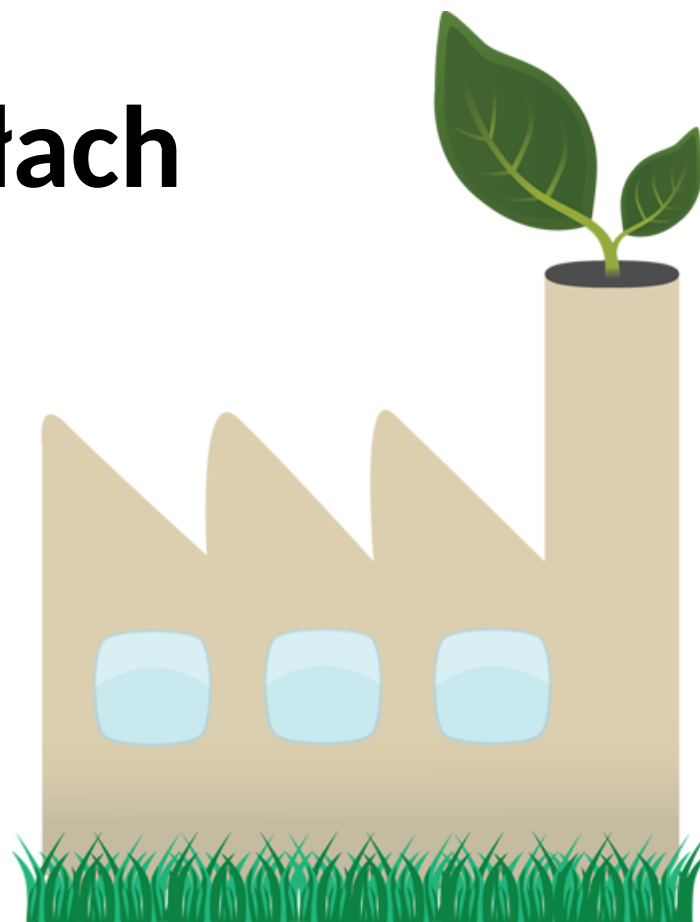




Konflikty w szkołach

Komunikacja

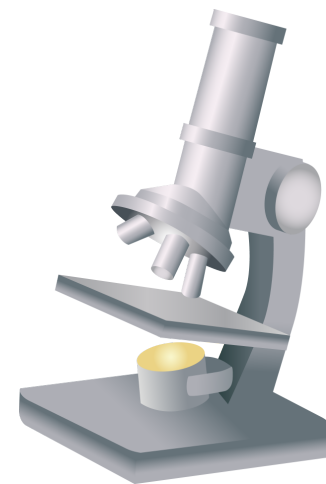
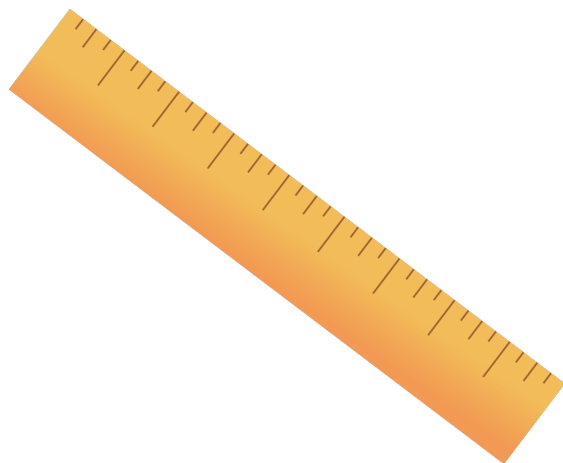
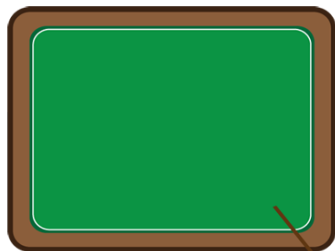
Łukasz Jochemczyk



Konstruktywna kontrowersja

- 1) Czy to sensowne by wszystkie dzieci na lekcjach muzyki grały na flecie?
- 2) Czy szczepione i nieszczepione dzieci powinny razem chodzić do szkoły, przedszkola?
- 3) Rodzice zaczynających przedszkolaków powinni z nimi przychodzić na kilka godzin na zajęcia codziennie, żeby dzieci się oswoiły z nową sytuacją.
- 4) System 6 lat podstawówki + 3 gimnazjum + 3 liceum JEST LEPSZY od systemu 8 lat podstawówki + 4 liceum.
- 5) Czy w szkołach powinna być nauczana religia?**
- 6) Uczniów najwybitniejszych z danego przedmiotu powinno się wcześniej „specjalizować” (np. wybitni matematycy będą tylko w minimalnym zakresie uczyć się przedmiotów humanistycznych już od 5 lub 6 klasy).
- 7) Czy w klasach I - III szkoły podstawowej lekcje powinny trwać krócej niż 45 min?
- 8) Czy w szkole podstawowej powinien być całkowity zakaz korzystania z telefonów komórkowych przez uczniów?**
- 9) Czy powinny być obowiązkowe godziny leżakowania w przedszkolu?

Konflikty w szkołach – konteksty i punkty zapalne

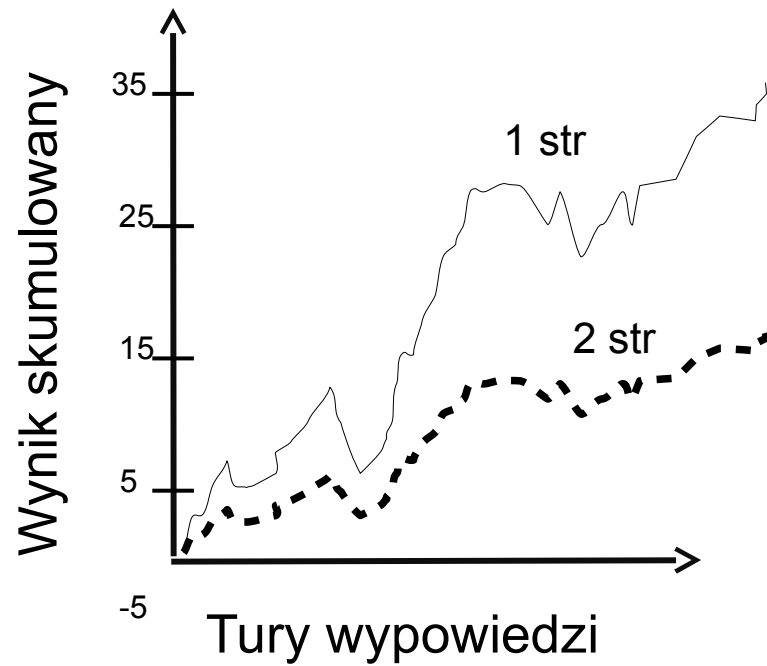
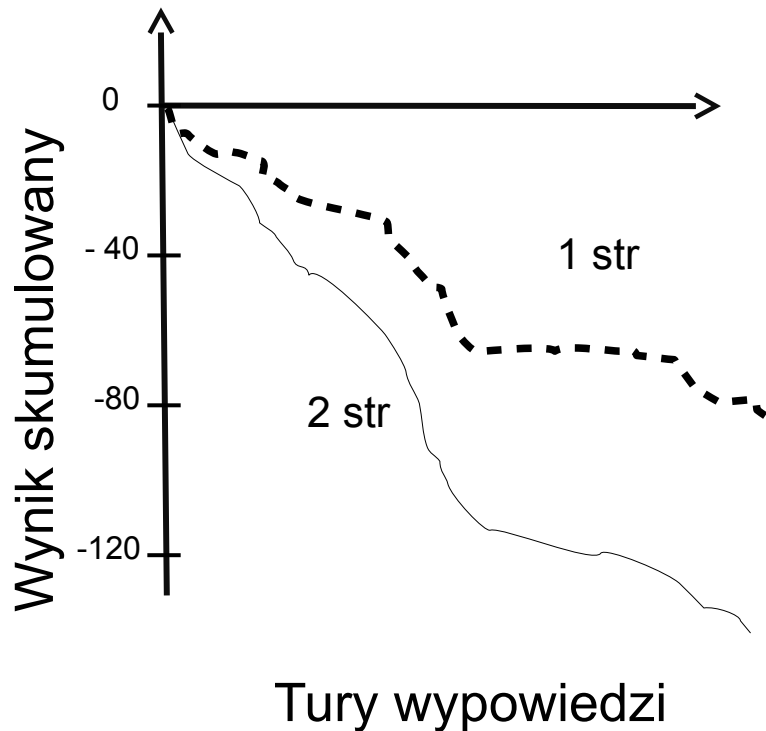


Funkcje konfliktu

Szkodliwe / Złe:

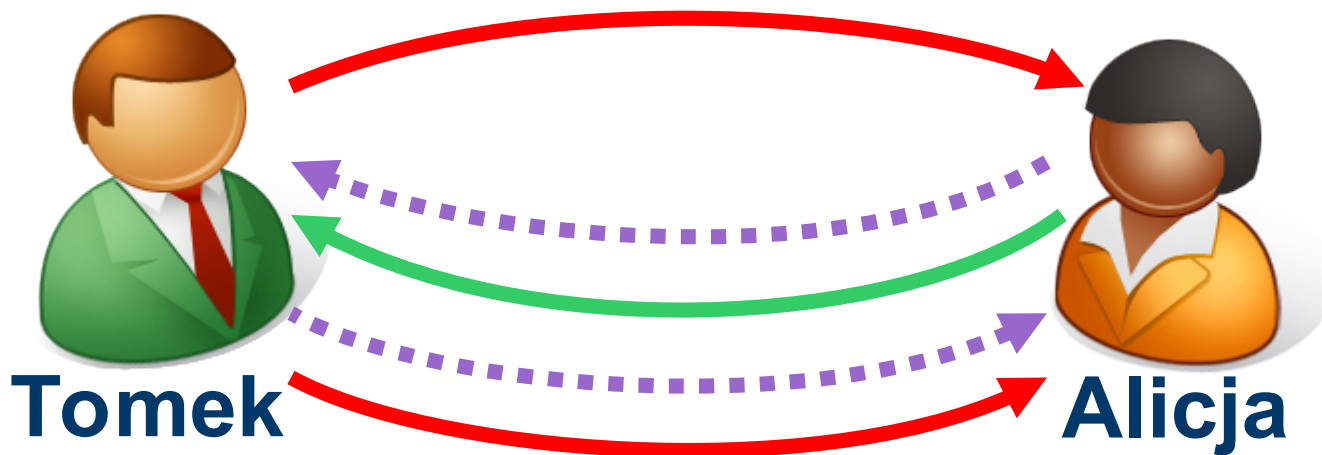
Przydatne / Korzystne:

Czym się różnią układy pozytywne od negatywnych



Konstruktywny dialog

Reaktywne słuchanie



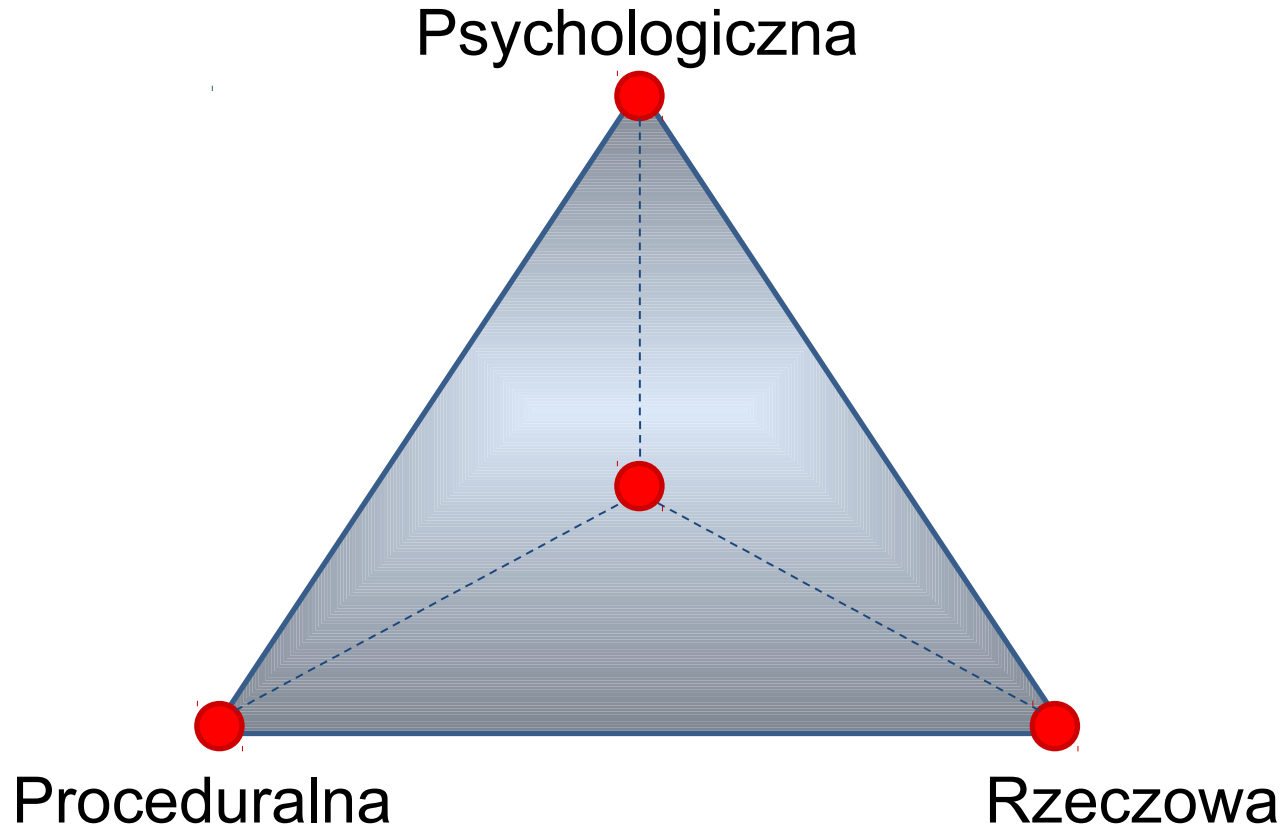
Drabinka poziomów komunikacji

- Słuchanie bierne lub niesłuchanie
- Udawanie słuchania
- Tendencyjne lub projekcyjne słuchanie
- Błędne rozumienie
- Uważne słuchanie 'wyłącznie faktów'
- Aktywne słuchanie
- Słuchanie empatyczne
- Słuchanie wspomagające

Aktywne słuchanie

Odpowiedź	Cel	Przykład
Troska, zachęta	Przekazanie zainteresowania i zachęta do mówienia	<ul style="list-style-type: none">• Rozumiem, że
Odzwierciedlenie treści	Sprawdzenie zgodności swojego zrozumienia z rozumieniem II strony	<ul style="list-style-type: none">• Jak rozumiem, Twój plan polega na...• Więc postanowiłeś wykonać to zadanie ponieważ...
Odzwierciedlenie uczuć	<ul style="list-style-type: none">• Pokazanie, że rozumiem jak czuje się II strona• Pomoc w uspokojeniu i określeniu jej emocji.	<ul style="list-style-type: none">• Czujesz, że...• Jak to opowiadasz rozumiem, że to musiało być szokujące...
Klaryfikacja	Uzyskanie dodatkowych informacji oraz pomoc w zrozumieniu wszystkich aspektów tego problemu	<ul style="list-style-type: none">• Nie wiem, czy dobrze rozumiem...• Mówisz, że to zdarzyło się...
Podsumowanie	<ul style="list-style-type: none">• Skupienie rozmowy na problemie.• Odskokcznia do dalszej rozmowy	<ul style="list-style-type: none">• To są kluczowe elementy, które wspomniałeś...• Jeśli dobrze rozumiem jak się czujesz, to...

Trójkąt satysfakcji

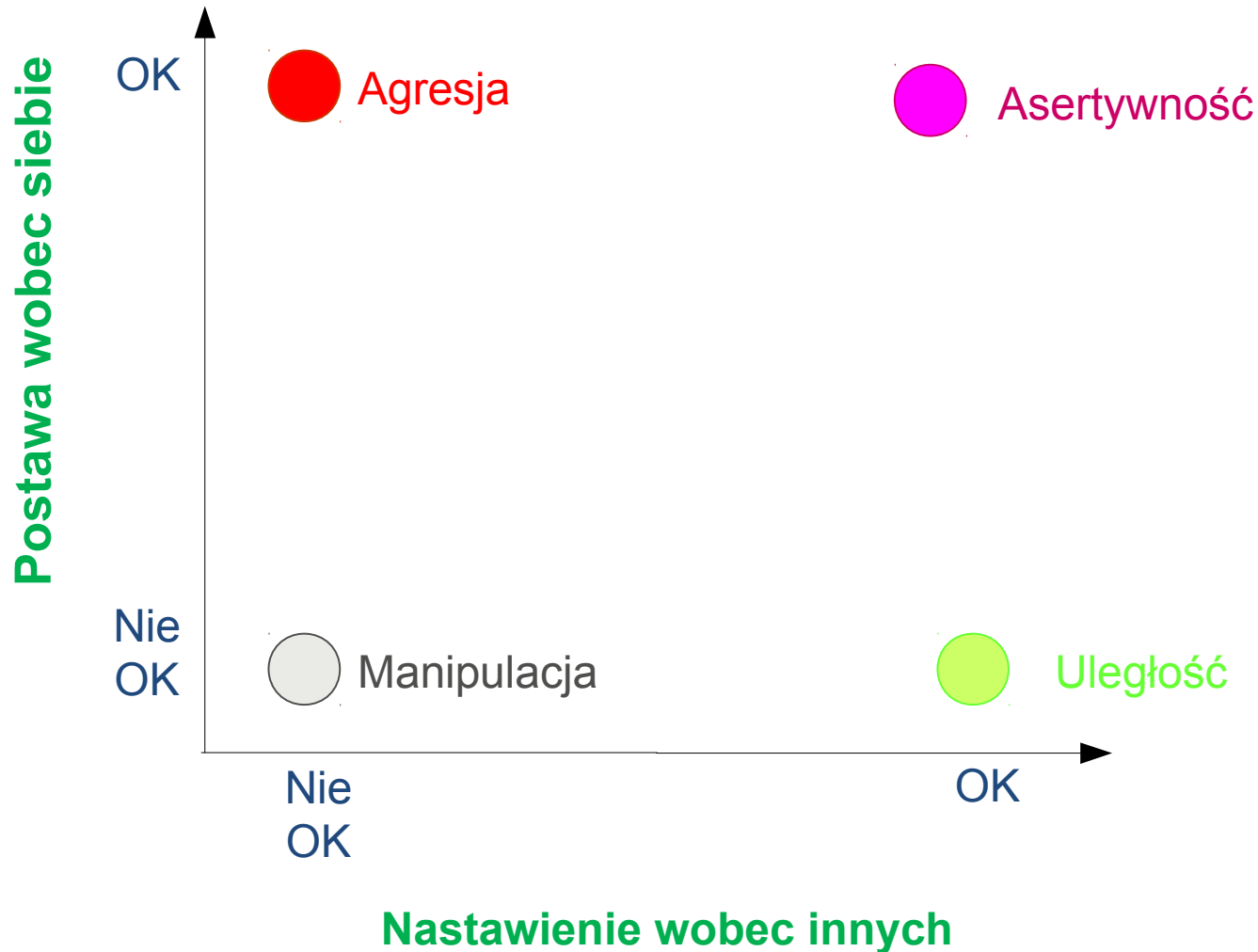


Przykład

Restauracja

- *W danej sytuacji kupon zniżkowy nie przysługuje, ale w drodze wyjątku tym razem to Państwu uznamy.*
- Jakie składowe satysfakcji są spełnione, a jakie niespełnione?

Typologia postaw w sytuacjach społecznych



Uszy szakala i uszy żyrafy

- 1) Uszy szakala na zewnątrz
→ Ty nie jesteś OK
- 2) Uszy szakala do wewnątrz
→ Ja nie jestem OK
- 3) Uszy żyrafy do wewnątrz
→ Co czuję? Czego potrzebuję?
- 4) Uszy żyrafy na zewnątrz
→ Co czujesz? Czego potrzebujesz?

4 kroki 'Porozumienia bez przemocy'

1) Krok: Obserwacja – bez oceniania

- 1) Co widzę lub słyszę?
- 2) Do czego nawiązuję
- 3) Zamiast ocen – Jak to oceniam?

2) Krok: Odczuwanie – bez interpretowania

- 1) Co czuję?
- 2) Zamiast interpretacji → Jak to interpretuję?

3) Krok: Potrzeby – zamiast strategii

- 1) Jakie mam potrzeby?
- 2) Jak je zaspokoję?

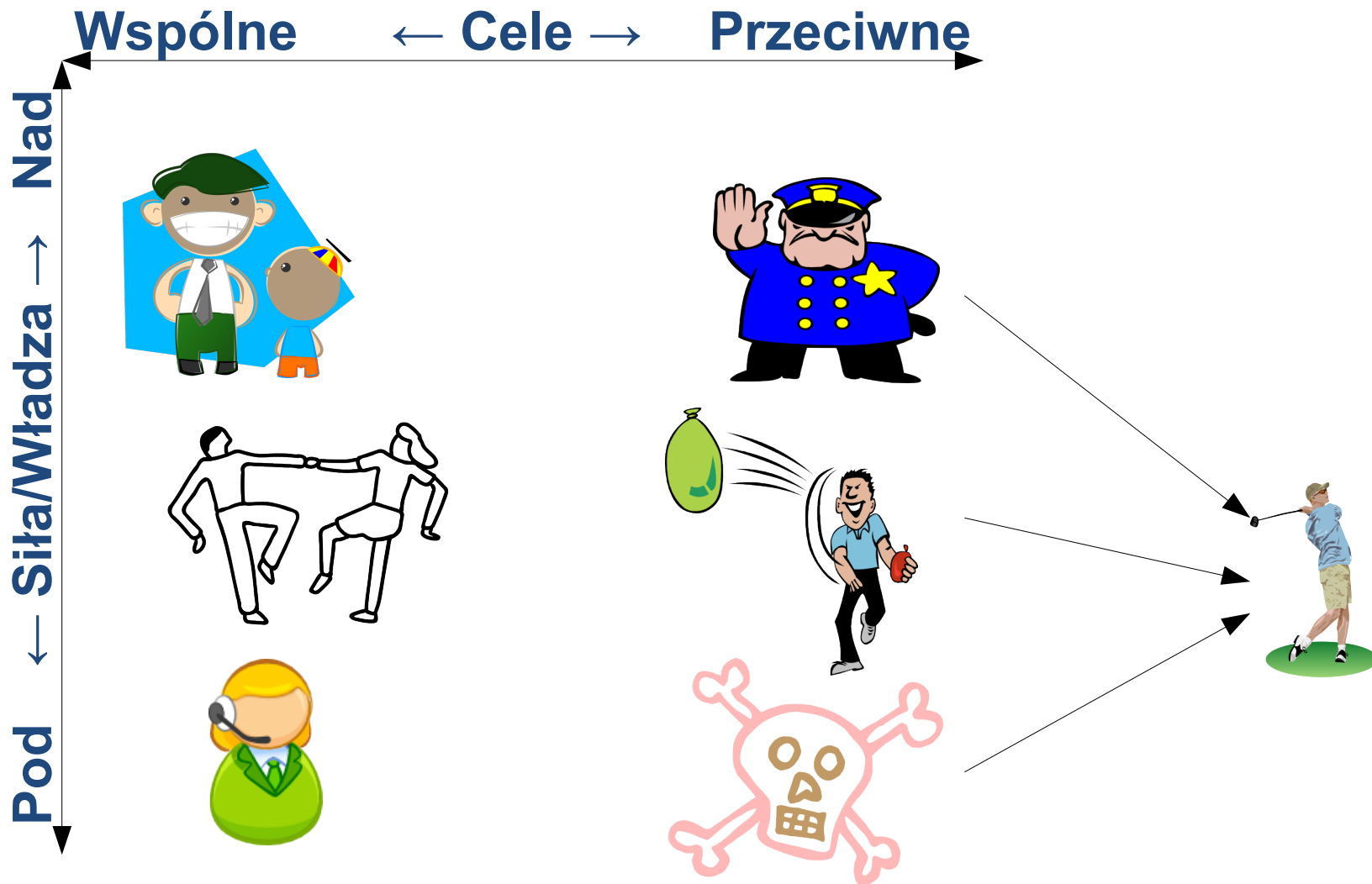
4) Krok: Prośby – zamiast żądań

- 1) Czy możesz teraz...? zamiast „Musisz, bo jeśli nie to...”

Lista kontrolna 4 kroków:

- 1) Opisać wyzwalacz, powód
- 2) Jakie uczucia pojawiają się teraz w każdym z nas?
- 3) Jakie moje potrzeby są źródłem tych uczuć?
- 4) Co konkretnie chcę zrobić?
Co chcę, aby zrobił ktoś inny konkretnie i teraz?

Konflikty i zadania w organizacji hierarchicznej



Sposoby na „trudne sytuacje”

Monolog wewnętrzny

Jasność komunikacji

- Parafraza
- Klaryfikacja
- Podsumowanie
- Empatia

Rozdzielanie opinii

Rozpoznanie własnych praw

Procesowe egzekwowanie współpracy`

Odmawianie

Techniki

- Zdarta płyta
- Jujitsu
- „Jestem stoniem”

Zmiękczenia

- „Jest mi przykro”
- „Kocham ale nie dam”
- „Jest mi trudno”
- „Uprzedzanie”



Konfrontacja przekonań

Gdy:

- Pogląd partnera jest inny niż nasz, a jednocześnie bardzo radykalny
- Partner w sposób oceniający atakuje nasz pogląd
- Partner za wszelką cenę usiłuje nas przekonać
- Prezentujemy niepopularne stanowisko w danej sprawie
- Mamy inne zdanie niż kilka osób, z którymi dyskutujemy
- Mamy inne zdanie niż autorytet lub szef, z którym rozmawiamy

Monolog wewnętrzny – Blokady

- 1) Negatywne zdania na swój temat
- 2) Powinności: muszę, powinienem, nie powinienem, nie wolno mi
- 3) Wygórowane warunki pożądanego zachowania
 - 1) Pogadam z nim, gdy będę spokojny
 - 2) Następnym razem jak to zrobi, to mu powiem
 - 3) Do 3 razy sztuka (np. Papierosy)
- 4) Katastrofizowanie
- 5) Samokaranie

Pozytywny monolog wewnętrzny

- Koncentracja na pozytywnych doświadczeniach
 - Szereg spraw w życiu mi się powiodło
- Odwołanie się do własności danej osoby jako jednostki
 - Jestem w porządku
- Odwołanie się do praw danej osoby jako jednostki ludzkiej
 - Mam prawo do odczuwania niepokoju
- Sformułowanie określonych osobistych wartości
 - Bycie asertywnym jest dla mnie ważną wartością²

Problemy w zespole pracowniczym

