

Animacja samopomocowego środowiska szkolnego

Młodzieżowi mediatorzy, nauczyciele, studenci

Plansze – materiały dla uczestników

Spis plansz

1.	Plansza 1. Ocena, opinia, osąd → spostrzeżenie.....	2
2.	Plansza 2 – Jak parafrazować.....	2
3.	Plansza 3 – Parafraza i odzwierciedlenie.....	3
4.	Plansza 4 – opis sytuacji.....	4
5.	Plansza 5 - Lista zasad pomagających w dobrym słuchaniu i barier.....	5
6.	Plansza 6 - Kwestionariusz:.....	9
7.	Plansza 7 – Przykłady komunikatów z JA.....	10
8.	Plansza 8 Zasady pozytywnego udzielania informacji zwrotnych.....	11
9.	Plansza 9. Okno Johari.....	12
10.	Plansza 10. Koło konfliktu.....	13
11.	Plansza 11. Zestawienie typów reakcji obronnych.....	14
12.	Plansza 12. Typologia reagowania w sytuacji konfliktu.....	15
13.	Plansza 13. Działania podejmowane w sytuacji konfliktu z punktu widzenia ochrony interesów: własnych i partnera.....	17
14.	Plansza 14. Kroki rozwiązywania konfliktów.....	18
15.	Plansza 15. Kroki rozwiązywania konfliktów.....	19
16.	Plansza 16. O czym trzeba pamiętać.....	20
17.	Plansza 17. Zasady prowadzenia mediacji.....	21
18.	Plansza 18. Sytuacja przemocy – schemat.....	22
19.	Plansza 19. Czynniki ryzyka wystąpienia przemocy w szkole.....	23
20.	Plansza 20. Cechy ofiar przemocy.....	24
21.	Plansza 21. Cechy sprawcy przemocy.....	25
22.	Plansza 22. Formy interwencji w szkole.....	26
23.	Plansza 23. Dyspozycje dla świadka.....	27
24.	Plansza 24. Postawa asertywna.....	28

1. Plansza 1. Ocena, opinia, osąd → spostrzeżenie

Przykłady:

A. Ocena, opinia lub osąd: **Paweł jest nieznośny.**

Spostrzeżenie: **Paweł dziś kilkakrotnie wybuchał śmiechem podczas lekcji.**

B. Ocena, opinia lub osąd: **Piotrek mnie szykanuje.**

Spostrzeżenie: **Piotrek wskazał na mnie palcem na przerwie i coś mówił do swoich kolegów**

C. Ocena, opinia lub osąd: **Eliza jest mądra.**

Spostrzeżenie: **Eliza przeczytała w tym tygodniu trzy książki.**

D. Ocena, opinia lub osąd: **To było niegrzeczne.**

Spostrzeżenie: **Wyszedł trzaskając drzwiami.**

2. Plansza 2 – Jak parafrazować

Parafrazuj sens **wypowiedzi, jej istotę**. Nie powtarzaj wszystkich szczegółów.

Parafrazuj używając **własnych słów i wyrażeń**. Unikaj bycia papugą.

Dostosuj ton i **język parafrazy** do tonu i języka twojego rozmówcy. Nie parafrazuj w lekki sposób wypowiedzi poważnej i na odwrót - w sposób poważny błażej uwagi. Gdy ktoś używa języka dosadnego nie stosuj formalnego.

Parafrazowanie **stosuj** świadomie - wtedy, gdy jest to potrzebne. Gdy ktoś pyta o godzinę, albo mówi o banalnych sprawach parafrazowanie staje się przedrzeźnianiem.

Nie przejmuj się, gdy ci coś nie wychodzi, gdy popełniasz błędy, lub, gdy ludzie zarzucają ci przedrzeźnianie. Parafrazowanie jest bardzo trudną umiejętnością. Na pełne jej opanowanie potrzeba, co najmniej kilku miesięcy. Z czasem będzie ci szło coraz łatwiej i parafrazowanie będzie coraz skuteczniejszym narzędziem.

3. Plansza 3 – Parafraza i odzwierciedlenie

Polityk: „Jestem pewien, że obywatele poprą udział naszych żołnierzy w operacjach pokojowych, jeśli uznają, że leży to w żywotnym interesie naszego kraju i będzie korzystne dla pokoju na całym świecie. Jednak angażując się w misje pokojowe w krajach pogrążonych w konfliktach etnicznych i religijnych, możemy stać się celem ataków terrorystycznych.”

Parafraza:

.....
.....

Odzwierciedlenie uczuć:

.....

Kierownik zakładu: „Naszej firmie bardzo zależy na utrzymaniu obecnego zatrudnienia. Jednak konkurencja na rynku jest bardzo silna i obawiam się, że będziemy musieli podjąć pewne kroki mające na celu ograniczenie kosztów i zwiększenie wydajności.”

Parafraza:

.....
.....

Odzwierciedlenie uczuć:

.....

Negocjator: „Wasza oferta brzmi obiecująco. Nie wiem jednak, czy będziemy mogli zgodzić się na waszą cenę. Niestety prezes firmy nie jest osobą tak otwartą jak ja i pewnie będzie oczekiwał czegoś więcej. Czy jesteście zatem w stanie przedstawić nam lepszą ofertę cenową?”

Parafraza:

.....
.....

Odzwierciedlenie uczuć:

.....

4. Plansza 4 – opis sytuacji

Centrum kryzysowe 1

Jesteście grupą kierującą Centrum Kryzysowym w waszym mieście. Musicie podjąć bardzo ważną decyzję. W jednym z hoteli w waszym mieście doszło do eksplozji gazu. Większość osób została uratowana, jednak pod gruzami pozostało jeszcze 5 żywych osób. Zespół ratunkowy dotrze do nich za 20 minut. Niestety, ze zniszczonej instalacji ulatnia się gaz, co grozi kolejną eksplozją. Nie wiadomo, czy zespół ratunkowy będzie mógł przebywać tak długo, by uratować wszystkich zasypanych. Ustaliliście najbardziej podstawowe informacje na temat uwięzionych.

Uwaga! Musicie jednomyślnie, w ciągu 20 minut, ustalić kolejność, w jakiej wydobywane będą spod gruzów osoby. Pamiętajcie, że być może uda się uratować tylko pierwszą osobę z waszej listy.

Uwięzieni:

- Słynny chirurg przeprowadzający operacje serca, będący u szczytu kariery, kawaler, 34 lata;
- Chłopiec, 13 lat, bardzo uzdolniony matematycznie;
- Nauczycielka, 38 lat, dwoje dzieci;
- Naukowiec, 38 lat, bliski odkrycia lekarstwa na raka, bezdietny, sam choruje na raka;
- Dziewczyna, 18 lat, ucząca się, dorabiająca jako recepcjonistka w hotelu, co pozwala utrzymać jej rodzinę – chorą matkę i młodszego brata.

5. Plansza 5A - Lista zasad pomagających w dobrym słuchaniu i barier.

Receptą na dowiedzenie się, czego ludzie potrzebują, czego pragną, jest **słuchanie i obserwowanie ich, zadawanie pytań**. Zapewne jest to duży wysiłek – odchodzenie od siebie w kierunku drugiego człowieka, okazanie empatii, poświęcenie mu uwagi, skierowanie pewnej ilości energii na autentyczne zainteresowanie rozmówcą. Należy jednak pamiętać, że tym lepszym będzie się rozmówcą, im mniej się będzie mówiło, a więcej słuchało drugiego człowieka.

Zasady pomagające w dobrym słuchaniu

1. Bądź „obecny” i „dostępny” dla osoby, która chce dzielić się sobą w rozmowie z tobą. **Skup całkowicie uwagę na przekazywanych przez Nadawcę komunikatach.** Słuchaj uważnie, aby poznać „wewnętrzną logikę” drugiej osoby. Ona na ogół jest inna niż twoja.
2. Słuchaj całej osoby, nie tylko wypowiedzianych słów. Zwracaj uwagę na **komunikaty pozawerbalne, na mowę ciała**. Okazując empatię możesz odebrać także to, co Nadawca przekazuje poza słowami – odkryć jego uczucia i potrzeby.
3. **Akceptuj innych takimi, jakimi są. Nie interpretuj myśli wypowiedzianych przez rozmówcę, nie zastanawiaj się nad jego intencjami i motywami kierującymi nim, a tym bardziej nie osądzaj.** Gdy drugi człowiek dzieli się sobą z tobą, wspomagaj go empatycznymi i uspokajającymi reakcjami. Podtrzymuj rozmówcę na duchu zarówno, gdy ten właśnie mówi, jak i milczy.
4. **Patrz na osobę, która mówi do ciebie.** Każdy potrzebuje kontaktu z drugim człowiekiem, który jest też tego wart, aby go wysłuchać. Kontakt to nie tylko słowa. To także przekaz pozawerbalny.
5. **Wychyl się lekko ku Nadawcy i słuchaj go z uwagą.** Mowa ciała – jeśli uważnie słuchasz, także twoje ciało przyjmuje taką pozycję, aby jak najlepiej odbierać komunikaty.
6. **Zadawaj pytania.** Kiedy pytasz, dajesz sygnał rozmówcy, że go słuchasz z uwagą oraz interesujesz się tym, co on mówi. Pytania pomagają też wyjaśnić wątpliwości, zorientować się, czy dobrze zrozumiałeś to, co mówi druga osoba.
7. **Wyjaśniaj.** Staraj się wyjaśniać odebrany komunikat. Próbuj precyzyjnie zrozumieć, co druga osoba ma na myśli, parafrazując jej wypowiedź, dopytując, wyrażając wątpliwości, zamiast samemu tworzyć interpretacje cudzych komunikatów.
8. **Trzymaj się przyjętego przez rozmówcę tematu i nie przerywaj mu.** Akceptuj wszystko, czym dzieli się on z tobą. Na ogół mamy tendencję do tego, aby natychmiast reagować na to, co mówi druga osoba. Często więc jej przerywamy, nie dajmy nawet dokończyć myśli. Nawet, jeśli to, co myślisz, wydaje ci się znacznie bardziej interesujące od tego, co mówi drugi człowiek, ucz się skupienia uwagi na rozwijanym przez niego temacie i nie zmieniaj go, dopóki rozmówca go nie wyczerpie.

Będąc w roli słuchacza, proponuj jedynie sugestie (jeśli jest taka potrzeba rozmówcy). Nie stosuj rad, wskazówek, nie zmieniaj tematu, nie narzucaj swojego zdania, nie wyrażaj uwag itp. Akceptuj i szanuj trudne uczucia twojego rozmówcy, odmienne zdanie, przeciwne poglądy i przyznaj mu prawo do indywidualności, do odmienności (serdeczność bez osądu).

9. **Bądź zorientowany na rozmówcę poprzez używanie słów: „ty”, „twój”, „ciebie” itp.** Koncentrując się na wypowiedziach z „ja”, stawiasz siebie w centrum rozmowy, a więc przechodzisz od słuchania do mówienia. Tę granicę przekraczamy często mimowolnie, więc warto mieć tego świadomość. Rozumiejąc komunikację jako dzielenie się sobą z innymi, staraj się brać pełną odpowiedzialność za swoje reakcje i wypowiedzi. Jeśli w rozmowie pełnisz rolę słuchacza, buduj komunikaty, których centrum jest drugi człowiek, a nie ty.
10. **Wyrażaj wdzięczność.** Każda osoba dzieląca się z tobą swoim doświadczeniem wzbogaca także twoje życie. Warta jest więc tego, aby jej za to podziękować. Jeśli umiesz dostrzec to, co było dla ciebie ważne w rozmowie, podziękuj konkretnie za to, co wpłynęło na ciebie pozytywnie. Opisz to w formie spostrzeżenia.

Plansza 5B - Bariery dobrego słuchania¹

Bariery dobrego słuchania mogą pojawić się niezależnie od naszych intencji i dobrej woli. Nasz umysł zbiera, analizuje, segreguje i zapamiętuje informacje zgodnie z sobie znaną procedurą. Wiedza na temat barier jakie sobie stawiamy może nam pomóc w skutecznym działaniu w sytuacji, kiedy te bariery się pojawiają.

- **Porównywanie** – polega na odnoszeniu usłyszanych informacji do doświadczeń i informacji już sobie znanych, np.: „ja miałam to samo”, „Kowalskiego córka też musiała wyrwać ząb i wtedy...”,
- **Domyślanie się** – polega na czytaniu w myślach drugiej osoby, opieraniu się na wybranych informacjach lub ich fragmentach, wnioskowaniu bardziej na podstawie mowy ciała i mimiki niż słów częściowym niedowierzaniu... „mówi mi, że dobrze wyglądam w tym swetrze, ale chyba tylko po to aby nie sprawić mi przykrości”.
- **Przygotowywanie odpowiedzi** – polega na tym, że zamiast uważnie słuchać przygotowujesz swoją odpowiedź.
- **Filtrowanie** – polega na wybiórczym przyjmowaniu komunikatów, skupianiu się albo na emocjach, mowie ciała albo na słowach, tonie głosu. Każda osoba posługuje się indywidualną "mapą" rzeczywistości, którą konstruuje poprzez zmysły, doświadczenie. W procesie odwzorowywania rzeczywistości na naszych "mapach" jesteśmy selektywni. Uwzględniamy to, co przechodzi przez nasze "filtry".

Takimi filtrami są:

- nasze dotychczasowe doświadczenie
- wpływy kulturowe
- język, słownictwo, którym się posługujemy
- przekonania
- oczekiwania (mechanizm "samospelniających się przepowiedni")
- wartości
- zainteresowania

To, co uwzględnimy na naszych mapach wyznacza nasz sposób funkcjonowania, rozumienia rzeczywistości.

- **Osądzanie** – jeśli masz o kimś jakiś pogląd, niezależnie od tego co ten ktoś powie będziesz jego i jego opinię traktować w znany Ci sposób, nie czekając na to co ma do powiedzenia.
- **Skojarzenia** – polegają na tym, że jedna nawet informacja wywołuje w nas niekończący się ciąg skojarzeń. Powoduje, że odpływamy w myślach do różnych znanych nam historii i wyłączamy się ze słuchania, np.: „uśmiecha się jak ciocia Wanda, ciocia Wanda miała trzech mężów, ten trzeci był potwornym gburem... tak jak ten facet z telewizji, chciałabym pracować w telewizji... ciekawe kto będzie nowym prezesem telewizji...”.
- **Utożsamianie się** – polega na tym, że jakakolwiek historia opowiedziana przez Twojego rozmówcę przypomina Ci analogiczną sytuację z Twojego życia. Kiedy tak się dzieje, zamiast

¹ Aneta Baczyńska „O sztuce porozumiewania się”, <http://persona.biz.pl/inspiracje/o-sztuce-porozumiewania-sie/>

wysłuchać do końca co ma Ci do powiedzenia Twój rozmówca, snujesz własną opowieść pozbawiając się tym samym szansy na realną pomoc... „ze mną jest dokładnie tak samo, jak tylko spada ciśnienie głowa mnie boli okrutnie, poszłabym spać i nosa spod koca nie wychylała... do tego nic kompletnie nie działa, ani kawa ani cukierki z kofeiną... dokładnie mam to samo mówię ci...”

- **Udzielanie rad** – polega na tym, że po usłyszeniu nawet kilku lakonicznych informacji służysz natychmiastową „pomocą”. Wszelkie doradzanie ma charakter trochę natarczywej sugestii, np.: „mówię Ci rzuć tę robotę, kto to słyszał, żeby tyle pracować za takie pieniądze...”
- **Sprzeciwianie się** – ta bariera ma dwa oblicza. Jednym z nich jest gaszenie rozmówcy za pomocą sarkastycznych i zgryźliwych uwag mających na celu zaniechanie tematu... ”daj spokój, znowu opowiadasz mi co Ciebie boli, zmień lekarza albo leczenie”.
- **Dyskontowanie** – rodzaj lekceważenia tego co mówi rozmówca lub przyjmowanie informacji z zastrzeżeniem, np.: „tak to nowa fryzura ale wyglądam w niej staro, ten kolor jest zbyt intensywny, nic więcej nie mogłam z nimi zrobić itd.”
- **Przekonanie o swojej racji** – polega na przedstawieniu wszelkich możliwych argumentów, wszelkimi możliwymi sposobami aby pokazać, że ma się rację albo, że to nie nasza wina, np.: „to nie moja wina, że się spóźniam bo od tygodnia remontują moją ulicę”.
- **Zmiana toru** – polega na nagłym odwróceniu tematu rozmowy, dygresji, obróceniu poruszanego wątku w żart... „tak oczywiście a łyżka na to – nie możliwe...a świstak siedzi i zawija je w te sreberka...”.
- **Zjednywanie** – polega na tym, że Twoje zachowanie pokazuje pełne oddanie rozmówcy, empatię. Poprzez to chcesz być miły i uprzejmy ale tak naprawdę nie słuchasz uważnie, np.: „tak,..tak...masz rację, oczywiście..no pewnie...”.

W słuchaniu podobnie jak w innych sytuacjach interpersonalnych ważne jest odnoszenie się do „tu i teraz”. Aby faktycznie zebrać informacje, istotne jest skupienie się na tym, co w danej chwili chce nam przekazać rozmówca. Jego informacje mogą różnić się od wcześniej przedstawianych opinii czy poglądów, a także stanu emocjonalnego czy też kontekstu w jakim obecnie się znajdujecie.

Niezależnie od tego co działo się wcześniej ani od tego co było ustalone i zaplanowane na przyszłość swoją uwagę należy skoncentrować na sytuacji obecnej i tym co teraz ma do powiedzenia Twój rozmówca. Twoje wcześniejsze doświadczenia i wiedza mogą być bardzo potrzebne pod warunkiem, że je teraz zweryfikujesz.

Słuchanie, jak wspomniałam wczesniej wiąże się z daniem swojej uwagi drugiej osobie. Oznacza to też, że powinna ona wiedzieć, że tak faktycznie jest. Oprócz uważnego słuchającego na skierowaniu swojej uwagi na rozmówcę ważne jest...

6. Plansza 6 - Kwestionariusz:

Oceń styl słuchania obserwowanej osoby na skali od **1** – ocena niedostateczna do **5** – ocena bardzo dobra.

Cechy aktywnego słuchania	ocena
1. Stopień skupienia uwagi na przekazywanych przez Nadawcę komunikatach.	
2. Zwracanie uwagi na komunikaty pozawerbalne, na mowę ciała. Odbiór uczuć i potrzeb rozmówcy.	
3. Stopień akceptacji rozmówcy takim, jakim jest. Umiejętność powstrzymania osądzania i interpretacji wypowiedzi rozmówcy, powstrzymania diagnozowania jego intencji i motywów kierujących nim.	
4. Utrzymywanie kontaktu wzrokowego.	
5. Umiejętność pozawerbalnego komunikowania, że słucha się z uwagą.	
6. Umiejętność zadawania pytań potwierdzających zainteresowanie tym, co mówi rozmówca.	
7. Umiejętność i trafność parafrazowania wypowiedzi.	
8. Umiejętność trzymania się przyjętego przez rozmówcę tematu i nie przerywania mu.	
9. Stopień bycia zorientowanym na rozmówcę poprzez używanie słów: „ty”, „twój”, „ciebie” itp. zamiast koncentracji na wypowiedziach z „ja”.	
10. Umiejętność wyrażania wdzięczności i wzmacniania rozmówcy.	

7. Plansza 7 – Przykłady komunikatów z JA

PRZYKŁAD „-” (z negatywnymi emocjami)

1. Opis tego, co czuję - Irytuje mnie
2. Opis sytuacji, w której doświadczam tych uczuć - Kiedy spóźniasz się na spotkanie
3. Opis skutku, jakie za sobą pociąga ta sytuacja - Ponieważ myślę, że tracę czas
4. Opis oczekiwań w sprawie zmiany zachowania naszego rozmówcy - Chcę abyś w przyszłości tak planował spotkanie ze mną abym nie musiała czekać

PRZYKŁAD „+” (z pozytywnymi emocjami)

1. Opis tego, co czuję - Lubię
2. Opis sytuacji, w której doświadczam tych uczuć - Gdy mówisz mi czego ode mnie oczekujesz
3. Opis skutku, jakie za sobą pociąga ta sytuacja - Ponieważ wtedy wiem na czym skupić swoją uwagę
4. Opis oczekiwań w sprawie zmiany zachowania naszego rozmówcy - Chcę abyśmy w ten sposób pracowali ze sobą

Komunikat Ja mówi o tym jak się czujemy w określonej sytuacji i co w związku z tym chcielibyśmy zmienić lub czego oczekujemy. **Nie oceniamy działania rozmówcy i nie krytykujemy jego postępowania.** Dzięki temu możemy utrzymać spokojną i rzeczową atmosferę rozmowy.

... i jeszcze na koniec

Podawaj tyle informacji, ile druga osoba będzie w stanie wykorzystać Zwracaj uwagę na warunki przekazywania informacji , czas, miejsce i sytuacja są ważne Chwal publicznie, a gań w cztery oczy. Pamiętaj, że udzielanie informacji zwrotnej wymaga odwagi, umiejętności, szacunku i zrozumienia dla drugiej osoby!!!!!!!!

8. Plansza 8 Zasady pozytywnego udzielania informacji zwrotnych

Wypowiadaj się o zachowaniu a nie o całym człowieku

Tak – „dużo czasu zajmują Ci rozmowy z kolegami przy kawie”

Nie – „jesteś leniem i plotkarzem”

Mów o obserwacjach a nie o wnioskach

Tak – „widziano Cię jak wczoraj wymknąłeś się z zebrania ”

Nie – „olewasz swoje obowiązki”

Opisuj a nie oceniaj

Tak – „nie zatrzymałeś się na czerwonym świetle”

Nie – „zachowujesz się jak idiota”

Koncentruj się na konkretnych zachowaniach a nie uogólniaj

Tak – „rozmawiałaś z jakimś mężczyzną”

Nie – „zawsze flirtujesz przez telefon”

Ograniczaj do minimum dawanie rad i pouczanie. Zamiast tego dziel się spostrzeżeniami

Tak - „mamy pewne zasady w sprawie kontaktów z klientami”

Nie – „lepiej bardziej się staraj”

Miej zadaniowe podejście, a nie dawaj upustu swoim emocjom

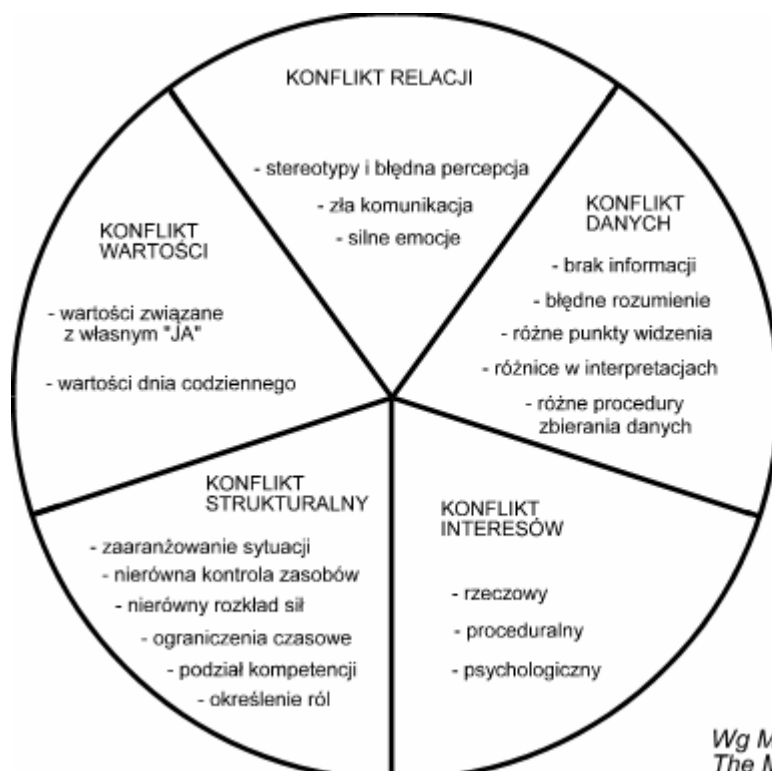
Tak - „mamy przed sobą określone cele i ograniczony czas ”

Nie – „przez Ciebie znowu zawałimy termin”

9. Plansza 9. Okno Johari.

		JA	
		widzę/wiem	nie widzę/nie wiem
INNI	widzą/ wiedzą	1. Obszar otwarty/publiczny to ca ja wiem o sobie i to, co wiedzą o mnie inni	2. Obszar ślepy to, co wiedzą o mnie inni, ale czego nie wiem ja
	nie widzą/ nie wiedzą	3. Obszar ukryty/intymny to, co wiem o sobie ja, a czego nie wiedzą inni.	4. Obszar nieznany to, czego nie wiem ja i nie wiedzą inni

10. Plansza 10. Koło konfliktu



Konflikt danych - pojawia się gdy strony nie dysponują niezbędnymi danymi, kiedy posiadają różne informacje lub odmiennie je interpretują. Może to prowadzić do eskalacji konfliktu, gdyż strony mogą oskarżać się o zatajanie danych, manipulacje nimi, celowe wprowadzanie w błąd.

Konflikt relacji - wyraża się negatywnym stosunkiem do konkretnych osób. Towarzyszą mu silne negatywne emocje, odwetowe zachowania. Może pojawić się nawet wtedy, gdy obiektywnie nie ma powodów do konfliktu. Często przyczyną eskalacji konfliktu.

Konflikt wartości - wynika z odmiennych systemów wartości, różnych światopoglądów, stosowania innych reguł sprawiedliwości itp. Jeśli brak jest tolerancji, poszanowania wartości uznawanych przez innych, nie szukamy rozwiązań, które mogą zaakceptować wszystkie strony - konflikt ten silnie antagonizuje, blokuje jakąkolwiek współpracę.

Konflikt strukturalny - wynika ze struktury sytuacji. Mogą go powodować ograniczone zasobów, struktura organizacji, pełnione role (np. szef - podwładny, pracownik - kontroler). Inne przyczyny to np. ograniczenia czasowe, zbyt duża ilość zadań do wykonania w tym samym czasie, zbyt mała przestrzeń itp. Ten typ konfliktu jest w zasadzie niezależny od ludzi.

Konflikt interesów - związany jest z zablokowaniem realizacji potrzeb. Ten typ konfliktu dotyczyć może zarówno potrzeb rzeczowych (np. istotnych dóbr, takich jak pieniądze, czas, podział pracy itp.), potrzeb proceduralnych (np. sposobu prowadzenia rozmów), jak i potrzeb psychologicznych (np. poczucia własnej wartości, godności, szacunku).

11. Plansza 11 - Zestawienie typów reakcji obronnych

unikanie

omijanie problemu. ignorowanie konfliktu i pomijanie milczeniem, odwlekanie rozwiązań "na później"

wypieranie-tłumienie

niedostrzeganie problemu, postępowanie tak, jakby się o nim zapomniało

przemieszczenie

przeniesienie problemu na inną płaszczyznę, na której osobie przemieszczającej jest łatwiej reagować (np. pobicie młodszego brata po awanturze urządzonej przez ojca)

racjonalizacja

poszukanie "dobrego" tzn. przyjemnego w odczuciu subiektywnym, ale tak naprawdę fałszywego wyjaśnienia problemu

projekcja

przypisywanie własnych problemów i błędów innym ludziom

agresja

groźenie drugiej stronie konfliktu, atakowanie jej słowami lub czynami

Podstawowe bariery komunikacyjne blokujące proces rozwiązywania konfliktu

- krytykowanie
- obrażanie
- orzekanie
- chwalenie połączone z oceną
- rozkazywanie
- groźenie
- moralizowanie
- nadmierne, niewłaściwe wypytywanie
- doradzanie
- zmienianie tematu
- logiczne argumentowanie
- pocieszanie

12. Plansza 12 – typologia reagowania w sytuacji konfliktu

1. **Unikanie** – omijanie problemu, nie podejmowanie działań, główną reakcją jest nie zauważanie lub wręcz zaprzeczanie istnienia konfliktu, nie podejmowanie jakichkolwiek działań, omijanie problemu tak długo, jak to jest możliwe, oczekiwanie na zmiany, jakie mogą nastąpić, na zdarzenie losu. Występuje wiara lub przekonanie, że problem sam zniknie. Osoby reagujące w ten sposób mają tendencję do zaprzeczania uczuciom np. uczuciu gniewu. Charakterystyczne dla ludzi, dla których samo napięcie emocjonalne i frustracja spowodowana konfliktem są na tyle silne, że wolą się oni wycofać z konfliktu, niż w sposób konstruktywny go rozwiązać. Takie podejście spowodowane może być np. bolesnymi wspomnieniami raniących konfliktów lub przekonaniem, że konflikt sam w sobie jest złem, że jest zbędny i poniżający.
Takie osoby często postrzegane są jako bezkonfliktowe. Same o sobie mogą myśleć, że nie mają problemów w relacjach z innymi ludźmi.
2. **Ignorowanie** – „nie chcę o tym rozmawiać”. Pomijanie problemu milczeniem w przekonaniu, że brak decyzji wywoła mniejszy konflikt niż odrzucenie żądań. Najczęściej w ten sposób zachowuje się jedna ze stron konfliktu, kiedy nie słucha argumentów strony przeciwnej, nie przyjmuje ich do wiadomości i nie stara się zrozumieć. W takiej sytuacji ludzie często radykalizują swoje poglądy, usztywniają przekonania i w rezultacie konflikt pogłębia się, a szanse na jego rozwiązanie się zmniejszają.
3. **Poddanie się** – „dobrze – niech będzie jak chcesz”. Jest to rezygnacja z własnych potrzeb na korzyść drugiej strony. Konflikt nie ulega rozwiązaniu, a w osobach tak reagujących pozostaje napięcie z tym związane. Tak reagują często osoby, które mają tendencje do zaprzeczania własnym uczuciom, nie dają sobie prawa do posiadania własnych potrzeb, które deprecjonują wartość własnych potrzeb. Często reagują tak osoby z niską samooceną.
4. **Deprecjonowanie** – umownie pozbawienie wartości przeciwnika w konflikcie („matoł”, „idiota”, „wapniak”, „dewotka”). Deprecjonowaniem jest również umniejszanie wartości przedmiotu sporu („przecież to głupstwo, nie warto się tym przejmować”).
5. **Kompromis** – „jeśli ty ustąpisz – zrobię to samo”. Wiara w moc kompromisu wyrasta z ukrytego przekonania o nierozwiązywalności sporów. Zakłada się, że obie strony dojdą do porozumienia, jeśli każdy zadowolony się osiągnięciem częściowego zaspokojenia swych potrzeb. Kompromis nie jest rozwiązaniem, a jedynie oddaleniem momentu konfrontacji i rzeczywistego ustalenia własnych praw i interesów.
6. **Dominacja** – „albo zrobisz to co ja chcę, albo nie chcę cię znać”. Pojawia się chęć zniszczenia jednej ze stron konfliktu przez drugą. Ta kategoria zachowań opiera się na założeniu, że ważne są tylko moje potrzeby. Opiera się na poczuciu siły, przewagi nad drugą stroną, a nie na racjonalnych argumentach.
7. **Ekspresja emocjonalna** – „powiem, co w tej chwili czuję”.
8. **Reorientacja** – istotą jest szukanie „kozła ofiarnego”, wskazanie winnego i skierowanie na niego siły biorących udział w konflikcie. Jest to doraźna metoda, której towarzyszą silne emocje.
9. **Atak jako obrona** – podłożem tego typu reakcji może być lęk, zmęczenie, zła kondycja psychofizyczna, choroba itp. Mogą kryć się pod nim własne niezaspokojone potrzeby, np. bezpieczeństwa, akceptacji. Zachowania tych osób są na zewnątrz podobne do stylu osób podejmujących walkę. Osoby takie mogą być postrzegane jako konfliktowe, chociaż ich intencją nie jest realizacja własnych potrzeb kosztem drugiej osoby.

10. **Bierna agresja** – „nikogo nie oskarżam, ale czy nie mówiłeś wczoraj, że...”. Często osoby tak reagujące w konfliktach oceniają siebie jako niekonfliktowe. Ich zachowania mogą być uświadomione lub nieuświadomione. Swoimi komunikatami mogą wzbudzać w innych ludziach poczucie winy i poczucie krzywdy. Otoczenie postrzega je na ogół jako konfliktowe.
 11. **Rozwiązywanie konfliktów z pozycji autorytetu** – takie zachowanie w konflikcie ujawniane jest na ogół, jeśli jedna ze stron stoi na ważniejszej i silniejszej pozycji oraz ma od przeciwnej strony wyższe kompetencje do wypowiedania się w konfliktowej sprawie (szef-pracownik, nauczyciel-uczeń, rodzic-dziecko). Przy takim potraktowaniu druga strona czuje się najczęściej bezsilna. Może reagować buntem i agresją. Konflikt zamiast być rozwiązany, narasta i przeradza się często w walkę o własne prawa strony pokrzywdzonej.
 12. **Pokojowe współistnienie** – obie strony udają, że konflikt nie istnieje. Podkreślają wspólnotę, ignorując przyczyny sporów. Pozornie współpraca między nimi jest dobra. Lecz wynika ona raczej z obowiązku niż z zaangażowania we wspólny cel. Poczucie fałszu towarzyszy obu stronom lub jednej ze stron. Rodzi się wiele podejrzeń o nieczyste intencje, a kontakt nabiera cech gry, uniemożliwiających otwartą komunikację.
 13. **Problem do rozwiązania** – „zastanówmy się wspólnie, jak rozwiązać ten problem”. Uczestnicy konfliktu uznają, że potrzeby każdej ze stron są równie ważne. Podejmują wspólny wysiłek w poszukiwaniu rozwiązań, akceptowalnych przez obydwie strony na drodze negocjacji lub poszukują pomocy osób trzecich niezaangażowanych w konflikt, które będą wspierać proces rozmów. Wspólna praca nad rozwiązaniem jest potraktowaniem konfliktu jako problemu do rozwiązania.
 14. **Pomoc osób trzecich** – zwracanie się do niezależnej i bezstronnej osoby, która nie uczestniczy w konflikcie, z prośbą o rozstrzygnięcie sporu lub z prośbą o pomoc w rozwiązaniu (arbitraż, mediacja, sąd).
-

13. Plansza 13 Działania podejmowane w sytuacji konfliktu z punktu widzenia ochrony interesów: własnych i partnera.



14. Plansza 14 - Kroki rozwiązywania konfliktów

Krok 1

Sformułujcie wasze stanowiska. Niech każda strona po kolei powie, czego chce (albo czego nie chce). Czasem trzeba sobie w tym nawzajem trochę pomóc, np. zadając pytanie: „Czego byś chciała? Na czym ci zależy?”.

Krok 2

Określcie potrzeby ukryte pod stanowiskiem. O potrzebach można się dowiedzieć, stawiając sobie kolejno pytanie (i słuchając odpowiedzi na nie): „Dlaczego chcesz abym...”, „Dlaczego zależy ci, abym...?”.

Krok 3

Sformułujcie problem negocjacyjny. Jest to pytanie skonstruowane według następującego schematu: „Co zrobić (albo: jak to zrobić), abyś ty (tutaj potrzeba partnera, o której mówił w czasie poprzedniego kroku), a jednocześnie abym ja (tutaj moja potrzeba)?”.

Krok 4

Poszukajcie różnych możliwych rozwiązań.

Krok 5

Wybierzcie jeden, najlepszy pomysł rozwiązania. Zdecyduj, które rozwiązanie wybierzesz. To, które najbardziej zbliży was do rozwiązania konfliktu.

Przykład:

Krok 1. Sformułowanie stanowisk

córka: „Chciałabym dzisiaj wyjść na dyskotekę”

matka: „Wolałabym, żebyś została w domu”

Krok 2. Określenie potrzeb stojących pod stanowiskami

córka: „Dlaczego nie chcesz, żebym poszła? Dlaczego ci na tym zależy?”

matka: „Niepokoję się, że stanie ci się coś złego”

matka: „A dlaczego właściwie zależy ci na tej dyskotecie?”

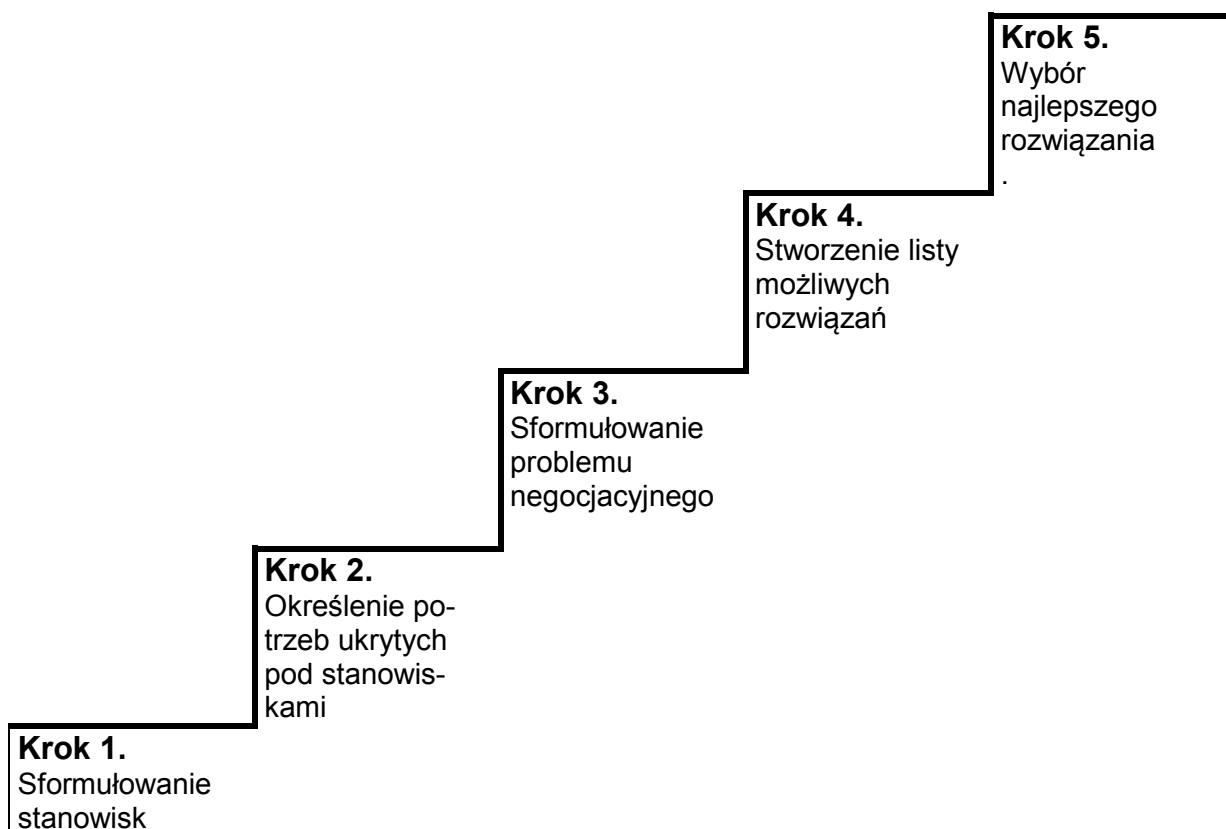
córka: „No, bo tam idą moi przyjaciele.”

Krok 3. Sformułowanie problemu negocjacyjnego

matka: „A więc musimy teraz znaleźć pomysł na rozwiązanie takiego problemu: Co zrobić – albo jak to zrobić – ażebyś mogła spotykać się z przyjaciółmi, a ja żebym była spokojna, że jesteś bezpieczna.”

15. Plansza 15 - Kroki rozwiązywania konfliktów

Przy przechodzeniu do kolejnego etapu rozwiązywania konfliktu dorysujcie i piszcie swoje uwagi i pomysły tak, aby powstał schemat analizy w postaci schodów. Tą samą metodą możecie rozwiązywać inne konflikty, między innymi i te, które pojawiają się w waszej klasie.



16. Plansza 16 - O czym trzeba pamiętać

Plansza "O czym trzeba pamiętać przy rozwiązywaniu konfliktów"

- ☛ . uważnie słuchaj drugiej strony,
- ☛ . nie oceniaj,
- ☛ . nie krytykuj,
- ☛ . nie ośmieszaj,
- ☛ nie wyzywaj,
- ☛ . używaj języka Ja,
- ☛ . zadawaj pytania otwarte,
- ☛ . zwracaj uwagę na język ciała,
- ☛ spróbuj puścić w niepamięć pewne rzeczy, które zostały zrobione lub powiedziane

17. Plansza 17 – Zasady prowadzenia mediacji

1. Wprowadzenie.

Mediator, dbając o zapewnienie przyjaznej atmosfery, wyjaśnia zasady, według których prowadzone będą rozmowy. Rolą mediatora nie jest podejmowanie decyzji, lecz umożliwienie stronom wypracowania porozumienia.

2. Przedstawienie sprawy.

Każda ze stron mówi, co się wydarzyło. Osoba skarżąca się zabiera głos jako pierwsza. Przerwywanie jest niedozwolone. Następnie druga strona przedstawia swoją wersję wydarzeń.

3. Identyfikacja faktów i problemów.

Mediator stara się wyłowić bezsporne fakty i sprawy, co do których zgadzają się obie strony. Czyni to wysłuchując obu stron i krótko sumując to, co przez nie zostało przedstawione. Pyta, czy dobrze zrozumiał i przedstawił to, o czym mówiły strony.

4. Prezentacja alternatywnych rozwiązań.

Każdy myśli o sposobie rozwikłania problemu. Mediator spisuje listę i pyta każdą ze stron, co myśli na temat kolejno proponowanych rozwiązań.

5. Proponowanie nowych wersji możliwych rozwiązań.

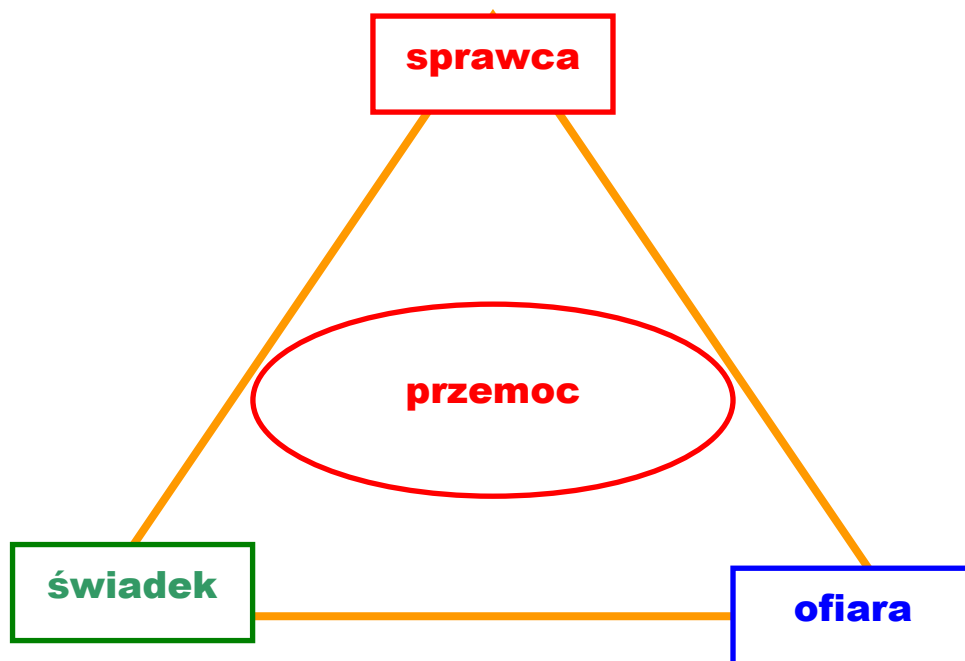
Opierając się na opiniach stron mediator przedstawia odpowiednio zmienioną wersję możliwych rozwiązań – tak, by uwzględniały one interesy obu stron.

6. Dochodzenie do zgody.

Spisanie umowy. Ta musi być zgodna z prawem, egzekwowalna, zgodna z zasadami współżycia społecznego. Rolą mediatora na tym etapie jest sprawdzenie tych elementów co do których strony się umawiają.

Mediator pomaga stronom znaleźć takie wyjście z kryzysu, na które obie strony mogą się zgodzić. Porozumienie powinno zostać spisane. Strony powinny również określić następstwa złamania przez jedną ze stron wypracowanej ugody.

18. Plansza 18 Sytuacja przemocy – schemat



19. Plansza 19 - Czynniki ryzyka wystąpienia przemocy w szkole

1. Niewłaściwy system norm m.in.:

- sprzeczność koncepcji wychowania i postępowania
- normy preferujące użycie siły
- nieprzestrzeganie norm przez osoby znaczące

2. Brak reakcji na zachowania agresywne m.in.:

- brak reakcji na drobne wykroczenia typu wagary, spóźnienia, graffiti
- brak reakcji ze strony nauczycieli na zachowania agresywne uczniów, bagatelizowanie ich
- konflikty długo pozostają nierozwiązane, brak skutecznej mediacji
- bierność świadków

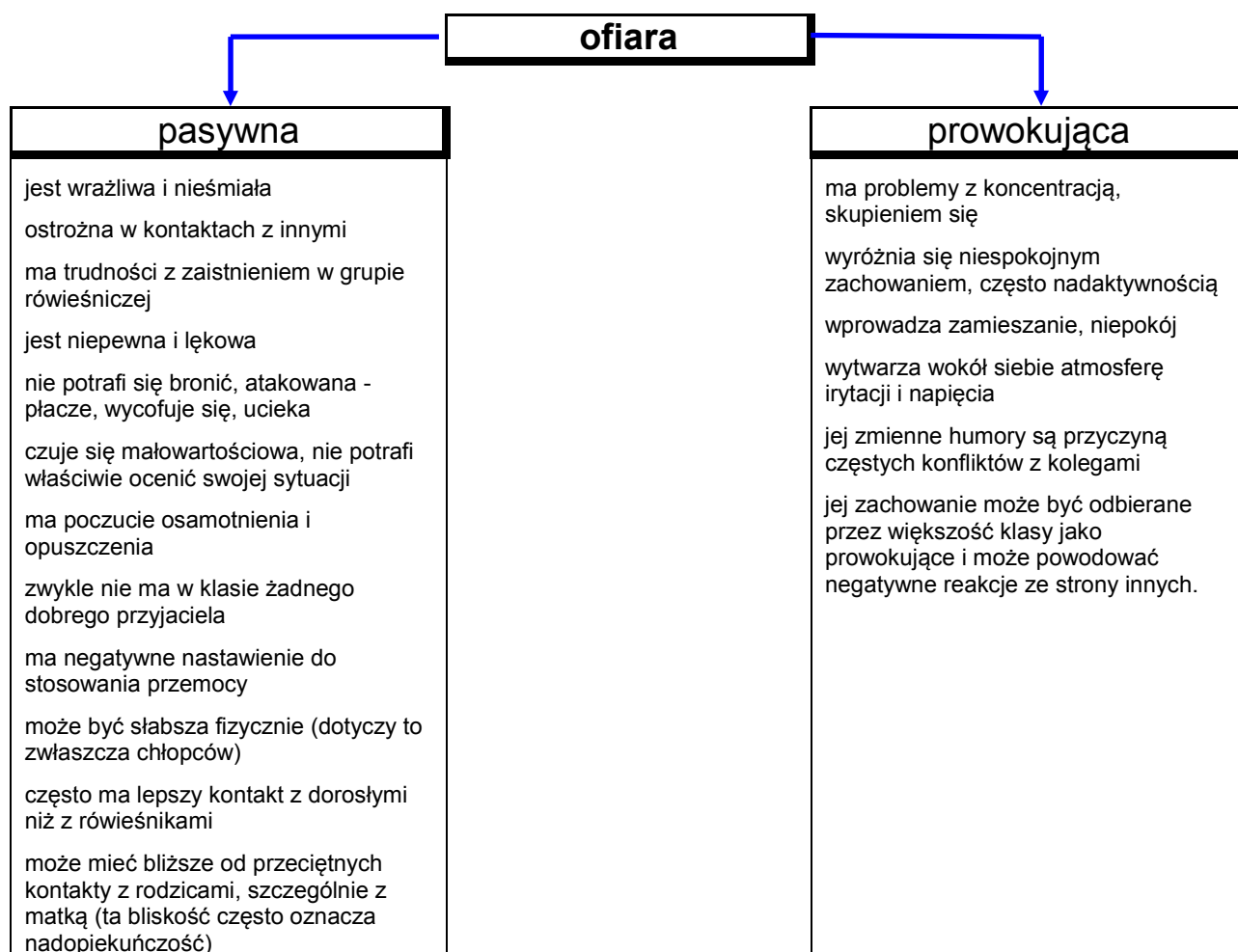
3. Czynniki związane z organizacją nauczania m. in.:

- nuda, brak zagospodarowania czasu
- ograniczenie przestrzeni, zagęszczenie, hałas
- brak możliwości relaksu i odprężenia (dla uczniów i nauczycieli)
- mała ilość zajęć pozalekcyjnych zajęć pozalekcyjnych.

4. Czynniki związane z relacjami uczeń - nauczyciel - rodzic m. in.:

- brak autentycznego kontaktu i dialogu między uczniami, nauczycielami i rodzicami
 - wysoki poziom frustracji wśród nauczycieli.
-

20. Plansza 20 – Cechy ofiar przemocy

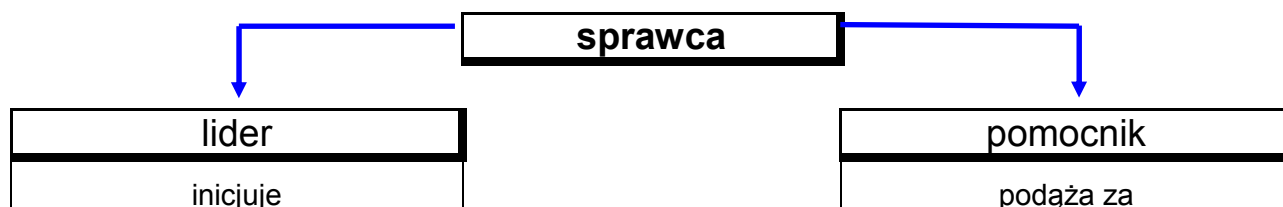


Wskazówki pomocne w rozpoznaniu ofiary w klasie:

Osoby będące ofiarami zwykle:

- ◆ są przezywane, wyśmiewane, zmuszane do posłuszeństwa
- ◆ podczas kłótni, zaczepek czy bójek reagują często płaczem lub uciekają
- ◆ często szukają swoich rzeczy, które są chowane lub niszczone
- ◆ mają sińce, zniszczone lub brudne ubranie (zapytane nie potrafią wyjaśnić co się stało)
- ◆ przerwy często spędzają same lub w pobliżu dorosłego
- ◆ często są wybierani jako ostatni do pracy w grupach lub do drużyn na lekcjach W-F
- ◆ wyglądają na nieszczęśliwe
- ◆ mają trudności w mówieniu na forum całej klasy
- ◆ pogarszają się w nauce
- ◆ myślą same o sobie że są "gorsze" wycofuje się z kontaktów z innymi
- ◆ czują wstyd, że nie potrafią się bronić, załamują się
- ◆ są izolowane, tracą zaufanie do otoczenia
- ◆ mogą nie mieć żadnego bliskiego przyjaciela
- ◆ unikają szkoły, rano skarżą się na bóle głowy, brzucha, tracą apetyt
- ◆ spóźniają się do szkoły,
- ◆ wracają ze szkoły powoli, często dłuższą drogą.

21. Plansza 21 – Cechy sprawcy przemocy



Po czym można rozpoznać sprawców mobbingu (przemocy):

- łatwo się irytują, szydzą z innych, celowo mówią rzeczy, które mogą kogoś zranić, grożą, wyśmiewają się, popychają innych, szturchają, biją, znęcają się, niszczą cudze rzeczy,
- mają potrzebę dominowania i tyranizowania innych, chętnie uciekają się do przemocy i groźby, dążą do realizacji swojej woli za wszelką cenę. Chętnie się swoją faktyczną lub wyimaginowaną władzą nad pozostałymi uczniami,
- są porywczy, impulsywni, cechuje ich niski próg frustracji, mają trudności z przystosowaniem się do panujących norm i zasad. Aby osiągnąć korzyści, chętnie oszukują,
- ogólnie są zbuntowani, nieposłuszni i agresywni,
- sprytnie wykręcają się z trudnych sytuacji,
- mają opinię twardych. Nie współczują dręczonym uczniom. Mają dość wysokie mniemanie o sobie,
- stosunkowo wcześnie zaczynają łamać normy prawne i społeczne,
- wpadają w złe towarzystwo, stają się chuliganami.

Formy interwencji w szkole



23. Plansza 23 – Dyspozycje dla świadka

Jako świadek przemocy:

Unikaj	Powiedz
Oceniania sprawcy (np. przez takich jak ty nie można się tu czuć bezpiecznie; ty bandyto)	Opisz zachowanie (np. nie jest w porządku, że przeżywasz Jacka; wypchnąłeś go z kolejki tak nie wolno)
Udawania że nie wiesz co się dzieje (np. co wy tu robicie?; co tu się dzieje?)	Nazwij to co widzisz (np. uderzyłeś go, pokazałaś jej obraźliwy gest)
Łagodzenia sytuacji, obracania w żart (np. chłopaki no już przestańcie macie zabawy jak przedszkolaki...)	Wyprostuj się, mów poważnie, zdecydowanym tonem, patrz na sprawcę
Długich wypowiedzi	Używaj krótkich, jasnych komunikatów, nazwij zachowania (np. widzę że go obrażasz to jest agresja)
Moralizowania	Powołuj się na zasady i normy (u nas w szkole się nie przezywamy, mamy taką zasadę, że nie bijemy innych)
Agresji fizycznej (nie staraj się samemu wymierzyć sprawiedliwości, nie popychaj, nie szarp)	Stań między sprawcą i poszkodowanym, nie pozwól na kolejne zachowania agresywne
Straszenia, grożenia (np. następnym razem to dopiero zobaczysz, jak jesteś taki mocny to może ze mną spróbujesz)	Powiedz o konsekwencjach (jeśli nie przestaniesz pójdziemy po nauczyciela i będziesz ukarany)
Wchodzenia w rolę sprawcy (a jak ja bym ci tak zrobił to jakbyś się czuł, to może my się z ciebie pośmiejemy)	Powiedz sprawcy co czuje druga osoba (to go bolało, jest jej przykro, mógł się poczuć odrzucony itp.)

24. Plansza 24 – Postawa asertywna

Przykłady zachowań	Możliwe pozytywne konsekwencje	Możliwe negatywne konsekwencje
<ul style="list-style-type: none">- wyrażanie sprzeciwu (np. nie zgadzam się żebyś tak do mnie mówił)- mówienie o swoich emocjach, oczekiwaniach, potrzebach (np. denerwuje mnie gdy się ze mnie wyśmiewasz, chcę żebyś przestał mnie obrażać)- wyrażanie własnego zdania (np: mnie się podobają moje ubrania, ja lubię ten rodzaj muzyki)- traktowanie dokuczania jako opinii innych osób (np: rozumiem że możesz tak myśleć, ja mam inne zdanie na ten temat, kompletnie się z tobą nie zgadzam, myślę o sobie inaczej)- informowanie o możliwych, realnych do spełnienia zamiarach (co zrobimy jeśli ta osoba nie przestanie np. nie będę się do ciebie odzywać, powiem komuś dorosłemu, pójdę sobie)- poczucie humoru, umiejętność przyznania się do własnych słabości (obracanie w żart, traktowanie opinii innych z przymrużeniem oka)	<ul style="list-style-type: none">- jesteśmy w porządku względem drugiej osoby- potrafimy się obronić- nie zostaniemy ukarani w przypadku interwencji dorosłego- „zaskakujemy przeciwnika”- nie dajemy się sprowokować- poczucie mocy (potrafię się obronić)- duży repertuar zachowań, technik obrony- bardzo często skutecznie odbiera agresorowi ochotę do dalszych ataków- jesteśmy trudnym celem- pokazujemy agresorowi że znamy własną wartość i nie pozwalamy się obrażać	<ul style="list-style-type: none">- trudne do nauczenia- wymaga ćwiczeń i pracy nad sobą (trzeba stosować różne techniki w zależności od sytuacji)