

Zasady/procedury postępowania w sytuacjach
konfliktowych opracowane przez uczniów,
rodziców i nauczycieli w ZPO
im. Stefana Batorego w Biskupicach.

Powiedz to słowami, nie pięściami!



Tam, gdzie żyją ludzie, tam muszą występować konflikty. Niemożliwe jest funkcjonowanie grupy społecznej bez konfliktów. A w szkole, gdzie jednocześnie przebywa tyle dzieci i dorosłych, konflikty pojawiają się bardzo często. Przede wszystkim dlatego, że każdy jest inny, każdy broni swoich racji, przekonań. W tej sytuacji jedną z najważniejszych kompetencji nauczyciela staje się umiejętność rozwiązywania konfliktów – nie unikania, ale właśnie umiejętność ROZWIĄZYWANIA.

O konflikcie mówimy wtedy, kiedy dwie lub więcej osób (bądź też dwie lub więcej grup) spostrzegają, że nie mogą zaspokoić swoich potrzeb bez zmiany zachowania innych, z którymi pozostają w jakiejś zależności.

Konflikty to naturalne zjawisko w życiu szkolnym i warto je traktować jako źródło informacji o problemach. Szkoła jest miejscem gdzie młodzi ludzie mogą uczyć się konstruktywnych sposobów rozwiązywania konfliktów. Postrzeganie konfliktów, jako sytuacji motywujących do zmian sprzyja konstruktywnemu ich rozwiązywaniu.

Zadania szkoły sprzyjające konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów:

- wypracowanie, z udziałem wszystkich podmiotów społeczności szkolnej, sposobu postępowania w sytuacjach konfliktowych, w tym: przygotowanie banku miejsc gdzie dyrektor/ nauczyciel/ uczeń/ rodzic znajdzie pomoc w rozwiązaniu konkretnego problemu;
- zamieszczenie w dokumentach szkoły zasad/procedur postępowania w sytuacjach konfliktowych;
- przekazywanie wiedzy uczniom i rodzicom co do obowiązujących w szkole norm, zasad postępowania w sytuacjach trudnych;
- ustawiczne uczenie się pracy z konfliktem wszystkich podmiotów społeczności szkolnej, ze szczególnym uwzględnieniem:
 - ✓ wyposażenia nauczycieli, pedagoga w odpowiednie umiejętności i procedury do prowadzenia działań w szkole, służących rozwiązywaniu konfliktów,
 - ✓ przygotowania uczniów do rozwiązywania konfliktów rówieśniczych, np. „mediacje rówieśnicze”,
 - ✓ umożliwienie rodzicom uczestniczenia w szkoleniach dotyczących rozwiązywania konfliktów.
 - ✓ współpraca z rodzicami w rozwiązywaniu konfliktów szkolnych.

Warunki sprzyjające konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów:

- Zaplanować i podjąć działań służące rozwiązywaniu konfliktu lub przekazać go specjalistom. Uwaga! Nie wszystkie konflikty są do rozwiązywania przez szkołę!
- Gdy pojawi się konflikt zagrażający zdrowiu i bezpieczeństwu uczniów, pamiętać o stawianiu granic w odwołaniu do obowiązującego prawa - statutu, regulaminów szkoły, prawa oświatowego;
- W sytuacji silnych, trudnych emocji skonfliktowanych stron odroczyć na krótki czas spotkanie służące rozwiązywaniu konfliktu;
- Zadbać o miejsce i czas spotkania służącego rozwiązywaniu konfliktu;
- Ustalić zasady obowiązujące na spotkaniu:
 - ✓ wzajemną komunikację opartą na szacunku,
 - ✓ bezstronność osoby pomagającej w rozwiązywaniu konfliktu,
 - ✓ zapewnienie o dyskrecji,
 - ✓ dostrzeganie osiągnięć,
 - ✓ utrzymanie przez osobę pomagającą w rozwiązaniu konfliktu więzi/kontaktu ze skonfliktowanymi osobami.

Postępowanie osoby pomagającej w konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktów

O zaistniałym konflikcie należy poinformować:

- wychowawcę klasy lub innego nauczyciela uczącego w szkole,
- pedagoga szkolnego,
- dyrektora szkoły lub wice dyrektora,
- rodzica, jeśli zachodzi taka konieczność,
- policję lub inne instytucje, jeżeli wymaga tego sytuacja.

Sposoby rozwiązywania konfliktów rówieśniczych:

- Spotkanie z osobami będącymi w konflikcie;
- Wysłuchanie obydwu stron przez:
 - ✓ osobę dorosłą (nauczyciela, pracownika administracji szkolnej, rodzica),
 - ✓ ucznia (kiedy w szkole stosowana jest pomoc rówieśnicza w rozwiązywaniu konfliktów).

- Nazwanie konfliktu:
 - ✓ kogo i czego dotyczy?
 - ✓ czy celem osób będących w sporze jest porozumienie?
- Pomoc w rozpoznaniu udziału każdej ze stron w konflikcie:
 - ✓ przedstawienie własnej perspektywy każdej ze stron,
 - ✓ pomoc w oddzieleniu faktów od ocen, wyobrażeń, przekonań,
 - ✓ pomoc w rozpoznawaniu i nazywaniu uczuć i zgoda na wyrażanie ich,
 - ✓ docieraniu do i nazywaniu potrzeb każdej ze stron,
 - ✓ precyzowaniu wzajemnych oczekiwań,
 - ✓ rozumieniu wyrządzonej krzywdy.
- Poszukiwanie rozwiązań z uwagą na to aby ich pomysłodawcami były strony, w tym m.in. poszukiwanie sposobów zadośćuczynienia;
- Próby wybrania realnego i satysfakcjonującego obie strony rozwiązania;
- Spisanie umowy/ kontraktu (nie w każdej sytuacji konieczna/y):
 - ✓ opis problemu,
 - ✓ sposób rozwiązania (m.in. rodzaje zobowiązań),
 - ✓ czas obowiązywania umowy,
- Monitorowanie i wspieranie zmian w zachowaniu uczniów.

Pytania pomocne w konstruktywnym rozwiązywaniu problemów

- Jak określiłbyś problem między sobą a drugą osobą?
- Jak druga strona konfliktu określiłaby problem?
- Które z twoich zachowań przyczynia się do konfliktu?
- Które z zachowań drugiej strony przyczynia się do konfliktu?
- W jakiej sytuacji pojawiają się te zachowania?
- Jak możliwe najprościej/najkrócej można nazwać to o co chodzi w konflikcie?
- Jakie są obszary niezgodności i różnic?
- Jakie są obszary wspólne?
- Które z zachowań są dla ciebie nie do przyjęcia?
- Które z twoich zachowań mogą być, według ciebie, dla niego nie do przyjęcia?
- Jakie zdarzenia wywołały konflikt?
- Co ty możesz zrobić dla rozwiązania konfliktu?
- Co partner może zrobić dla rozwiązania konfliktu?

- Jakie są wspólne cele, przy których osiągnięciu moglibyście współpracować dla rozwiązywania konfliktu?
- Co może pomóc w podjęciu współpracy przy rozwiązywaniu konfliktu?
- Jakich swoich mocnych stron mógłbyś użyć do rozwiązania konfliktu?
- Jakich swoich mocnych stron mógłby użyć twój partner?
- Po czym poznacie oboje, że konflikt został rozwiązany?

BIBLIOGRAFIA:

Balawejder K. , „Rozwiązywanie konfliktów międzyludzkich”, Wydawnictwo UŚ, Katowice 1994.

Dana D. „ Rozwiązywanie konfliktów”, PWE, Warszawa 1994.

Gordon T., „ Wychowanie bez porażek w szkole”, Wydawnictwo PAX, Warszawa 1995

Łysek J., Rola nauczyciela w rozwiązywaniu konfliktów między uczniami, „Nauczyciel i Szkoła” 1999, nr 2

Wadas – Gadowska A., Jak rozwiązywałam niektóre konflikty w klasie, „Nowa Szkoła” 2002, nr 2