



Fundusze  
Europejskie  
Program Regionalny

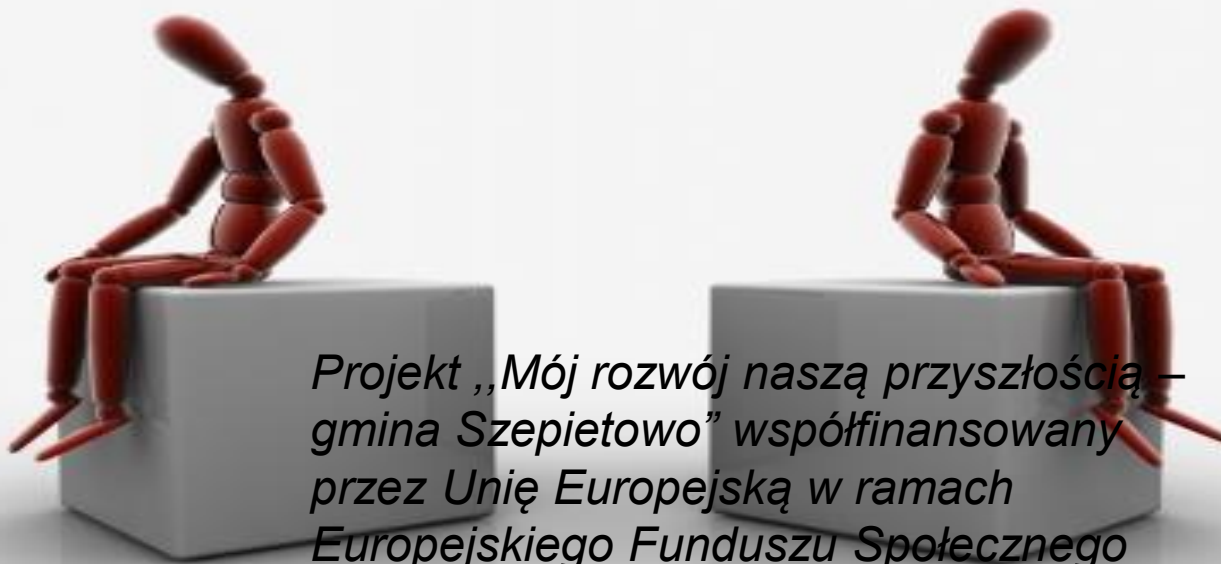


Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Sposoby rozwiązywania konfliktów

## HALINA KIETLIŃSKA



*Projekt „Mój rozwój naszą przyszłością –  
gmina Szepietowo” współfinansowany  
przez Unię Europejską w ramach  
Europejskiego Funduszu Społecznego*

# Konflikt

- KONFLIKT- niezgodność, sprzeczność interesów, poglądów; kolizja, spór, zatarg.

# Cechy konfliktu:

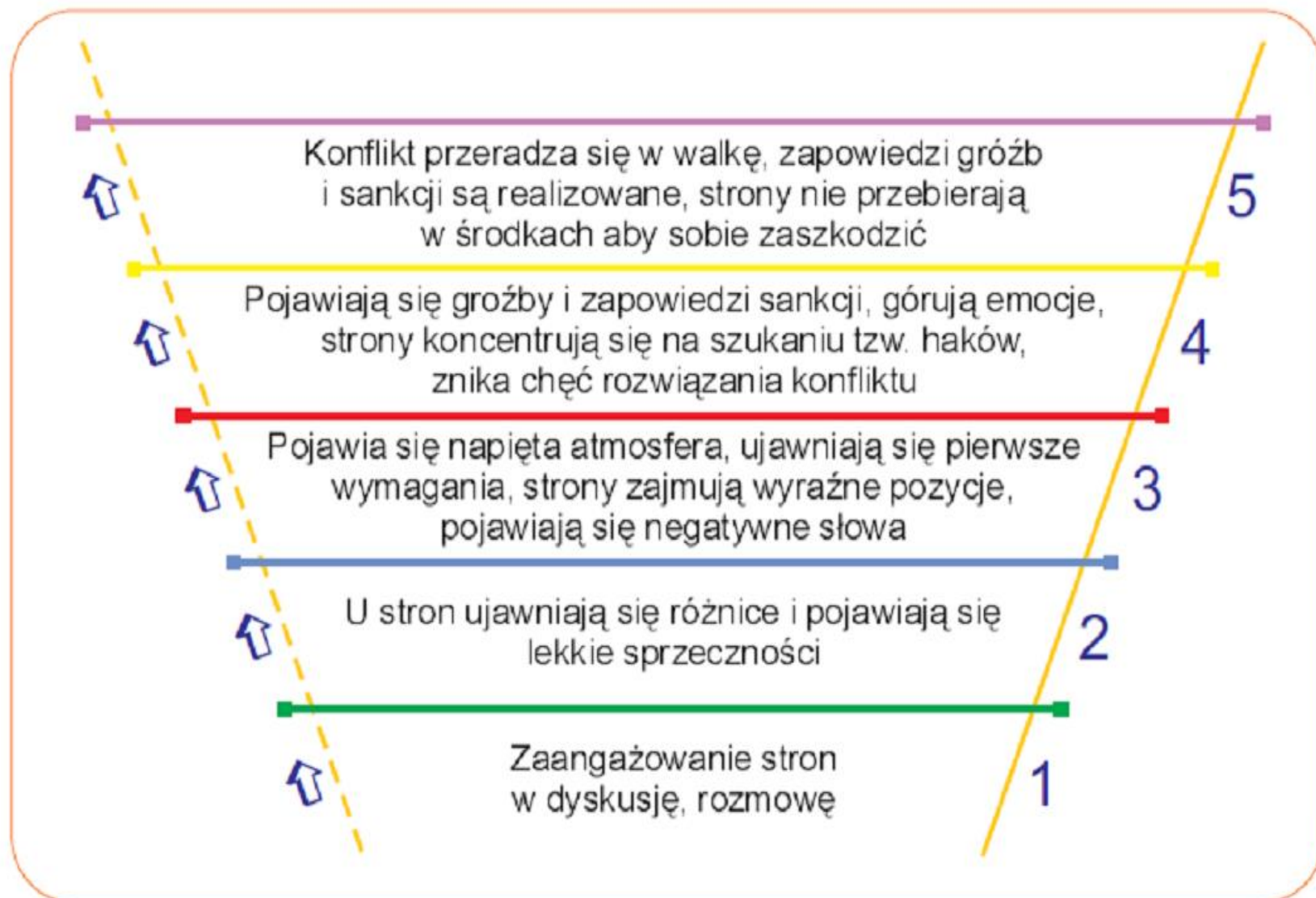
- Każdy konflikt ma przyczyny;
- Słaba przewidywalność wybuchu, gdyż strony często się wzbraniają przed nim;
- Konflikt ma swoją dynamikę, która zależy od wielu czynników: podmiotowych, przedmiotowych i sytuacyjnych;
- Każdy konflikt charakteryzują trzy aspekty: negatywny, neutralny, pozytywny;
- Każdy konflikt można rozwiązać!



# Przykładowe pozytywne strony konfliktu:

- jest pretekstem do rozwijania postawy twórczej – poszukujemy rozwiązań;
- uczymy się współpracy – wspólnie dążąc do rozwiązania możemy znaleźć wyjście z sytuacji bardzo korzystne dla obu stron;
- dzięki takim sytuacjom poznajemy myśli, potrzeby i poglądy innych;
- uczymy się wyrażać siebie – swoje poglądy, myśli, uczucia, potrzeby;
- uczymy się akceptować innych – możemy zmieniać swoje postawy i poglądy;
- doznajemy wielu silnych emocji – uczymy się wyrażać je w sposób możliwy do zaakceptowania przez społeczeństwo
- konstruktywne rozwiązanie konfliktu zwiększa poczucie naszej wartości, zachęca do odpowiedzialnych decyzji;
- - pozytywne zakończenie konfliktu sprzyja bliższemu poznaniu stron i umacnianiu więzi.

## Anatomia konfliktu - etapy rozwoju konfliktu



# Postawy wobec konfliktów

- Każdego z nas charakteryzuje jedna z pięciu postaw wobec konfliktu. Są to:
- **Unikanie**- osoby wychodzą z założenia, że problemu nie ma, jeśli go nie widzimy. Tym samym, zachowując pozorny spokój, rezygnują z możliwości osiągnięcia satysfakcjonującego porozumienia. Postawa taka prowadzi też do gromadzenia nierozwiązanych problemów i nierozładowanych emocji, a w rezultacie do eskalacji konfliktu.



# Rywalizacja-

- Osoby rywalizujące dążą za wszelką cenę do przeforsowania swojego zdania, realizują swoje cele pomijając interesy innych. Ich zachowanie często uniemożliwia osiągnięcie jakiegokolwiek porozumienia, chyba, że druga strona ustąpi i zrezygnuje z własnych potrzeb



- **Dostosowanie-** się mają skłonność do rezygnowania z własnych potrzeb za cenę spokoju. Ustępują każdemu i we wszystkim. Również taka postawa uniemożliwia osiągnięcie satysfakcji, prowadzi do rosnącego napięcia, poczucia niesprawiedliwości. Ludzie reagujący w taki sposób często są nieszczęśliwi i w ogóle nie realizują swoich dążeń.
- **Kompromis-** Osoby potrafią zrezygnować z części swoich racji, o ile druga strona jest skłonna do ustępstw. To druga, po współpracy, konstruktywna postawa wobec konfliktu. Nie zapewnia, co prawda, pełnej realizacji celów po obu stronach, ale w sytuacji, gdy niemożliwe jest lepsze rozwiązanie, zapobiega eskalacji konfliktu i umożliwia porozumienie.





# ZAKOŃCZENIE

- DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ
- HALINA KIETLIŃSKA

# Współpraca

Osoby mają największą szansę na osiągnięcie własnych celów, zaspokajanie potrzeb i budowanie satysfakcjonujących relacji z innymi. Współpraca to postawa wobec konfliktu, kiedy nastawiamy się na słuchanie racji drugiej strony, szanujemy poglądy innych i nie rezygnujemy z własnych, wspólnie próbujemy znaleźć rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony konfliktu. Takie rozwiązanie powinno umożliwić pełną realizację potrzeb i celów obu stron konfliktu. To jedyna sytuacja, kiedy nie mamy do czynienia z przegranymi, ale obie strony wygrywają



# Czy konflikt musi być zjawiskiem negatywnym?

- Konflikt nie musi być czymś negatywnym, zagrażającym. Konflikt jest nieodzowną częścią naszego życia, ponieważ różnimy się od siebie. Mamy różne potrzeby, przekonania, system wartości, wyrośliśmy w różnych środowiskach.
- Konflikt tworzą ludzie i od nich zależy, jakie będzie jego rozwiązanie.



Chcąc konstruktywnie rozwiązywać konflikty  
możemy skorzystać z następujących  
sposobów:

**Negocjacji** – są to bezpośrednie umowy, których celem jest osiągnięcie porozumienia, rozwiązanie problemu. Ich przebieg zależy wyłącznie od osób uczestniczących w nich. Porozumienie jest osiągnięte wtedy, gdy zostanie zaakceptowane przez wszystkie strony biorące udział w negocjowaniu.



# Mediacja –

- gdy konflikt jest zbyt silny, aby strony mogły dojść do porozumienia, pojawia się osoba pośrednicząca – mediator. Pomaga on stronom zrozumieć problem, dokonać analizy skutków różnych rozwiązań, redukuje napięcie emocjonalne. Z jego pomocą zostaje ustalona procedura negocjacji i on pilnuje jej przestrzegania, ale ostateczne rozwiązanie wypracowują strony a nie on. Ogólnie rzecz biorąc, mediator jest osobą, która „udrażnia” komunikację.



# ETAPY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

- **Wyrażamy gotowość rozwiązywania konfliktu:**
  - uzgadniamy dogodny termin,
  - ustalamy reguły pracy nad problemem.
- **Określamy istotę problemu:**
  - nazywamy problem,
  - mówimy, jakie uczucia wywołują w nas zachowania partnera,
  - określamy nasze potrzeby i oczekiwania.
- **Poszukujemy możliwych rozwiązań:**
  - zgłaszamy różne pomysły rozwiązań,
  - oceniamy je z punktu widzenia interesów obu stron.
- **Wybieramy rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony.**
- **Oceniamy wyniki podkreślając pozytywne strony.**



Które sposoby rozwiązywania konfliktu zostały przez osiołki rozwiązane w sposób konstruktywny?

