

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Rozwiązywanie konfliktów rówieśniczych wśród nastolatków.

**mgr Anna Maria Kozielska**

**Psycholog**

Oligofrenopedagog

Terapeuta EEG-Biofeedback

**Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach**

Data: 20.11.2023 r.

Organizatorzy



# Podtytuł

---



# Konflikt



- Z łaciny *conflictus* - zderzenie - niezgodność, sprzeczność interesów, poglądów, spór, zatarg.
- Nieuchronnie związany z życiem społecznym;
- 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.

# Cechy konfliktu



- Udział co najmniej dwóch stron;
- Strony są od siebie w jakimś stopniu zależne, konflikt oparty jest na interakcji;
- Występuje sprzeczność interesów między stronami, działania lub poglądy jednej osoby wpływają na poglądy lub działania drugiej osoby;
- Konfliktom towarzyszą emocje;
- Podczas konfliktu zauważane jest mniejsze zaangażowanie w wykonywane obowiązki przez osoby stanowiące zespół.

- Stosunki konfliktowe są podstawowym procesem społecznym i mają powne konsekwencje społeczne;
- Proces konfliktowy reprezentuje czasową tendencj do rozmu w stosunkach między stronami;
- Stosunki konfliktowe nie rozbijają systemu, lecz powodują przemiany norm i oczekiwa.

# Koło konfliktu Moore'a



# Konflikt STRUKTURALNY

---



- Określenie ról;
- Podział kompetencji;
- Nierówna kontrola zasobów;
- Nierówny rozkład sił;
- Ograniczenia czasowe;
- Nadmiar zadań.

# Konflikt INTERESÓW

---



- Rzeczowy (pieniądze, czas, inne dobra);
- Proceduralny (jak powinien przebiegać dany proces, np.: rozmowa);
- Psychologiczny (zaufanie, szacunek, uczciwość, poczucie własnej wartości).



# Konflikt WARTOŚCI

---



- Różnice światopoglądowe (kultura, religia, ideologia, tradycja);
- Wartości związane z własną tożsamością;
- Wartości codzienne (np.: zwyczaje).

# Konflikt RELACJI

---



- Stereotypy;
- Silne emocje;
- Zła komunikacja;
- Błędna percepcja;
- Negatywne, odwetowe działania.

# Konflikt DANYCH

---



- Brak informacji;
- Błędne rozumienie;
- Różnice w interpretacji;
- Różne sposoby zbioru danych.

# Fazy konfliktu

---



# Podtytuł



# Faza utajona

---

- Przeczucie;
- Drobne napięcia;
- Unikanie bezpośredniego kontaktu;
- Sztywność;
- Brak cierpliwości;
- Prowokowanie impulsywnych zachowań;
- Komentarze;
- Atakowanie działań;
- Lekceważenie;
- Uparte trzymanie się własnego zdania;
- Nieufność.

# Wzajemna wrogość

---



- Narastające zarzuty;
- Większa intensywność uczuć i działań podejmowanych w pierwszej fazie.

# Kulminacja

---



- Rozładowanie napięcia;
- Awantura.
  
- Faza krótka i bardzo emocjonalna.



# Wyciszenia

---



- Jeżeli po fazie kulminacji strony utrzymują kontakt;
- Rozpoczęcie rozważania problemu;
- Oddzielenie emocji od faktów.

# Porozumienie

---



- Konfrontacja stanowiska;
- Dalsze współdziałanie.

# Podtytuł

---



# Dziecko w obliczu konfliktu

---



# Najczęstsze przyczyny konfliktów rówieśniczych

---



- Zazdrość;
- Odmienne poglądy;
- Brak tolerancji;
- Rywalizacja;
- Kompleksy;
- Brak wiary w siebie;
- Wtrącanie się w sprawy innych;
- Strach;
- Nienawiść;
- Zarozumiłość;
- Kłamstwa.

# Komunikacja

---



# Najważniejsze elementy komunikacji

---



- Jasny cel: wymiana informacji, myśli i idei oraz dzielenie się wiedzą oraz pomysłami;
- Aktywne słuchanie;
- Troska o prawidłowy przepływ informacji;
- Otwartość na potrzeby i opinie innych;
- Zapewnienie konstruktywnej informacji zwrotnej.

# Zasady skutecznej komunikacji

---





# Mówienie z pozycji „ja” - nigdy „ty”

---



- Sposób budowania komunikatu;
- Komunikat „ja”;
- Unikanie określeń „ty zawsze”, „ty nigdy”, „ty ciągle”.
- Nie atakować tylko informować.

# Otwarta komunikacja

---



- Organizowanie dyskusji otwartych;
- Aktywne słuchanie;
- Możliwość wyrażania własnego zdania.

# Asertywność

---



- Zdolność do przejawiania określonych postaw, wymaganych przez kontekst sytuacji w taki sposób, aby otoczenie nie miało żadnych wątpliwości co do tego, jakie w danej sprawie przyjmujemy stanowisko
- Powinna przejawiać się w każdym typie relacji, w której wchodzimy w kontakt z innymi osobami;
- Umiejętność przyjęcia każdej wymaganej postawy i odseparowanie własnych uczuć i emocji od przedmiotu sprawy.

# Podtytuł

---



# Parafraza



- Ujmujemy w inne słowa to, co powiedział rozmówca sprawdzając, czy dobrze zrozumieliśmy;
  - Dajemy szansę drugiej osobie na dokładniejsze wyjaśnienie lub odwołanie tego co powiedziała, jeśli nasza parafraza pozwoliła jej coś sobie uświadomić.
- 
- ❖ „O ile dobrze cię zrozumiałem...”
  - ❖ „A więc sądzisz, że... czy tak?”
  - ❖ „Czy chcesz powiedzieć, że...”
  - ❖ „Rozumiem, że ...”

# Odzwierciedlenie uczuć



- Wyrażenie neutralnymi słowami uczuć, jakie zauważyliśmy u rozmówcy;
  - Upewnienie się, że dobrze zinterpretowaliśmy jego zachowania.
- 
- ❖ „Zdaje się, że to cię wytrąciło z równowagi, tak?”
  - ❖ „Niepokoisz się, że nie uda Ci się zaliczyć tego przedmiotu, prawda?”
  - ❖ „Zależy ci na tym, aby skończyć jak najszybciej, tak?”
  - ❖ „Wygląda na to, że cię rozzłościłem...”

# Dowartościowanie

---



- Doceń rozmówcę i jego wysiłki.
- ❖ „Bardzo się cieszę, że tak poważnie podszedłeś do sprawy i że przychodzisz z tym do mnie.”
- ❖ „Bardzo dobrze, że to zauważyłeś i że mówisz mi o tym.”

# Podsumowanie

---



- Pokaż co już udało się ustalić wiążąc ze sobą ważne fakty;
- Sprawdź czy razem z rozmówcą jednakowo zrozumieliście omawiane kwestie.



# Zanim powstanie konflikt

---



Mechanizmy, które pomogą dziecku radzić sobie w sytuacjach nieporozumienia z rówieśnikami:

- Podejmowanie dialogu;
- Panowanie nad emocjami;
- Prośzenie o pomoc.

# Podtytuł

## → 5 STYLÓW ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW:

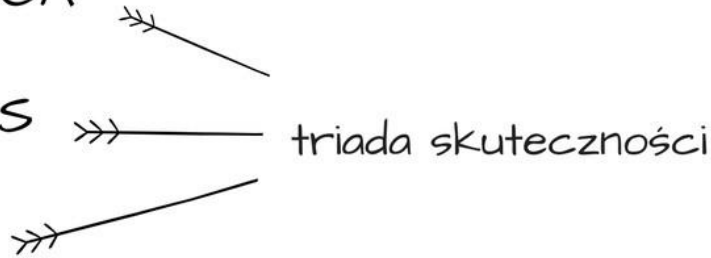
1. WSPÓŁPRACA

2. KOMPROMIS

3. WALKA

4. UNIKANIE

5. ULEGANIE.



# Współpraca



- Partnerstwo mimo przeciwności;
- Skupienie się na tym, co łączy, a nie na tym, co dzieli;
- Praca nad korzyściami obu stron;
- Jest niemożliwa, gdy któraś ze stron nie chce lub nie potrafi współpracować;
- Wymaga zrozumienia emocji, słuchania, zaangażowania;
- Towarzyszy jej chęć rozwiązania konfliktu.

# Kompromis

---



- Poszukiwanie **złotego środka**;
- Sztuka ustępowania i znajdowania rozwiązania w imię ogólnego dobra;
- Plus: nie zawsze warto upierać się przy swoim;
- Minus: zagrożenie do działania wbrew sobie i ponoszenia strat.

# Walka



- Wyczerpuje emocjonalnie i fizycznie;
  - Jest niezbędna, by zdobyć u osób niedojrzałych społecznie autorytet;
  - Podczas walki dochodzi często do tzw. **cyklu odwetowego** - odpowiedź atakiem na wybuch niekontrolowanej agresji - prowadzi do kontrataku;
  - Możesz podjąć działania pojednawcze.
- 
- Osoba, która cały czas walczy - jest człowiekiem, który ma nieustanną potrzebę udowodnienia własnej przewagi, potrzebującym ukryć swoje słabości.

# Gesty zgody



- Przyznanie się błędu;
- Przeproszenie;
- Wyrażenie skruchy i pokory;
- Zaproponowanie ustępstw;
- Mimika i gesty np. uśmiech, rozluźnienie ciała;
- Wyrażenie szczerego uznania dla oponenta, uznania jego prawa do odmiennego zdania;
- Mówienie o własnych potrzebach i emocjach (odkrycie się);
- Propozycja wspólnego szukania pokojowego rozwiązania.

# Unikanie

---



- Odraczenie konfliktu w czasie;
- Źle czujesz się w konflikcie;
- Brak sił do podjęcia dyskusji;
- Chęć rozpoznania emocji i wyciszenia.

# Uleganie

---



- Poczucie bezpieczeństwa vs zdeptanie emocjonalne;
- Częste wykorzystanie;
- Częste lekceważenie;
- Poczucie krzywdy;
- Niekontrolowane wybuchy emocji;
- Oczekiwanie tej samej podstawy od drugiej strony.



# ADR - Alternatywne Metody Rozwiązywanie Sporów

---



# Mediacje

---



Sposób rozwiązywania sporów, w ramach którego dwie lub więcej stron decyduje się dojść do porozumienia przy wsparciu trzeciej, neutralnej strony (mediatora), prowadzącej ich przez cały proces.

# Mediator

---



- Mediator nie pełni roli sędziego, lecz moderatora;
- Pomaga stronom w komunikacji oraz znalezieniu punktów wspólnych;
- Ostateczne porozumienie jest jednak wyłącznie rezultatem decyzji stron konfliktu;
- Mediator nie sugeruje rozwiązań ani nie wydaje żadnych wiążących werdyktów;
- Wspiera strony w procesie rozpoznawania wzajemnych potrzeb, okazywania sobie nawzajem szacunku w komunikacji oraz wychodzeniu poza utarte schematy.

# 5 ważnych zasad mediacji

---



1. Dobrowolność
2. Bezstronność
3. Neutralność
4. Akceptowalność
5. Poufność

# Koncyliacje



- Strony konfliktu proszą trzecią, bezstronną stronę o poradę w rozwiązaniu konfliktu;
- Zewnętrzny ekspert może moderować proces dochodzenia do porozumienia i dawać niewiążące sugestie na temat tego, jak należy je osiągnąć;
- Treść ostatecznej ugody zależy od uczestników, mogą jednak posiłkować się pomysłami i opcjami zaczerpniętymi od koncyliatora.

# Negocjacje

---



- Rozwiązanie sporu bez udziału trzeciej strony.
- Ustrukturyzowany proces komunikacji;
- Wszyscy uczestnicy konfliktu starają się wyjaśnić sobie nawzajem własne interesy, znaleźć wspólne płaszczyzny porozumienia oraz osiągnąć satysfakcjonujące ich rozwiązanie.
- Często pomocne są specjalne umiejętności i taktyki - targowanie się, zdolność osiągania kompromisów i godzenia się na ustępstwa.

# Podtytuł

---



# MASZ PRAWO! (L.Mahrus)



1. Prosić o to, czego chcesz, ale nie wymagać tego.
2. Mieć swoje zdanie i je wyrażać.
3. Postępować nielogicznie i nie uzasadniać tego.
4. Podejmować decyzje i ponosić ich skutki.
5. Nie wiedzieć, nie znać, nie rozumieć.
6. Popęłniać błędy.
7. Odnosić sukcesy.
8. Zmieniać zdanie.
9. Zachować prywatność.
10. Być samotnym i niezależnym.
11. Zdecydować, czy chcesz się angażować w problemy innych ludzi.
12. Zmienić się i korzystać ze swoich praw.



# Podtytuł

---



Dziękuję za uwagę! 😊