

SYTUACJE KONFLIKTOWE - METODA SNO

Model SNO (Słyszę, Nazywam potrzeby, Otwieram przestrzeń na rozwiązania) jest modelem praktycznym i dynamicznym, bierze pod uwagę wszystkie strony konfliktu, daje dzieciom szansę na rozwój samodzielności w temacie rozwiązywania problemów. Składa się z 3 kroków: uważnego słuchania dziecka, odkrycia i nazywania potrzeb, które kryją się pod zachowaniem oraz otwarcia się na emocje i rozwiązania.

S, czyli SŁYSZĘ i powtarzam



Dajemy dziecku znać, że zostało wysłuchane. Dzieci w sytuacji konfliktowej są najczęściej pobudzone, zezłoszczone, wyrażone z równowagi, dlatego ważne jest, by dać im poczuć, że je słyszymy. Możemy powtórzyć, lub sparafrazować to, co one mówią, czują się wtedy wzięte pod uwagę, ważne, akceptowane w swoich trudnościach. Słyszę to jednak nie to samo, co zgadzam się. Wysłuchanie prośby nie oznacza z automatu zgody na jej spełnienie. Jeśli nie ma na coś zgody - dziecko musi to wiedzieć.

- słyszę, że nie chcesz myć zębów
- widzę, że chcesz pobiegać
- nie chcesz tego robić, tak?

Nie powtarzamy wypowiedzi oceniających/obrażających kogoś. Nie mówimy więc "słyszę, że on jest głupi", a "słyszę, że zrobił coś, co Ci się nie podoba?".

N, czyli NAZYWAM potrzeby



Drugi krok to nazwanie potrzeb idących za wypowiedziami i działaniami dzieci. Domyślamy się, dopytujemy, poszukujemy. Pod każdym zachowaniem kryje się jakaś potrzeba, którą trzeba odkryć.

- ach, chcesz sama wybrać pastę do zębów?
- dziś cały dzień siedzieliśmy w domu, a Ty się chcesz poruszać?
- dlaczego nie chcesz iść na urodziny Mai?
- co takiego jest w tej zabawce, że tak bardzo chcesz ją kupić?
- nie chcesz iść na basen, bo inni pływają już sami, a Ty jeszcze z pianką?

O, czyli OTWIERAM przestrzeń na rozwiązania



Dorośli nie dają gotowych rozwiązań, za to tworzą przestrzeń do samodzielnych pomysłów dzieci. One same poszukują i ustalają między sobą rozwiązania. Powtarzamy potrzeby dzieci i dopytujemy jak chcą zakończyć tę sytuację. Dzieci są mistrzami w znajdowaniu takich pomysłów, na które my, dorośli byśmy nie wpadli. Czasem już samo wysłuchanie i nazwanie potrzeb rozwiązuje temat.

- co możesz zrobić, skoro mamy tylko taką pastę do zębów, a sklep jest zamknięty?
- co można wymyślić, żeby się poruszać, ale nie biegać w bibliotece / przychodni itd.?
- co proponujecie, skoro jest was dwoje, a tylko jedno auto i każdy chce się nim bawić?
- jakie masz pomysły na to, żeby każdy z was dostał to, o co mu chodzi?
- to co da się zrobić, żeby ja mogła chwilę popracować, a Ty się pobawiła?

Autorką metody SNO jest Katarzyna Dworaczyk, mediatorka i trenerka komunikacji.
Więcej na ten temat w książce "Konflikty w rodzinie", wyd. Natuli. Dzieci są ważne.