

# **Materiały szkoleniowe**

## **ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W SZKOLE**

### **PSYCHOLOGIA KONFLIKTU**

Materiały opracowała: Monika Kaczkowska

*„Rekin i słoń nie mogą się spotkać i nie stoczą ze sobą walki. Ale już wszystko, co żyje w tej samej wodzie czy chce, czy nie chce, tworzy jedność, w której możliwa jest i wojna i porozumienie”*

*Ernst Bloch*

## Oczekiwania rodziców wobec nauczycieli

(Kargulowa 1991, Seligman, 2000, Żłobicki 2000)

- Informowanie na bieżąco o postępach dziecka i o problemach, gdy się pojawiają
- Nie tylko informacje o ocenach, ale nad czym i w jaki sposób z uczniem popracować
- Rada i pomoc nauczycieli w rozwiązywaniu problemów wychowawczych
- Oczekują zrozumienia i wsparcia, a nie obarczenia odpowiedzialnością za kłopoty
- Otwartości na sugestie lub prośby
- Oczekują poszanowania swoich uczuć, O problemach rozmawiamy indywidualnie, nie przy innych rodzicach
- OCZEKUJĄ, ŻE NAUCZYCIELE WYKAŻĄ INCJATYWĘ I OKREŚLĄ RAMY WSPÓŁPRACY

### Partnerstwo w szkole, to:

- otwartość i właściwy przepływ informacji między nauczycielami a rodzicami oraz wzajemne wsparcie i szacunek,
  - wspólna odpowiedzialność za edukację dzieci i realizację wyznaczonych celów,
  - włączanie rodziców w tworzenie i realizację projektów szkolnych, aby wspólnie rozwijać talenty uczniów,
  - wspólne tworzenie atmosfery bezpieczeństwa, zaufania i wzajemnego polegania na sobie.
- Partnerskie współdziałanie da ogromną satysfakcję całej społeczności szkolnej i zwiększy zaangażowanie rodziców.

### Umiejętność rozwiązywania konfliktów

- **Konflikt** wg teorii konfliktu – Mortona Deutscha to sytuacja, gdy dwie (lub więcej) strony, wzajemnie od siebie zależne spostrzegają niemożliwe do pogodzenia różnice lub niemożność zrealizowania własnych dążeń i podejmują działania, aby tę sytuację

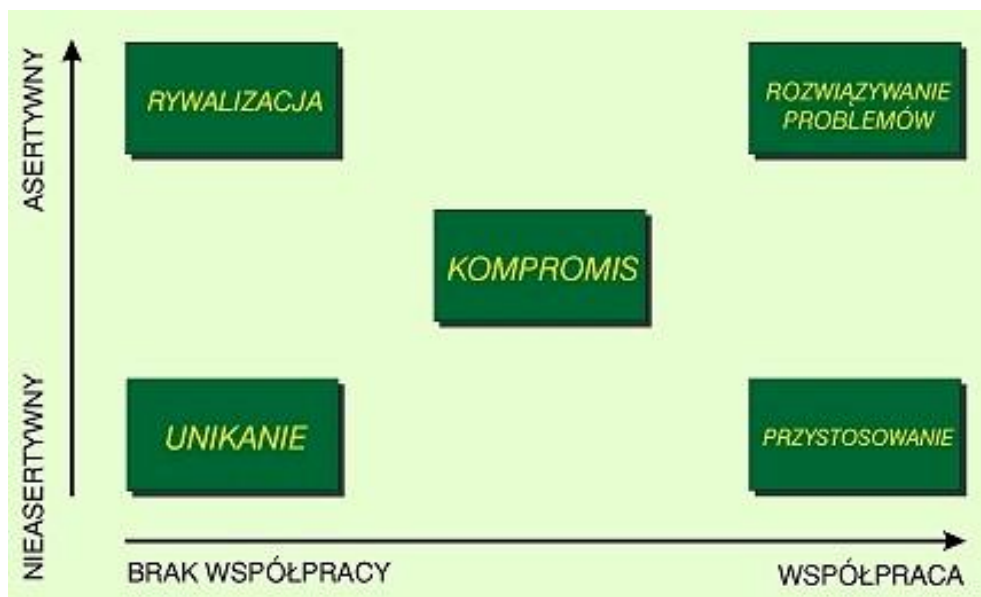
zmienić. W wyniku podejmowanych działań konflikt może ulec rozwiązaniu, zaostreniu bądź złagodzeniu.

Kluczowe pytanie brzmi: **Co można samodzielnie zrobić, gdy już do konfliktu doszło?**

Ważne jest, aby mieć świadomość własnej strategii radzenia sobie z konfliktem:

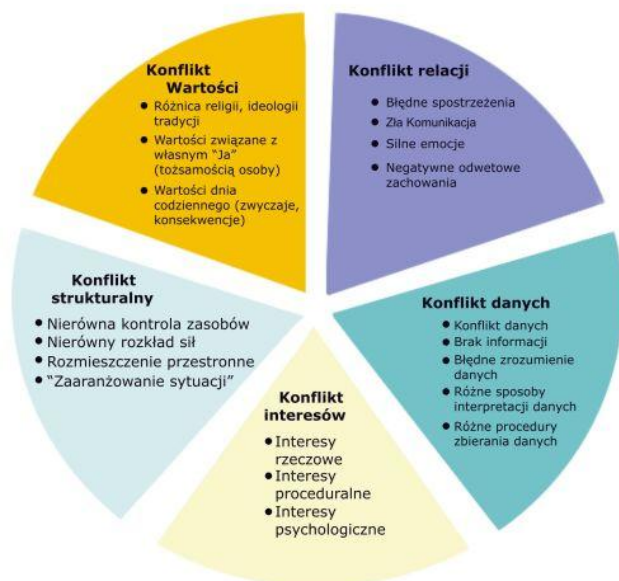
- **Sposoby radzenia sobie z sytuacją konfliktową:**

- 1) dominacja czyli rywalizacja, walka, dążenie do osiągnięcia celów nie licząc się z interesem drugiej strony. Aby wygrać używa się perwersji, groźby, presji i przemocy
- 2) podporządkowanie czyli ustępstwo, uległość, ugodowość, porozumienie za wszelką cenę. Jedna ze stron rezygnuje z realizacji swoich celów akceptując wygraną przeciwnika
- 3) unikanie czyli wycofywanie się, rezygnacja z jakiegokolwiek działania licząc na wygaśnięcie konfliktu, który najczęściej pozostaje jednak nierozwiązany
- 4) kompromis czyli rezygnacja z własnych celów, ambicji, dążeń w zamian za podobną rezygnację drugiej strony
- 5) współpraca czyli wspólne rozwiązywanie problemu, partnerskie współdziałanie w poszukiwaniu rozwiązań satysfakcjonujących obie strony



Źródło: Psychologia konfliktów. S. Chełpa, T. Witkowski

## Określ przyczynę konfliktu (Koło konfliktu wg Moore)



**Konflikt danych** – pojawia się, kiedy strony konfliktu nie dysponują potrzebnymi danymi, mają różne informacje lub odmiennie je interpretują. Może to prowadzić do zaostrzenia konfliktu, kiedy strony oskarżają się o zatajenie danych, manipulacje informacjami, celowe wprowadzanie w błąd.

**Konflikt relacji** – związany jest z silnymi, trudnymi emocjami przeżywanymi w relacji z daną osobą. Może pojawiać nawet wówczas, gdy nie ma obiektywnych powodów do konfliktu. Przyczyną mogą być stereotypy czy zła komunikacja.

**Konflikt wartości** – wynika z odmiennych systemów wartości, różnych światopoglądów, ale także z różnicy zasad i wartości wobec codziennych czynności, np. stosunek do pracy i etyka zawodu.

**Konflikt strukturalny** – wynika ze struktury sytuacji - ograniczonych zasobów (w zależności od kontekstu: np. dostępu do komputera z drukarką itp.), struktury organizacji (np. niejasno określone kompetencje w odniesieniu do poszczególnych stanowisk), pełnionych ról, ograniczeń czasowych. Ten typ jest właściwie niezależny od ludzi. Jeżeli w organizacji na bardzo małej przestrzeni pracują osoby, które jednocześnie muszą wydrukować ważne dokumenty potrzebne w ich pracy (np. do rozliczenia

projektu), to gdy dochodzi do konfliktu, przyczyna nie leży w trudnych charakterach tych osób, czy złej komunikacji (choć może), ale w braku wystarczającej liczby drukarek.

**Konflikt interesów** - jest związany z niemożnością realizacji potrzeb, osiągnięcia celów.

Interesy dzielimy na trzy rodzaje:

- interesy rzeczowe: pieniądze, czas, czy podział pracy;
- interesy proceduralne: sposób prowadzenia rozmów, negocjacji;
- interesy psychologiczne (poczucie bezpieczeństwa, godności, szacunku)

- **Zarządzanie emocjami w rozwiązywaniu konfliktów:**

„Nie denerwują nas rzeczy czy zdarzenia, ale nasze spojrzenie na nie.”

*(Epiktet)*

„Przeżyłem wiele okropnych rzeczy – na szczęście większość z nich nigdy się nie zdarzyła.”

*(Mark Twain)*

### **Model ABCD EMOCJI wg Alberta Ellisa**

Gdy reagujemy na jakieś zdarzenie, nasze mózgi tworzą spostrzeżenia – nazywane A. Następnie oceniają te spostrzeżenia przy pomocy dialogu wewnętrznego (własnych myśli) – nazwane B. Nasze oceniające myśli B z kolei wyzwalają odpowiadające im odczucia emocjonalne – nazwane C oraz działania – D.

- Abcd emocji czyli jak powstają emocje:

**A** – aktywujące zdarzenie

**B** – myśli i przekonania na temat zdarzenia A

**C** – Odczucia emocjonalne

**D** – Działanie

- Techniki wspomagające efektywne zarządzanie konfliktami i ich rozwiązywanie:

- 1) **Spotkanie w milczeniu** – to jedna z najstarszych technik mających z założenia pomagać w sytuacjach konfliktowych spowodowanych nieprecyzyznością i nieumiejętnością komunikacji werbalnej. Wywodzi się ze starożytnej Grecji. Zakaz komunikowania się werbalnego powodował w sytuacji „spotkania w

milczeniu” próby porozumiewania się za pomocą gestów, mimiki. Dostrzeganie znaczenia jakie ma wyraz oczu, układ ciała, bardzo często powodowało, zrozumienie sensu konfliktu i błędów w trudnej sztuce porozumiewania się.

- 2) **Święty Mikołaj** – wyobraź sobie, że przed Tobą zjawił się Święty Mikołaj, który może Ci podarować wszystko, to co sobie zażyczysz. Jedyne co musisz zrobić to listę swoich pragnień, tak jak przychodzą Ci do głowy. Następnie porządkujesz listę w kolejności w jakiej chcesz, żeby te życzenia były zaspokajane. Ta lista to Twoje motywy zachowania się, to hierarchia Twoich potrzeb i wartości. Jeśli takie ćwiczenie przeprowadzą osoby skonfliktowane, może się okazać, że jedna strona potrzebuje skórki od pomarańczy, a druga chce mięsz i nie ma o co toczyć boju.
  
- 3) **Wywiad z osobistością** – nasze postrzeganie osoby, z którą jesteśmy skonfliktowani bywa często obarczone błędami – zaangażowanie emocjonalne, przywiązanie do własnych racji uniemożliwia nam odmienne spojrzenie na partnera i złamanie negatywnego stereotypu. Celem tej techniki jest właśnie złamanie stereotypu. Skłócone osoby dostają instrukcję, że mają odegrać kolejno rolę dziennikarza i ważnej osobistości. Zadaniem dziennikarza jest zebranie opinii o ważnej osobistości, która pojawiła się w mieście. Informacje muszą być prawdziwe i mają ukazywać tę osobę w korzystnym świetle. Po wykonaniu zadania jest zamiana ról. Nie zawsze da się tą technikę przeprowadzić.
  
- 4) **Postaw się w jego sytuacji** – metoda polega na symbolicznej, zamianie ról dokonanej w wyobraźni. Można sobie wyobrażać sytuację przeciwnika.
  
- 5) **Burza mózgów** – metoda opiera się na prostej zasadzie „najpierw odkryj, decyduj później”. To działanie grupowe, wymyślanie nowych pomysłów rozwiązań sytuacji konfliktowej. Najważniejsza zasada w tej metodzie to to, aby przy generowaniu pomysłów, nie oceniać ich. Zapisujemy wszystkie pomysły. Dopiero w następnej fazie wybieramy pomysły najbardziej realne i sprzyjające interesom dwóch stron.

- **Istota negocjacji:**

- 1) obustronna gotowość do zawarcia kontraktu,
- 2) obszar kontraktu i obszar wspólnych interesów,
- 3) różne warianty rozwiązań problemów spornych,
- 4) usprawnienia decyzyjne stron,
- 5) strony są w stanie kształtować przebieg i wynik dyskusji,
- 6) strony są gotowe do pewnych ustępstw

- **Negocjacje:**

**Krok 1** – Sformułowanie swoje stanowiska (czego byś chciał/a, czego byś nie chciała)

**Krok 2** – Określcie potrzeby ukryte pod stanowiskiem (dlaczego chcesz abym...)

**Krok 3** – Sformułujcie problem negocjacyjny– pytanie: Co zrobić, jak to zrobić?, abyś TY (i Twoja potrzeba) i ja (moja potrzeba) były spełnione

**Krok 4** – Lista pomysłów rozwiązań

**Krok 5** – Wybrać pomysł rozwiązania

Szczególnym rodzajem negocjacji, wymagającym pewnego treningu i wybranych umiejętności komunikacyjnych, są negocjacje problemowe zwane także negocjacjami nastawionymi na współpracę. Jest to sposób dochodzenia do rozwiązania konfliktu poprzez zgłaszanie oczekiwań (prezentację stanowisk) wyrażających potrzeby stron i znajdowanie takiego rozwiązania, które zapewni realizację tych potrzeb. Negocjacje są tą procedurą, która zapewnia uczestnikom największą kontrolę nad procesem rozwiązywania konfliktów i treścią zawartych porozumień.

- **Mediacja:**

- 1) Jest rozszerzeniem formuły negocjacji
- 2) Mediator jest osobą neutralną
- 3) Rola mediatora: pośredniczenie w negocjacji, prowadzenie rozmów
- 4) W mediacji – dobrowolność udziału – zgoda obu zwaśnionych stron na mediację

5) **Zadawanie obu stronom tych samych pytań:**

- a. Co się stało?
- b. Co czułeś gdy to się stało?
- c. Jak chciałbyś to przerwać?
- d. Co według Ciebie on/ona ma zrobić?
- e. Co Ty możesz zrobić?
- f. Czy możesz szczerze obiecać, że postarasz się zachowywać, tak jak się obaj umówiliście?

**Ważne jest**, aby każda z zaangażowanych stron mówiła komunikat od siebie „**komunikat ja**”!

**MODEL ASERTYWNEGO WYRAŻANIA KRYTYKI (ZASADAFUO)+2K**

1. **FAKTY** – opis wydarzeń, zachowań, sytuacji, które wywołały negatywną reakcję
2. **USTOSUNKOWANIE** – wyrażenie negatywnych uczuć, odczuć, opinii, odmiennej postawy
3. **OCZEKIWANIA** – sformułowanie prośby, polecenia, pytania motywującego, idące w kierunku zawarcia umowy z krytykowaną osobą na dokonanie przez nią zmiany w zachowaniach poddanych krytyce

**Zasada FUO**

**Fakty** – Umówiliśmy się wspólnie, że...Fakty mówią, że...

**Ustosunkowanie** - Martwimy się tą sytuacją...Czujemy się trochę oszukani...

**Oczekiwanie** - Chcielibyśmy, żeby ...Dobrze by było, gdyby

**2 K**

**KONKRET** - np. Będziemy przekazywać informacje o postępach w zeszycie, dzienniczku, informacją dla nas będzie Państwa podpis pod notatką).

+

**KONTRAKT** - (np. „Czy możemy się tak umówić?”)



## IDEALNE SPOTKANIE NAUCZYCIELA Z RODZICAMI

- Zaczynij od tego, co dobre
- Opisz, co dziecko powinno zrobić (zamiast wyliczania czego nie zrobiło)
- Przekazuj informacje, mające związek ze sprawą (zamiast ukrywać istotne informacje)
- Opisz co dzieje się w domu i szkole (zamiast udzielać sobie nawzajem rad)
- Ustalcie wspólny plan działania
- Zakończ spotkanie jakimś pozytywnym stwierdzeniem, które MOŻNA POWTÓRZYĆ DZIECKU!
- Postępuj zgodnie z planem

### Literatura:

*Racjonalna Terapia Zachowania – Podręcznik Terapii Poznawczo – Behawioralnej* - M. C. Maultsby

*Psychologia konfliktów* - S. Chęłpa, T. Witkowski

*The Mediation Process* – Moore C.W.

*Jak mówić, żeby dzieci się uczyły.* A. Faber, E. Mazalish

*Jak współpracować z rodzicami „trudnych” uczniów?*, M. Babiuch