

10. Sytuacje konfliktowe, czyli o skutecznym porozumiewaniu się



Wprowadzenie

/burza mózgów/



Definiowanie konfliktu



Konflikt

Konflikt

Konflikt to zderzenie się dwóch sprzecznych dążeń – potrzeb, które wykluczają się nawzajem, albo nie mogą być równocześnie logicznie zaspokojone.

Encyklopedia PWN

Konflikt

Konflikt to zderzenie się dwóch sprzecznych dążeń – potrzeb, które wykluczają się nawzajem, albo nie mogą być równocześnie logicznie zaspokojone.

Encyklopedia PWN

Konflikt istnieje wtedy, gdy jedna osoba pragnie rozwiązać problem na swój sposób, a druga osoba nie zgadza się z tym rozwiązaniem.

Konflikt

Konflikt to zderzenie się dwóch sprzecznych dążeń – potrzeb, które wykluczają się nawzajem, albo nie mogą być równocześnie logicznie zaspokojone.

Encyklopedia PWN

Konflikt istnieje wtedy, gdy jedna osoba pragnie rozwiązać problem na swój sposób, a druga osoba nie zgadza się z tym rozwiązaniem.

Konflikt może być:

- zewnętrzny – bunt wyrażony przez krzyk, mimikę
- wewnętrzny – konflikt uczuć i sumienia.

Virginia Satir

Konflikt szansą czy zagrożeniem?

/odgrywanie ról/



Rozwiązywanie konfliktów



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Żółw

Zakłada, że nie będzie w stanie wygrać, więc się chowa. Nie znosi konfrontacji, źle się czuje w sytuacjach stresowych.



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Żółw

Zakłada, że nie będzie w stanie wygrać, więc się chowa. Nie znosi konfrontacji, źle się czuje w sytuacjach stresowych.

Rozwiązanie konfliktu:

Ucieczka – wycofanie się albo unikanie konfliktu, aż inni rozwiążą problem.



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Musi wygrać, bo inaczej wszystko straci. Jest bezpośredni w kontaktach z innymi, dąży do celu za wszelką cenę. Trudności mobilizują go do walki. Jeżeli widzi czyjąś słabość, na pewno zaatakuje. Nie waha się przed zastosowaniem przemocy.

Rekin



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Musi wygrać, bo inaczej wszystko straci. Jest bezpośredni w kontaktach z innymi, dąży do celu za wszelką cenę. Trudności mobilizują go do walki. Jeżeli widzi czyjąś słabość, na pewno zaatakuje. Nie waha się przed zastosowaniem przemocy.

Rozwiązanie konfliktu:
Walka albo przemoc.

Rekin



Postawy wobec sytuacji konfliktowych



Miś

Nie lubi konfrontacji, ale ma odwagę. Żal mu żółwia, chociaż sam jest trochę do niego podobny. Wygładza sytuacje, odsuwa konflikty, zachowuje spokój, ale potrafi się bronić.

Postawy wobec sytuacji konfliktowych



Miś

Nie lubi konfrontacji, ale ma odwagę. Żal mu żółwia, chociaż sam jest trochę do niego podobny. Wygładza sytuacje, odsuwa konflikty, zachowuje spokój, ale potrafi się bronić.

Rozwiązanie konfliktu:

Stłumienie konfliktu,
bez rozwiązania problemu.
Podjęcie działań obronnych.

Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Lis

Daje niezbyt wiele, aby
uzyskać niewiele.
Ma w sobie coś z rekina
i coś z żółwia. Jest fałszywy.
Wybiera sposób radzenia
sobie z konfliktami
w zależności od okoliczności.



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Lis

Daje niezbyt wiele, aby
uzyskać niewiele.
Ma w sobie coś z rekina
i coś z żółwia. Jest fałszywy.
Wybiera sposób radzenia
sobie z konfliktami
w zależności od okoliczności.

Rozwiązanie konfliktu:

Ucieczka albo
podjęcie walki.



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Sowa

Wygrywa, stawiając czoło trudnej sytuacji, w której obie strony podejmują się twórczego rozwiązania problemu. Sowa wie, co chce osiągnąć, szanuje jednak drugą osobę. Jeżeli razem rozwiążemy problem, to oboje na tym zyskamy. Konfrontuje we właściwy sposób.

Rozwiązanie konfliktu:

Szacunek. Porozumienie korzystne dla obu stron.



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

Sowa

Wygrywa, stawiając czoło trudnej sytuacji, w której obie strony podejmują się twórczego rozwiązania problemu. Sowa wie, co chce osiągnąć, szanuje jednak drugą osobę. Jeżeli razem rozwiążemy problem, to oboje na tym zyskamy. Konfrontuje we właściwy sposób.

Rozwiązanie konfliktu:

Szacunek. Porozumienie korzystne dla obu stron.



Postawy wobec sytuacji konfliktowych

**Która postawa jest Ci najbliższa,
w której rozpoznajesz siebie?**



Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

IGNOROWANIE

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

IGNOROWANIE

ODWLEKANIE

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

IGNOROWANIE

ODWLEKANIE

POKOJOWE WSPÓŁISTNIENIE

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

IGNOROWANIE

ODWLEKANIE

POKOJOWE WSPÓŁISTNIENIE

DEPRECJONOWANIE

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

IGNOROWANIE

Pomijanie milczeniem problemu i ignorowanie członków rodziny. Technikę tę stosuje zwykle jedna ze zważnionych stron. Często objawia się bezustannym powtarzaniem swojego zdania i unikaniem wymiany poglądów – zamyka to wszelką dyskusję i kontakt.

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

ODWLEKANIE

Odraczenie działań, które mogłyby zneutralizować konflikt w rodzinie. Często prowadzi to do narastającego napięcia pomiędzy uczestnikami sporu.

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

POKOJOWE WSPÓŁISTNIENIE

Udawanie, że konflikt nie istnieje. Działanie takie buduje poczucie fałszu, jakiego nabierają członkowie rodziny, co w konsekwencji prowadzi do podejrzeń o nieczyste intencje.

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Pseudorozwiązania konfliktów w rodzinie

DEPRECJONOWANIE

Działanie to prowadzi do umniejszenia poczucia wartości przeciwnika sporu, z najbliższego środowiska rodzinnego. Nie pomaga w rozwiązaniu istniejącego konfliktu, gdyż potęguje frustrację w osobie, której to dotyczy.

Źródło: S. Chełpa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, WSiP, Warszawa 1995.

Sposoby rozwiązywania konfliktów

Sposoby rozwiązywania konfliktów

DOMINACJA

Sposoby rozwiązywania konfliktów

DOMINACJA

PODPORZĄDKOWANIE

Sposoby rozwiązywania konfliktów

DOMINACJA

PODPORZĄDKOWANIE

UNIKANIE

Sposoby rozwiązywania konfliktów

DOMINACJA

PODPORZĄDKOWANIE

UNIKANIE

KOMPROMIS

Sposoby rozwiązywania konfliktów

DOMINACJA

PODPORZĄDKOWANIE

UNIKANIE

KOMPROMIS

WSPÓŁPRACA

Sposoby rozwiązywania konfliktów

DOMINACJA

rywalizacja, walka, dążenie do osiągnięcia swoich celów bez liczenia się z interesami drugiej strony.

Aby wygrać, używa się perswazji, groźby, presji i przemocy.

Sposoby rozwiązywania konfliktów

PODPORZĄDKOWANIE

ustępstwo, uległość, ugodowość, porozumienie za wszelką cenę. Osoba rezygnuje z realizacji swoich celów, akceptując wygraną przeciwnika

Sposoby rozwiązywania konfliktów

UNIKANIE

wycofanie się, rezygnacja z jakiegokolwiek działania,
licząc na wygaśnięcie konfliktu, który najczęściej
pozostaje nierozwiązany

Sposoby rozwiązywania konfliktów

KOMPROMIS

rezygnacja z części własnych celów, ambicji, dążeń
w zamian za podobną rezygnację drugiej strony

Sposoby rozwiązywania konfliktów

WSPÓŁPRACA

wspólne rozwiązywanie problemu, partnerskie
współdziałanie w poszukiwaniu rozwiązań
satysfakcjonujących obie strony

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy



5/a

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

5/a

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
----------------	---

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
Krok 1	Zdefiniowanie problemu. Rozpoznanie konfliktu, nazwanie go, określenie kogo dotyczy, wyartykułowanie potrzeb

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
Krok 1	Zdefiniowanie problemu. Rozpoznanie konfliktu, nazwanie go, określenie kogo dotyczy, wyartykułowanie potrzeb
Krok 2	Znalezienie różnych sposobów rozwiązań

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
Krok 1	Zdefiniowanie problemu. Rozpoznanie konfliktu, nazwanie go, określenie kogo dotyczy, wyartykułowanie potrzeb
Krok 2	Znalezienie różnych sposobów rozwiązań
Krok 3	Krytyczna ocena zaproponowanych rozwiązań (zgodnie z ustalonymi kryteriami)

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
Krok 1	Zdefiniowanie problemu. Rozpoznanie konfliktu, nazwanie go, określenie kogo dotyczy, wyartykułowanie potrzeb
Krok 2	Znalezienie różnych sposobów rozwiązań
Krok 3	Krytyczna ocena zaproponowanych rozwiązań (zgodnie z ustalonymi kryteriami)
Krok 4	Wybór najlepszego pomysłu (rozwiązania)

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
Krok 1	Zdefiniowanie problemu. Rozpoznanie konfliktu, nazwanie go, określenie kogo dotyczy, wyartykułowanie potrzeb
Krok 2	Znalezienie różnych sposobów rozwiązań
Krok 3	Krytyczna ocena zaproponowanych rozwiązań (zgodnie z ustalonymi kryteriami)
Krok 4	Wybór najlepszego pomysłu (rozwiązania)
Krok 5	Realizacja wybranego rozwiązania (ustalenie odpowiedzialności: kto?, za co?, z kim?, od kiedy? itd.)

Rozwiązywanie konfliktów we współpracy

/wg T. Gordona/

Faza zerowa	Stworzenie warunków do współpracy (gotowość obu stron, czas, miejsce)
Krok 1	Zdefiniowanie problemu. Rozpoznanie konfliktu, nazwanie go, określenie kogo dotyczy, wyartykułowanie potrzeb
Krok 2	Znalezienie różnych sposobów rozwiązań
Krok 3	Krytyczna ocena zaproponowanych rozwiązań (zgodnie z ustalonymi kryteriami)
Krok 4	Wybór najlepszego pomysłu (rozwiązania)
Krok 5	Realizacja wybranego rozwiązania (ustalenie odpowiedzialności: kto?, za co?, z kim?, od kiedy? itd.)
Krok 6	Ocena efektu. Porównanie celu z uzyskanym rezultatem (jeżeli rozbieżność jest zbyt duża, powracamy do punktu 1)

6

Jak przeciwdziałać eskalacji konfliktów?

/asocjogram/



Sytuacje konfliktowe

/odgrywanie ról/



Komunikacja to nie tylko przekazywanie

TREŚCI,

Komunikacja to nie tylko przekazywanie

TREŚCI,

ale też określanie

POSTAWY

w stosunku do drugiej osoby

7/a2

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty bezpośrednie typu JA w sytuacjach konfliktowych

- nie dotyczą bezpośredniej przyczyny konfliktu

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty bezpośrednie typu JA w sytuacjach konfliktowych

- nie dotyczą bezpośredniej przyczyny konfliktu
- informują o odczuciach i sądach mówiącego

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty bezpośrednie typu JA w sytuacjach konfliktowych

- nie dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- informują o odczuciach i sądach mówiącego
- wyrażają oczekiwania mówiącego

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty bezpośrednie typu JA w sytuacjach konfliktowych

- nie dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- informują o odczuciach i sądach mówiącego
- wyrażają oczekiwania mówiącego
- są pozbawione agresji

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty bezpośrednie typu JA w sytuacjach konfliktowych

- nie dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- informują o odczuciach i sądach mówiącego
- wyrażają oczekiwania mówiącego
- są pozbawione agresji
- nie wywołują trudnych uczuć i nieprzyjemnej atmosfery

Komunikaty pośrednie typu TY w sytuacjach konfliktowych

- dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- zawierają sądy i opinie o rozmówcy
- są atakujące i raniące
- są agresywne
- wywołują nieprzyjemne uczucia i agresywne reakcje obronne
- wzmagają konflikt

Komunikaty bezpośrednie typu JA w sytuacjach konfliktowych

- nie dotyczą bezpośrednio przyczyny konfliktu
- informują o odczuciach i sądach mówiącego
- wyrażają oczekiwania mówiącego
- są pozbawione agresji
- nie wywołują trudnych uczuć i nieprzyjemnej atmosfery
- pozwalają rozwiązać konflikt bez poczucia krzywdy lub przegranej

Komunikaty pośrednie /przykład/

Ty zawsze wiesz wszystko lepiej!

Lepiej się już zamknij wreszcie!

Nigdy nie mogę na ciebie liczyć!

Komunikaty pośrednie /przykład/

Ty zawsze wiesz wszystko lepiej!

Lepiej się już zamknij wreszcie!

Nigdy nie mogę na ciebie liczyć!

Komunikaty bezpośrednie /przykład/

Nie mogę zebrać myśli, gdy krzyczysz.

Moje zdanie w tej sprawie jest inne.

Zależy mi na tym, abyśmy się dogadali.

7/b

Sytuacje konfliktowe w rodzinie

/odgrywanie ról/



Zakończenie

/„Bajka o językach”/





Wydawnictwo Rubikon 2015

fot. 123rf.com