camerelor. Unul izbucnește în lacrimi, celălalt iese furios din cameră. Cum rezolvați situația?

Carte10: În timpul unei activități începe să plouă și copiii se plâng: „Asta nu e o tabără, e o închisoare”. Ce strategie ai folosi pentru a gestiona starea de spirit?

Strategii sugerate

Carte1:

Strategie sugerată: Cooperare

De ce? Este posibil să existe probleme mai profunde în spatele situației violente. Este important să ascultați ambele părți, să înțelegeți împreună motivele și să găsiți o soluție pe termen lung.

Pași posibili: mediere, asigurarea unui spațiu sigur pentru exprimarea emoțiilor, stabilirea împreună a unor reguli.

Carte2:

Strategie recomandată: Compromis sau adaptare

De ce? Confruntarea publică trebuie evitată; profesorul dă un exemplu. În astfel de cazuri, este recomandabil să se dezamorseze situația și să se inițieze o discuție privată mai târziu.

Notă: Dacă problema este importantă pentru dvs., compromisul este cea mai bună alegere. Cu toate acestea, dacă protejarea copiilor este prioritară, adaptarea poate ajuta la atenuarea tensiunilor.

Carte3:

Strategie recomandată: Compromis

De ce? Ambele părți au argumente valabile. Este important să se mențină limitele (ordinea programului), dar, dacă este posibil, să se ofere o soluție parțială (de exemplu, un joc alternativ).

Exemplu de propoziție: „Înțeleg că ești dezamăgit – data viitoare vom discuta despre cum putem pleca la timp. Dar acum să vedem în ce te poți implica.”

Carte4:

Strategie recomandată: Cooperare

De ce? Scopul este de a reduce tensiunea și de a împărți responsabilitatea. Este important ca deciziile să nu fie luate ierarhic, ci pe baza unui acord reciproc.

Soluție posibilă: Cereți grupului să se pună de acord asupra unui timp sau unei ordini comune sau sugerați un sistem de rotație.

Carte5:

Strategie recomandată: Competiție (intervenție decisivă), urmată de cooperare

De ce? Dacă limitele sunt încălcate în mod constant, primul pas este să transmiteți un mesaj clar și consecvent. Apoi, merită să înțelegeți motivele care stau la baza comportamentului.

Acțiune recomandată: Stabiliți limite clare, apoi discutați separat cu fiecare dintre ei pentru a afla motivele și pentru a le sugera comportamente alternative.

Carte6:

Strategie recomandată: Compromis sau adaptare

De ce? Este important să respectați nevoile individuale, dar și să arătați alternative.

Acțiune recomandată: Oferiți o alegere („Vrei să fii spectator? Sau preferi să ajuți la o altă sarcină mâine?”).

Carte7:

Strategie recomandată: Adaptare, apoi compromis

De ce? În primul rând, merită să liniștiți părintele și să îi recunoașteți îngrijorarea. Apoi, indicați-vă propria perspectivă (de exemplu, faptul că sunteți ocupat).

Exemplu de propoziție: „Înțeleg că sunteți îngrijorat și pe bună dreptate. Din păcate, nu v-am putut suna imediat înapoi, dar pentru mine este important să fiți informat.”

Carte8:

Strategie recomandată: Cooperare

De ce? Puteți preveni deteriorarea stării de spirit implicând grupul în găsirea unei soluții împreună (de exemplu, jucând un joc, umplând timpul de așteptare).

Exemplu: „Să jucăm un joc distractiv în mișcare în timp ce așteptăm prânzul, iar apoi vom pregăti împreună sala!”

Carte9:

Strategie recomandată: Cooperare

De ce? Este important ca ambele părți să își poată exprima sentimentele. Creați un mediu sigur pentru discuții și ajutați-i să găsească un compromis.

Pas: Acordați-le timp să se calmeze, apoi folosiți întrebări utile pentru a le explora nevoile și a găsi împreună o soluție.

Carte10:

Strategie recomandată: Adaptare și cooperare

De ce? Gestionarea atmosferei emoționale este esențială. Arătați empatie, apoi implicați-i în elaborarea unui nou program.

Exemplu: „Ai dreptate, nu așa era planificat. Dar acum hai să facem un concurs pentru a vedea cine poate veni cu cel mai creativ program de interior!”

IV. Încheiere, reflecție și întrebări

Sarcină:

„Setul meu de instrumente pentru gestionarea conflictelor” – Formulați trei lecții cheie pe care le veți reține din training:

Rețineți! „Conflictul nu este o greșeală, ci o oportunitate: pentru conștientizarea de sine, pentru consolidarea relațiilor și pentru a da un bun exemplu.

Surse

https://asszertivakademia.hu/konfliktuskezelesi-strategiak/?utm_source

<https://kti.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke->

[hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s%20%C2%20stresszkezel%C3%A9s.pdf?utm_source](https://kti.uni-nke.hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s%20%C2%20stresszkezel%C3%A9s.pdf?utm_source)

https://flow.hu/a-konfliktuskezeles-fogalma-strategiai-es-gyakorlata-1-resz/?utm_source

[https://www.konyvtunder.hu/konyv/emberi-kapcsolatok/parkapcsolat-](https://www.konyvtunder.hu/konyv/emberi-kapcsolatok/parkapcsolat-szerelem/mihalec-gabor/ketten-egyutt-magabiztosan-hogyan-valjunk-az-asszertiv-kommunikacio-mestereive-uj-kiadas/?srsltid=AfmBOoqz7yDii9IAcPGUNGkTOdHHKbRnjOzysXfPi2IoPT9TRwZz-GhS&utm_source)

[szerelem/mihalec-gabor/ketten-egyutt-magabiztosan-hogyan-valjunk-az-asszertiv-kommunikacio-mestereive-uj-](https://www.konyvtunder.hu/konyv/emberi-kapcsolatok/parkapcsolat-szerelem/mihalec-gabor/ketten-egyutt-magabiztosan-hogyan-valjunk-az-asszertiv-kommunikacio-mestereive-uj-kiadas/?srsltid=AfmBOoqz7yDii9IAcPGUNGkTOdHHKbRnjOzysXfPi2IoPT9TRwZz-GhS&utm_source)

[kiadas/?srsltid=AfmBOoqz7yDii9IAcPGUNGkTOdHHKbRnjOzysXfPi2IoPT9TRwZz-GhS&utm_source](https://www.konyvtunder.hu/konyv/emberi-kapcsolatok/parkapcsolat-szerelem/mihalec-gabor/ketten-egyutt-magabiztosan-hogyan-valjunk-az-asszertiv-kommunikacio-mestereive-uj-kiadas/?srsltid=AfmBOoqz7yDii9IAcPGUNGkTOdHHKbRnjOzysXfPi2IoPT9TRwZz-GhS&utm_source)