



ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji. Unia Europejska ani podmiot udzielający dotacji nie ponoszą za nie odpowiedzialności



Co-funded by
the European Union





CEL SZKOLENIA

**Podniesienie umiejętności w
obszarze rozwiązywania konfliktów
w życiu zawodowym i prywatnym
nauczyciela.**

METODY SZKOLENIOWE

MINI wykład , ćwiczenia indywidualne i grupowe .

Ćwiczenia w formie aktywnej z pytaniami i dyskusją.

Szkolenie może odbywać się w formie hybrydowej, online lub stacjonarnej.

Szkolenie zawiera materiały do wydrukowania.

Plan Szkolenia

Część 1.
Konflikt- teoria

Część 2.
Rozwiązywanie
konfliktów - trening

CZĘŚĆ I

Konflikt - teoria



KONFLIKT

Konflikt jest zjawiskiem nieuchronnie wpisanym w życie społeczne. Ludzie różnią się między sobą, a każdy z nas jest jedyną w swoim rodzaju niepowtarzalną jednostką. Inaczej wyglądamy, mamy swoje poglądy, potrzeby i oczekiwania – przykłady można by mnożyć. Odmienności między ludźmi są źródłem potencjalnych konfliktów.

W szkole konfliktowy charakter mają trudne sytuacje, najczęściej dotyczące kontaktów i relacji międzyludzkich. Aby sobie z nimi radzić, jak w każdej innej zbiorowości społecznej, także w szkołach wykorzystuje się różne metody postępowania.

Najczęściej wymieniane są:
rozwiązywanie konfliktów na podstawie decyzji,
lub w ramach współpracy.

Skąd się biorą konflikty?

Amerykański negocjator, Christopher Moore podzielił konflikty na 5 kategorii:

- konflikt danych - wynikający ze złego przepływu informacji, lub niewłaściwych wniosków
- konflikt interesów - kiedy realizacja jednego z interesów uniemożliwia realizację drugiego
- konflikt strukturalny - wynikający ze struktury działania organizacji
- konflikt relacji - kiedy konflikt z poziomu interesów przenosi się na poziom osobisty
- konflikt wartości - wynikający z przekonań, zasad, religii czy światopoglądów

Z tych pięciu kategorii konfliktów dwie mogą być kreatywne.

Konflikt strukturalny i konflikt interesów mogą prowadzić do ustalenia nowej, sprawniejszej organizacji, czy rozsądnego połączenia dwóch, wydawałoby się sprzecznych interesów.

W pozostałych przypadkach lepiej byłoby konfliktów unikać.

Ale jeżeli się nie da - rozwiązywać.

Konflikt relacji powstaje w wyniku:

W życiu szkolnej klasy , często występują konflikty relacji między dziećmi. Mogą dotyczyć np. pozycji dzieci w klasie (rządzenia się), relacji z nauczycielem (podlizywania się), skarżenia, etykietowania (leń, chuligan, błazen), dokuczania, wyzywania, wyśmiewania.

Konflikt relacji ma tendencje do narastania.

Najczęstsze przyczyny konfliktu:

- błędy w komunikacji,
- niezaspokojone potrzeby, oczekiwania,
- funkcjonowanie w określonej roli społecznej,
- konieczność podtrzymywania pozytywnej samooceny- „wyjście z twarzą” w sytuacji sporu,
- stereotypy, mylne wyobrażenia,
- błędy w spostrzeganiu osób i sytuacji.

Sytuacje konfliktowe w szkole: lepiej zapobiegać, niż leczyć



Fundamentalną metodą radzenia sobie z konfliktami w szkole jest niedopuszczanie do ich występowania. Fachowe źródła wymieniają kilka najbardziej przydatnych i najefektywniejszych sposobów, a mianowicie:

- **Udzielanie głosu wszystkim uczniom:**
w każdej klasie znajdują się osoby marginalizowane.
Przyznawanie im głosu jest istotnym sygnałem dla całej grupy.
Uczy też, że w dialogu wszystkie strony mają równe prawa.
- **Systematyczne tworzenie przez nauczyciela atmosfery bezpieczeństwa oraz dialogu:** wymaga to przede wszystkim umiejętności nawiązania dobrego kontaktu z uczniami.
Nauczyciel musi być również dobrym obserwatorem, który ma świadomość dynamizmów wewnątrz grupy.
- **Wyznaczanie granic:** tutaj nauczyciel musi z kolei wykazać się stanowczością. Im wcześniej grupa zrozumie, że kategorycznie zabronione są wszelkie zachowania naruszające cudzą godność, tym łatwiej będzie wychowawcy egzekwować sformułowane wcześniej restrykcje

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a blue ink splash or cloud-like shape that extends from the top left towards the center.

Czynniki przeciwdziałające powstawaniu konfliktów w szkole:

- tworzenie jasnych jednoznacznych reguł, norm, zasad zachowania, przyjętych przez całą społeczność szkolną,
- sprawiedliwe traktowanie uczniów,
- stosowanie systemu wzmocnień zachowań pozytywnych i konsekwencji w przypadku niewłaściwego zachowania,
- rozumienie potrzeb uczniów związanych z ich etapem rozwoju,
- zapoznanie uczniów i nauczycieli ze sposobami radzenia sobie z konfliktem.

Przy rozwiązywaniu konfliktu ważne jest:

- słuchanie dwóch stron,
- bezstronność, 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,

Przy rozwiązywaniu konfliktu ważne jest:

- 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,
- jeżeli strony chcą się przeprosić, warto spytać jak rozumieją słowo "przepraszam",
- obserwujemy strony konfliktu, jeżeli widzimy, że między uczniami 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 uczniów, jak inaczej mogli się zachować, żeby do konfliktu nie doszło.

Rozwiązywanie konfliktów : końcowe wskazówki

Wyróżnia się następujące zasady, dotyczące rozwiązywania konfliktów :

- sytuacje sporne należy traktować jako normalne, które mogą się przydarzyć
- należy zebrać wszystkie dane na temat konfliktu,
- bardzo ważne jest odcięcie się od swoich emocji i subiektywnych opinii na temat sporu,
- należy przestrzegać zasad konstruktywnej komunikacji, czyli szanować drugą osobę, pozwolić jej się swobodnie wypowiedzieć, wysłuchać argumentów drugiej strony,
- warto być gotowym do kompromisów

WARTO BYĆ EMPATYCZNYM

Znaczenie empatii w rozwiązywaniu konfliktów

Czym jest empatia?

- **Empatia** to zdolność do rozumienia i podzielenia uczuć innych osób. Obejmuje ona postawienie się w sytuacji innej osoby, zrozumienie jej perspektywy i zdolność do współodczuwania z nią. Może to być szczególnie ważne, jeśli chodzi o rozwiązywanie konfliktów, ponieważ pozwala nam lepiej docenić punkt widzenia drugiej osoby i znaleźć wspólną płaszczyznę.
- **Praktykowanie empatii podczas rozwiązywania konfliktów** ma wiele zalet: po pierwsze promuje zdrową komunikację, umożliwiając uczestnikom swobodne wyrażanie siebie bez obawy o odwet; po drugie sprzyja współpracy między stronami konfliktu, umożliwiając im szybsze osiągnięcie konsensusu ; po trzecie zmniejsza ogólny poziom stresu, ponieważ nikt nie musi się martwić, że poczuje się niesprawiedliwie potraktowany, ponieważ wszystkie obawy są brane pod uwagę w równym stopniu



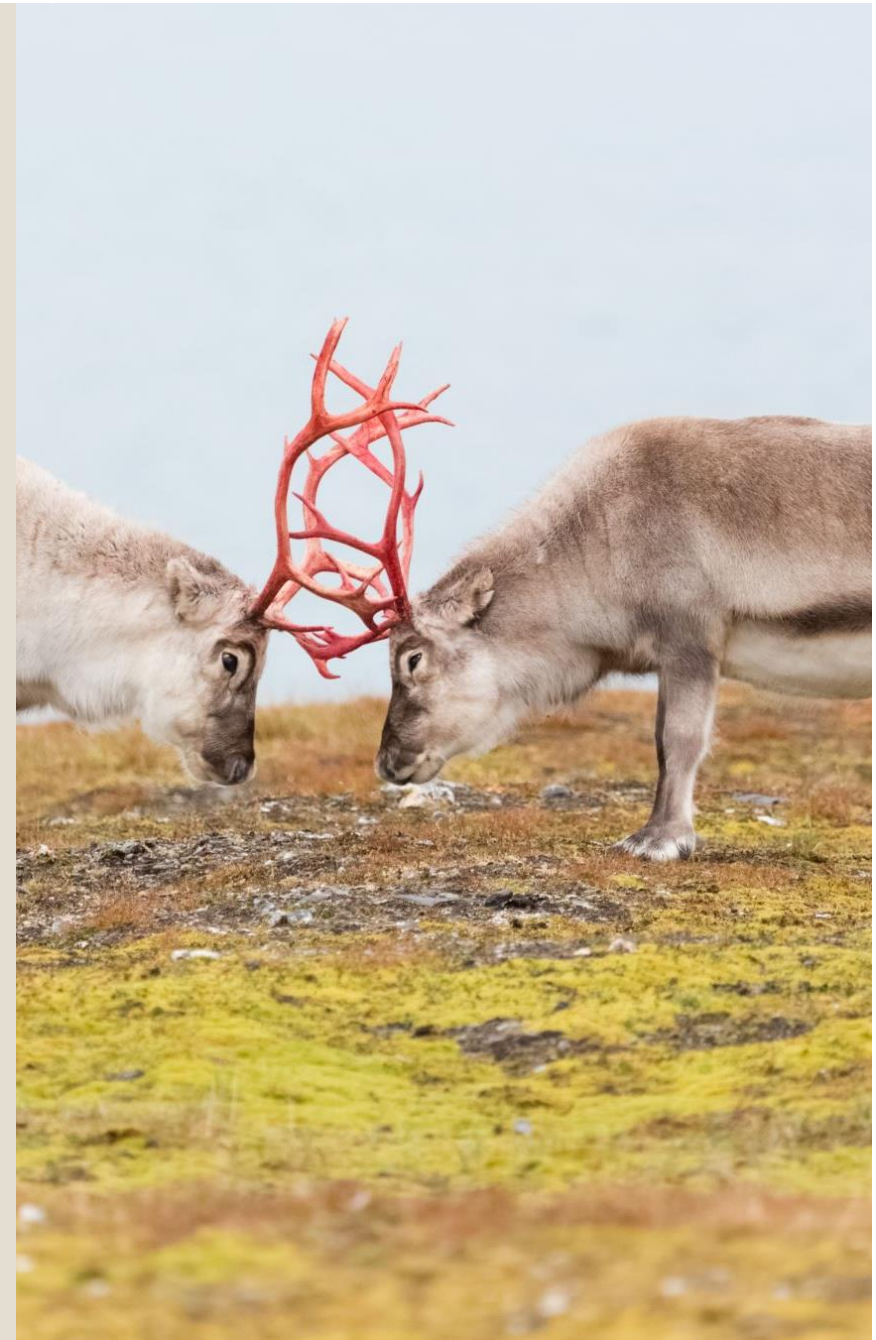
CZĘŚĆ II

Rozwiązywanie konfliktów – trening
INSTRUKCJE DLA PROWADZĄCEGO

1. Instrukcja

Burza mózgów na temat doświadczeń związanych z konfliktami:

- z czym kojarzy Wam się konflikt?
- **k**to potrafiłby krótko przedstawić , co się zadziało?
- **g**dy ludzie znajdują się w konflikcie, co dzieje się z ich wzajemnymi relacjami?
- **j**ak można uniknąć konfliktu?
- jakie uczucia ludzie przeżywają w konflikcie? (czy wasze odpowiedzi mają tylko negatywny wydźwięk, czy też pojawiają się skojarzenia pozytywne)

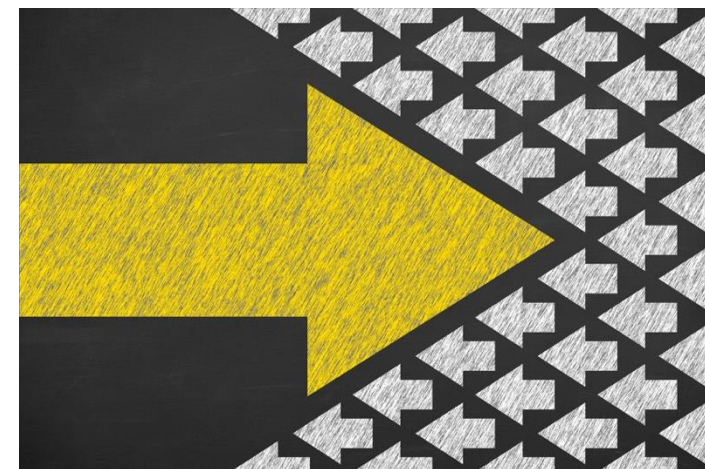


2. Instrukcja

Ćwiczenie: Jak ciało reaguje na konflikt?

Usiądź wygodnie i zamknij oczy jeżeli chcesz. Weź głęboki oddech. Teraz spróbuj przypomnieć sobie konflikt, kłótnię, którego kiedyś doświadczyłeś/aś. Postaraj się przywołać emocje, które wtedy Ci towarzyszyły? Jak się czułeś/aś? Co było dla Ciebie najtrudniejsze w tej sytuacji? Czy pamiętasz jak reagowało Twoje ciało? Weź głęboki oddech. Otwórz oczy.

Na podstawie ćwiczenia omówimy , jak ludzie odczuwają konflikty . Czy sytuacja konfliktu jest dużym wyzwaniem? Jakie emocje wyzwała?





3. Instrukcja

Wersja nr. 1. podzielcie się na dwie grupy – nauczyciele/ uczniowie. Grupa uczniów wymyśla scenariusz konfliktu , grupa nauczycieli próbuje za pomocą pytań dotrzeć do jego sedna.- * zajęcia stacjonarne

Wersja nr.2.- przypomnijcie sobie ostatni konflikt klasowy , przedstawcie go i omówcie na podstawie pytań

- Co konkretnie stanowiło przyczynę konfliktu?
- Jakie interesy każdej ze strony zostały naruszone?
- Czego oczekują strony?
- Czy strony konfliktu są zainteresowane jego zakończeniem?

Kiedy dojdzie do ujawnienia konfliktu, warto dać każdej ze stron możliwość przedstawienia swoich racji. Nauczyciel powinien tutaj zachować całkowitą bezstronność. Po wysłuchaniu stron należy z ich udziałem rozpocząć analizę zaistniałej sytuacji.

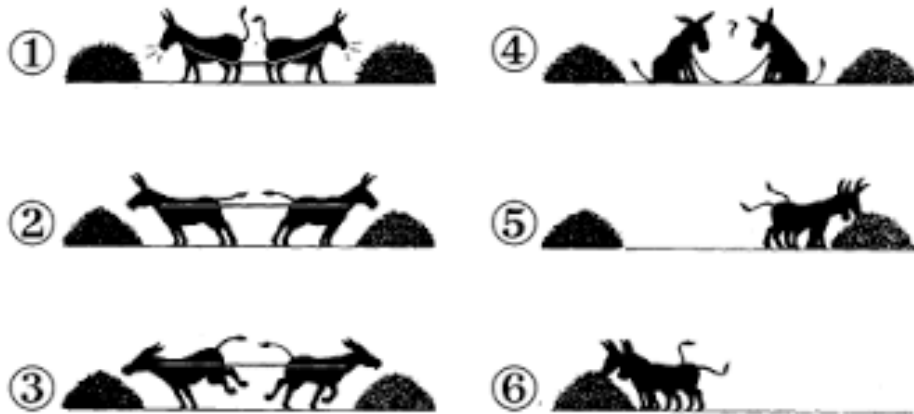
	OPIS
Strony konfliktu	
Przyczyny konfliktu	
Skutki konfliktu	
Zastosowane rozwiązania	
Propozycje rozwiązań	

4. Instrukcja

Dokonaj analizy zachowania z ćwiczenia nr. 3 według danych z tabelki :

Tabelkę można wydrukować przed zajęciami stacjonarnymi .

KONFLIKT OSIOŁKÓW



5. Instrukcja

Gdy pojawia się konflikt – mamy do dyspozycji kilka możliwych rozwiązań. Którą wybieracie?

Dwa osiołki są połączone liną i chcą sięgnąć do dwóch oddalonych od siebie stogów siana. Jak sobie poradzą w tej sytuacji?.

- Co się dzieje gdy jest?

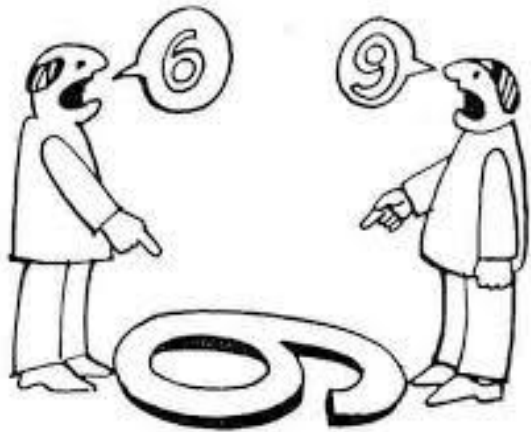
Przeegrany- wygrany (gdy jedna strona jest zadowolona z rozwiązania konfliktu a druga nie)

Przeegrany- przegrany (gdy obie strony są niezadowolone z rozwiązania)

Wygrany- wygrany (gdy obie strony są zadowolone z rozwiązania konfliktu)

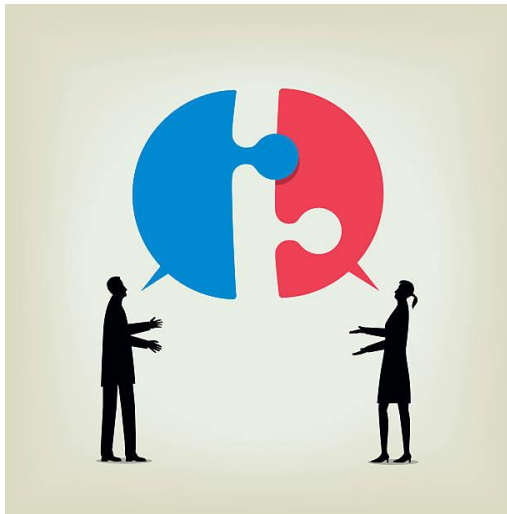
UŁÓŻ JEDNO ZDANIE NA PODUMOWANIE ☺

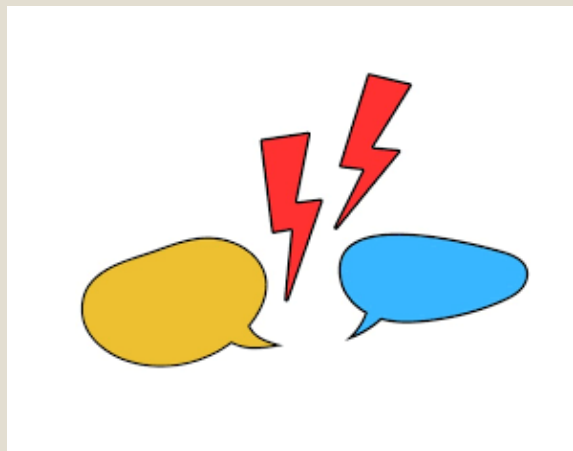
KARTĘ Z OSIOŁKAMI MOŻESZ wydrukować i POWIEŚIĆ W KLASIE



Dodatek do wykorzystania w klasie

- Wykorzystaj obrazy do rozwiązywania konfliktu w klasie , rozpoczynając dyskusję wywołującą burzę mózgów.





- Wykorzystaj obrazy do rozwiązywania konfliktu w klasie , rozpoczynając dyskusję wywołującą burzę mózgów.

6. Instrukcja-empatia

Gdy nasz przyjaciel się spóźnia, gdy doktor odwołuje wizytę, gdy ktoś nie dotrzymał obietnicy, gdy dyrektor nie odwzajemnił uśmiechu i odwrócił wzrok .. często, nawet bez pytania danej osoby o przyczynę "my już wiemy", dlaczego znów ktoś tak postąpił.

To ćwiczenie jest o EMPATII , jest po o, aby trochę odejść od swoich utartych stereotypów, może tym razem coś innego się stało?

Spróbuj znaleźć krótką historię gdy poczułeś się źle , w związku z zachowaniem drugiego człowieka i szybko go osądziłeś , poczułeś że robi Ci na złość

- Gdy będzie w Twoim życiu taka sytuacja, odetchnij i postaraj się znaleźć co najmniej **6 możliwych przyczyn**, danego zachowania drugiej osoby. **6 rzeczy, które mogły zweryfikować** czyjeś spóźnienie, odwołaną wizytę albo niespełnienie danej obietnicy.
- W ćwiczeniu nie chodzi o znajdowanie wymówek dla danej osoby, chodzi o **powstrzymanie szybkich osądów**. Próbę **zrozumienia** zachowania drugiej osoby. Nie nastawiania się do niej od razu na "nie". Na początku jest to czasochłonne i ciężkie, jednak **z czasem łatwiej jest pozbyć się osądów i wszechwiedzącego ja**.

7.Instrukcja –empatia – *zajęcia stacjonarne

- W parze opowiedzcie sobie historię, własną, personalną. Gdy jedna osoba będzie opowiadała, druga niech postara się być empatycznym słuchaczem.
- Wybierz historię, która jest dla Ciebie **ważna**. Może to być historia z wczoraj albo sprzed kilku lat. Nie opisuj suchych faktów ale także to, jak to na Ciebie wpłynęło. **Otwórz się na drugą osobę. Słuchaj** uważnie historii i przerwij wypowiedź drugiej osobie w momencie, gdy **zrozumiesz**, co czuje i powiedz: Rozumiem, że czułaś/czułeś...(dana emocja), ponieważ...(dokładny opis tego, co mogło spowodować odczuwanie danej emocji)
- Na przykład: (prowadzący zapisuje na tablicy)
- *Rozumiem, że czułaś **złość**, ponieważ **nie zdążyłaś na autobus**.*
- Spróbuj w trakcie całej historii, co najmniej trzy razy przerwać posługując się powyższym zdaniem.
- Po ćwiczeniu porozmawiajcie o tym, jak się czuliście w trakcie tej rozmowy, czy było to dla Was łatwe czy trudne. W trakcie naszych ćwiczeń uczestnicy mówili, że nawet gdy druga osoba, nie odgadła ich uczuć, to fakt, że próbowali ich zrozumieć już było dla nich wyjątkowy.

DZIĘKUJEMY