



Rozwiązywanie problemów – podsumowanie

- [Wprowadzenie](#)
- [Przeczytaj](#)
- [Prezentacja multimedialna](#)
- [Sprawdź się](#)
- [Dla nauczyciela](#)

Bibliografia:

- Źródło: Renata Zdanowicz, *Świebodzin. Jak się dogadać poza sądem? Na czym polega mediacja i dlaczego warto z niej skorzystać?*, 20.10.2019 r., dostępny w internecie: gazetalubuska.pl [dostęp 17.11.2019 r.].
- Źródło: Kacper Leśniewicz, *Leder: W Polsce trwa plemienna zimna wojna. To ona popycha nas ku dyktaturze [WYWIAD]*, 16.02.2019 r., dostępny w internecie: gazetaprawna.pl [dostęp 17.11.2019 r.].

- Źródło: Dorota Abramowicz, *Konflikty społeczne w Polsce. Czy jest aż tak źle?*, 17.10.2013 r., dostępny w internecie: dziennikbaltycki.pl.



Rozwiązywanie problemów – podsumowanie

Źródło: rkrandhir, domena publiczna.

Każdy z nas ma czasem problemy z porozumieniem się z innymi osobami i grupami społecznymi. Problemy te spowodowane są różnymi przyczynami, np. brakiem zrozumienia, innymi systemami wartości lub osobistą niechęcią. Jest to o tyle niebezpieczne, że może prowadzić do konfliktu, którego konsekwencje bywają nieprzyjemne. Należy pamiętać, że jest on zjawiskiem naturalnym i nieuniknionym, wynikającym z kontaktów i zależności międzyludzkich. Dlatego bardzo ważną umiejętnością, którą powinna posiadać każda osoba żyjąca w społeczeństwie, staje się umiejętność rozwiązywania problemów i konfliktów między jednostkami i grupami społecznymi. Owszem, można skorzystać z pomocy specjalistów, ale nie zawsze jest to możliwe i zasadne. Warto więc rozwijać własne umiejętności rozwiązywania problemów.

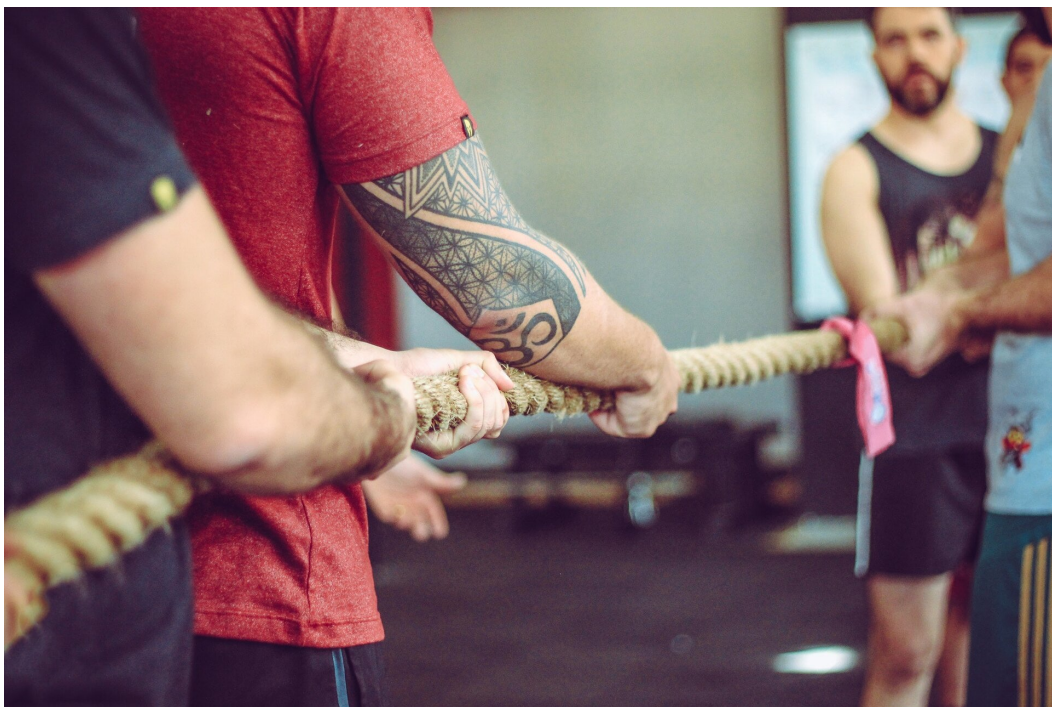
Twoje cele

- Przeanalizujesz działanie mechanizmu konfliktów międzygrupowych.
- Scharakteryzujesz zasady i metody kreatywnego rozwiązywania problemów.
- Dokonasz analizy uwarunkowań prawidłowego procesu decyzyjnego.
- Wskażesz rolę procesu decyzyjnego we wspomaganiu rozwiązywania problemów osobistych i grupowych.

Przeczytaj

Czym jest konflikt?

Pojęcie „**konflikt**” oznacza sytuację, kiedy zderzają się ze sobą co najmniej dwie różne tendencje, postawy, poglądy, przekonania, interesy, cele, wartości, uczucia, potrzeby lub po prostu sposoby postrzegania rzeczywistości. Żadna ze stron nie akceptuje tych różnic, co prowadzi do konfliktu między nimi. W tym miejscu należy jednak rozróżnić między konfliktem a współzawodnictwem bądź rywalizacją, np. sportową. Ich podłoże jest bowiem inne i nie powinno się przenosić na sferę życia społecznego.



Przeciąganie liny często jest początkiem konfliktu. Czy zgadzasz się z taką opinią?

Źródło: domena publiczna.

Kiedy możemy mówić o konflikcie?

By mówić, że mamy do czynienia z konfliktem, muszą zostać spełnione pewne warunki. Przedstawia je poniższy schemat:

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Jak widać, elementów składających się na konflikt jest wiele. Do sytuacji konfliktowej może dojść zawsze i wtedy powinniśmy umieć sobie z nią poradzić. Konflikt może wystąpić w życiu prywatnym, rodzinnym czy zawodowym, bo jest niestety zjawiskiem naturalnym w procesach międzyludzkich.

Rodzaje konfliktów



Przykładowa sytuacja konfliktu interpersonalnego. Zwróć uwagę na mowę ciała osób zaangażowanych w konflikt.

Źródło: domena publiczna.

W życiu społecznym spotykamy się najczęściej z czterema rodzajami konfliktów.

Konflikty indywidualne
Człowiek popada w nie sam ze sobą, kiedy musi dokonać wyboru pomiędzy sytuacjami przykrymi, dwoma pożądanymi sytuacjami lub wtedy, gdy pewne zdarzenie jest z jednej strony atrakcyjne, a z drugiej powoduje określoną przykrość.
Konflikty interpersonalne
Konflikty międzygrupowe
Konflikty międzyorganizacyjne

Eskalacja konfliktu

Jest to zjawisko, które może zdarzyć się w każdym konflikcie. Konsekwencją jego eskalacji jest zaostrenie się, często brutalizacja. Eskalacja konfliktu jest zjawiskiem niepożądanym, bowiem odwleka ona w czasie ewentualne rozwiązanie sporu. Wprowadza często nowe, niepożądane konsekwencje, które utrudniają porozumienie.

Etapy typowego konfliktu

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Jak podchodzimy do konfliktu?

Ludzie, gdy znajdują się w sytuacji konfliktowej, mają skłonność do zachowania się w określony sposób. Pierwszą grupę stanowią osoby, które chcą zniszczyć drugą stronę. Druga grupa to osoby mające predyspozycje do uległości. Kolejną grupę tworzą ludzie, którzy chcą daną sytuację wygrać dla siebie. Ostatnią grupę tworzą osoby, które dążą do ugody. Możemy zatem wyodrębnić cztery główne podejścia do konfliktu, zwane również strategiami. Są to:

Jak rozwiązywać konflikty?

Sztuka rozwiązywania konfliktów wymaga takiej zmiany sytuacji i relacji międzyludzkich, by rozwiązania wypracowane przez obie strony były trwałe i dawały możliwość ich zmiany w przyszłości.

Chcąc rozwiązać konflikt, należy przejść przez konkretne etapy.

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Zastanów się, czy łatwo jest rozwiązywać konflikty interpersonalne.

Proces decyzyjny

Bardzo ważną rolę w życiu społecznym odgrywają podejmowane przez nas decyzje, które często wywracają nasze życie do góry nogami. Czy można coś zrobić, by nasze decyzje były trafne? Tak, można skorzystać z [procesu podejmowania decyzji](#). Proces taki składa się z następujących etapów:

- identyfikacji sytuacji decyzyjnej;
- identyfikacji i zaprojektowania wariantów decyzji;
- oceny zaprojektowanych wariantów i wyboru wariantu racjonalnego;
- stworzenia warunków realizacji decyzji;
- kontroli efektów podjętej decyzji.

Podejmowanie decyzji nie jest łatwe. Zastanów się, co wpływa na decyzje podejmowane przez ciebie.

Słownik

eskalacja konfliktu

sytuacja, w której silne stany emocjonalne oraz chęć zwycięstwa zaczynają dominować w sytuacji konfliktowej, powodując uczucie wzajemnej wrogości stron wobec siebie; strony przestają się skupiać na źródle konfliktu, a zaczynają przybierać względem siebie bardzo silną postawę antagonistyczną

konflikt

(z łac. *conflictus* – zderzenie); sytuacja przeciwstawnych obowiązków, tendencji, motywów, działań, zamierzeń jednego człowieka albo dwóch lub więcej ludzi, a także grup społecznych, klas, narodów od chwili, gdy ją sobie uświadomią; konflikt odnosi się do takich sytuacji, które wiążą się z niezgodnością poglądów na daną sprawę, sporem o wartości, sprzecznością interesów czy różnicą dotyczącą sposobów działania; konflikt oznacza również rozbieżność interesów lub przekonanie, że dane aspiracje jego stron nie mogą być jednoznacznie osiągnięte

konflikt społeczny

zjawisko nieuniknione dla wszystkich grup społecznych; wyrasta na gruncie nagromadzonych sprzecznych emocji, a objawia się wybuchem wrogich i antagonistycznych postaw

proces decyzyjny

określony proces myślowy lub sztuczny, który realizuje funkcję podejmowania decyzji; ta sama decyzja w tej samej sytuacji może być produktem innych procesów decyzyjnych

Prezentacja multimedialna

Polecenie 1

Zapoznaj się z prezentacją i wykonaj zadania.

Jesteś z kimś w konflikcie? Porozmawiaj

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Ćwiczenie 1

Zastanów się, która z zaproponowanych metod rozwiązywania konfliktów jest najskuteczniejsza. Uzasadnij swoje zdanie.

Ćwiczenie 2

Określ rolę mediatora w procesie rozwiązywania konfliktów.

Ćwiczenie 3

Podaj, dlaczego unikanie konfliktu to zły pomysł na jego rozwiązanie.

Sprawdź się

Pokaż ćwiczenia:   

Ćwiczenie 1



Podaj definicję konfliktu społecznego.

Ćwiczenie 2



Zdecyduj, które zdania są prawdziwe, a które fałszywe.

Zdanie	Prawda	Fałsz
By doszło do konfliktu, muszą istnieć co najmniej dwie strony.	☐	☐
Konflikt powstaje tylko w sytuacji niedoboru dóbr.	☐	☐
Władza w konflikcie nie odgrywa żadnego znaczenia.	☐	☐
Stosunki konfliktowe są podstawowym procesem społecznym i mają poważne konsekwencje społeczne.	☐	☐

Ćwiczenie 3



Konflikty są konsekwencją bezpośrednich kontaktów międzyludzkich. Ludzie wzajemnie wpływają na siebie i osiągnęte przez siebie cele, co często prowadzi do sytuacji konfliktowych.

Konflikty występują wśród grup społecznych lub zawodowych, które funkcjonują w ramach jednej instytucji lub organizacji.

Konflikty to te, w które człowiek popada sam ze sobą, kiedy musi dokonać wyboru pomiędzy sytuacjami przykrymi, dwoma pożądanymi sytuacjami lub wtedy, gdy zaistniałe zdarzenie jest z jednej strony atrakcyjne, a z drugiej powoduje określoną przykrość.

Konflikty są skutkiem konkurowania i rywalizacji między organizacjami gospodarczymi i innymi, np. pozarządowymi.

międzygrupowe

międzyludzkie

międzyorganizacyjne

osobiste

indywidualne

interpersonalne

Ćwiczenie 4



Ułóż we właściwej kolejności etapy procesu decyzyjnego.

identyfikacja i zaprojektowanie wariantów decyzji



kontrola efektów podjętej decyzji



ocena zaprojektowanych wariantów i wyboru wariantu racjonalnego



stworzenie warunków realizacji decyzji



identyfikacja sytuacji decyzyjnej



Ćwiczenie 5



Na jednym z rysunków satyryka Andrzeja Krauzego widnieje hasło: „Kto nie z nami, ten oberwie! Demokracja musi być!”. Zastanów się nad znaczeniem tego hasła. Wyjaśnij, z jakim zjawiskiem w nim zaprezentowanym mamy do czynienia.



Przeanalizuj fragment artykułu i wykonaj polecenie.

((Renata Zdanowicz

Świebodzin. Jak się dogadać poza sądem? Na czym polega mediacja i dlaczego warto z niej skorzystać?

Czym jest mediacja?

To pozasądowy sposób rozwiązywania konfliktów. Mediator jako bezstronna i neutralna osoba, profesjonalnie przygotowana do pełnienia swej roli, wspomaga i ułatwia komunikację między osobami pozostającymi w konflikcie lub sporze. Pomaga też wybrać najlepsze, wypracowane i zaakceptowane przez obie strony rozwiązanie.

Mediacja dopuszczalna jest wyłącznie w sprawach cywilnych. Stosowana jest najczęściej w sprawach rodzinnych, rozwodowych, alimentacyjnych, konfliktach sąsiedzkich, a także między kontrahentami.

Dzięki mediacji to strony mają realny wpływ na rozwiązywanie spornych kwestii. W mediacji spór nie jest oddawany pod rozstrzygnięcie innej osoby (sędziego) – to strony same decydują o rozwiązaniu, które najbardziej im odpowiada. Rozstrzygnięcie sądowe zazwyczaj nikomu nie odpowiada. Zaś porozumienie u mediatora daje szansę znalezienia porozumienia, które satysfakcjonuje obie strony.

Mediacja odbywa się często w biurze mediatora, choć bywa, że osoby spotykają się w kawiarni. Rozmowa prowadzona jest w atmosferze zaufania, otwartości. Na ogół, kiedy powstaje sytuacja problemowa, ludzie zamykają się tylko na swoje potrzeby. Każda strona widzi tylko swój interes. Zadaniem mediacji jest doprowadzenie do kompromisu, ugody i połączenia potrzeb. Co ważne, mediator nie wydaje

rozstrzygnięcia. Za to porozumienia osiągnane u mediatora są zazwyczaj lepiej realizowane. Przykładem jest obowiązek alimentacyjny, statystyki podają, że 97 proc. spraw po mediacji kończy się polubownie, nie wymaga ściągania przymusowego przez komornika.

Korzyści z mediacji:

- Odległość nie ma znaczenia;
- Mniejszy stres w porównaniu ze sporem sądowym;
- Niższe koszty w porównaniu z procesem sądowym;
- Bardziej efektywna niż proces sądowy;
- Możliwość szybkiego rozwiązania konfliktu;
- Możliwość poprawy relacji między stronami sporu.

Źródło: Renata Zdanowicz, Świebodzin. *Jak się dogadać poza sądem? Na czym polega mediacja i dlaczego warto z niej skorzystać?*, 20.10.2019 r., dostępny w internecie: gazetalubuska.pl [dostęp 17.11.2019 r.].

Wyjaśnij, na czym polega mediacja.



Zapoznaj się z tekstem z „Gazety Prawnej” i wykonaj polecenie.

((Kacper Leśniewicz

Leder: W Polsce trwa plemienna zimna wojna. To ona popycha nas ku dyktaturze [WYWIAD]

(...)

– Spór to wartościowe źródło wiedzy, przestrzeń, w której prezentowane są przeciwstawne, ale jednocześnie potrzebne sobie interesy, i w której kształtuje się w miarę akceptowalny ład społeczny – mówi w wywiadzie dla DGP Andrzej Leder, filozof kultury, profesor nadzwyczajny w Instytucie Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk.
(...)

Gdzie leży problem?

W braku postrzegania konfliktu społecznego jako elementu konstruktywnego określającego kształt relacji między różnymi grupami. Zaakceptowanie tego wymagałoby zmiany myślenia o samym sporze. Konflikt to wartościowe źródło wiedzy, przestrzeń, w której prezentowane są przeciwstawne, ale jednocześnie potrzebne sobie interesy, i w której kształtuje się w miarę akceptowalny ład społeczny. Jeśli silniejsza strona narzuca restrykcyjny system przemilczania określonych tematów, to w odpowiedzi na to ci, którzy nie są reprezentowani przez system, zamykają się we własnym świecie. To wytwarza ogromny deficyt w naszym życiu społecznym. Mam wrażenie, że z tym jest związana nadmiernie indywidualistyczna, sprywatyzowana świadomość słabych i ich niska zdolność do samoorganizacji. Gdy ich próby wypowiedzenia, czasem wykrzyczenia swoich spraw są przemilczane i deprecjonowane, wycofują się z poczuciem krzywdy

w swój «familizm», bez zainteresowania czymkolwiek, co jest za drzwiami własnego mieszkania. (...)

Źródło: Kacper Leśniewicz, *Leder: W Polsce trwa plemienna zimna wojna. To ona popycha nas ku dyktaturze* [WYWIAD], 16.02.2019 r., dostępny w internecie: gazetaprawna.pl [dostęp 17.11.2019 r.].

Wyjaśnij, jaką rolę odgrywa konflikt społeczny według Andrzeja Ledera.



Zapoznaj się z tekstem źródłowym i wykonaj polecenie.

((Dorota Abramowicz

Konflikty społeczne w Polsce. Czy jest aż tak źle?

Zaraźliwa wojna na słowa

Konflikt pojawia się tam, gdzie istnieją sprzeczne interesy.

– Jeszcze kilkanaście lat temu postrzeganie wspólnoty interesów przeważało nad innymi wartościami – tłumaczy Janusz Erenc, profesor socjologii z Uniwersytetu Gdańskiego. – Dziś odczuwamy, że te interesy są różne. Poczucie rozwarstwienia wzmacniane jest przez polityków. Coraz więcej osób ma wrażenie, że ich potrzeby nie są reprezentowane. Trwający od kilku lat kryzys, bezrobocie, konieczność szukania pracy zagranicą sprawiają, że ujawniają się kolejne konflikty. Dochodzi do nawarstwienia się problemów, rzeczywistość odbierana jest jako nam nieprzychylna. A jeśli tak, to trzeba zacząć walczyć.

Duży wpływ na konfrontacyjne postrzeganie świata ma polska polityka, która stawia na konflikt. Im ostrzejsze słowa padną w czasie dyskusji polityków, tym bardziej są nagłaśniane. I tak na oczach społeczeństwa od lat toczy się wojna na słowa. Konflikt PO i PiS już dawno przeniósł się z sali sejmowej do polskich domów, doprowadzając do podziałów w poprzek łoża i stołu.

Źródło: Dorota Abramowicz, *Konflikty społeczne w Polsce. Czy jest aż tak źle?*, 17.10.2013 r., dostępny w internecie: dziennikbałtycki.pl.

Wyjaśnij, w czym prof. Janusz Erenc widzi przyczyny konfliktów społecznych w Polsce.

Dla nauczyciela

Autor: Jarosław Dyrda

Przedmiot: wiedza o społeczeństwie

Temat: Rozwiązywanie problemów – podsumowanie

Grupa docelowa: III etap edukacyjny, liceum, technikum, zakres rozszerzony

Podstawa programowa:

Zakres rozszerzony

I. Człowiek w społeczeństwie.

Uczeń:

10) wyjaśnia mechanizm konfliktów międzygrupowych, w tym ich eskalacji;

11) przedstawia zasady i metody kreatywnego rozwiązywania problemów; analizuje uwarunkowania prawidłowego procesu decyzyjnego, wspomagające rozwiązywanie problemów osobistych i grupowych.

Kształtowane kompetencje kluczowe:

- kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji;
- kompetencje cyfrowe;
- kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się;
- kompetencje obywatelskie;
- kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej.

Cele operacyjne:

Uczeń:

- charakteryzuje działanie mechanizmu konfliktów międzygrupowych;
- analizuje zasady i metody kreatywnego rozwiązywania problemów;
- analizuje uwarunkowania prawidłowego procesu decyzyjnego;
- wskazuje jego rolę we wspomaganiu rozwiązywania problemów osobistych i grupowych.

Strategie nauczania:

- konstruktywizm;

- konektywizm.

Metody i techniki nauczania:

- dyskusja;
- rozmowa nauczająca z wykorzystaniem ćwiczeń interaktywnych;
- kula śniegowa.

Formy zajęć:

- praca indywidualna;
- praca w parach;
- praca w grupach;
- praca całego zespołu klasowego.

Środki dydaktyczne:

- komputery z głośnikami i dostępem do internetu, słuchawki;
- zasoby multimedialne zawarte w e-materiale;
- tablica interaktywna/tablica, pisak/kreda.

Przebieg zajęć:

Faza wstępna

1. Przedstawienie tematu i celów zajęć.
2. Rozpoznanie wiedzy potocznej uczniów. Chętne osoby wypowiadają się na temat sytuacji problemowych, konfliktów społecznych i znaczenia umiejętności radzenia sobie z nimi. Reszta klasy może z nimi polemizować.

Faza realizacyjna

1. Kula śniegowa. Uczniowie w parach odpowiadają na pytanie, czym jest konflikt. Następnie łączą się w czwórki, porównują swoje pomysły, wypracowują wspólną propozycję. W kolejnym kroku uczniowie łączą się w coraz liczniejsze grupy, aż powstanie ogólnoklasowa odpowiedź.
2. Wspólne omówienie schematu w sekcji „Przeczytaj” prezentującego warunki, jakie muszą zostać spełnione, by zaistniał konflikt. Wyjaśnienie, że konflikt jest naturalną rzeczą w kontaktach międzyludzkich.
3. Praca metodą jigsaw. Uczniowie odliczają od 1 do 4. Jedynki i kolejne numery łączą się w grupy. Każda z nich ma za zadanie opracować przydzielone zagadnienie:
 - Grupa I – rodzaje konfliktów;
 - Grupa II – etapy konfliktu;

- Grupa III – różne podejścia do sytuacji konfliktowej;
- Grupa IV – etapy rozwiązywania konfliktów.

Po wyznaczonym czasie grupy mieszają się, tak aby w nowych grupach znalazła się co najmniej jedna osoba z numerem 1, 2, 3 i 4. Członkowie zespołów dzielą się swoją wiedzą zdobytą w grupach pierwotnych i uczą się od siebie nawzajem. Na koniec chętne lub wybrane osoby krótko omawiają poszczególne zagadnienia na forum, a pozostali uczniowie mogą uzupełniać ich wypowiedzi.

4. Wspólne omówienie, na czym polega proces decyzyjny i jaka jest jego rola. Wybrana osoba podsumowuje rozmowę.

5. Uczniowie zapoznają się z prezentacją multimedialną nt. rozwiązywania konfliktów za pomocą rozmowy. Następnie rozwiązują dołączone do niej ćwiczenia. Wspólne omówienie odpowiedzi.

Faza podsumowująca

1. Wykonanie ćwiczeń z sekcji „Sprawdź się” i wspólne omówienie odpowiedzi.

Praca domowa:

Konflikty społeczne w moim otoczeniu – analiza wybranego problemu z wykorzystaniem poznanych etapów rozwoju konfliktu.

Materiały pomocnicze:

Renata Zdanowicz, *Świebodzin. Jak się dogadać poza sądem? Na czym polega mediacja i dlaczego warto z niej skorzystać?*, gazetalubuska.pl [online].

Kacper Leśniewicz, *Leder: W Polsce trwa plemienna zimna wojna. To ona popycha nas ku dyktaturze* [WYWIAD], gazetaprawna.pl [online].

Dorota Abramowicz, *Konflikty społeczne w Polsce. Czy jest aż tak źle?*, dziennikbałtycki.pl [online].

Wskazówki metodyczne opisujące różne zastosowania multimedium:

Prezentacja może być inspiracją dla uczniów do przygotowania scenek dramatycznych z udziałem negocjatora, mediatora itp.