**pwd. Anna Kubiak, Hufiec ZHP Szamotuły**

Umiejętności rozwiązywania konfliktów

**Rozwiązanie konfliktu** wymaga zdobycia informacji m.in. o dążeniach, pragnieniach i zamiarach zaangażowanych weń osób. Takie informacje, a przynajmniej najważniejsze z nich, należy zbierać systematycznie od początku pracy z podopiecznym. Najważniejszym warunkiem umożliwiającym prawidłowe i wychowawcze działanie w sytuacjach konfliktowych jest wnikliwa znajomość dziecka i jego stosunków z rówieśnikami. Sytuacje trudne mogą również być okazją dowspólnej analizy zachowań i postaw, dzięki której uczestnicy konfliktu, mogą lepiej poznać i zrozumieć siebie samych i innych ludzi, a także rozwinąć swe umiejętności psychologiczne (np. współczucia).

**Przy rozwiązywaniu konfliktu ważne jest:**

* słuchanie dwóch stron,
* bezstronność, nie sprzyjamy żadnej ze stron, nie zajmujemy stanowiska,
* stosujemy aktywne słuchanie, czyli utrzymujemy kontakt wzrokowy ze stronami konfliktu w zależności, która strona mówi,
* parafrazujemy, dopytujemy, odzwierciedlamy uczucia,
* dowartościujemy, np. to, co mówisz jest ważne,
* porządkujemy, np. do tej pory ustaliliśmy, że…,
* zadajemy pytanie: „Jak chcielibyście zakończyć konflikt?”,
* pytamy, jakie są oczekiwania wobec strony przeciwnej,
* zachowujemy neutralność- nie narzucamy rozwiązania sytuacji, akceptujemy przyjęte rozwiązania i pomagamy zastanowić się, czy przyjęte rozwiązania są wykonalne,
* pytamy obie strony konfliktu, co sądzą o sposobie jego zakończenia,
* dążymy do zawarcia kompromisu,
* podejmujemy pracę na rzecz rozwiązania konfliktu (negocjacje, mediacje, koncyliacje),
* jeżeli strony chcą się przeprosić, warto spytać jak rozumieją słowo ”przepraszam”,
* jesteśmy strażnikami „dobrego przepraszania”, ważne, żeby przepraszanie było autentyczne,
* obserwujemy strony konfliktu, jeżeli widzimy, że między przeciwnikami jest napięcie, to dopytujemy bez zniecierpliwienia, ”Co jeszcze jest do wyjaśnienia”,
* jeżeli nie mamy czasu pytamy: ” Czy możemy z tym poczekać np. do jutra?”,
* jeżeli mamy czas i emocje „opadły”, pytamy uczestników zdarzenia, jak inaczej mogli się zachować, żeby do konfliktu nie doszło.

**Pamiętaj:**

* akceptacja siebie i innych ludzi,
* tolerancja,
* aktywne słuchanie,
* rozmawianie,
* asertywność,
* otwartość na odmienny punkt widzenia,
* twórcze nie schematyczne myślenie.

 **Konfliktom można zapobiegać poprzez:**

* tworzenie jasnych jednoznacznych reguł, norm, zasad zachowania, przyjętych przez całą społeczność harcerską,
* respektowanie wspólnie ustalonych zasad postępowania,
* traktowania się wzajemnie po partnersku, bez dominacji i uległości,
* koncentracji uwagi na tym co łączy, a nie dzieli,
* stosowanie systemu wzmocnień zachowań pozytywnych i konsekwencji w przypadku niewłaściwego zachowania,
* odwoływanie się do ustalonych wcześniej obiektywnych zasad
* rozumienie potrzeb dziecka związanych z ich etapem rozwoju,
* wspólne opracowanie zestawu różnych możliwości rozwiązywania konfliktu, które są korzystne dla obu stron.

