



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟ ΣΧΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ 1^η & 2^η: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑ: ΔΑΜΑΛΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

Περιεχόμενα

1.	Επικοινωνία	3
1.1.	Ορισμός της επικοινωνίας.....	3
1.2.	Η Διαδικασία της επικοινωνίας.....	3
1.3.	Είδη επικοινωνίας.....	5
i.	Λεκτική επικοινωνία	5
ii.	Μη λεκτική επικοινωνία	6
1.4.	Η σημασία της επικοινωνίας	7
1.5.	Η σημασία της επικοινωνίας στο σχολείο	7
1.6.	Η επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτικού – μαθητή.....	8
1.7.	Επιτυχημένη επικοινωνία εκπαιδευτικού - μαθητή.....	10
2.	Συγκρούσεις.....	13
2.1.	Οι σχολικές συγκρούσεις.....	13
2.2.	Η διαδικασία της σύγκρουσης.....	14
2.3.	Τα προειδοποιητικά σημάδια εκδήλωσης της σύγκρουσης	15
2.4.	Η αναγνώριση της σύγκρουσης στο σχολείο	16
2.5.	Μορφές συγκρούσεων	17
2.6.	Τύποι συγκρούσεων	17
	Βιβλιογραφία.....	19

1. Επικοινωνία

1.1. Ορισμός της επικοινωνίας

Η επικοινωνία είναι μια ανθρώπινη δραστηριότητα για τον ορισμό της οποίας έχουν γίνει πολλές προσπάθειες, χωρίς να έχει μέχρι στιγμή υπάρξει ένας καθολικός ορισμός.

Ο Merrihue (1960) αναφέρει ότι επικοινωνία είναι «*οποιαδήποτε αρχική συμπεριφορά από τη μεριά του αποστολέα, η οποία μεταφέρει το επιθυμητό μήνυμα στον αποδέκτη και αυτό με τη σειρά του προκαλεί ως αντίδραση στον αποδέκτη την επιθυμητή συμπεριφορά*».

Οι Katz και Kahn (1978) ισχυρίζονται ότι επικοινωνία είναι η «*ανταλλαγή πληροφοριών και μετάδοση νοημάτων*».

Σύμφωνα με τον Davis (1967) επικοινωνία είναι «*η διαδικασία της μεταβίβασης πληροφοριών από ένα άτομο σε άλλο και κατανόησής τους από το δεύτερο*».

Βέβαια, ο ένας ορισμός δεν αναιρεί τους άλλους.

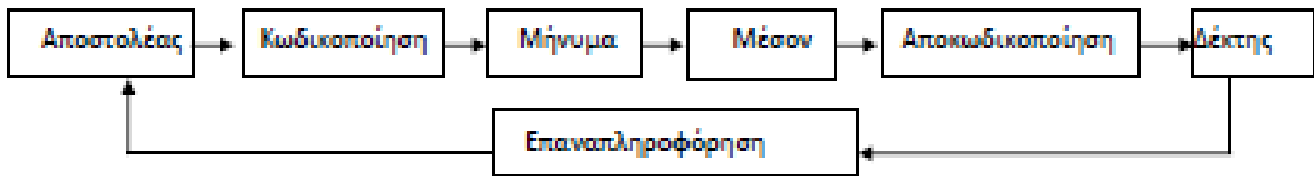
1.2. Η Διαδικασία της επικοινωνίας

Η διαδικασία της επικοινωνίας ακολουθεί το παρακάτω απλό σχήμα:



Από το σχήμα προκύπτει ότι για τη διεξαγωγή επικοινωνίας απαιτούνται **τρία βασικά στοιχεία** και ότι δεν νοείται επικοινωνία αν λείπει κάποιο από αυτά. Η αποστολή μηνύματος π.χ. δεν έχει νόημα αν δεν υπάρχει δέκτης.

Υπάρχει όμως ένα περισσότερο πολύπλοκο πρότυπο, το οποίο περιλαμβάνει επτά στοιχεία.



Βασικά στοιχεία της διαδικασίας της επικοινωνίας:

- **Ο πομπός:** Η πηγή του μηνύματος.
- **Ο κώδικας του πομπού - κωδικοποίηση:** Η διαδικασία κατά την οποία ο πομπός μετατρέπει την πληροφορία που θέλει να μεταδώσει, σε ένα νόημα με τη μορφή μηνύματος. Για αυτή τη νοητική διαδικασία μπορεί να χρησιμοποιήσει γλώσσα-λέξεις, σύμβολα, νοήματα, φωνή, κινήσεις, τη στάση του σώματος και την οπτική επαφή.
- **Το μήνυμα:** Το αποτέλεσμα της κωδικοποίησης, αυτό που θέλει να μεταφέρει ο πομπός.
- **Τα κανάλια ή δίκτυα μεταβίβασης:** Τα μέσα που θα χρησιμοποιήσει ο πομπός για να μεταφέρει το μήνυμα, π.χ. η διαπροσωπική επαφή, τα μέσα τηλεπικοινωνιών, τα γραπτά κείμενα κ.α.
- **Ο δέκτης:** Μπορεί να είναι ένα άτομο, μια ομάδα ή ένας οργανισμός. Λαμβάνει το μήνυμα και πρέπει να το αποκωδικοποιήσει.
- **Αποκωδικοποίηση:** μία ακόμα διανοητική διαδικασία, όπου ο δέκτης πρέπει να αποκωδικοποιήσει το μήνυμα.
- **Κατανόηση του μηνύματος-αποτέλεσμα:** Μετά την αποκωδικοποίηση του μηνύματος, ο δέκτης κατανοεί το μήνυμα.
- **Έλεγχος – Feedback:** Η επαναπληροφόρηση, η διαδικασία ότι το μήνυμα μεταφέρθηκε και κατανοήθηκε. Η διαδικασία της επικοινωνίας έχει τελειώσει (Μπουραντάς, 1992).

Στην παραπάνω διαδικασία της επικοινωνίας παρεμβαίνουν και οι **θόρυβοι**, χωρίς τη θέληση του πομπού και του δέκτη, οι οποίοι επηρεάζουν το αποτέλεσμα της

επικοινωνίας, δηλ. είτε το αλλοιώνουν ή περιορίζουν τη δυνατότητα σύλληψης του μηνύματος από τον δέκτη (Moorhead, Griffin, 1995).

Ως παραδείγματα «θορύβων» μπορούν να αναφερθούν:

- Η αποτυχημένη κωδικοποίηση του μηνύματος λόγω ακαταλληλότητας των συμβόλων που χρησιμοποιούνται (π.χ. δυσνόητες λέξεις μη κατανοητές από το δέκτη).
- Τα παράσιτα σε μια τηλεφωνική συνδιάλεξη.
- Τα σφάλματα κατά τη γραφή μιας επιστολής.
- Η εκ μέρους του δέκτη, μειωμένη προσοχή, ή η μειωμένη ακουστική ικανότητα.
- Η απώλεια μιας επιστολής στο ταχυδρομείο.

Όσο περισσότεροι είναι οι θόρυβοι τόσο περισσότερο διαφέρει το νόημα που συλλαμβάνει ο δέκτης, από εκείνο που πράγματι επιθυμεί να διαβιβάσει ο αποστολέας (Verderber, 1998).

1.3. Είδη επικοινωνίας

i. Λεκτική επικοινωνία

Με τον όρο λεκτική επικοινωνία (verbal communication) εννοούμε την επικοινωνία που πραγματοποιείται μέσω της χρησιμοποίησης του λόγου, γραπτού ή προφορικού. Ο λόγος αποτελεί το κύριο μέσο επικοινωνίας, που χρησιμοποιείται σε όλες τις εκδηλώσεις του κοινωνικού βίου. Η γραπτή επικοινωνία διεξάγεται με τη χρησιμοποίηση μιας ευρύτατης ποικιλίας μέσων. Οι επιστολές, οι εγκύκλιοι, τα σημειώματα κ.α. αποτελούν μερικά παραδείγματα αυτών των μέσων.

Ο προφορικός λόγος διεξάγεται με τη χρησιμοποίηση λέξεων, είτε με την ομιλία πρόσωπο με πρόσωπο, είτε με την ομιλία ενώπιον συναθροίσεων προσώπων, είτε μέσω τηλεφώνου ή άλλου τεχνικού μέσου. Η λεκτική επικοινωνία είναι άμεση και ταχεία, έχει προσωπικό χαρακτήρα και είναι ευέλικτη, καθόσον παρέχει τη δυνατότητα άμεσης παροχής διευκρινίσεων επί του νοήματος των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων.

Παρέχει επίσης δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης για το αποτέλεσμα της (Chomsky, 1964).

ii. Μη λεκτική επικοινωνία

Με τον όρο μη λεκτική επικοινωνία (non verbal communication) εννοούμε τη μεταβίβαση ιδεών και νοημάτων από άτομο σε άτομο χωρίς τη χρησιμοποίηση του λόγου. Εκτός από την ομιλία, μηνύματα μπορούν να μεταφέρουν και άλλα μέλη του σώματός μας, όπως το πρόσωπό μας, τα χέρια, το σώμα μας (Argyle, 1988). Σύμφωνα με τους Κοντάκο και Πολεμικό (2000), οι άνθρωποι αξιοποιούν τους κινητικούς διαύλους επικοινωνίας (μιμική, χειρονομίες, βλέμμα, κινήσεις και στάσεις του σώματος), τους φυσικοχημικούς (όσφρηση, γεύση, σωματική επαφή, θερμικά ερεθίσματα) και τους οικολογικούς (συμπεριφορά στο χώρο, διαπροσωπική απόσταση, διευθέτηση αντικειμένων).

Κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας:

το 7% των μηνυμάτων μεταδίδονται με το λόγο,

το 38% με τον τόνο και το χρώμα της φωνής και

το 55% με τη δύναμη της εικόνας και τη γλώσσα του σώματος.

Τη μη λεκτική επικοινωνία αποτελούν: ο τόνος, οι αποχρώσεις και η ένταση της φωνής, η αρμονία του λόγου μας, η ευθύτητα, οι εκφράσεις του προσώπου μας, η εικόνα μας, η εμφάνισή μας, οι χειρονομίες μας, ο τρόπος που κοιτάμε τους άλλους, ο τρόπος που στεκόμαστε, ο τρόπος που κινούμαστε στο χώρο, που αγγίζουμε τους άλλους κ.α.

1.4. Η σημασία της επικοινωνίας

Η επικοινωνία αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές πτυχές της ανθρώπινης συμπεριφοράς, είναι αυτή που δημιουργεί και αναπτύσσει τις ανθρώπινες σχέσεις. Η επικοινωνία επιτελεί ορισμένους ρόλους, όπως:

- Επηρεάζει την ανάπτυξη του εαυτού μας αλλά και την εικόνα που έχουμε για αυτόν με αποτέλεσμα να επιδρά στην επικοινωνιακή πολιτική και στις διαπροσωπικές σχέσεις μας.
- Βοηθά στην κοινωνικοποίησή μας και στην επιρροή των άλλων.
- Επηρεάζει τις ανθρώπινες σχέσεις, καθώς συντελεί στη δημιουργία σχέσεων αλλά και στην διακοπή αυτών.
- Με την επικοινωνία καλύπτουμε ορισμένες κοινωνικές ανάγκες, όπως ανάγκες αποδοχής, ασφάλειας, επαφής, κλπ.
- Μας βοηθά να αποδεχτούμε ή να προκαλέσουμε το κοινωνικό κατεστημένο.
- Μας βοηθά να εκφράσουμε και να εξωτερικεύσουμε τα συναισθήματα και τις σκέψεις μας.

1.5. Η σημασία της επικοινωνίας στο σχολείο

Η επικοινωνία και οι δεξιότητες για σωστή επικοινωνία είναι απαραίτητες για μία σωστή και αποτελεσματική παιδαγωγική σχέση μεταξύ του δασκάλου και του μαθητή αλλά και όλης της ομάδα των μαθητών. Η σωστή επικοινωνία συντελεί στη δημιουργία υγιών σχέσεων μεταξύ μαθητών και καθηγητών, μεταξύ καθηγητών και γονέων αλλά και των καθηγητών μεταξύ τους (Κουμαρόπουλος, 2005).

Το επικοινωνιακό κλίμα που κυριαρχεί στη σχολική μονάδα επηρεάζει την άσκηση αποτελεσματικής επιμορφωτικής πολιτικής, καθώς αυτό προσδιορίζεται από την κουλτούρα του εκπαιδευτικού οργανισμού, δηλ. από την κυριαρχούσα ατμόσφαιρα και τις συνθήκες οι οποίες επιτρέπουν την ανταλλαγή ιδεών, πληροφοριών, ενεργειών και συναισθημάτων. Ένα ανοιχτό, υποστηρικτικό σύστημα επικοινωνίας συντελεί στην αίσθηση ασφάλειας, ελευθερίας, αλλά και στην εξέλιξη του επαγγελματία

εκπαιδευτικού. Η ελεύθερη ροή των πληροφοριών, η αμοιβαία κατανόηση, η ισοτιμία στις επικοινωνιακές σχέσεις είναι τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν το επικοινωνιακό κλίμα (Αθανασούλα & Ρέπουλα, 2008).

1.6. Η επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτικού – μαθητή

Η κάθε σχολική τάξη είναι ένα μικρό κοινωνικό σύστημα, με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι μοναδικά και δεν εμφανίζονται σε άλλη τάξη. Η τάξη είναι ένα κοινωνικό σύνολο, μία κοινωνική ομάδα, που τα άτομα στην αρχή δεν γνωρίζονται μεταξύ τους, έχουν όμως ένα κοινό γνώρισμα, έχουν κοινούς στόχους. Οι στόχοι βοηθούν στην ανάπτυξη των κοινωνικών σχέσεων και εφαρμόζονται μέσα από τις καθημερινές παιδαγωγικές δράσεις (Τσιπλητάρης, 2004).

Τα άτομα που απαρτίζουν την ομάδα της σχολικής τάξης είναι διαφορετικά μεταξύ τους, με διαφορετικές επιρροές (πολιτικές, οικονομικές, συναισθηματικές κ.α.) και διαφορετική κοινωνική συμπεριφορά. Ο δάσκαλος θα πρέπει να γνωρίζει αυτές τις διαφορές προκειμένου να δημιουργήσει γόνιμες σχέσεις με τα παιδιά και να προωθήσει τη μάθηση (Wragg, 2003).

Η σχολική τάξη έχει μία τυπική δομή και μία λειτουργική. Τυπική εξαιτίας των εξωτερικών παραγόντων που συντελούν στην ομαδοποίηση των μαθητών και λειτουργική εξαιτίας των σχέσεων επικοινωνίας και της ιδιαίτερης ταυτότητας που αποκτούν τα μέλη (Μαυροσκούφη, χ.χ.).

Οι μαθητές επιτελούν διάφορους σκοπούς, που επιβάλλονται είτε από το εκπαιδευτικό σύστημα, είτε από το κοινωνικό, όπως γνωστικούς, μορφωτικούς, κοινωνικοποιητικούς. Για να πραγματοποιηθούν οι σκοποί αυτοί, τα άτομα της σχολικής τάξης, δάσκαλος και μαθητές, καλούνται να ακολουθήσουν συγκεκριμένους, κατάλληλους και εκπαιδευτικούς κανόνες συμπεριφοράς, να αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους, να ανταλλάξουν εμπειρίες, να οργανώσουν, διαμορφώσουν, αξιολογήσουν δραστηριότητες, όπως και να συμμετάσχουν σε αυτές (Αναγνωστοπούλου, 2005). Αυτό σημαίνει ότι όλοι αυτοί πρέπει να επικοινωνήσουν και να επικοινωνήσουν σωστά.

Διάφοροι ερευνητές αποδίδουν στην επικοινωνία πέντε βασικά χαρακτηριστικά, που είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για την κατανόηση της σημασίας της επικοινωνίας στο σχολείο:

α) *«Η επικοινωνία είναι αναπόφευκτη»*. Η επικοινωνία ξεκινά από τη στιγμή που δύο άτομα βρεθούν ο ένας στο οπτικό πεδίο του άλλου. Είτε υπάρξει λεκτική επικοινωνία είτε όχι, κάποιο μήνυμα έχει μεταδοθεί. Π.χ. μέσα σε μία τάξη ένας δάσκαλος μπορεί να μην μιλήσει ή να μην ασχοληθεί με ορισμένους μαθητές, αυτό δε σημαίνει ότι δεν έχει επικοινωνήσει με αυτούς, το αντίθετο, με τη συμπεριφορά του έχει μεταδώσει κάποιο μήνυμα (Γκότοβος, 2002).

β) *Η επικοινωνία έχει δύο διαστάσεις, «αυτή της σχέσης και αυτή του περιεχομένου»*. Η σχέση που έχει ο ένας απέναντι στον άλλον θα τον οδηγήσει να ερμηνεύσει και το περιεχόμενο της επικοινωνίας. Π.χ. αν ο δάσκαλος έχει υπεροπτική συμπεριφορά ή δεν έχει καλές σχέσεις με τους μαθητές, οι τελευταίοι δε θα αποδεχτούν τις γνώσεις και τις συμβουλές που τους προσφέρει (Γκότοβος, 2002).

γ) *Η επικοινωνία δύο ατόμων είναι «είτε συμμετρική, είτε συμπληρωματική»*. Όταν δύο πρόσωπα έχουν όμοια κοινωνική ταυτότητα υπάρχει ισότητα και η σχέση επικοινωνίας λέγεται συμμετρική, ενώ όταν η επικοινωνία αναπτύσσεται ανάμεσα σε άτομα διαφορετικής κοινωνικής ταυτότητας υπάρχει ανισότητα και η σχέση χαρακτηρίζεται ως συμπληρωματική. Συμμετρική επικοινωνία έχουμε όταν επικοινωνούν τα παιδιά με τους συνομηλικούς τους. Η επικοινωνία δασκάλου – μαθητή είναι συμπληρωματική. Η συμπληρωματική επικοινωνία όμως εμποδίζει την ανάπτυξη της αυτονομίας του μαθητή, για αυτό και ο δάσκαλος πρέπει να μην είναι κυριαρχικός, αλλά να καταφέρει να μετατρέψει την συμπληρωματική επικοινωνία σε συμμετρική (Γκότοβος, 2002).

δ) *Η αντίληψη της «ακολουθίας» που απαρτίζουν οι επιμέρους «επικοινωνιακές στιγμές» προσδιορίζει το είδος της διαπροσωπικής σχέσης μεταξύ δύο ατόμων*. Υπάρχει διαφορετικός τρόπος αντίληψης των γεγονότων από δύο άτομα σε συγκεκριμένες στιγμές. Π.χ. ένας μαθητής διαμαρτύρεται, επειδή λέει συνέχεια μάθημα, και θεωρεί ότι δεν τον συμπαθεί ο καθηγητής. Ο καθηγητής όμως τον ρωτά συνέχεια εξαιτίας των διαμαρτυριών του. Αποτέλεσμα αυτής της ιεραρχικής σχέσης είναι, ο λιγότερος

ισχυρός, δηλ. ο μαθητής, να συμμορφώνεται με την άποψη του ισχυρού, χωρίς ωστόσο να την αποδέχεται (Γκότοβος, 2002).

ε) *Οι σχέσεις των ατόμων και το περιεχόμενο των μηνυμάτων που ανταλλάσσουν συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ανθρώπινης επικοινωνίας.* Δυσκολίες στην επικοινωνία του δασκάλου και του μαθητή, ίσως προκύψουν από τις διαφορές στον γλωσσικό κώδικα που και οι δύο χρησιμοποιούν (Γκότοβος, 2002).

1.7. Επιτυχημένη επικοινωνία εκπαιδευτικού - μαθητή

Ένα από τα βασικά γνωρίσματα της αλληλεπίδρασης στο πλαίσιο της παιδαγωγικής σχέσης αποτελεί η επικοινωνία ανάμεσα στον δάσκαλο και στους μαθητές. Επιτυχημένη επικοινωνία δεν είναι η μονόπλευρη επικοινωνία. Όταν ο εκπαιδευτικός στέλνει ένα μήνυμα, αυτό πρέπει να ληφθεί και να κατανοηθεί από τον μαθητή για να υπάρξει επιτυχημένη επικοινωνία (Τσιπλητάρης, 2004).

Το θετικό επικοινωνιακό κλίμα ξεκινά από τον εκπαιδευτικό και τις δεξιότητές του στην αποστολή και λήψη μηνυμάτων. Τα μηνύματα που αποστέλλει πρέπει:

- Να είναι σαφή,
- Να αναφέρονται στο τώρα,
- Να ανατροφοδοτούν και τη θετική και την αρνητική μορφή συμπεριφοράς του μαθητή

Επιπλέον, σχετικά με την ικανότητα να λαμβάνει μηνύματα, πρέπει:

- Να έχει αναπτύξει δεξιότητες προσεκτικής ακρόασης, (ενεργητική ακρόαση),
- Να έχει αναπτύξει τη συναισθηματική κατανόηση (empathy).

Η δεξιότητα της προσεκτικής ακρόασης, της λεγόμενης ενεργητικής ακρόασης, θα κάνει τον καθηγητή να έχει μία ολοκληρωμένη εικόνα για τον μαθητή, ενώ η δεξιότητα της συναισθηματικής κατανόησης, θα τον βοηθήσει να κατανοήσει την εικόνα αυτή και να δει τα πράγματα μέσα από την οπτική του μαθητή. Η ενεργητική ακρόαση είναι μία μέθοδος επικοινωνίας που στόχος της είναι να ενισχύσει και να

διευκολύνει την προσωπική επαφή, συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός κλίματος εμπιστοσύνης και απόλυτης κατανόησης (Ματσαγγούρας, 2006).

Οι εκπαιδευτικοί προκειμένου να εφαρμόσουν αυτή τη μέθοδο, πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον και φροντίδα για τους μαθητές, να κατανοούν τα συναισθήματά τους, να τους σέβονται, να τους αποδέχονται και γενικότερα να έχουν καλές διαπροσωπικές σχέσεις. Έτσι, οι μαθητές θα είναι σε θέση να αποκτήσουν αυτοαντίληψη, την κατάλληλη κάθε φορά συμπεριφορά, να έχουν λιγότερα προβλήματα συμπεριφοράς, να δείξουν τη δημιουργικότητά τους κ.α. (Τσιπλητάρης, 2004).

Ο εκπαιδευτικός κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με τον μαθητή, θα πρέπει να διατηρεί την οπτική επαφή, να ακολουθεί τη σωματική στάση και τον τόνο της φωνής του άλλου, να παραμένει στο θέμα και να μην αφήνει τη κουβέντα να ξεφεύγει, να τον αποδέχεται άνευ όρων, να μην τον κριτικάρει, να εκφράζει την ειλικρινή άποψή του και τα συναισθήματά του.

Παραδείγματα της ενεργητικής ακρόασης:

- Ανάπλαση των λεγομένων ή παράφραση. (δηλ. θέλεις να μου ότι).
- Μηνύματα σε πρώτο πρόσωπο. (όταν εσύ κάνεις ..., εγώ).
- Αντανάκλαση συναισθήματος. (νομίζω ότι αισθάνεσαι.....) (Κολιάδης, 2010).

Πέρα όμως από τη γλωσσική επικοινωνία και τις δεξιότητές της, ο εκπαιδευτικός πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνεί και μη λεκτικά με τους μαθητές, αλλά και να κατανοεί ότι η μη λεκτική συμπεριφορά του ίδιου, μεταδίδει μηνύματα και ορισμένες φορές ενισχύει τη συμπεριφορά των μαθητών. Μη λεκτική επικοινωνία και συμπεριφορά θεωρούνται:

- Η εμφάνιση του εκπαιδευτικού,
- Τα ρούχα που φορά, το άρωμα,
- οι κινήσεις των χεριών,
- το βλέμμα του,
- η οπτική επαφή,

- η μη οπτική επαφή,
- οι εκφράσεις του προσώπου του,
- οι κινήσεις του και η συμπεριφορά του στον χώρο,
- η σωματική επαφή με τους μαθητές,
- η απόσταση που κρατά από τους μαθητές ή η εγγύτητά του,
- οι παύσεις, κ.α.

Η μη λεκτική επικοινωνία είναι ιδιαίτερα σημαντική και ο εκπαιδευτικός πρέπει να προσέχει τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνει. Για παράδειγμα, οι εκφράσεις του προσώπου καθοδηγούν την επικοινωνία και πρέπει να ελέγχονται, όσο είναι δυνατό. Κάποιοι μορφασμοί, που ο εκπαιδευτικός επαναλαμβάνει συχνά, μπορούν να αποσπάσουν μία προσπάθεια επικοινωνίας ή και να προκαλέσουν το τέλος της. Θα πρέπει να αξιοποιούνται οι μορφασμοί που προάγουν την επικοινωνία (όσο αυτό είναι δυνατό, γιατί πολλές φορές κάποιοι μορφασμοί είναι τελείως ασυναίσθητοι) (Βρεττός, 1994). Δύο από τα πιο σημαντικά μη λεκτικά στοιχεία που προάγουν τη δημιουργία θετικού κλίματος, θετικών συναισθημάτων, αποδοχής και κατ' επέκταση τη δημιουργία σχέσεων και επικοινωνίας είναι το χαμόγελο και η οπτική επαφή (Τριμπόνια, 1998).

Η οπτική επαφή:

- Δηλώνει ενδιαφέρον και προσοχή προς τους μαθητές,
- Ενθαρρύνει τους μαθητές,
- Προκαλεί το ενδιαφέρον τους,
- Τους αποθαρρύνει από κάποια ενέργεια,
- Βοηθά στην επίλυση συγκρούσεων,
- Πειθαρχεί.

Το σταθερό και επίμονο βλέμμα, είναι μία συνηθισμένη πρακτική από τους εκπαιδευτικούς, στην προσπάθειά τους να επιβάλλουν πειθαρχία (Κοσμόπουλος, 1990).

Η διατήρηση της οπτικής επαφής του εκπαιδευτικού με όλους τους μαθητές είναι κάτι σημαντικό, καθώς με αυτήν εκπέμπει μηνύματα αποδοχής, ενθάρρυνσης και φιλικότητας. Βέβαια, θα πρέπει να προσέχει το είδος, την ένταση και τη διάρκεια του βλέμματός του, καθώς αυτό μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες και να διαταράξει τη σχέση και την επικοινωνία μαζί τους (Κοσμόπουλος, 1990).

Γενικότερα, ο δάσκαλος θα πρέπει να γνωρίζει ποιες μορφές της μη λεκτικής του επικοινωνίας - συμπεριφοράς ευνοούν τη δημιουργία ενός κλίματος θετικού, συνεργασίας και εμπιστοσύνης στη σχολική αίθουσα και ποιες όχι και να τις ελέγχει (Βρεττός, 1995). Δεν πρέπει να ξεχνά ότι ο μαθητής λαμβάνει αυτά τα μηνύματα, τα οποία και προσπαθεί να ερμηνεύσει και να απαντήσει σε αυτά με σκοπό τη συνέχεια της επικοινωνίας τους (Κοντάκος & Πολεμικός, 2000).

2. Συγκρούσεις

2.1. Οι σχολικές συγκρούσεις

Σύγκρουση είναι το αποτέλεσμα της διαφωνίας, της αντίθεσης και των αντικρουόμενων στόχων μεταξύ ατόμων, που βρίσκονται στο ίδιο ή σε διαφορετικό εργασιακό περιβάλλον, στο ίδιο ή σε διαφορετικό επίπεδο ιεραρχικής πυραμίδας, ή που γενικότερα βρίσκονται σε ανταγωνιστική σχέση.

Η σύγκρουση αποτελεί ένα σύνηθες φαινόμενο σε όλους τους οργανισμούς. Στη σχολική μονάδα μπορούν να εμφανιστούν συγκρούσεις ανάμεσα σε όλα τα άτομα που εμπλέκονται στην εκπαιδευτική διαδικασία, δηλ. στη διεύθυνση, στους εκπαιδευτικούς, στους μαθητές, στους γονείς, στην τοπική κοινωνία. Οι συγκρούσεις μπορούν να πάρουν διάφορες μορφές ανάλογα με τα αίτια που τις δημιουργούν. Η πρόληψη των συγκρούσεων ανάμεσα στους μαθητές συντελεί στην πρόληψη του σχολικού εκφοβισμού. Η σωστή διαχείριση των συγκρούσεων μπορούν να αποτελέσει πηγή δημιουργικότητας στον σχολικό οργανισμό (Κουτούζης, 2008).

2.2. Η διαδικασία της σύγκρουσης

Η σύγκρουση ξεκινά από ένα αίσθημα δυσφορίας, ένα αίσθημα δυσαρέσκειας, μεσολαβεί μία παρεξήγηση και εξελίσσεται σε κρίση.

α. Δυσφορία: Είναι μια αίσθηση, που δεν στηρίζεται απαραίτητα σε λογικά επιχειρήματα, ενδεχομένως, οι δυο συγκρουόμενες πλευρές να μην έχουν καν συνομιλήσει.

β. Περιστατικό: Η ύπαρξη μας απότομης συναλλαγής ανάμεσα σε δύο άτομα ή δύο ομάδες, που αφήνει μία δυσάρεστη αίσθηση, ένα ανεπιθύμητο αποτέλεσμα.

γ. Παρεξήγηση: Οι προθέσεις των δύο μερών μπερδεύονται και περιπλέκονται τα γεγονότα, τα στοιχεία.

δ. Ένταση: Η σχέση των δύο μερών επιβαρύνεται με αρνητικές συμπεριφορές και αλλάζει ο τρόπος που η μία πλευρά αντιμετωπίζει την άλλη. Η νέα αυτή σχέση επιφέρει προβληματισμό και ανησυχία σε όλο τον οργανισμό.

Ο Pondy (1997) υποστηρίζει ότι υπάρχουν πέντε στάδια στην ανάπτυξη της διαδικασίας της σύγκρουσης:

1^ο στάδιο: Λανθάνουσα σύγκρουση, τα μέλη του οργανισμού αισθάνονται ότι υπάρχει μία δυσαρέσκεια, μία δυσλειτουργία. Τρεις είναι οι αιτίες της λανθάνουσας σύγκρουσης:

- ο ανταγωνισμός για ανεπαρκείς πόρους
- η επιζήτηση της αυτονομίας
- οι ασυμβίβαστοι στόχοι των διάφορων υποομάδων του οργανισμού.

2^ο στάδιο: Η σύγκρουση γίνεται αντιληπτή. Ορισμένα μέρη του οργανισμού αρχίζουν να αντιλαμβάνονται την ύπαρξη μίας προβληματικής κατάστασης και προσπαθούν να βρουν τα αίτιά της (Pondy, 1997).

3^ο στάδιο: Η σύγκρουση πλέον γίνεται αισθητή και τα μέρη του οργανισμού σχεδιάζουν στρατηγικές αντιμετώπισής της. Παράλληλα, όμως μία συναισθηματική διάσταση προστίθεται στο πρόβλημα και οι δυο μεριές προσπαθούν να προστατέψουν τα προσωπικά τους συμφέροντα, με αποτέλεσμα να επικρατεί ένταση (Kernberg, 1998).

4^ο στάδιο: Στο τέταρτο στάδιο η σύγκρουση πλέον εκδηλώνεται, είτε με μικρές διαφωνίες, είτε με επιθετικό τρόπο μέσω της επικοινωνίας.

5^ο στάδιο: Στο πέμπτο στάδιο, η σύγκρουση έχει εκτονωθεί, έχει υπάρξει αμοιβαία υποχώρηση ή παρέμβαση από τρίτους. Το αποτέλεσμα της σύγκρουσης μπορεί να είναι είτε θετικό είτε αρνητικό. Αν η αιτία της σύγκρουσης δεν έχει εξαλειφθεί, η σύγκρουση θα επαναληφθεί (Pondy, 1997).

2.3. Τα προειδοποιητικά σημάδια εκδήλωσης της σύγκρουσης

Στις σχολικές μονάδες ο τρόπος συμπεριφοράς των μαθητών μπορεί να προειδοποιήσει τον εκπαιδευτικό για την εκδήλωση σύγκρουσης. Τα προειδοποιητικά σημάδια εμφάνισης βίαιης συμπεριφοράς είναι:

- Η κοινωνική απομόνωση,
- Τα χαμηλά επίπεδα ενδιαφέροντος για το σχολείο,
- Η κακή σχολική επίδοση,
- Η βίαιη μεταχείριση στο σπίτι,
- Τα συναισθήματα απόρριψης και μοναξιάς,
- Τα συναισθήματα θυμού που δεν μπορούν να ελεγχθούν,
- Τα συναισθήματα παρενόχλησης,
- Το παρελθόν βίαιης και επιθετικής συμπεριφοράς,
- Τα προβλήματα πειθαρχίας,
- Η έκφραση της επιθετικότητας σε γραπτά κείμενα και σκίτσα,
- Η δυσανεξία για τη διαφορετικότητα και οι προκαταλήψεις,
- Η κατανάλωση ναρκωτικών και αλκοόλ,
- Η συναναστροφή με συμμορίες,
- Η ακατάλληλη πρόσβαση σε επικίνδυνα αντικείμενα,
- Οι σοβαρές απειλές βίας.

Βέβαια, αυτά δεν αποτελούν κανόνα και πολύ εύκολα μπορούν να παρερμηνευθούν. Ο εκπαιδευτικός θα πρέπει να έχει αναπτύξει υποστηρικτικές σχέσεις με τους μαθητές, να γνωρίζει τις ανάγκες τους, τα τυχόν προβλήματα και τον τρόπο που αντιδρούν. Η ύπαρξη ενός σημαδιού δε σημαίνει απαραίτητα και κάτι το ανησυχητικό, η ύπαρξη, όμως, πολλών σημαδιών σε ένα άτομο και για αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα, σημαίνει ότι υπάρχει κίνδυνος εκδήλωσης επιθετικής συμπεριφοράς (United States Department of Education, Special Education and Rehabilitative Services, 1998).

2.4. Η αναγνώριση της σύγκρουσης στο σχολείο

Όπως, είπαμε στην αρχή, η αναγνώριση της σύγκρουσης ανάμεσα στους μαθητές, είναι το πρώτο βήμα αντιμετώπισης του σχολικού εκφοβισμού. Η αναγνώριση αυτή, περιλαμβάνει τη συχνότητα εμφάνισης της σύγκρουσης, το χώρο που συμβαίνει, τις συνθήκες κάτω από τις οποίες συμβαίνει και τα άτομα που εμπλέκονται.

Ο τρόπος που συμπεριφέρεται ο μαθητής έξω από την σχολική αίθουσα βοηθά τους εκπαιδευτικούς να καταλάβουν και να προλάβουν επιθετικές συμπεριφορές. Τα περισσότερα περιστατικά βίας συμβαίνουν στον προαύλιο χώρο του σχολείου. Οι εκπαιδευτικοί δυσκολεύονται να τα παρατηρήσουν και να τα αντιληφθούν καθώς δεν είναι πάντοτε παρόντες σε αυτούς τους χώρους. Γι' αυτό και θα πρέπει όλοι αυτοί οι κοινόχρηστοι χώροι να επιβλέπονται όχι μόνο κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων αλλά και πριν την έναρξη των μαθημάτων και μετά τη λήξη τους, όπως, επίσης, οι εκπαιδευτικοί να είναι ορατοί από τους μαθητές.

Επιπλέον, θα πρέπει να συνεργαστούν μεταξύ τους και να συζητούν αν κάτι, σε κάποια συμπεριφορά ενός μαθητή, τους απασχολεί. Συνεργασία θα πρέπει να υπάρξει και με το μη εκπαιδευτικό προσωπικό, που έρχεται σε επαφή με τους μαθητές, όπως οι οδηγοί λεωφορείων, σχολικοί τροχονόμοι, πωλητές στο κυλικείο. Όλα αυτά θα οδηγήσουν στη γρήγορη και αποτελεσματική αναγνώριση των σημαδιών εκδήλωσης μιας σύγκρουσης (Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δάφνη III, 2009).

2.5. Μορφές συγκρούσεων

Οι συγκρούσεις διακρίνονται σε ενδοπροσωπικές και διαπροσωπικές: Η **ενδοπροσωπική** σύγκρουση, γνωστή και ως σύγκρουση ρόλων, παρουσιάζεται όταν υπάρχουν εσωτερικές συγκρούσεις σε ένα άτομο, δηλ. η δράση του ατόμου έρχεται σε αντίθεση με τις προσδοκίες και τα θέλω του. Η **διαπροσωπική** σύγκρουση συμβαίνει ανάμεσα σε τουλάχιστον δύο άτομα, που διαφωνούν (Rahim, 2001).

Η σύγκρουση στη σχολική τάξη θα πάρει μία από τις παρακάτω μορφές:

- Διαπροσωπική σύγκρουση. Αντιθέσεις που ανακύπτουν μεταξύ δύο ατόμων της ίδιας ομάδας.
- Ομαδική - διομαδική σύγκρουση. Αναπτύσσονται ανάμεσα σε διάφορες ομάδες ή υποομάδες μέσα στο σχολείο.
- Σύγκρουση μεταξύ ατόμων και ομάδων.
- Σύγκρουση της σχολικής κοινότητας. Συγκρούσεις που ανακύπτουν ανάμεσα στο σχολείο.
- Ενδοπροσωπική σύγκρουση εκπαιδευτικών (Σαΐτης, 2007).

2.6. Τύποι συγκρούσεων

Οι συγκρούσεις επιφέρουν διάφορες συνέπειες στο άτομο και για αυτό χωρίζονται σε λειτουργικές και δυσλειτουργικές.

Λειτουργικές συγκρούσεις (γνωστικές συγκρούσεις): Είναι οι συγκρούσεις που αν διαχειριστούν σωστά, υπάρχει περίπτωση να οδηγήσουν τον οργανισμό να έχει επιτυχίες. Ο ανταγωνισμός των ατόμων, οι διαφορετικές πεποιθήσεις και οι διχονομίες είναι οι αιτίες αυτών των συγκρούσεων. Αν διαχειριστούν σωστά θα υπάρξει αύξηση της συνοχής της ομάδας και επίτευξη των στόχων (Μαυραντζά, 2011).

Δυσλειτουργικές συγκρούσεις (συναισθηματικές συγκρούσεις): Είναι οι συγκρούσεις που αναπτύσσονται από το διαφορετικό γνωστικό επίπεδο των μελών της ομάδας. Είναι έντονα συναισθηματικές συγκρούσεις και εκφράζονται με ένταση, θυμό, αρνητικότητα, απογοήτευση και έλλειψη εμπιστοσύνης, αφού δεν λαμβάνονται υπόψη

όλες οι ιδέες των μελών. Οι συγκρούσεις αυτές επιφέρουν αλλαγή των αρχικών συναισθημάτων και κατ' επέκταση μείωση της απόδοσης και διάλυση της ομάδας εργασίας (Μαυραντζά, 2011).

Βιβλιογραφία

- Αθανασούλα, Α. & Ρέππα Α. (2008). *Εκπαιδευτική διοίκηση και οργανωσιακή συμπεριφορά*. Αθήνα: Έλλην.
- Αναγνωστοπούλου, Μ., Σ. (2005). *Οι διαπροσωπικές σχέσεις εκπαιδευτικών και μαθητών στη σχολική τάξη - Θεωρητική ανάλυση και εμπειρική προσέγγιση*. Θεσσαλονίκη: Αδελφοί Κυριακίδη.
- Argyle, M. (1988). *Bodily Communication* (Τόμ. 2). New York: Methuen.
- Βρεττός, Γ. (1994). *Μη λεκτική συμπεριφορά και επικοινωνία στη σχολική τάξη: Άσκηση με Μικροδιδασκαλία*. Θεσσαλονίκη: Art of Text.
- Γκότοβος, Α. (2002). *Παιδαγωγική Αλληλεπίδραση. Επικοινωνία και κοινωνική μάθηση*. Αθήνα: Gutenberg.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology Of Organizations*. NewYork: John Wiley & Sons.
- Κολιάδης, Ε., Α. (2010). *Συμπεριφορά στο σχολείο: Αξιοποιούμε τις δυνατότητες, αντιμετωπίζουμε προβλήματα*. Αθήνα: Κολιάδης.
- Κοντάκος, Α., Πολεμικός, Ν. (2000). *Η μη λεκτική επικοινωνία στο Νηπιαγωγείο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κουμαρόπουλος, Σ. (2005). *Εισήγηση σε πρωτοδιόριστους καθηγητές Δ/θμιας Εκπ/σης στο 1ο Π.Ε.Κ. Αθήνας, αντικείμενο διδασκαλίας: Ο ρόλος του εκπαιδευτικού στο σύγχρονο Σχολείο, 22 Νοεμβρίου 2005. Διαθέσιμο στο: [http://www.ssneond.sch.gr/Keimena%20\[...\]tn1](http://www.ssneond.sch.gr/Keimena%20[...]tn1). Ανακτημένο στις 19/9/2019.*
- Ματσαγγούρας, Η. (2006). *Η σχολική τάξη*. Αθήνα: Γρηγόρη.
- Μαυροσκούφης, Δ. Κ. (χ.χ.). *Στρατηγικές για τη διαχείριση συγκρουσιακών καταστάσεων και προβληματικών συμπεριφορών στη σχολική τάξη*. Διαθέσιμο στο: [https://www.google.gr/url?sa=t&rct\[...\]d.bGs](https://www.google.gr/url?sa=t&rct[...]d.bGs), Ανακτημένο στις 19/9/2019.
- Merrihue, W. V. (1960). *Managing By Communication*. U.S.A.: BookDepart.
- Moorhead, G. & Griffin, R.W. (1995). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (Τόμ. 4). Houghton Mifflin.

Μπουραντάς, Δ. (1992). *Οργανωτική Θεωρία και Συμπεριφορά*. Αθήνα: Team.

Τσιπλητάρης, Α. (2004). *Ψυχοκοινωνιολογία της σχολικής τάξης*. Αθήνα: Ατραπός.

Verderber, R. (1998), *Η τέχνη της επικοινωνίας*, Αθήνα: Έλλην

Wragg, E., C. (2003). *Διαχείριση της σχολικής τάξης στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση*.

Αθήνα: Σαββάλας.