



## Sztuka dialogu, czyli jak rozwiązywać konflikty w grupie

- 

### **Bibliografia:**

---

- Źródło: Dz.U. 2017 poz. 59, *Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe.*



## Sztuka dialogu, czyli jak rozwiązywać konflikty w grupie

Kłótnia

Źródło: gratisography.com, *Konflikt*, domena publiczna.

### Jak rozmawiać, aby się porozumieć?

## Ćwiczenie 1

Na podstawie zamieszczonej poniżej ilustracji opisz czynniki, które w przedstawionej sytuacji zakłócają prawidłową komunikację.



Źródło: Fotolia, domena publiczna.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

**Trudna sztuka dialogu,  
czyli jak rozwiązywać konflikty**



## Konfrontacja

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

### Co potrafię?

- wyjaśnić pojęcie grupy społecznej i podać przykłady ról odgrywanych w grupie,
- przedstawić różne rodzaje więzi społecznych i ocenić ich znaczenie dla rozwoju człowieka,
- rozpoznać różne sposoby podejmowania decyzji w grupie.

### Nauczysz się

- poznawać zasady prawidłowej komunikacji,
- wyjaśniać konieczność przeciwstawiania się nieaprobowanym przez siebie zachowaniom grupy,
- porównywać sposoby rozwiązywania konfliktów w grupie i ocenić ich skuteczność.

## Sposoby rozwiązywania konfliktów społecznych

**Konflikty społeczne są nieodłączną częścią życia społecznego.** Ich skutki bywają destrukcyjne. Mogą także pełnić funkcję wzmacniającą wartości i normy społeczne, jeżeli ludzie będą potrafili szukać rozwiązania sporów.

#### **Definicja: konflikt społeczny**

to sytuacja, w której między co najmniej dwoma podmiotami (jednostkami lub grupami społecznymi) dochodzi do zderzenia sprzecznych interesów, postaw, wartości

#### **Definicja: dialog**

to różnorodne działania komunikacyjne, np. prowadzenie rozmów, które mają doprowadzić do porozumienia między różniącymi się w swoich stanowiskach stronami

Do najbardziej rozpowszechnionych i skutecznych sposobów rozwiązywania konfliktów społecznych należą: **negocjacje, mediacje i arbitraż.**

## **Negocjacje**

#### **Definicja: negocjacje**

negocjacjami nazywamy rozmowy, w których strony konfliktu, dostrzegając konieczność współpracy, podejmują próbę przezwyciężenia dzielących je różnic i znalezienia wzajemnie satysfakcjonującego rozwiązania; proces negocjacyjny w głównej mierze opiera się na prezentacji i wspólnej ocenie przedstawianych przez strony argumentów

### **Otwarcie negocjacji**

Strony konfliktu, zasiadając przy stole negocyjacyjnym, powinny jasno określić wzajemne oczekiwania, czyli ustalić punkt wyjścia negocjacji.

### **Dochodzenie do kompromisu**

Strony negocjacji muszą być przygotowane na ustępstwa. Aby osiągnąć kompromis, należy przedstawić swoje racje, ale równocześnie wysłuchać argumentów drugiej strony.

### **Zakończenie negocjacji**

Warunki porozumienia powinny zostać zaakceptowane przez wszystkich zainteresowanych. Wskazane jest ich spisanie i złożenie pod nimi podpisów.

Schemat przedstawiający etapy negocjacji

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

### **Definicja: mediacja**

metoda rozwiązywania konfliktów, w której osoba trzecia, zwana mediatorem, pomaga w dojściu do porozumienia akceptowanego przez strony konfliktu

### **Definicja: mediator**

mediatorem powinna być osoba ciesząca się zaufaniem zwaśnionych stron. Może nim być zarówno ktoś zupełnie stronom obcy, jak i osoba im bliska (np. brat, siostra, koleżanka); Celem mediacji jest stworzenie stronom warunków umożliwiających wzajemne zrozumienie, osiągnięcie dobrowolnego porozumienia, nie zaś narzucenie im rozwiązania przez mediatora

## Zasady pracy mediatora

Nie powinien określać swojego stanowiska wobec stron i przedmiotu konfliktu.

Nie powinien wysuwać propozycji rozwiązania konfliktu.

Nie powinien wywierać nacisku na strony konfliktu.

Nie powinien opowiadać o sprawie, w której jest pośrednikiem.

Powinien zapewnić stronom poczucie bezpieczeństwa.

Powinien dbać o zapewnienie stronom równych szans w mediacjach.

Powinien zapewnić rzeczowy, spokojny przebieg rozmów.

Powinien czuwać nad zgodnością z prawem osiągniętego porozumienia.

### Zasady pracy mediatora

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

## Ćwiczenie 2

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

## Arbitraż

### Definicja: arbitraż

metoda rozwiązywania konfliktów, która podobnie jak mediacja wymaga obecności osoby trzeciej – arbitra, uważanego za eksperta lub autorytet w danej dziedzinie; Inaczej jednak niż w mediacji, rozwiązanie narzucone przez arbitra strony konfliktu uznają za ostateczne

### Ćwiczenie 3

Wymień, jakie znane Tobie spory powinny być rozstrzygane przez:

- negocjacje,
- mediacje,
- arbitraż.

## Koncyliacja

### Definicja: koncyliacja

polega na powołaniu komisji koncyliacyjnej, której zadaniem jest ustalenie stanu faktycznego oraz opracowanie propozycji pokojowego załatwienia sporu między stronami; Jako forma rozwiązywania sporów została przewidziana w wielu umowach międzynarodowych po II wojnie światowej

## Zachowania interpersonalne

Wśród wielu zachowań międzyludzkich dominują trzy kategorie:

### Definicja: przemoc

zamierzone działanie wobec drugiej osoby, w którym wykorzystując przewagę sił, narusza się jej prawa, prowadzi do cierpienia i szkody

### Definicja: uległość

postawa, w której zachowujemy się biernie, podporządkowujemy się woli innych osób, presji grupy

### Definicja: asertywność

to umiejętność wyrażania własnego zdania, uczuć, postaw w sposób otwarty, w granicach nie naruszających praw, ani psychicznego terytorium innych osób oraz własnego; to umiejętność zachowania się równocześnie z szacunkiem dla siebie i dla innych

### Polecenie 1

Wyobraź sobie, że stoisz w kolejce, a twój kolega zajmuje miejsce przed tobą. W formie asertywnej wypowiedzi, zwróć jemu uwagę.

## Ćwiczenie 4

Na podstawie zamieszczonej tabeli i wiedzy własnej wykonaj polecenia.

- Wypisz zachowania rówieśników, które, twoim zdaniem, są formą przemocy.
- Wypisz czynniki, które w twojej szkole pomagają zapobiegać różnym formom przemocy.
- Zaproponuj dwa inne (niż wymienione w tabelce) działania, które mogą pomóc w zapobieganiu przemocy w twojej szkole. Przedstaw zaproponowane przez siebie działania w krótkiej prezentacji, którą rozpropagujesz wśród społeczności szkolnej.

## Podsumowanie

Konflikty są częścią naszego życia, są wpisane w naszą codzienność. Wybuchają z różnych powodów zarówno w rodzinie, grupie rówieśniczej, jak i szkole. Utrudniają życie, nierozwiązane niszczą więzi, uniemożliwiają skuteczne działanie. Należy zatem nauczyć się skutecznych metod ich rozwiązywania. Chociaż każda sytuacja konfliktowa jest inna, to za każdym razem warto odwoływać się do rzeczowej argumentacji, uważnie słuchać racji drugiej strony. Jeżeli emocje są zbyt duże, a konflikt wydaje się nierozwiązywalny, pomocą mogą służyć bezstronni mediatorzy i arbitrzy. Pamiętajcie, że w wielu sytuacjach skutecznej pomocy mogą wam udzielić: rodzice, nauczyciele, pedagodzy szkolni. Im warto zaufać!

## Ćwiczenie 5

Odwołując się do treści cytowanej ustawy, wyjaśnij znaczenie podanego poniżej twierdzenia: **KAŻDY Z UCZNIÓW MOŻE MIEĆ WPŁYW NA ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W SWOJEJ SZKOLE.**

## ” Ustawa z dnia 14 grudnia 2016r. - Prawo oświatowe

Art. 85. 1. W szkole i placówce działa samorząd uczniowski, zwany dalej „samorządem”.

2. Samorząd tworzą wszyscy uczniowie szkoły lub placówki. (...)
3. Samorząd może przedstawiać radzie szkoły lub placówki, radzie pedagogicznej oraz dyrektorowi wnioski i opinie we wszystkich sprawach szkoły lub placówki, w szczególności dotyczących realizacji podstawowych praw uczniów (...).

Źródło: Dz.U. 2017 poz. 59, *Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe.*

## Ćwiczenie 6

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

## Ćwiczenie 7

Na podstawie ikonografii dopasuj sposób rozwiązania konfliktu do przedstawionej sytuacji.

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.