

COMUNICARE

Activitatea 2: Gestionarea conflictelor

Activități de promovare a abilităților personale, sociale și de a învăța să înveți ale adulților

Descrierea inițiativelor cuprinse în acest manual.

Titlu/denumire	Gestionarea conflictelor
Competența (LifeComp Skill) abordată	<input type="checkbox"/> Autocontrol <input type="checkbox"/> Flexibilitate <input type="checkbox"/> Stare de bine <input type="checkbox"/> Empatie <input checked="" type="checkbox"/> Comunicare <input type="checkbox"/> Colaborare <input type="checkbox"/> Mentalitate de creștere <input type="checkbox"/> Gândirea critică <input type="checkbox"/> Gestionarea învățării
Durată¹	50 de minute
Tipul de activitate	Lucru în grup, discuții și jocuri de rol
Scurtă descriere	Această activitate are ca scop evidențierea faptului că, indiferent dacă este vorba de un cadru personal sau de afaceri, toată lumea poate experimenta conflicte și, dacă aceste situații sunt gestionate bine, ele pot oferi oportunități de creștere personală.
Obiective	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aflați mai multe despre obstacolele în comunicare ➤ Îmbunătățirea abilităților participanților în rezolvarea conflictelor și depășirea provocărilor de comunicare
Setting²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 facilitator ➤ 1 cameră care permite interacțiunea în grup ➤ Scaune aranjate în formă de U pentru a încuraja participarea și discuțiile ➤ Proiector sau ecran mare, dacă este posibil
Sfaturi pentru facilitatori³	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Încurajați participarea activă și ascultarea respectuoasă în rândul participanților. ➤ Fiți pregătiți să oferiți îndrumare și sprijin în timpul discuțiilor sau activităților dacă apar conflicte între participanți. ➤ Promovați o atmosferă de înțelegere reciprocă și încurajați participanții să ia în considerare diferite puncte de vedere. ➤ Vorbitorul și ascultătorul ar trebui să se rotească în fiecare rol, astfel încât fiecare să aibă șansa de a-și exprima gândurile și sentimentele. Scopul acestei activități nu este de a rezolva o anumită problemă, ci mai degrabă de a avea o discuție sigură și semnificativă și de a înțelege punctul de vedere al celuilalt.
Pas cu pas	1. Facilitatorul prezintă fapte importante despre obstacolele în comunicare și

¹ Se poate desfășura continuu.

² Materiale și resurse necesare pentru implementarea activității, inclusiv resurse financiare, umane și spații. În cazul în care este nevoie de o fișă de lucru, vă rugăm să utilizați următorul document pentru a o pregăti.

³ Ce trebuie să știe o persoană pentru a implementa activitatea.

	<p>rezolvarea conflictelor (pentru mai multe informații consultați fișa de lucru Material pentru facilitator)</p> <ol style="list-style-type: none"> Facilitatorul explică obiectivele activității grupului și relevanța pentru viața personală și profesională. Facilitatorul împarte participanții în perechi și îi invită să aleagă o potențială situație conflictuală pentru ca aceștia să poată aplica cunoștințele din prezentare. Facilitatorul prezintă un exemplu: vecinul tău a avut o petrecere noaptea trecută și toată familia ta nu a putut dormi – abordează-l pentru a discuta acest lucru și spune-i că ești supărat. Ce abordare ați folosi? Care ar fi tonul comunicării tale? Participanții sunt încurajați să joace pe roluri situația potențială, luând pe rând rolurile vorbitorului și ascultătorului, astfel încât fiecare să aibă șansa de a-și exprima gândurile și sentimentele. Oricare dintre ei poate solicita o pauză în orice moment.
Debriefing:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vă considerați priceput în rezolvarea unui conflict? ➤ Când a fost ultima dată când ați intrat în conflict cu un prieten sau cu un membru al familiei? ➤ Cum vă descurcați cu criticile? ➤ Vă considerați o persoană critică? ➤ Care este abordarea dumneavoastră față de conflict? Îl evitați? Sau încercați "să-i faceți față"? ➤ Care sunt lucrurile pe care v-ați dori să le faceți mai bine atunci când vă aflați într-o situație de conflict?
Referințe	<p>https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts</p>



Gestionarea conflictelor – Material pentru facilitatori

Fișă de lucru – Comunicare

Mulți oameni sunt conștienți de faptul că rezolvarea eficientă a conflictelor necesită comunicare, dar este important să rețineți că modelele negative de comunicare pot agrava situația și intensifica conflictul.

Iată câteva provocări de comunicare care se pot întâmpla:

Diferențe în stilul de comunicare:

- ✓ Toată lumea are un mod unic de a comunica care se bazează adesea pe experiențele noastre familiale, cultura, sexul și mulți alți factori.
- ✓ Unii dintre noi tind să fie mai gălăgioși, mai sociabili sau mai emoționali în comparație cu alții. Experiențele noastre trecute pot crea așteptări care nu sunt de obicei comunicate verbal celorlalți, ceea ce poate provoca tensiuni și neînțelegeri.
- ✓ Discutarea trecutului și percepțiilor noastre poate ajuta la clarificarea așteptărilor față de noi înșine și față de ceilalți și poate ajuta la rezolvarea conflictelor.

Tonul vocii / limbajul corpului

- ✓ Comunicarea este mai mult decât cuvintele pe care alegem să le folosim. Când transmitem un mesaj contradictoriu într-un mod în care tonul vocii și limbajul corpului nu se potrivesc cu mesajul nostru, adesea urmează confuzia și frustrarea.
- ✓ Este important să fii conștient de tonul și postura ta.

Obstacole în comunicare:

Acest lucru se întâmplă adesea atunci când doi oameni vorbesc în așa fel încât niciunul nu se simte înțeles. Cercetătorii iau în considerare patru stiluri de comunicare deosebit de negative:

Critică

Deși este firesc să aveți îngrijorări cu privire la acțiuni specifice, este esențial să evitați să înjosiți pe cineva ca persoană pe baza acestor acțiuni. Criticile se concentrează asupra comportamentelor, în timp ce critica vizează negativ intențiile și caracterul unei persoane. De exemplu, o critică poate fi spusă ca o plângere "Am fost atât de îngrijorat când nu m-ai sunat aseară să mă anunți că ai ajuns în siguranță", spre deosebire de critica "Nu te gândești niciodată la altcineva decât la tine însuși. Ai promis că vei suna când vei ajunge".

Dispreț

Este adesea afișat prin limbajul corpului, cum ar fi rostogolirea ochilor, râsul sau folosirea apelativelor, sarcasmului și remarcilor dureroase. Trimite în mod clar un mesaj de dezgust și lipsă de respect pentru cealaltă persoană.



Defensivitatea

reprezintă un răspuns comun la critici și dispreț, deoarece este firesc să dorim să ne protejăm. Când devenim defensivi, avem tendința să nu mai ascultăm punctul de vedere al celuilalt, oprind comunicarea

Ziduri de piatră

se referă la retragerea din comunicare și refuzul de a se angaja în discuții. Este asemănător cu "tratamentul tăcut" pe care copiii mici îl folosesc atunci când sunt supărați. Fără comunicare, devine imposibilă rezolvarea conflictelor.

Câteva exemple suplimentare de obstacole în comunicare includ (Miller & Miller, 1997):

- Comandarea ("Nu te mai plânge!")
- Avertisment ("Dacă faci asta, îți va părea rău.")
- Predicarea ("Nu ar trebui să te porți așa.")
- Consiliere ("Așteptați câțiva ani înainte de a decide.")
- Prelegeri ("Dacă faci asta acum, nu vei crește și nu vei deveni un adult responsabil.")
- De acord, doar pentru a păstra pacea ("Cred că ai dreptate.")
- Ridiculizarea ("OK, copilașule.")
- Interpretarea ("Nu prea crezi asta.")
- Simpatie ("Nu-ți face griji, totul se va rezolva.")
- Interogatoriu ("Cine ți-a pus această idee în cap?")
- Devierea ("Să vorbim despre ceva mai plăcut. ")

Obstacolele în comunicare sunt foarte frecvente; cu toate acestea, ele nu promovează soluționarea sănătoasă a conflictelor și duc adesea la escaladarea conflictului. Este important să le recunoaștem și să depunem eforturi pentru a comunica eficient, astfel încât obstacolele să poată fi depășite.

MODALITĂȚI DE SOLUȚIONARE A CONFLICTELOR:

Îndulciți abordarea

- ✓ Începeți comunicarea cu ceva pozitiv și exprimați mai întâi aprecierea, concentrându-vă asupra problemelor pe rând și asumându-vă responsabilitatea pentru gânduri și sentimente.
- ✓ Atunci când exprimi problema, începerea mesajului cu "eu" în loc de "tu" poate reduce defensivitatea și poate promova interacțiuni pozitive cu ceilalți (Darrington & Brower, 2012).

Faceți încercări de a calma situația

- ✓ Încercați să împiedicați o interacțiune din ce în ce mai negativă să meargă mai departe, luând o pauză sau făcând eforturi pentru a calma situația.

- ✓ Acest lucru este important deoarece, atunci când apar conflicte, experimentăm adesea stres emoțional și fizic intens care ne poate afecta capacitatea de a gândi și de a raționa, ceea ce poate duce la blocaje de comunicare (Gottman & DeClaire, 2001)

Abilități eficiente de vorbire și ascultare

Regulile pentru vorbitor includ:

- ✓ Vorbitorul ar trebui să-și împărtășească propriile gânduri, sentimente și preocupări - nu ceea ce crede că sunt preocupările ascultătorului.
- ✓ Utilizați afirmațiile "eu" atunci când vorbiți pentru a exprima cu exactitate gândurile și sentimentele.
- ✓ Păstrați declarațiile scurte, pentru a vă asigura că ascultătorul nu este copleșit de informații.
- ✓ Opriți-vă după fiecare scurtă afirmație, astfel încât ascultătorul să poată parafraza sau repeta în propriile cuvinte ceea ce a fost spus pentru a vă asigura că înțelege. Dacă parafraza nu este corectă, reformulați ușor afirmația din nou pentru a ajuta ascultătorul să înțeleagă.

Regulile pentru ascultător includ:

- ✓ Parafrazați ceea ce spune vorbitorul. Dacă nu este clar, cereți clarificări. Continuați până când vorbitorul indică faptul că mesajul a fost primit corect.
- ✓ Nu vă certați și nu vă dați cu părerea despre ceea ce spune vorbitorul – așteptați să faceți acest lucru până când sunteți vorbitorul și apoi faceți acest lucru într-o manieră respectuoasă.
- ✓ În timp ce vorbitorul vorbește, ascultătorul nu ar trebui să vorbească sau să întrerupă decât parafrazând după vorbitor.

