



**Fundusze Europejskie**

# Warsztaty zapobieganie konfliktom

**Szkolenie w ramach projektu: „Z koleją w przyszłość  
wzrost kompetencji uczniów tyskiego technikum ”**



## Pozytywna Energia

Za każdym zachowaniem kryje się  
potrzeba

O potrzebach informują nas  
UCZUCIA

Jeśli uczucia są przyjemne tzn.  
potrzeby są zaspokojone

Jeśli uczucia są nieprzyjemne tzn.  
potrzeby nie są zaspokojone.



# Konflikty

## **Konflikt (W. Wolmot, J. Hocker, 2013)**

wypowiedziana walka między co najmniej dwiema wzajemnie zależnymi stronami, które spostrzegają niezgodność celów i brak wzajemnych korzyści i uznają, że druga strona stwarza przeszkody w osiągnięciu celu.

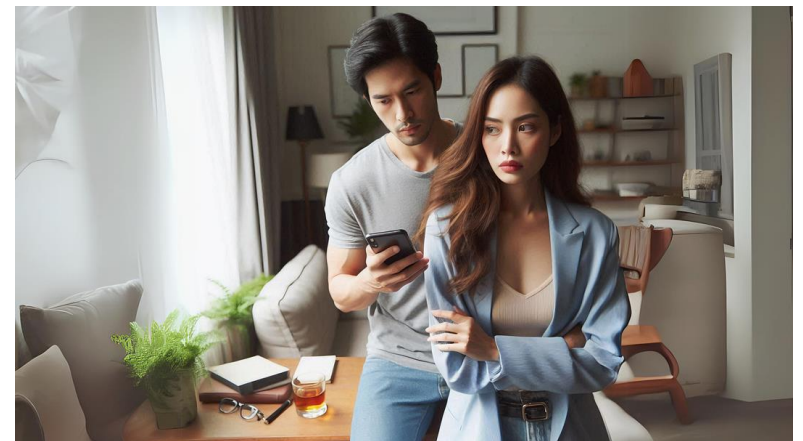
# Wypowiedziana walka

- Obie strony konfliktu wiedzą o istniejącej niezgodzie



# Spostrzeżona niezgodność celów

- Zysk jednej strony jest równoznaczny ze stratą poniesioną przez drugą stronę



# Spostrzeżony brak korzyści

- Ludzie są przekonani, że nie mają dość tego czego im potrzeba
- Wiele osób usiłuje sprostać konkurującym ze sobą wymaganiom

# Wzajemna zależność

Bez względu na wrogość, jaką czują ludzie będący w konflikcie są one od siebie uzależnieni.

Dobrostan i satysfakcja jednej strony zależą od działań drugiej.  
„tkwimy w tym razem”

# Nieuchronność

- Konflikt występuje w udanych i nieudanych związkach, ale małżonkowie inaczej je spostrzegają i różnie rozwiązują
- Niezgoda jest zdrowym objawem, a konfliktem trzeba stawić czoło

# Walka i wysoką stawkę „Igrzyska śmierci”



# Podejście do konfliktów

Jak zachowujesz się w sytuacjach konfliktowych?

**Unikanie:** strony ignorują konflikt lub nie okazują zaangażowania

Przystosowanie się: jedna osoba ustępuje

**Rywalizacja:** Obaj dążą do tego, żeby druga strona poddała się i ustąpiła

**Kompromis:** Obie strony decydują się na częściowe ustępstwa

**Współpraca:** odkrycie nowych rozwiązań

## Unikanie

- Ukazuje pesymistyczne nastawienie do konfliktu;
- Pozwala na jakiś czas zachować spokój, ale efektem jest niesatysfakcjonujący związek
- Oprawca się gdy jest duże ryzyko
- „wybiórczo ignorujące”

## Przystosowanie się

- Pokonany – zwycięzca
- Osoba, ma niewielki wgląd w siebie, duży respekt wobec innych
- Motywacja do przystosowania się ma duże znaczenie
- Ważna rola kultury: kolektywistyczne kultura – unikanie i przystosowanie jest szlachetne i pozwala zachować dobre imię

# Rywalizacja – Zwycięzca – pokonany

- Wysoce egoistyczne взгляды, nie mając ich dla drugiej strony
- Rywalizacja często rodzi agresję
- W niektóre dobrze dobrane pary stosowały rywalizację dla wzbogacenia interakcji (rywalizacja stanowi miernik szacunku” S. Messman i R. Mikesell (2000).

# Bierna Agresja

- Niezadowolenie w sposób zakamuflowany, bez jawnej konfrontacji
- Wywołanie poczucia winy
- Obgadywanie
- Zachowanie niewerbalne
- Osoby słabo zaangażowane w relację stosują tą metodę częściej

(reagowanie milczeniem jest oznaką trudności w relacji  
(Wright i Roloff, 2009).

## Agresja czynna

- Atak, na źródło swojego niezadowolenia
- Atakowanie czyjegoś charakteru, atak na kompetencję, atak na wygląd, życzenie złego, kpiny, wyśmiewanie, groźby, przekleństwa i symboliczne gesty  
(D. Infante, 1987).

## **Kompromis (wynegocjowany rezultat pokonany – pokonany)**

- Rezygnacja z części swoich oczekiwań w zamian za pewną satysfakcję
- Dlaczego jeśli ktoś mówi, pójdę na kompromis i odstąpię do moich zasad, spostrzegamy to z niechęcią, a jednak mówimy z uznaniem o ludziach, którzy idą na kompromis, żeby rozwiązać konflikt?

A. Filley (1975)

# Współpraca (zwycięzca – zwycięzca)

- Rozwiązanie konfliktu, by wszyscy uczestnicy wyszli zwycięsko „po naszymu”
- Rozwiązanie za zaspokoić potrzeby obu stron , realizacja zamiarów obu stron bez uciekania się do kompromisu
- Metoda ta jest czasochłonna
- Dobra metoda do istotnych kwestii, wymagających kreatywnego podejścia

| unikanie                                 | Przystosowanie się   | Rywalizacja  | Kompromis   | Współpraca  |
|--|--|--|---|---|
| Sprawa jest mało ważna                   | Problem jest ważniejszy dla drugiej strony niż dla Ciebie                  | Mało istotna sprawa nie uzasadnia długich negocjacji                       | Kwestia jest dość istotna ale nie uzasadnia impasu    | Sprawa jest zbyt ważna, żeby się zgodzić na kompromis           |
| Należy się wyciszyć i podjąć z dystansem | Odkryłeś, że się myliłeś   | Jesteś przekonany o słuszności i konieczności przyjęcia twojego stanowiska | Oponenci obstają przy sprzecznych celach              | Trzeba się zjednoczyć, z kimś, kto ma inne spojrzenie na sprawę |
| Koszty konfrontacji przekraczają zyski   | Długoterminowe koszty zwycięstwa nie są adekwatne do tymczasowych zdobyczy | Brak czasu wyklucza poszukiwanie Rezultatu zwycięzca - zwycięzca           | Potrzebne jest szybkie rozwiązanie złożonego problemu | Warto zaproponować kreatywne, oryginalne rozwiązanie problemu   |
|  | Trzeba budować zaufanie, aby lepiej rozwiązywać późniejsze konflikty       | Druga strona nie chce współpracować dla zwycięzca - zwycięzca              | Jako tryb zastępczy, nie działa współpraca            | Trzeba nawiązać relację, okazując względy obu stronom           |
|  | Należy pozwolić innym  | Należy się chronić   |   | Ważna jest  |

# **Konflikt ma charakter relacyjny – jest determinowany zachowaniem wszystkich osób**

- Konflikt komplementarny – partnerzy zachowują się odmiennie (ich zachowania wzajemnie się wzmacniają)
- Konflikt symetryczny – stosowanie tej samej taktyki
- Spirala eskalacji
- Spirala deeskalacji (zanika satysfakcja i witalność relacji)

# Konflikt komplementarny i symetryczny

| Sytuacja   | Konflikt komplementarny   | Konflikt symetryczny   |
|--|---|--|
| Żona jest poirytowana, że mąż niewiele czasu spędza z nią w domu | Żona narzeka. Mąż wycofuje się, spędzając czas poza domem (komplementarność destrukcyjna)                           | Żona jasno, asertywnie o bez agresji mówi o swoich obawach. Mąż w podobny sposób ujawnia swoje argumenty (symetria konstruktywna)          |
| Szef żartuje z pracownika w obecności innych osób                | Pracownik prosi szefa o rozmowę w 4 oczy i wyjaśnia, dlaczego czuł się zażenowany (komplementarność konstruktywna). | Pracownik złośliwie żartuje z szefa, podczas firmowej imprezy. Szef nadal bawi się jego kosztem (symetria destrukcyjna)                    |
| Rodzice są zaniepokojeni nowymi przyjaciółmi syna nastolatka     | Rodzice wyrażają swoje obawy. Nastolatek zbywa ich (komplementarność destrukcyjna)                                  | Nastolatek wyraża pogląd, że rodzice są nazbyt opiekuńczy. Rodzice i nastolatek negocjują zadowolając obie strony (symetria konstruktywna) |

## 4 jeźdźcy Apokalipsy wg Gottmana

- **Krytyka:** krytyka charakteru
- **Postawa obronna:** obrona swojego wizerunku poprzez odmowę przyjęcia odpowiedzialności i kontratak
- **Pogarda:** deprecjonowanie i znieważanie, sarkazm,
- **Budowanie muru:** osoba wycofuje się z relacji i zamyka możliwość dialogu

# Rytuały w konfliktach

- Nieuświadomione, lecz powtarzające się zachowania, które się ze sobą splatają (Wilmot, Hocker, 2013)
  - Małe dziecko przerywa dorosłym, chcąc się włączyć do rozmowy
  - Gdy małżeństwo się kłóci jedna osoba wychodzi... druga bierze na siebie winę i prosi o wybaczenie

# Strategia rozwiązywania problemów zwycięzca – zwycięzca (Weider- Hatfield, 1981), E. Raider (2006)

1. Określ swoje potrzeby
2. Przedstaw swoje potrzeby 2 osobie zaangażowanej w konflikt
3. Wysłuchaj jakie potrzeby ma 2 osoba (parafrazowanie w celu zrozumienia, że rozmówca dobrze nas zrozumiał)
4. Znajdowanie możliwych rozwiązań (burza mózgów)
5. Ocena możliwych rozwiązań i wybór najlepszego
6. Wprowadzenie w życie rozwiązań
7. Następstwa rozwiązania