Rola wspomagania na etapie

diagnozowania, planowania, monitorowania

i ewaluacji potrzeb szkoły/placówki.

KONFLIKTY

Cel czwartego dnia szkolenia:

Celem tego modułu jest doskonalenie umiejętności w zakresie konstruktywnych zachowań w sytuacjach konfliktowych.

Uczestnicy:

- poszerzą wiedzę nt. sytuacji konfliktowych, poznają sposoby rozwiązywania konfliktów i rezultaty jakie przynoszą poszczególne strategie;
- uświadomią sobie rezultaty własnego stylu zachowania w sytuacjach konfliktowych;
- przećwiczą prowadzenie rozmowy ukierunkowanej na współpracę;
- uświadomią sobie korzyści wynikających z prezentowania asertywnej postawy w relacjach z ludźmi zarówno na płaszczyźnie zawodowej jak i osobistej.

CZYM JEST KONFLIKT?

Konflikt (łac. conflictus = zderzenie)

Wszelkie zetknięcie się dążeń, niezgodność poglądów, interesów czy wartości; antagonizm, kolizja, spór, zatarg.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

ORE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

RODZAJE KONFLIKTÓW

I.RODZAJE KONFLIKTÓW OKREŚLANE ZE WZGLĘDU NA STOPIEŃ ICH JAWNOŚCI

- konflikty jawne
- konflikty ukryte

II. I.RODZAJE KONFLIKTÓW OKREŚLANE ZE WZGLĘDU NA ŹRÓDŁO ICH POWSTANIA

- wartości
- danych
- relacji
- struktury
- interesów

ŹRÓDŁA KONFLIKTÓW

Konflikt może dotyczyć:

- **WARTOŚCI** wyznawanych i cenionych przez strony
- **DANYCH** posiadanych przez strony, ich błędnego rozumienia, źródeł, różnic w interpretacji,
- **RELACJI** miedzy stronami związanych z błędna percepcją, wpływem stereotypów, negatywnymi emocjami, złą komunikacją itp…
- **STRUKTURY** sytuacji czyli np. ograniczeń czasowych, określenia ról, rozkładu sił, itp..
- **INTERESÓW** tj. posiadania zasobów, podziału pracy, kontroli i odpowiedzialności, procesu podejmowania decyzji, ważnych potrzeb psychologicznych np. dobrego traktowania, szacunku…

KONFLIKTY WARTOŚCI, DANYCH I RELACJI SĄ PRAKTYCZNIE NIE DO ROZWIAZANIA W DRODZE NEGOCJACYJNEJ – MOŻNA ŁAGODZIĆ ICH WPŁYWY

KONFLIKTY STUKTURALNE I KONFLIKTY INTERESÓW MOŻLIWE SĄ DO ROZWIAZANIA W DRODZE NEGOCJACYJNEJ

OD CZEGO ZALEŻĄ „LOSY” KONFLIKTU?

Konflikt może ulec:

- eskalacji,
- złagodzeniu,
- Rozwiązaniu.

ZACHOWNIA STRON KONFLIKTU

DOMINACJA: rywalizowanie, dążenie do pokonania przeciwnika i osiągnięcia wyłącznie swojego celu,

ULEGANIE: podporządkowanie się, pójście na ugodę, rezygnacja z własnych celów za spokój,

UNIKANIE: wycofanie się, udawanie, ze nie ma konfliktu, liczenie na to, że sam przygaśnie,

Dążenie do KOMPROMISU: rezygnacja z własnych celów, ambicji, potrzeb w zamian za podobna rezygnację u innych,

Dążenie do KONSENSUSU: poszukiwanie rozwiązania satysfakcjonującego wszystkie strony.

LOGIKA NEGOCJACJI RZECZOWYCH
ISTOTNE POJĘCIA

STANOWISKO – „parawan”, za którym kryją się interesy.

INTERES – motyw postępowania; ważne potrzeby ukryte za określonym stanowiskiem.

CEL NEGOCJACJI – poszukiwanie rozwiązań, które obu stronom gwarantują satysfakcję i zaspokojenie ważnych interesów.

SPOSÓB (droga do celu) – budowanie dobrego kontaktu, stosowanie zachowań asertywnych przestrzeganie logiki negocjacji nastawionych na współpracę.

ROZMOWA NEGOCJACYJNA
krok po kroku

Krok 1. Ustal reguły!

Krok 2. Odkrywanie interesów

Krok 3. Sformułuj problem negocjacyjny

Krok 4. Szukanie rozwiązania

Krok 5. Utrzymywanie dobrego kontaktu

Logika negocjacji rzeczowych z nastawieniem na współpracę

I. **Ustal reguły!** Wspólne umówienie się na jakiekolwiek reguły jest już początkiem współpracy i pokazuje, ze obie strony mogą się porozumieć;

II. **Interesy.** W kontaktach często koncentrujemy się na stanowiskach czyli na odpowiedziach na pytanie ***Czego chcesz?*** Wyjściem z impasu jest pytanie o interesy: ***Dlaczego ci na tym zależy?***

a) ujawnij interesy własne **– *w moim interesie leży…***

b) odkryj interesy partnera – ***dlaczego ci na tym zależy ?***

c) ustal interesy wspólne **– *im więcej wspólnych interesów tym lepiej.***

III. **Sformułuj PROBLEM NEGOCJACYJNY** – dobrze postawiony problem jest pytaniem, w którym zawarte są sprzeczne interesy obu stron. Powinno zaczynać się od słów: - Co zrobić?; Jako postąpić?;..

IV. **Rozwiązania –** propozycje, pomysły, weryfikacja, decyzja.

V. **Podkreśl aj pozytywy na każdym etapie rozmowy – cieszę się…, doceniam…**

Konsensus – efekt rozmowy negocjacyjnej prowadzonej z nastawieniem na współpracę

Konsensus czyli znalezienie rozwiązania satysfakcjonującego wszystkie strony – bez presji i manipulacji.

Rola wspomagania na etapie

diagnozowania, planowania, monitorowania

i ewaluacji potrzeb szkoły/placówki.

ASERTYWNOŚĆ

CEL:

doskonalenie umiejętności radzenia sobie z presją i manipulacją

UCZESTNICY:

- przećwiczą techniki zachowań asertywnych,
- na podstawie wybranych technik będą mieli okazję przetestowania nowych zachowań;
- uzmysłowią sobie własne mocne stron oraz możliwe ograniczenia w sytuacjach wywieranej presji zarówno na płaszczyźnie zawodowej, jak i osobistej.

ANALIZA TRANSAKCYJNA

Analiza transakcyjna jest teorią osobowości nastawioną na praktykę, służy rozwojowi osobowości, doskonaleniu relacji interpersonalnych.

Poprzez analizę myśli, uczuć i zachowań w oparciu o koncepcję stanów „JA”, odpowiada na pytania:

- kim jestem?
- jak stałem się tym, kim jestem?
- dlaczego zachowuję się właśnie tak?

KAŻDY CZŁOWIEK DOJRZAŁY PRZEJAWIA TRZY STANY „JA” BĘDACE ŹRÓDŁEM JEGO ZACHOWAŃ

STAN RODZIC (R) - zawiera postawy i zachowania pochodzące od rodziców. „R” karze, nagradza, krytykuje, ochrania. Odpowiada za wychowanie, tradycję, wartości, kulturę, etykę, sumienie.

STAN DZIECKO (DZ) - zawiera popędy, uczucia, zachowania z dzieciństwa.

STAN DOROSŁY (D) - obiektywnie ocenia rzeczywistość, zbiera informacje, wysnuwa wnioski, podejmuje decyzje. Jest zorganizowany, elastyczny, inteligentny.

STAN DZIECKO - jest w gruncie rzeczy sposobem zachowania się i odczuwania pochodzącym z okresu dzieciństwa. W nim znajdują się nasze życzenia, pragnienia, uczucia i potrzeby. Nie jest on jednolity, gdyż wyróżniamy w nim:

- **dziecko przystosowane** - przejawia postawy i uczucia ukształtowane przez środowisko społeczne, głównie przez rodzinę (posłuszeństwo, poczucie winy, uprzejmość, uległość, kierowanie się autorytetami),
- **dziecko zbuntowane** - demonstruje niezadowolenie niezależnie od sytuacji zewnętrznej (negacja, opór, niezgoda, skłonność do obrażania się),
- **dziecko naturalne** - reaguje spontanicznie nie troszcząc się o reakcje otoczenia społecznego (intuicyjna twórczość, agresja).

STAN RODZIC - to zbiór przyjętych i zaakceptowanych norm oraz zasad postępowania, przekazany przez rodziców, a także opiekunów. Rodzic nagradza, karze, krytykuje, ośmiela i opiekuje się. Jest odpowiedzialny za system wartości, etykę i tradycję. Wyróżniamy w nim dwa podsystemy:

- rodzic opiekuńczy - pielęgnuje, żywi, broni, wspiera, pomaga, naucza, chwali, troszczy się,
- rodzic krytyczny - wymaga bezwzględnego posłuchu, kontroluje, krytykuje, rozkazuje, złorzeczy, poniża, karze, troszczy się o porządek.

STAN DOROSŁY- to trzeźwa, racjonalna część naszej osobowości, zbiera fakty dotyczące nas samych i otoczenia, zestawia je, porównuje oraz wyciąga odpowiednie wnioski.

Osobowości integralne potrafią swobodnie funkcjonować z pozycji tych trzech stanów „JA”; np. z pozycji Rodzica, gdy opiekują się kimś, z pozycji Dziecka, gdy odpoczywają i bawią się, z pozycji Dorosłego, gdy podejmują decyzje i kierują innymi ludźmi. Inni są skłonni częściej uruchamiać jedne stany, pomijając inne. Powoduje to sztywność, stereotypowość i nieczytelność ich zachowań.

LUDZIE PREZENTUJĄ CZTERY GŁOWNE FILOZOFICZNE POSTAWY ŻYCIOWE W RELACJACH „JA- INNI”

1. Ja jestem OK. – Ty jesteś OK.

- mocna, zdrowa realistyczna postawa „wygrywającego” (osobowość integralna, asertywna)

2. Ja nie jestem OK. – Ty jesteś OK.

- postawa osoby bezradnej, z poczuciem niższości, wycofującej się

3. Ja jestem OK. – Ty nie jesteś OK.

- postawa osoby, która czuje się ofiarą wykorzystywaną przez innych.

4. Ja nie jestem OK. – Ty nie jesteś OK.

- postawa przegrywającego, osoby, która utraciła radość i sens życia.

Odpowiedzialne i trwałe decyzje podejmujemy w wyniku zaistnienia trzech stanów JA, czyli działania z pozycji Dorosłego, przy zachęcającej zgodzie Rodzica i naturalnej radości Dziecka.

ASERTYWNOŚĆ - umiejętność otwartego i bezpośredniego wyrażania swoich myśli, uczuć, przekonań lub pragnień, ale w sposób respektujący uczucia, poglądy i opinie drugiego człowieka (rozmówcy).

Asertywność jest ważna w sytuacjach konfliktowych, pozwala osiągnąć porozumienie, bez rezygnacji z uznawanych wartości.

ZACHOWANIA DZIEDZICZONE KULTUROWO	PRAWA ASERTYWNOŚCI
Przedkładanie własnych potrzeb nad potrzeby innych świadczy o egoizmie.	**Masz prawo myśleć przede wszystkim o sobie.**
Popełnianie błędów jest kompromitujące. Zawsze trzeba postępować właściwie	**Masz prawo popełniać błędy.**
Jeśli inni kwestionują Twoje uczucia, to sygnał, że są one niewłaściwe.	**Sam wiesz najlepiej co czujesz. Inni nie mają prawa wypowiadać się nt. słuszności Twoich uczuć.**
Nie należy wygłaszać swoich opinii. Należy słuchać i uczyć się od tych, którzy wiedzą więcej.	**Zawsze masz prawo wyrazić swoją opinię.**
Należy umieć się dostosować. Inni mają powody, by postępować w określony sposób.	**Masz prawo protestować przeciwko działaniu wymierzonemu przeciwko Tobie.**
Należy zawsze wyświadczać innym przysługi.	**Masz prawo odmówić.**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
ORE
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

MAJĄC DO WYBORU KILKA MOŻLIWYCH REAKCJI, ZADAJ SOBIE PYTANIE:

Która z nich zwiększy Twój szacunek do samego siebie?

Która daje Ci najwięcej satysfakcji?

Która w najmniejszym stopniu narusza godność i prawa drugiego człowieka i jednocześnie chroni Twoje prawa?

Masz prawo odmówić zrobienia rzeczy, na które nie masz ochoty lub nie leżą w twoim interesie – nawet jeśli jest to przykre lub niewygodne dla drugiej strony.

ASERTYWNA ODMOWA
(opis techniki krok po kroku)

KROK 1. Zwróć uwagę na swoją pierwszą reakcję i zaufaj jej.

- Twoja pierwsza myśl jest ważna,
- określ na własny użytek swoje odczucia wynikające z prośby,

KROK 2. Daj sobie wystarczającą ilość czasu na podjęcie decyzji.

Zadaj pytania, które pomogą zweryfikować ci Twoją pierwszą reakcję. Nie odpowiadaj w pośpiechu, zadaj pytania dotyczące treści prośby np: *na kiedy? Ile? gdzie? itp.* Jeśli odpowiedzi na zadane przez Ciebie pytania spowodują zmianę Twego wcześniejszego negatywnego nastawienia i uznasz, że chcesz spełnić prośbę to po prostu ją spełnij. Jeśli natomiast odpowiedzi na zadane przez Ciebie pytania utwierdzą Cię w przekonaniu, że nie chcesz spełnić prośby przejdź do kroku trzeciego.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
ORE
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

KROK 3. Powiedz „nie” na samym początku swojej wypowiedzi, bez usprawiedliwiania się i tłumaczenia motywów swojej decyzji.

Słowo **„nie’** wypowiedziane na początku niesie Twemu rozmówcy jasny przekaz co do decyzji jak została przez Ciebie podjęta. Warto zatroszczyć się, aby rozmówca miał jasność, że Twoje „nie” dotyczy tej jednej sprawy i nie godzi w niego jako człowieka.

Określ czego konkretnie nie zrobisz (powtórz treść prośby) np. *„**Nie**, **nie pożyczę** Ci pieniędzy….”*

KROK 4.Podaj prawdziwy powód odmowy – bez wykrętów, usprawiedliwień i pouczeń.

Nie używaj określeń „muszę” i „nie mogę”. Sugerują one proszącemu, ze tak naprawdę masz ochotę spełnić tę prośbę – istnieją jedynie obiektywne przeszkody, które to uniemożliwiają. Prowokujesz tym rozmówcę do nalegania i podpowiadania ci różnych rozwiązań.

Jeśli jednak weźmiesz **odpowiedzialność za swoja decyzję i nazwiesz wprost prawdziwe powody** trudno będzie Cię naciskać.
Np.” *Nie, nie pożyczę Ci pieniędzy* ***bo mi nie oddajesz*****……..”**

KROK 5. Możesz złagodzić wydźwięk odmowy, mówiąc o swoich odczuciach i postawach. Powiedz co czujesz w związku z zaistniałą sytuacją. Zadbaj o dobre relacje.

np.
„Nie, nie pożyczę Ci pieniędzy bo mi nie oddajesz.
Chcę żebyś wiedział, że bardzo Cię lubię i odmawianie Tobie nie jest łatwe ale pieniędzy Ci nie pożyczę”.

Warto powiedzieć tylko to co jest prawdziwe i co rzeczywiście może mieć wpływ na Wasze relacje.

ODMAWIANE

Dla przebiegu komunikacji ważne jest podanie jasnych i prawdziwych powodów naszej odmowy. Jeśli tego nie zrobimy nasz partner jest skazany na **domysły**.

Warto zatroszczyć się, aby partner miał **jasność**, że Twoja odmowa dotyczy tej jednej konkretnej sprawy i nie godzi w niego jako w człowieka.

Możesz złagodzić wydźwięk swojego „NIE”, mówiąc o swoich **uczuciach i postawach.**

INNE TECHNIKI RADZENIA SOBIE Z PRESJA I MANIPULACJĄ

„ZDARTA PŁYTA”

„ZASŁONA Z MGŁY’

„TECHNIKA CZTERECH KROKÓW”

Technika „zdartej płyty” polega na wielokrotnym i stanowczym powtarzaniu zdania - klucza oraz na parafrazie połączonej z wyrażaniem uczuć.

Na przykład: *„Nie, nie pożyczę ci, bo mi nie oddajesz”, „rozumiem, że czujesz się dotknięty - ja też nie chce, żeby nasze stosunki się popsuły, ale nie pożyczę ci, bo mi nie oddajesz”, „ owszem chętnie ci pomogę w innej sprawie, ale ci nie pożyczę bo mi nie oddajesz”, itp.*

Technika „zdartej płyty” umożliwia nie poddanie się destrukcyjnym emocjom i ułatwia obronę własnych interesów bez naruszania praw innych ludzi. Stosując ją, unikamy pułapki wpędzenia się w poczucie winy z powodu odmowy spełnienia czyichś żądań. Jest to bardzo skuteczny sposób obrony przed manipulacja i wywieraniem presji. Może być stosowany we wszystkich sytuacjach, w których bronimy naszych praw.

Technika „zasłona z mgły” bywa pożyteczna w sytuacji, gdy jesteśmy atakowani nie wprost, czyli kiedy ktoś się „czepia”, unikając otwartego mówienia, o co naprawdę chodzi .

Na ogół w takich sytuacjach złościmy się i odpowiadamy atakiem, co powoduje potęgowanie wzajemnych żalów i pretensji.
„Zasłona z mgły” polega na dopuszczeniu myśli i zakomunikowaniu możliwości, że w stawianych zarzutach jest część prawdy.
Kluczowe jest używanie zwrotów*: „być może”* i *„chyba rzeczywiście”.*

Na przykład:
„Być może mogłam pospieszyć się z przygotowaniem obiadu. Chyba rzeczywiście wszystko leci mi z rąk.”

Wytracamy w ten sposób napastnikowi broń z ręki, nie przekreślając zarazem możliwości porozumienia. Spokój obu zwaśnionych stron jest podstawowym warunkiem wspólnego ustalenia, o co tak naprawdę chodzi.

Technika „czterech kroków”- polega ona:

- na określeniu w jednym krótkim zdaniu, na czym polega problem (krok I);
- jakie w związku z tym przeżywasz rzeczywiste emocje (krok II),
- co proponujesz (krok III)
- i jakie to będzie miało konsekwencje dla dalszej relacji interpersonalnej (krok IV).

Na przykład: „Zwracając mi uwagę, podnosisz głos. Jest mi przykro, trochę głupio, a jednocześnie ogarnia mnie złość. Jeśli powiesz mi spokojnie o co dokładnie chodzi, będę mogła znacznie lepiej zrozumieć zarzuty”.

Wyrażenie emocji warto poprzedzić nazwaniem problemu. Najważniejsze, żeby niczego nie grać, nie udawać, czyli – nie oszukiwać. Wszelka nieautentyczność zostanie natychmiast rozszyfrowana .

DLACZEGO WARTO ROZWIJAĆ W SOBIE ASERTYWNĄ POSTAWĘ ?

Trenowanie asertywności zakłada szacunek dla innych, a za razem szacunek do siebie
i obronę własnych praw.

Pamiętaj - masz prawo być sobą!

Tłumienie własnej indywidualności przynosi złość i gorycz, która często wyraża się w nietolerancji

PODSUMOWANIE CZWARTEGO DNIA SZKOLENIA

Dokończ jedno ze zdań:

Moją szczególną uwagę zwrócił fakt...
Wiem, że moja szkoła/przedszkole potrzebuje...
Ważne dzisiaj było dla mnie, że....
Na dzisiejszych zajęciach zabrakło mi…
Jutro potrzebuję wyjaśnić....

DZIĘKUJĘ ZA WSPÓLNĄ PRACĘ

Projekt współfinansowany z Unii Europejskiej w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

ORE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY