



Erasmus+



MENTOR – MENTORAT PENTRU CARIERA DIDACTICĂ

Proiect numărul:

2014-1-PL01-KA200-003335

Acest proiect a fost finanțat de Uniunea Europeană. Acest material reflectă exclusiv punctul de vedere al autorului, Comisia Europeană sau Fundația Rozwoju Systemu Edukacji – Agenția Națională Erasmus+ Polonia nu răspund pentru nici o utilizare eventuală a informațiilor conținute de acest material.



Managementul conflictului în 8 pași.

Harry Webne-Behram (1998) și Dudley Weeks (1992) sugerează aplicarea celor opt pași de mai jos de fiecare dată când e nevoie de gestionarea unui conflict. Aplicarea frecventă și conștientă a acestor pași intenționează să învețe elevii cum să facă față conflictelor nu doar în clasă ci și în viața reală.

1. “Cunoaște-te bine” și ai grijă de tine:

- Înțelege-ți punctul de vedere subiectiv și prejudecățile;
- Minte sănătoasă în corp sănătos (mănâncă, dormi, fă mișcare).

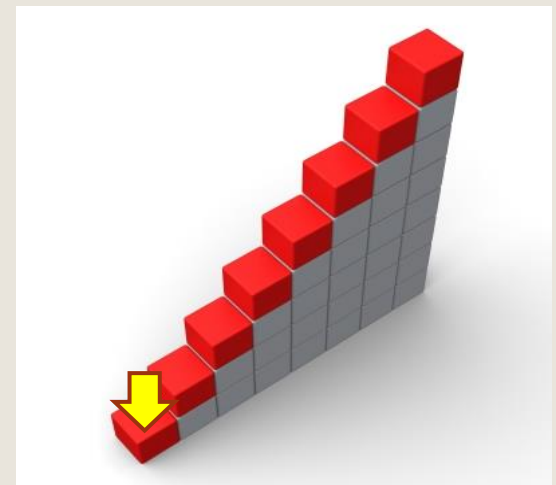
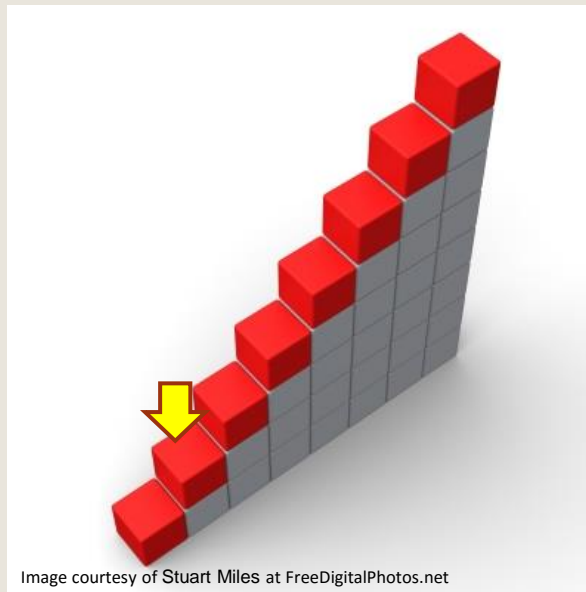


Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net

2. Clarificarea nevoilor personale amenințate de dispută:

- Despre ce este acest conflict? Cât de serios este?
- Identificarea “finalităților urmărite” ale unui proces de negociere.



Erasmus+

**Manage-
mentul
conflictului în
8 pași.**



MENTORING



Managementul conflictului în 8 pași.

3. Identificați un loc potrivit pentru

negociere:

- locul potrivit pentru discuție, ferit și neutru;
- consimțământul reciproc pentru negociere/ momentul potrivit;
- rolul celor ce pot ajuta (facilitatori, mediatori, susținători), la nevoie;
- acordul pentru stabilirea de reguli.

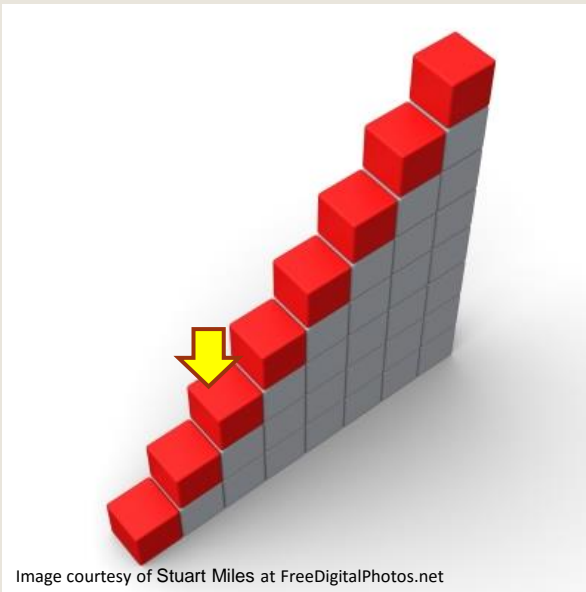


Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net

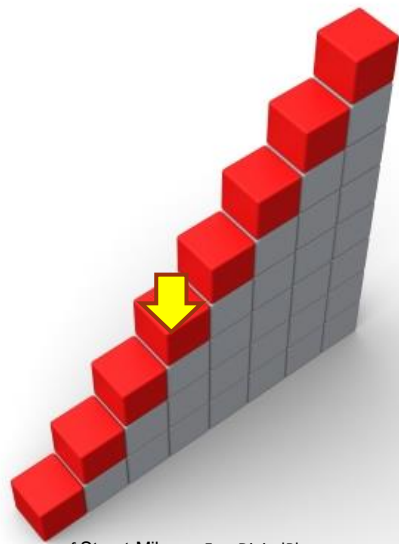


Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net

4. Adoptați atitudinea de ascultare pe parcursul interacțiunii:

- “încearcă mai întâi să înțelegi, și abia apoi să fii înțeles“;
- folosiți-vă abilitățile de ascultare activă, ascultați atent, nu întrerupeți, nu comentați, nu vă implicați în dialog interior, doar ascultați;
- controlați-vă furia, calmați-vă și aveți răbdare.



Erasmus+

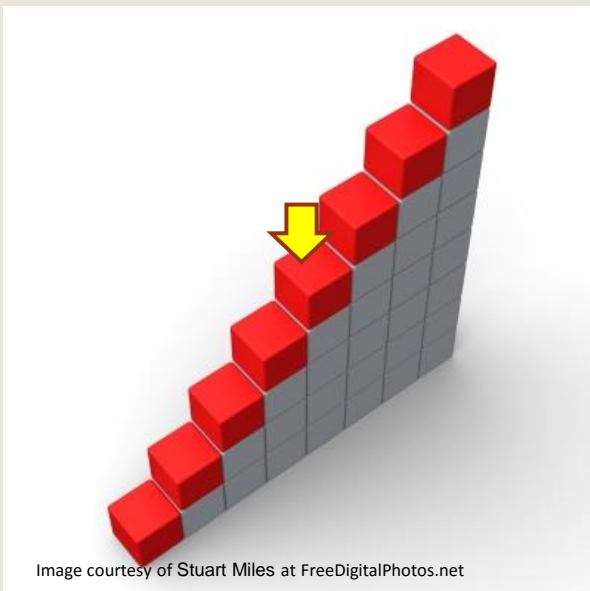
**Manage-
mentul
conflictului în
8 pași.**



MENTORING



Managementul conflictului în 8 pași.



5. Afirmăți-vă nevoile clar și precis:

- folosiți mesaje de tipul “eu” ca instrumente de clarificare, pentru a vă exprima nevoile și gândurile, spuneți ceea ce gândiți, nu deviați de la problemă și nu vă pierdeți în detalii;
- clădiți pe ceea ce ați auzit – continuați să ascultați atent.

6. Abordați problema- Rezolvare flexibilă:

- identificați problemele clar și concis și abordați-le pe rând;
- considerați diferitele soluții posibile, fără a le judeca;
- fiți deschiși spre soluțiile sugerate;
- clarificați criteriile pe baza cărora veți decide.

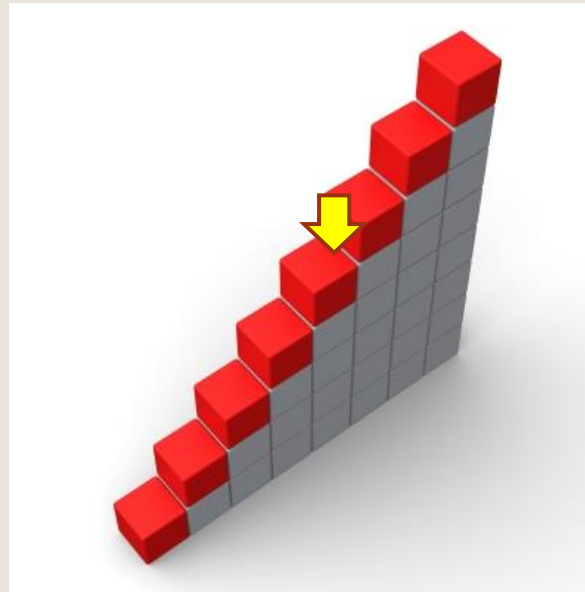


Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net

Managementul conflictului în 8 pași.

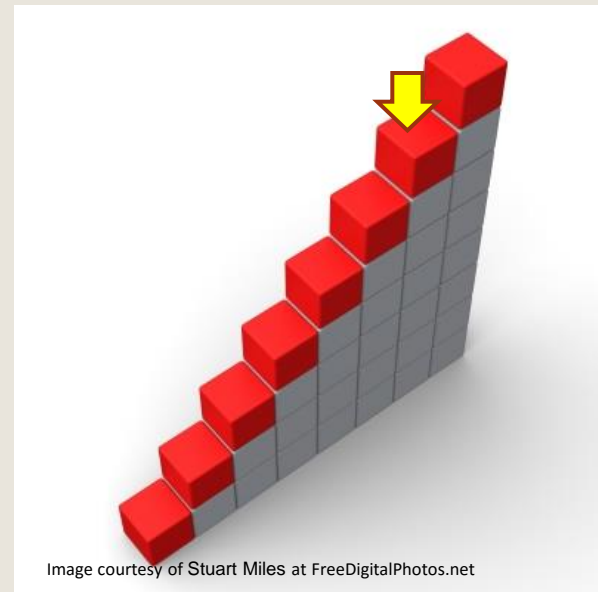




Managementul conflictului în 8 pași.

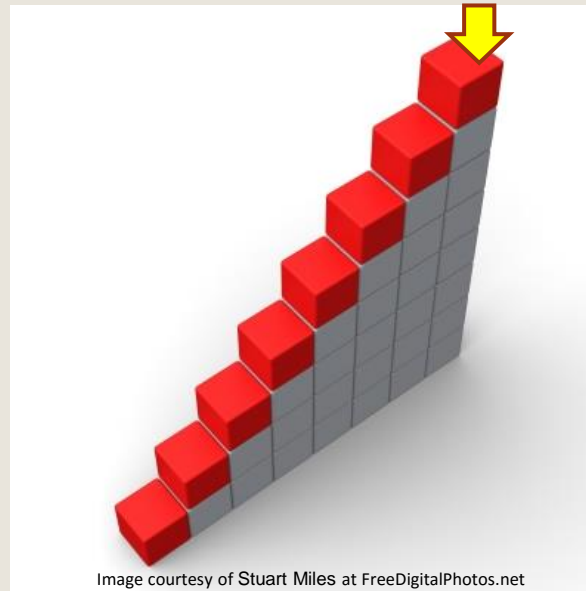
7. Gestionăți impasul cu calm, răbdare și respect:

- clarificați-vă sentimentele;
- concentrați-vă asupra nevoilor, intereselor și îngrijorărilor ascunse;
- luați o pauză, dacă e nevoie.



8. Construiți un acord funcțional:

- reconsiderați caracteristicile unui bun acord: este acesta aplicabil ? este acceptabil pentru ambele părți ? oferă acesta o soluție pe termen scurt sau una pe termen lung?
- implementați și evaluați –reconsiderați;
- învățați din ceea ce trăiți.



**Managementul
conflictului în
8 pași.**

