



# Conflict Management

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

# Conflict Management

Should I stay or should I go...



Clip slide



- ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ **ΠΑΝΤΑ** ΕΥΚΟΛΟ ΝΑ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ ΜΑΖΙ !!!!!!!!!!!!!!!!



# Τι είναι Συναισθηματική Νοημοσύνη;

Η ικανότητα του ατόμου να:

- 📊 Ελέγχει
- 📊 Ρυθμίζει
- 📊 Διακρίνει
- 📊 Χρησιμοποιεί

τις πληροφορίες που απορρέουν από αυτά, με στόχο να καθοδηγούν τις σκέψεις και τις δραστηριότητές του.

# Οι 4 διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης



# Η Συναισθηματική Διαδικασία

Κατάσταση

Περιέγραψε την κατάσταση – το χρόνο, τόπο και τους εμπλεκόμενους

Αναγνώρισε

Αναγνώρισε τα συναισθήματα των εμπλεκομένων

Χρησιμοποίησε

Περιέγραψε το επίκεντρο της δραστηριότητας

Κατανόησε

Σκέψου γιατί αισθάνονται έτσι και τι πρόκειται να ακολουθήσει

Έλεγξε

Απάντησε στις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Θα έπρεπε να αγνοήσεις ή να αποδεχτείς τα συναισθήματα;
- Τι σου λέει το ένστικτό σου;
- Τι επιλογές έχεις;

# Social and Emotional Intelligence Ingredients



© CASEL 2017



## Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ή του EQ (Emotional Quadrant) διαδόθηκε στο ευρύ κοινό, από τον Daniel Goleman με το ομώνυμο βιβλίο του (1995). Οι βασικές κατηγορίες της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι:

1. Αυτοεπίγνωση (self awareness): είναι μια από τις βασικές συναισθηματικές ικανότητες που σημαίνει ότι είναι κανείς σε θέση να αναγνωρίζει τα συναισθήματα του και να τα ονομάζει. Επίσης μπορεί να αναγνωρίζει τη σχέση μεταξύ σκέψεων, συναισθημάτων και δράσεων.
2. Διαχείριση συναισθημάτων (Managing emotions): είναι σημαντικό να καταλάβουμε τι κρύβεται πίσω από συναισθήματα. Οι πεπιοθήσεις έχουν θεμελιώδη επίδραση στον τρόπο δράσης μας. Επιπλέον, είναι πολύ σημαντικό να ασχοληθούμε ουσιαστικά με συναισθήματα όπως ο θυμός, φόβος, άγχος και θλίψη. Να μάθουμε πώς να ηρεμούμε τον εαυτό μας όταν διαταράσσεται. Με ποιον τρόπο μπορεί να κερδίσει κανείς χρόνο για να κρίνει αν αυτό που του έρχεται να πει ή να κάνει εκείνη τη στιγμή είναι πραγματικά το καλύτερο που μπορεί να κάνει.
3. Ενσυναίσθηση (Empathy): για να μπορεί να ενεργεί κανείς κατάλληλα απαιτείται η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων. Είναι σημαντικό να μπορούμε να ακούσουμε τους άλλους, χωρίς να παρασυρθούμε από προσωπικά συναισθήματα. Είναι καλό να μπορεί να διακρίνει κανείς μεταξύ του τι λένε και κάνουν οι άλλοι από το τι λέει και αποφασίζει να κάνει ο ίδιος.
4. Επικοινωνία (Communicating): Η ανάπτυξη ποιοτικών σχέσεων έχει πολύ θετικό αποτέλεσμα για όλους τους ενδιαφερόμενους. Ο ενθουσιασμός και η αισιοδοξία είναι μεταδοτικά συναισθήματα όπως επίσης και η απαισιοδοξία και η αρνητικότητα. Το να μπορεί κανείς να εκφράζει τις προσωπικές του ανησυχίες χωρίς θυμό ή παθητικότητα είναι βασικό αγαθό.
5. Συνεργασία: είναι σημαντικό να γνωρίζει κανείς πώς και ποτέ πρέπει να πάρει το προβάδισμα και πώς και πότε να ακολουθήσει, όταν αυτό είναι απαραίτητο για την αποτελεσματική συνεργασία. Η αποτελεσματική ηγεσία δεν ταυτίζεται με την κυριαρχία, αλλά με την τέχνη του να βοηθάς τους ανθρώπους να δουλεύουν μαζί για κοινούς στόχους. Αναγνωρίζοντας την αξία της συμβολής των άλλων και την ενθάρρυνση της συμμετοχής τους μπορεί συχνά να κάνει περισσότερα καλά απ' ότι αν έδινε εντολές ή διαμαρτυρόταν.
6. Επίλυση των συγκρούσεων (Resolving conflicts): Κατά την επίλυση των συγκρούσεων, είναι αναγκαίο να κατανοηθούν οι μηχανισμοί τους και να χρησιμοποιηθούν οι συναισθηματικές δεξιότητες για την επίλυση τους

## **Κατανόηση ή Συμπόνια;**

Δύο λέξεις που συνήθως συγχέονται.

**Κατανόηση** (ή ενσυναίσθηση) = Συναισθηματική ταύτιση με την ψυχική κατάσταση ενός άλλου ατόμου, ακόμα κι αν δεν έχεις μοιραστεί τα βιώματά του.

**Συμπόνια** = αισθήματα λύπης και θλίψης για τη δυστυχία κάποιου (π.χ. συμπονάς το θύμα πλημμύρας)

Ο Υψηλός Δείκτης Νοημοσύνης (IQ) δε συνεπάγεται υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη (η ικανότητα των ατόμων να αναγνωρίζουν τα δικά τους, καθώς και τα συναισθήματα των άλλων, να κάνουν διάκριση μεταξύ διαφορετικών συναισθημάτων και να τα ονομάζουν κατάλληλα, καθώς και να τα χρησιμοποιούν ως οδηγό σκέψης και συμπεριφοράς).

Το συναίσθημα είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική σκέψη, βοηθώντας μας να παίρνουμε αποφάσεις και να σκεφτόμαστε καθαρά. Ένα παιδί με υψηλό Δείκτη Νοημοσύνης, που έχει κακό έλεγχο των παρορμήσεων του, μπορεί να αισθάνεται ανήσυχο, ταραγμένο, κλονισμένο.

Αυτό το παιδί κινδυνεύει για σχολική αποτυχία, ακόμη και αλκοολισμό και εγκληματικότητα, επειδή έχει κακό συναισθηματικό έλεγχο.

Τα συναισθήματα αλλάζουν και τα σώματά μας όχι μόνο το μυαλό μας.

**Ευτυχία:** αναστέλλει τα αρνητικά συναισθήματα στον εγκέφαλο, αυξάνει την ενέργεια, καθησυχάζει τις ανήσυχεςσκέψεις. Συνολικά, προσφέρει στο σώμα ηρεμία και ενθουσιασμό.

**Χαλάρωση:** Η τρυφερότητα, η σεξουαλική ικανοποίηση δημιουργούν την «ανταπόκριση στη χαλάρωση», την γενική κατάσταση της ηρεμίας και της ικανοποίησης, καθώς και μεγαλύτερη συνεργασία.

**Έκπληξη:** Το σήκωμα των φρυδιών, μας επιτρέπει περισσότερο φως στον αμφιβληστροειδή ώστε να αποκτήσουμε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το απροσδόκητο συμβάν, ώστε να προγραμματίσουμε καλύτερα τη δράση.

### **Βήματα για να χειριστούμε έντονα συναισθήματα**

- 1) **Αναγνωρίστε το συναίσθημα!** “Τι αισθάνομαι;”
- 2) **Ορίστε το συναίσθημα!** «Αισθάνομαι (πιεσμένος, ανήσυχος, πληγωμένος) γι αυτό.
- 3) **Δαμάστε το συναίσθημα!** «Μετρήστε μέχρι το 10. Ή πάρτε μια βαθιά ανάσα. Ή πηγαίνετε διακοπές με το μυαλό σας».
- 4) **Επαναπροσδιορίστε το συναίσθημα!** “Έχω την τάση να θυμώνω όταν απογοητεύομαι. Από ποιόν μπορώ να ζητήσω βοήθεια για να τελειώσω αυτή την εργασία/ λύσω αυτό το πρόβλημα;
- 5) ... το συναίσθημα! «Έχω θυμώσει με τον Carl, αλλά ήμουν πραγματικά αναστατωμένος με τον εαυτό μου. Μπορούμε να δουλέψουμε μαζί για να λυθεί το ζήτημα;»

## Ο θυμός χρησιμεύει ως ο διακόπτης ανάφλεξης

Τι κρύβεται κάτω από τον θυμό;

Ζήλια ή φθόνος; Απογοήτευση; Ενοχή  
Ανησυχία; Φόβος; Σύγχυση;  
Αμηχανία; Άγχος Έντονη θλίψη;

## Βλήμα μεγάλης εμβέλειας ο θυμός

Είναι συνήθως το πρώτο που φανερώνεται και φαίνεται σε μία σύγκρουση.

Ο θυμός συχνά ενεργεί ως ένα όχημα για να ωθήσει προς τα έξω άλλα συναισθήματα

Unfortunately, we often only see the anger, missing some important information about how the person is really

Δυστυχώς, συχνά βλέπουμε μόνο το θυμό, χάνουμε σημαντικές πληροφορίες σχετικά με το πώς το άτομο είναι πραγματικά.

# Αντίληψη και Έκφραση Συναισθημάτων

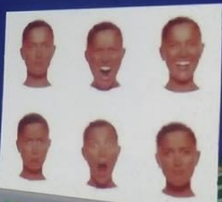


Emotions alter our bodies,  
not just our minds

**Happiness:** inhibits negative feelings in brain, increases energy, quiets the worrisome thoughts. Overall offers the body rest and enthusiasm.

**Surprise:** lifting of the eyebrows, allows more light strike the retina to gain more information about the unexpected event, to better plan for action.

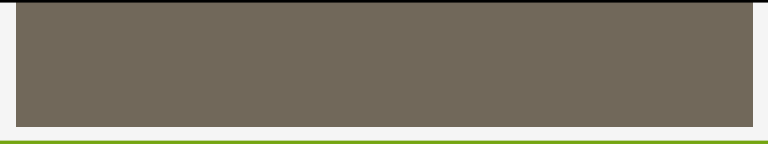
**Tenderness, sexual satisfaction** generates the "relaxation response", general state of calm and contentment, greater cooperation.



## (Perception and Expression of Emotion)

Επικοινωνώ με τα συναισθήματα...

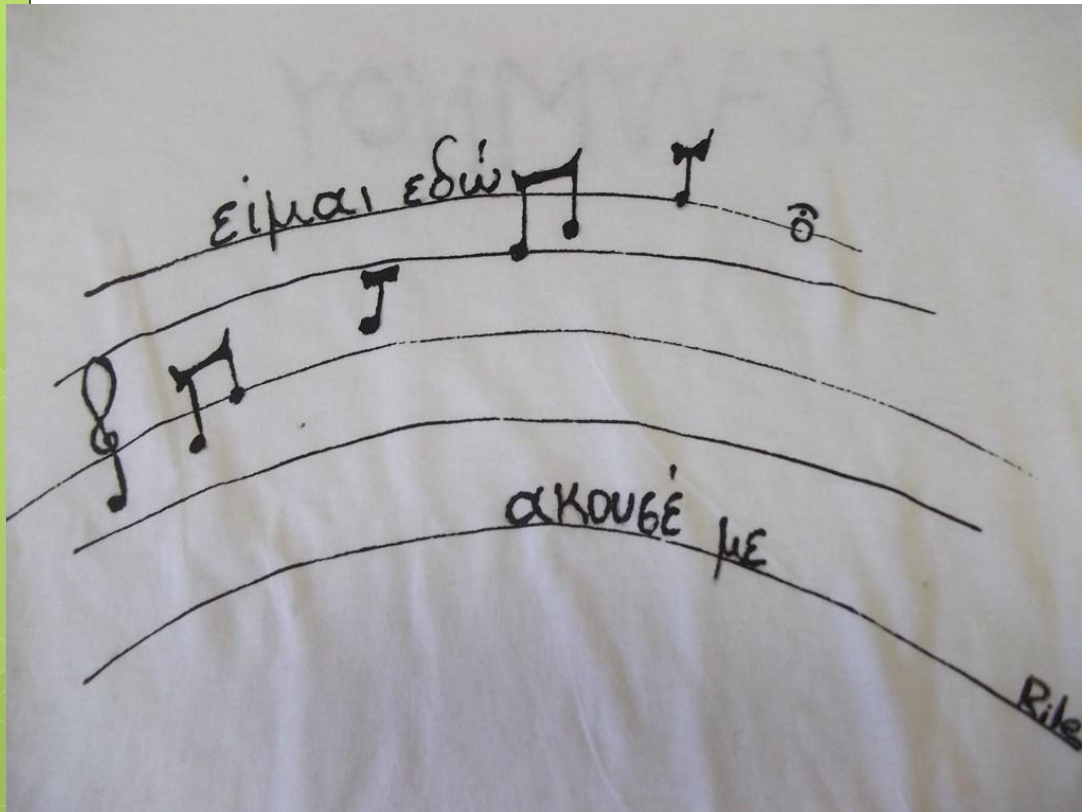




<https://www.youtube.com/watch?v=ZxfJicfyCdg>

Name that emotion

# Problematic Behaviour : what are our students really trying to say?



Know your problem!  
Then you can work on solutions!

"If a man does not know what port he is steering for, no wind is favorable to him."  
-- Seneca

Europass Teacher Academy - Florence

Ενθάρρυνση[enhancing and encourage ]

Ενθαρρύνουμε την περιέργεια  
Δεν καταπνίγουμε τη δημιουργικότητα  
εκτιμάμε τις διαφορετικές ιδέες και γνώμες.

Ενθαρρύνουμε την εξερεύνηση

Να αποφεύγουμε να ντροπιάζουμε και να κάνουμε να αισθάνονται άσχημα τα παιδιά που έχουν δοκιμάσει κάτι και έχουν κάνει λάθη. Δεν λέμε: «Τι στο καλό σκεφτόσουνά όταν το έκανες αυτό;» Αντίθετα καλό είναι να προσφέρουμε τη στήριξή μας λέγοντας: «Καλύτερα να δοκιμάσεις κάτι άλλο αν νομίζεις ότι αυτό είναι λάθος, πιστεύω ότι θα τα καταφέρεις.» Ενθαρρύνουμε το να παίρνουν ρίσκα (σε λογικά πλαίσια) που θα τα οδηγήσουν στην δημιουργικότητα.

Να τονώνουμε τη γεμάτη φαντασία, ανεξάρτητη σκέψη κάνοντας ερωτήσεις. αποφεύγουμε τις αποθαρρυντικές και γεμάτες αρνητισμό φράσεις. Τα γεμάτα κριτική σχόλια είναι σαν να τιμωρούν τη δημιουργικότητα. Για παράδειγμα να μην λέμε «Όχι δεν είναι σωστός ο τρόπος που το χειρίστηκες

Σεβασμό σε κάθε δημιουργική προσπάθεια του παιδιού

Αποφεύγουμε να συγκρίνουμε και μάλιστα με καθόλου κολακευτικά σχόλια τις εργασίες των παιδιών μας μεταξύ τους.

Ενθαρρύνουμε το πηγαίο χιούμορ.

Φτιάχνουμε τις δικές μας ιστορίες.....>>



## Τι πρέπει να κάνουν οι δάσκαλοι.....?

. Αν η κρίση είναι στην αρχή της και είναι έντονη 'τους αφήνουν να ηρεμήσουν μόνοι τους για 5 με 10 λεπτά και διακριτικά τους επιβλέπουν.

.Αναστέλλουν την τιμωρία..

. Ακούνε προσεκτικά και τις δύο πλευρές[ εκφράζουν αυτό που νιώθουν]

. Εύκολοι διάλογοι [ επικρατεί μεγάλος θυμός]

. Δεν ψάχνουν για ένοχο

. Οχι εμπάθεια με τους μαθητές

. Κανόνες και όρια

. Η σύγκρουση είναι μια ευκαιρία ανάπτυξης του παιδιού.

. Αναδιατύπωση ,ολοκλήρωση, χαλάρωση, δίνουν τα χέρια...

. Κοινή εκδοχή αποδεκτή και από τις δύο πλευρές.

. Εναλλακτικά χρησιμοποιούμε άλλα αφηγήματα, που βοηθούν στην κατανόηση του θέματος..

. Σταθερές και συνεχιζόμενες προσπάθειες.

. Δουλειά με Διευθυντή , συναδέλφους, γονείς.

# Ομότιμος διαμεσολαβητής [peer mediation]

- Ο κατάλληλος συμμαθητής που θα παίξει τον ρόλο του ενδιάμεσου και να είναι πρόθυμος να συνεργαστεί για την επίλυση των διαφορών
- Ο δάσκαλος ρωτάει τον μαθητή αν θέλει την βοήθεια του ενδιάμεσου
-

# Διαχείριση τάξης

- . Συμβούλιο –συνάντηση τάξης
- . Αναλύουμε όλα τα θέματα [προβλήματα σχέσεων και συγκρούσεων.]
- . Οι λύσεις βρίσκονται στα πλαίσια της ομάδας.η ομάδα αλλάζει δυναμική όταν γίνεται αληθινά μέρος των λύσεων αυτών.
- . Ταινίες ή βιβλία σχετικά με το θέμα. Ακολουθεί συζήτηση και ενθαρρύνουμε την τάξη για συμμετοχή και ανταλλαγή απόψεων
- . Παιχνίδι ρόλων .[ ιδέες – δημιουργική σκέψη-κριτική –ήρεμες λύσεις]
- . Δεν φοβόμαστε τις συγκρούσεις ,γιατί είναι ευκαιρία να μάθουν κάτι καινούργιο και ευκαιρία ανάπτυξης της προσωπικότητά τους.
- . Διευκολύνουμε τα παιδιά να εκφραστούν και δεν τα δικάζουμε απλά τα βοηθάμε να έχουν καλύτερες σχέσεις.
- . Κάνουμε ερωτήσεις του τύπου <<πως νιώθεις στην τάξη?>>,  
<< πως βλέπεις αυτά που συμβαίνουν?>>,<σε κάνει χαρούμενο αυτό που βιώνεις?>>σ  
αυτή την φάση βοηθάμε την καρδιά και το μυαλό των μαθητών για να επικοινωνούν καλύτερα.
- . Who , what, why, when, where, how. Πχ ποιες προσπάθειες πρέπει να γίνουν για να βελτιωθεί η κατάσταση?
- . Πως θα το πετύχουμε? Ποιά τα πλεονεκτήματα της σύγκρουσης? Ποιό κίνητρο είχε? Είναι ικανοποιημένος με αυτό που συνέβη? Ποιοι είναι οι παρευρισκόμενοι?ποιός είναι ο ρόλος τους? Ποιό είναι το θύμα?
- .
- .

- . Δημιουργούμε έτσι μια νέ προοπτική για την ομάδα
- . Δεν είναι ο δάσκαλος το πρόσωπο ,που έχει τις λύσεις αλλά μπορούμε μαζί να προσπαθήσουμε.
- . Αφήνουμε χρόνο στα παιδιά να ονομάσουν τα συναισθήματα τους , ενωμένοι και με νέες εμπειρίες. Δίνουμε οδηγίες, χωρίς να καταδικάζουμε ,για το πως μπορεί να λυθεί το πρόβλημα.
- . Τεχνικές...όπως διαπραγματεύσεις, διαμεσολαβητής, γραμματοκιβωτία, ημερολόγια, επικοινωνία και δραστηριότητες συνοχής.
- . Τα εργαλεια – τεχνικές πρέπει τελετουργικά να τηρούνται. Τα όρια που έχουν τεθεί, ελέγχουμε διακριτικά την εφαρμογή τους, έτσι δημιουργούμε ασφάλεια και σιγουριά στα παιδιά και ταυτόχρονα δουλεύουμε την αυτονομία τους

Developing a positive school  
climate

[https://www.youtube.com/watch?  
v=QwH370O26ZM](https://www.youtube.com/watch?v=QwH370O26ZM)

# Some Benefits of Conflict

Different perspectives

Innovative strategies

New knowledge



**Discuss:**  
**“Is Conflict always a bad thing?”**

