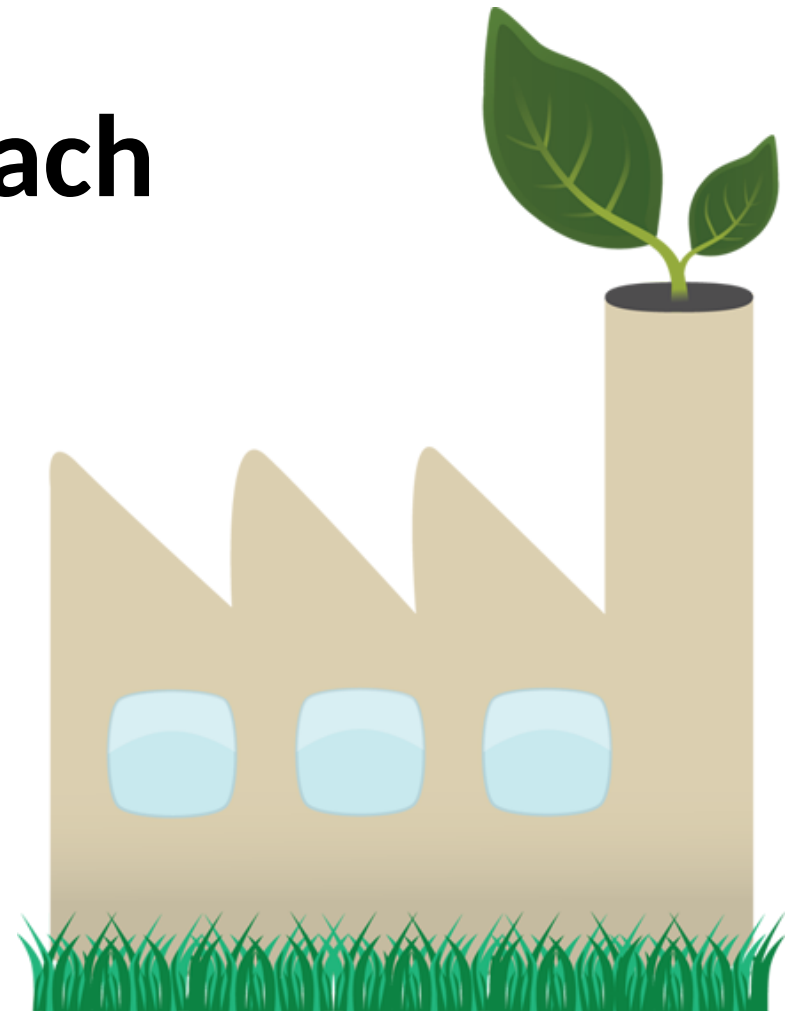




Konflikty w szkołach

Komunikacja w konflikcie

Łukasz Jochemczyk



*** #**

*** #**

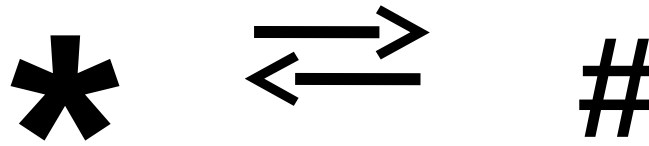
M

*** #**

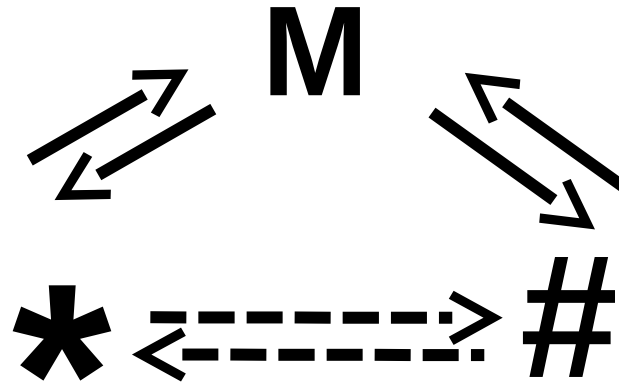
A

*** #**

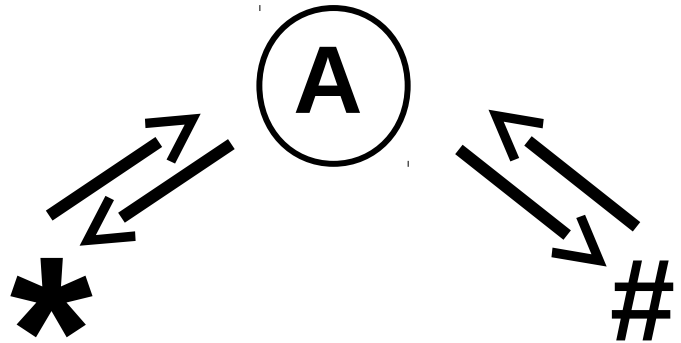
• Negotiation



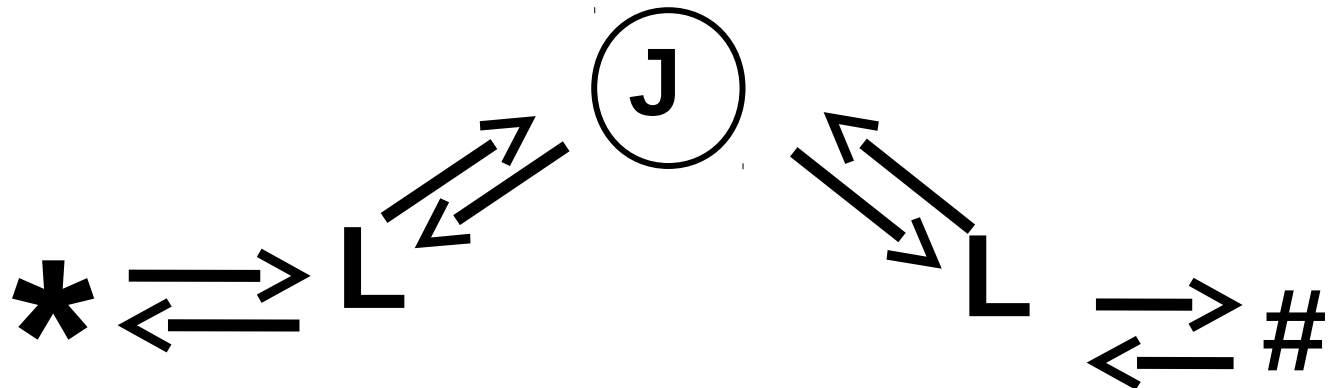
• Mediation



• Arbitration

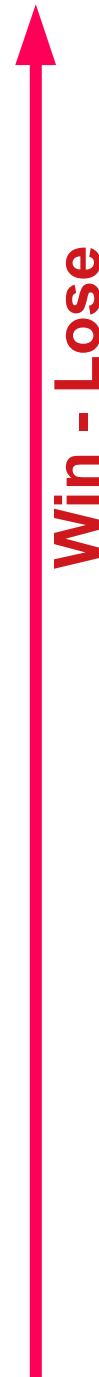


• Court



Drabinka Moore'a

Przemoc	Pozaprawne podejmowanie decyzji pod przemocą
Akcja bezpośrednia bez użycia siły	
Zmiana prawa	Prawne (publiczne) podejmowanie decyzji przez trzecią stronę
Decyzja sędziowska	
Arbitraż	Prywatne podejmowanie decyzji przez trzecią stronę
Decyzja administracyjna	
Mediacja	
Negocjacja	Prywatne podejmowanie decyzji przez strony
Nieformalne dyskusje	
Unikanie	



Ogólne zasady negocjowania problemowego

- Grupy technik
 - Obniż intensywność konfliktu
 - Wyciągnij i nazwij ukryte sprawy
 - Zmień relacje z II stroną – z rywalizacyjnej na kooperacyjną
 - Wyluzuj kontekst
- Czy kolejność ma znaczenie?
- **Co możemy zrobić w ramach każdej z grup technik?**

Strategia problemowa - podejście klasyczne

1. Oddzielenie ludzi od problemu
Postrzeganie Emocje Komunikowanie się
2. Koncentracja na interesach
Interesy --> kwestie --> stanowiska
3. Szukaj wielu możliwych rozwiązań (generuj opcje)
4. Nalegaj na stosowanie obiektywnych kryteriów

Charakterystyka sytuacji

- **Kwestie** (Co?)
 - Co negocjujemy?
 - Jakie są szczegółowe problemy?
 - Jakie są tematy rozmów?
- **Pozycje** (Jak?)
 - Jak chcesz rozwiązać poszczególne problemy?
 - Jakie są Twoje stanowiska / propozycje?
- **Interesy** (Dlaczego? / Dlaczego nie?)
 - Dlaczego zależy Wam na takim rozwiązaniu?
 - Jakie są potrzeby stron?
 - O co rzeczywiście chodzi negocjującym?

Znajdź ukryte interesy

- Ćwiczenie

Sposoby na „trudne sytuacje”

Monolog wewnętrzny

Jasność komunikacji

- Parafraza
- Klaryfikacja
- Podsumowanie
- Empatia

Rozdzielanie opinii

Rozpoznanie własnych praw

Procesowe egzekwowanie współpracy`

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

Odmawianie

Techniki

- Zdarta płyta
- Jujitsu
- „Jestem słoniem”

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

Konflikty i zadania w organizacji hierarchicznej

