

# Pracownia komunikacji interpersonalnej

## Technik BHP

klasa I semestr 2019/2020

Zajęcia 23.05.2020r.

Agnieszka Aloksa

# Konflikty...

*Nie przezwycięży się trudności, gdy się je przemilcza.*

Bertold Brecht

# Konflikt

- To proces, w którym jednostka lub grupa dąży do osiągnięcia własnych celów przez wyeliminowanie, podporządkowanie sobie bądź zniszczenie jednostki lub grupy dążącej do celów podobnych lub identycznych.
- Występująca sprzeczność interesów powoduje walkę i starcie przeciwstawnych sobie sił.
- Korzeni konfliktu tkwią najczęściej w sferze uczuciowo-emocjonalnej.

# Uczestnicy konfliktu

- są nieprzejednani (zwykle),
- niezdolni do innego punktu widzenia,
- argumentują niezrozumiale,
- angażują się emocjonalnie i ostro reagują.

- **Konflikt** (do pewnych granic) powinien być tolerowany.
- Trzeba dać szansę rozwiązania go przez zwaśnione strony.
- Panowanie nad sytuacjami konfliktowymi zwykle sprowadza się do umożliwienia znalezienia płaszczyzny porozumienia dla poróżnionych stron konfliktu.
- Płaszczyzną porozumienia może być dobro grupy lub jakiś inny nadrzędny cel/wartość.

# Konflikty mogą być

## 1. Destrukcyjne

- wrogość,
- nienawiść,
- frustracje,
- lęk

Objawiają się one najczęściej poprzez różne formy walki **otwartej** (wyzwiska, przemoc), oraz **ukrytej** (szykany, robienie „złej prasy” itp.).

## 2. Konstrukttywne „motor postępu”

- aktywizują,
- Integrują

Stwarzają się warunki do zdobywania umiejętności takich jak: **tolerancja i dochodzenie do kompromisu**.

# Rodzaje konfliktów

## 1. Konflikt **INTRAPERSOLANY** (wewnętrzny)

przeżywają wszyscy, kiedy ich przekonania i wartości są sprzeczne ze sobą, lub gdy nadmiar informacji utrudnia im podjęcie decyzji.

## 2. Konflikty **INTERPERSONALNE**

dotyczą dwóch lub większej ilości osób lub grup o różnych celach. Takie konflikty powstają z powodu różnic w wartościach cenionych przez strony.

# Konflikt interpersonalny może być wynikiem:

- składu grupy,
- systemu komunikacji wewnątrz grupy,
- różnic zainteresowań,
- kultury,
- odmiennego systemu wartości,
- sprzeczności celów i interesów,
- zbiegu okoliczności i powiązania między epizodami,
- różnic ekonomicznych.



# Postawy wobec konfliktów:

- Wyłączenie
- Poddanie
- Wymuszenie ustępstw
- Kompromis
- Współpraca

# Rozwiązywanie konfliktu

Jest to zespół działań polegających na:

- rozpoznaniu rodzaju konfliktu i przyczyn jego powstania,
- podjęciu próby jego zażegnania nim się rozszerzy i zanim stanowiska zwaśnionych stron ulegną polaryzacji.
- doprowadzeniu do kompromisu.

→ 5 STYLÓW ROZWIĄZYWANIA  
KONFLIKTÓW:

1. WSPÓŁPRACA

2. KOMPROMIS

3. WALKA

4. UNIKANIE

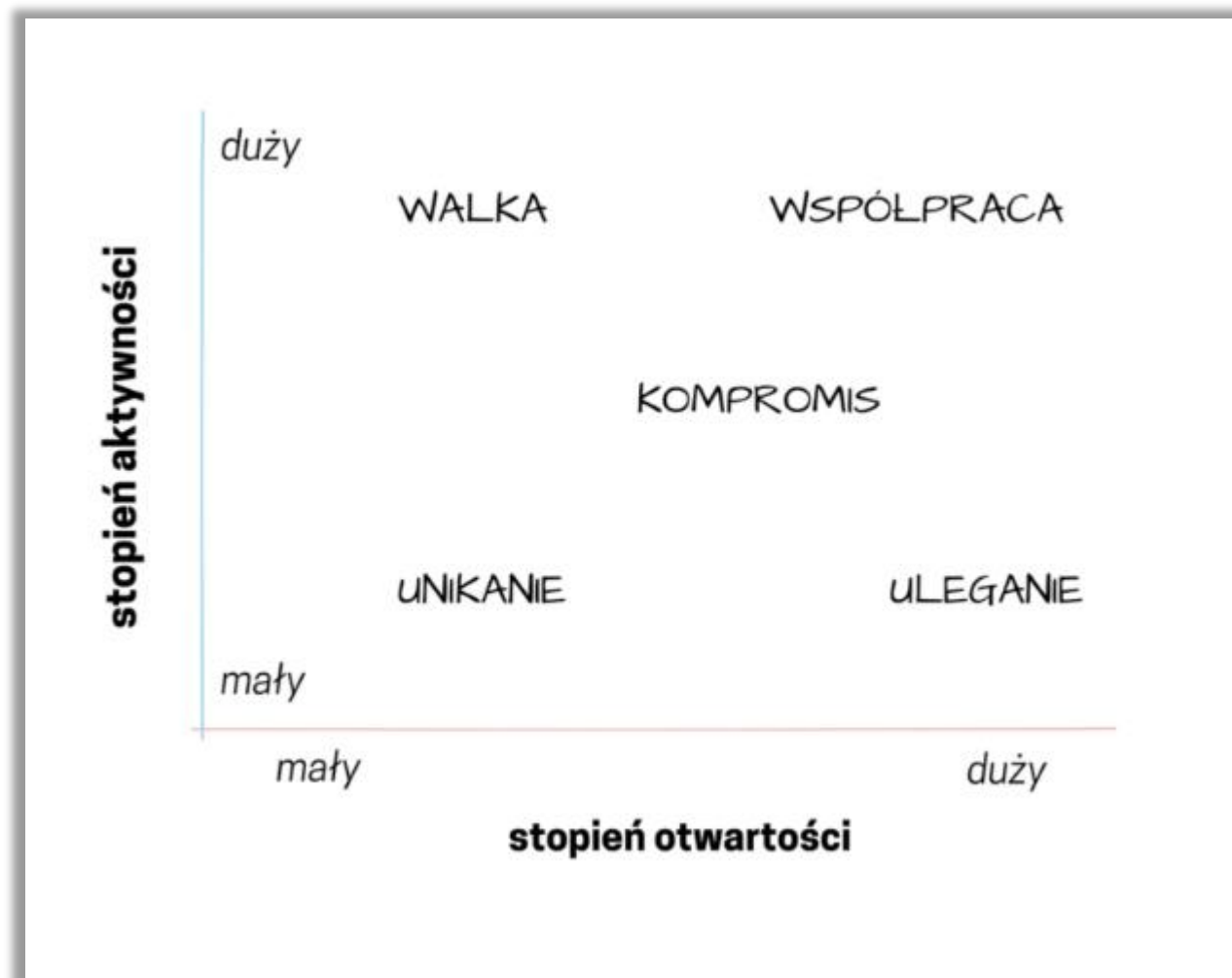
5. ULEGANIE.



triada skuteczności



Każdy z poniższych stylów ma swoje zalety i wady, a wybór jako środka rozwiązania sporu określa, w której doszło do konfliktu. Współpraca, kompromis i walka tworzą razem tzw. **triadę skuteczności**. A wszystkie charakteryzowane są przez: **stopień aktywności i otwartości**.



# WSPÓŁPRACA

To **partnerstwo** mimo przeciwności. Skupianie się na tym co Was łączy, a nie dzieli, ponieważ jest to praca nad korzyściami obu stron. Tylko jest mały haczyk: współpraca jest niemożliwa, gdy któraś ze stron, mimo pozytywnych sygnałów, nie chce lub po prostu nie potrafi współpracować (a niestety takich typów jest wiele).

Współpraca to najtrudniejszy ze stylów, ponieważ wymaga rozumienia emocji swoich i czyjś (czyli inteligencji emocjonalnej), umiejętności słuchania, zaangażowania, tolerancji oraz chęci dojścia do happy endu dla Was obojga. I częściej mówimy o tym, że współpracujemy, niż to tak na prawdę robimy.

# KOMPROMIS

Czyli poszukiwanie **złotego środka**. To sztuka ustępowania i znajdowania rozwiązania w imię ogólnego dobra. Gdy rezygnujesz z dość nieistotnych kwestii – ok, wychodzi korzystnie; gdy jednak zrezygnujesz z ważnych dla Ciebie spraw, trudno będzie Ci mówić o radości i korzyściach z rozwiązania konfliktu; jedyny pozytyw, że już go nie ma. Tylko czasem pozornie tak się wydaje, bo konflikt może przez to powrócić i to ze zdwojoną siłą.

Kompromis ma swoje plusy i minusy, bo nie zawsze warto upierać się przy swoim. Z drugiej strony kompromis zbliża Cię do ulegania wbrew sobie, w konsekwencji do poczucia strat i niemocy.

# WALKA

Walka **wyczerpuje emocjonalnie i fizycznie**, ale jest niezbędna, by zdobyć u osób niedojrzałych społecznie (znasz takich 😊 ?) autorytet. Bo walka to też obrona. A następnie trzeba umiejętnie zmienić ten styl na inny, bardziej przyjazny.

Kim jest osoba, która cały czas walczy z Tobą? Jest człowiekiem, który ma nieustanną potrzebę udowodnienia własnej przewagi, potrzebującym ukryć swoje słabości (niestety dosyć często mamy z nimi do czynienia).

# Gesty zgody

Gesty zgody to działania pojednawcze tj.:

- przyznanie się błędu, przeproszenie;
- wyrażenie skruchy i pokory;
- zaproponowanie ustępstw;
- mimika i gesty np. uśmiech, rozluźnienie ciała;
- wyrażenie szczerego uznania dla oponenta, uznania jej prawa do odmiennego zdania;
- mówienie o własnych potrzebach i emocjach (odkrycie się);
- propozycja wspólnego szukania pokojowego rozwiązania.



# UNIKANIE

Krótko i na temat: unikasz, **odraczasz w czasie rozwiązanie konfliktu**. Przyczyn jest wiele: źle się z nim czujesz, nie masz siły aby się zmierzyć z oponentem, chcesz się na początku wyciszyć i zebrać siły. Czasem chcesz aby emocje opadły lub po prostu masz do zrobienia inną ważną rzecz 😊

Ale pamiętaj, że konflikt sam się nie rozwiąże, a i tak w pewnym momencie powróci. Zawsze możesz pomyśleć o nim jutro lub za rok. Kurz opadnie, czas zaleczy rany. Ale w końcu może warto się z nim zmierzyć? To Ty wiesz o tym najlepiej.

# ULEGANIE

Ten styl daje poczucie bezpieczeństwa i oparcie, ale tylko wtedy gdy po drugiej stronie jest taka sama osoba. W przeciwnym razie... zostaniesz **zdeptana emocjonalnie**. Narazisz się na **wykorzystywanie, lekceważenie i poczucie krzywdy**. Czasem dochodzi do niekontrolowanego wybuchu emocji. Często takie sytuacje spotykają osoby przyjacielsko nastawione do świata lub te nieśmiałe i niepewne siebie, będące w jakimś skomplikowanym układzie.

Jednak unikanie, czyli dążenie do świętego spokoju może skończyć się pułapką dla nas samych. Jak chcesz to ulegaj, właściwie powinnam powiedzieć jak musisz, wtedy gdy dokładnie wiesz dlaczego to robisz, ale nigdy nie ulegaj, dlatego, że inaczej nie umiesz. Umiesz, możesz. Poczytaj o [asertywności](#) i postawach w niej ujętych: [asertywna, agresywna i uległo-bierna](#).

Z uleganiem jest też czasami tak, że liczymy na [regułę wzajemności](#). Ulegając komuś w jakiejś sprawie, liczymy na to samo w naszym kierunku. Motywacja jest, efekt nie zawsze.

---

# Konflikty rozwiązuje się przez:

- Negocjacje (łac. negotiatio - interes)
- Mediacje (łac. medius – bezstronny)
- Arbitraż (fr. arbitrage – sąd rozjemczy)
- Treningi interpersonalne

# Etapy likwidowania konfliktów:

- rozpoznanie wstępne,
- ocena sytuacji,
- diagnoza,
- określenie sposobu reakcji,
- zakończenie konfliktu

# Rozpoznanie wstępne

- Zebranie dostępnych i ogólnie znanych informacji o przejawach konfliktu, stronach w nim zaangażowanych i przedmiocie sporu.
- Wstępne rozpoznanie pozwala ustalić, czy jest potrzebna natychmiastowa interwencja czy też nie.
- Wszelkie przedsięwzięcia prewencyjne muszą być prowadzone rzeczowo, taktownie i spokojnie.
- Kluczowe jest ciągłe rozpoznawanie natury konfliktu, ukrytych przyczyn itp.

# Ocena sytuacji

- Obejmuje ustalenie zasięgu istniejących sprzeczności, rzeczywistych przyczyn (przedmiotu) konfliktu (kto? co?).
- Powinna dać odpowiedzi na pytania:
  - jakie są faktyczne, jawne i ukryte motywy?
  - czy spór dotyczy poszczególnych osób, czy całego zespołu?
  - czy nie jest to ujawnienie się zadawnionego problemu?
  - jak układy się dotychczasowe stosunki?
  - czy odwoływać się do presji środowiska?
  - jakie przyjąć kryteria i priorytety działania?

# Diagnoza

- Polega na określaniu:
  - na czym polega problem konfliktu?
  - co stanowi o jego istocie?
  - jakie cele chcemy osiągnąć przez nasze działania?
- Diagnoza powinna pomóc określić zaangażowanie emocjonalne stron konfliktu oraz stopień wzajemnego zrozumienia i gotowości do współpracy.

**Określenie sposobu reakcji**

?

**Zakończenie konfliktu**

?



- Sposób potraktowania konfliktu na początku przesądza o jego dobrych i złych skutkach.
- Działanie nieprzemyślane może potęgować ujemne konsekwencje i utrwalać skłóconych w uporze.
- Angażowanie się już na początku po którejkolwiek stronie bez należytego rozeznania sytuacji jest błędem i powoduje zwykle dalsze komplikacje.
- „Przeczekać to też sztuka”. Lepiej wstrzymać się z pochopną interwencją. Czasem uregulowanie spraw powinno się pozostawić samym zainteresowanym.
- Oczywiście, że nie wolno sprawy odwlekać i spóźniać się doprowadzając do sytuacji ostatecznej.
- Czasami strony zmęczone konfliktem same mogą szukać wyjścia z sytuacji i mogą iść na wzajemne ustępstwa.

Warto  
pamiętać...