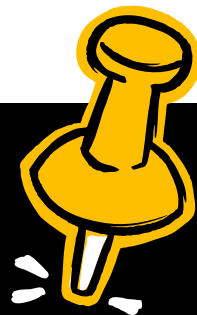


Rozwiązywanie konfliktów – Umiejętność rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny



Czas trwania: 3 godziny



Cel: Rozwijanie umiejętności rozpoznawania i rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny poprzez interaktywne metody edukacji pozaformalnej

1. Rozgrzewka i wprowadzenie do tematu (30 min)

1.1 Gra integracyjna: „Punkty widzenia”

- Prowadzący dzieli uczestników na dwie grupy i pokazuje im obrazek, który może być interpretowany na dwa różne sposoby (np. iluzja optyczna, dwuznaczne zdjęcie).
- Każda grupa opisuje, co widzi, a następnie obie grupy konfrontują swoje punkty widzenia.
- Podsumowanie: Każdy może widzieć sytuację inaczej – podobnie jest w konfliktach.

1.2 Burza mózgów: „Czym jest konflikt?”

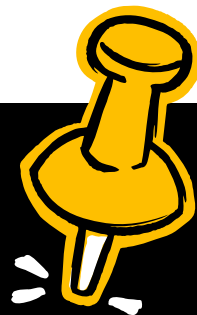
- Uczestnicy odpowiadają na pytanie: Jakie słowa kojarzą wam się z konfliktem?
- Ich odpowiedzi są zapisywane na flipcharcie i grupowane w kategorie (np. emocje, sytuacje, konsekwencje).
- Prowadzący podsumowuje: Konflikt nie zawsze jest czymś złym – może prowadzić do zmian i lepszego zrozumienia.

1.3 Ćwiczenie: „Jak reaguję na konflikt?”

- Uczestnicy wykonują krótką samoocenę reakcji na konflikt, odpowiadając na pytania:
 - Czy w konflikcie wolę unikać konfrontacji?
 - Czy często próbuję przekonać drugą stronę do mojego zdania?
 - Czy staram się znaleźć rozwiązanie korzystne dla obu stron?
- Po chwili refleksji omawiają swoje odpowiedzi w parach.



Rozwiązywanie konfliktów – Umiejętność rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny



2. Rodzaje konfliktów i ich przyczyny (45 min)

2.1 Ćwiczenie: „Sytuacje konfliktowe”

- Grupa zostaje podzielona na kilka zespołów. Każdy zespół dostaje inną sytuację konfliktową i musi określić:
 - Jakie są przyczyny konfliktu?
 - Jakie mogą być konsekwencje, jeśli nie zostanie rozwiązany?
 - Jakie są możliwe sposoby jego rozwiązania?
- Przykłady sytuacji:
 - Konflikt między współlokatorami dotyczący podziału obowiązków.
 - Kłótnia w zespole projektowym na temat podziału zadań.
 - Nieporozumienie między nauczycielem a uczniem dotyczące oceny.

2.2 Mini-wykład: „Strategie rozwiązywania konfliktów”

Prowadzący przedstawia 5 strategii zarządzania konfliktami:

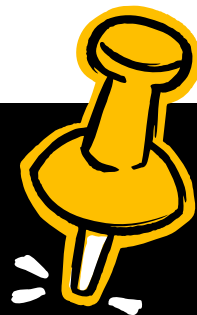
1. Unikanie – odkładanie problemu na później.
 2. Rywalizacja – forsowanie własnego zdania bez szukania kompromisu.
 3. Dostosowanie się – uleganie drugiej stronie kosztem własnych potrzeb.
 4. Kompromis – obie strony rezygnują z części swoich oczekiwań.
 5. Współpraca – dążenie do rozwiązania, które satysfakcjonuje obie strony.
- Po każdej strategii grupa omawia jej zalety i wady.

2.3 Gra zespołowa: „Jaki to styl?”

- Prowadzący czyta krótkie opisy konfliktów, a uczestnicy muszą zdecydować, który styl rozwiązywania konfliktu został zastosowany.
- Po każdej odpowiedzi omawiają, czy była to skuteczna strategia.



Rozwiązywanie konfliktów – Umiejętność rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny



3. Techniki konstruktywnego rozwiązywania konfliktów (45 min)

3.1 Odgrywanie scenek: „Trudne rozmowy”

- Uczestnicy w parach losują scenariusz konfliktu, np.:
 - Przyjaciel pożyczył pieniądze i nie oddaje.
 - Dwóch kolegów kłóci się o wspólny projekt.
 - Rodzic i dziecko nie zgadzają się co do godziny powrotu do domu.
- Każda para odgrywa rozmowę na forum grupy, starając się zastosować strategię współpracy lub kompromisu.
- Po każdej scenie grupa analizuje, jakie techniki były skuteczne.

3.2 Ćwiczenie: „Aktywne słuchanie”

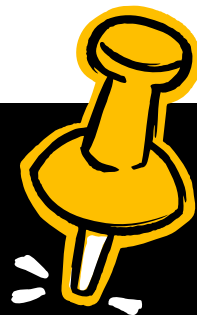
- Uczestnicy dobierają się w pary. Jedna osoba opowiada o stresującej sytuacji, a druga musi ją uważnie słuchać, stosując techniki:
 - Parafrazowanie (np. „Rozumiem, że czujesz się...”)
 - Potwierdzanie zrozumienia (np. „Czy dobrze rozumiem, że...”)
 - Brak przerywania i zadawanie otwartych pytań
- Następnie role się zmieniają.

3.3 Technika „JA-komunikat”

- Uczestnicy uczą się formułowania komunikatów w sposób nieatakujący, np.:
 - Zła wersja: „Zawsze mnie ignorujesz!”
 - Dobra wersja: „Czuję się niewysłuchany, gdy mnie przerywasz.”
- W parach ćwiczą zamienianie oskarżeń na „JA-komunikaty”.



Rozwiązywanie konfliktów – Umiejętność rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny



4. Podsumowanie i zastosowanie w praktyce (60 min)

4.1 Gra: „Mistrz rozwiązywania konfliktów”

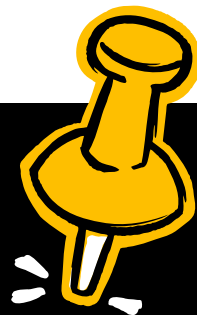
- Cała grupa na kartkach zapisuje swoje przykłady z opisem konfliktu. Następnie w małych grupach uczestnicy muszą znaleźć jak najlepszy sposób jego rozwiązania.
- Przykłady sytuacji:
 - Dwoje kolegów oskarża się nawzajem o niesprawiedliwy podział obowiązków.
 - Nauczyciel nie zgadza się na zmianę terminu egzaminu, a uczniowie próbują go przekonać.
 - Pracownicy nie mogą dojść do porozumienia w sprawie wspólnego projektu.
- Każda grupa przedstawia swoje rozwiązanie, a reszta uczestników daje feedback.

4.2 Runda końcowa: „Co zabieram ze sobą?”

- Uczestnicy kończą zdania:
 - Dziś nauczyłem się...
 - Najbardziej przydatna technika to...
 - Następnym razem, gdy będę w konflikcie, spróbuję...



Ćwiczenie: "Sytuacje konfliktowe"



Instrukcja dla prowadzącego:

- Uczestnicy nauczą się analizować konflikty i szukać konstruktywnych rozwiązań.
- Będą pracować w grupach i rozwijać umiejętności komunikacyjne oraz negocjacyjne.

Przebieg ćwiczenia:

1. Podziel uczestników na 6 grup (lub mniej, jeśli grupa jest mniejsza – wtedy przypisz dwie sytuacje jednej grupie).
2. Każda grupa losuje jedną kartę sytuacyjną.
3. Uczestnicy mają 10 minut na omówienie sytuacji i znalezienie rozwiązania.
4. Następnie każda grupa przedstawia swoją sytuację i proponowane rozwiązanie (ok. 2-3 minuty na grupę).
5. Po każdej prezentacji prowadzący zachęca resztę uczestników do zadania pytań i skomentowania rozwiązania.
6. Na zakończenie prowadzący podsumowuje, jakie techniki rozwiązywania konfliktów były najbardziej efektywne i jak można je stosować w codziennym życiu.

Dodatkowe pytania do refleksji:

- Czy zaproponowane rozwiązania były realistyczne?
- Czy można było znaleźć inne sposoby rozwiązania konfliktu?
- Które strategie wydają się najbardziej skuteczne?

Ćwiczenie: "Sytuacje konfliktowe"



KARTA 1: Konflikt między współlokatorami dotyczący podziału obowiązków

Sytuacja: Dwóch współlokatorów wynajmuje mieszkanie. Jeden z nich czuje, że większość obowiązków domowych spada na niego, podczas gdy drugi nie sprząta i nie angażuje się w codzienne prace.

Wasze zadanie:

1. Jakie mogą być przyczyny tego konfliktu?
2. Jakie mogą być konsekwencje, jeśli konflikt nie zostanie rozwiązany?
3. Jakie są możliwe sposoby rozwiązania tej sytuacji?



KARTA 2: Kłótnia w zespole projektowym na temat podziału zadań

Sytuacja: Zespół pracuje nad wspólnym projektem, ale jedna osoba uważa, że wykonuje więcej pracy niż reszta. Inni członkowie zespołu twierdzą, że każdy wnosi równy wkład.

Wasze zadanie:

1. Jakie mogą być przyczyny tego konfliktu?
2. Jakie mogą być konsekwencje, jeśli konflikt nie zostanie rozwiązany?
3. Jakie są możliwe sposoby rozwiązania tej sytuacji?



KARTA 3: Nieporozumienie między nauczycielem a uczniem dotyczące oceny

Sytuacja: Uczeń otrzymał niższą ocenę, niż się spodziewał, i uważa, że nauczyciel go niesprawiedliwie ocenił. Nauczyciel twierdzi, że ocena została wystawiona zgodnie z kryteriami, ale uczeń nie zgadza się z tym.

Wasze zadanie:

1. Jakie mogą być przyczyny tego konfliktu?
2. Jakie mogą być konsekwencje, jeśli konflikt nie zostanie rozwiązany?
3. Jakie są możliwe sposoby rozwiązania tej sytuacji?



Ćwiczenie: "Sytuacje konfliktowe"



KARTA 4: Konflikt w pracy – spóźniający się współpracownik

Sytuacja: Jeden z członków zespołu często spóźnia się na spotkania i zadania, co powoduje opóźnienia w pracy całego zespołu. Reszta zespołu czuje, że to niesprawiedliwe, ponieważ muszą nadrobić za niego.

Wasze zadanie:

1. Jakie mogą być przyczyny tego konfliktu?
2. Jakie mogą być konsekwencje, jeśli konflikt nie zostanie rozwiązany?
3. Jakie są możliwe sposoby rozwiązania tej sytuacji?



KARTA 5: Rodzic i nastolatek – kłótnia o czas spędzany przed ekranem

Sytuacja: Rodzic martwi się, że jego dziecko spędza za dużo czasu na telefonie i grach komputerowych. Nastolatek uważa, że to jego czas wolny i nie widzi problemu.

Wasze zadanie:

1. Jakie mogą być przyczyny tego konfliktu?
2. Jakie mogą być konsekwencje, jeśli konflikt nie zostanie rozwiązany?
3. Jakie są możliwe sposoby rozwiązania tej sytuacji?



KARTA 6: Kłótnia między przyjaciółmi – niewywiązana obietnica

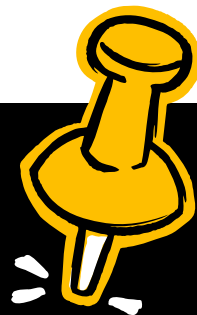
Sytuacja: Jedna osoba obiecała drugiej pomoc w ważnej sprawie, ale w ostatniej chwili zmieniła plany i nie dotrzymała słowa. Przyjaciel czuje się zawiedziony i oszukany.

Wasze zadanie:

1. Jakie mogą być przyczyny tego konfliktu?
2. Jakie mogą być konsekwencje, jeśli konflikt nie zostanie rozwiązany?
3. Jakie są możliwe sposoby rozwiązania tej sytuacji?



Ćwiczenie: Gra zespołowa „Jaki to styl?”



Instrukcja dla prowadzącego:

Prowadzący będzie czytał krótkie opisy konfliktów. Każdy z nich został rozwiązany w określony sposób.

Zadaniem uczestników jest zdecydować, który styl rozwiązywania konfliktu został zastosowany w danym przypadku.

Stylami rozwiązywania konfliktu są:

1. Unikanie – unikanie konfliktu, odkładanie go na później lub ignorowanie problemu.
2. Rywalizacja – dążenie do wygranej za wszelką cenę, forsowanie swojego zdania.
3. Dostosowanie się – uleganie drugiej stronie kosztem własnych potrzeb.
4. Kompromis – obie strony rezygnują z części swoich oczekiwań, by osiągnąć porozumienie.
5. Współpraca – szukanie rozwiązania korzystnego dla obu stron, aktywne słuchanie i negocjacja.

Po każdej sytuacji prowadzący poprosi grupę o wyjaśnienie:

- Czy ta strategia była skuteczna?
- Jakie mogłyby być jej długoterminowe konsekwencje?
- Czy można by zastosować inną metodę?

Karty sytuacyjne do gry „Jaki to styl?”

1. Konflikt między rodzeństwem o pilota do telewizora

Tomek i Kasia pokłócili się o to, co oglądać w telewizji. Tomek nie chciał się kłócić, więc oddał pilot Kasi i poszedł do innego pokoju.

Jaki to styl? (Unikanie)

2. Szef i pracownik – rozmowa o nadgodzinach

Szef kazał pracownikowi zostać dłużej w pracy, mimo że ten miał już inne plany. Pracownik nie chciał się sprzeczać i zgodził się na nadgodziny, choć czuł się tym sfrustrowany.

Jaki to styl? (Dostosowanie się)

Ćwiczenie:

Gra zespołowa "Jaki to styl?"



3. Konflikt w grupie projektowej

Dwie osoby w zespole miały różne wizje projektu. Po długiej dyskusji zgodziły się na rozwiązanie, które częściowo uwzględniało pomysły obu stron, ale nikt nie był w pełni zadowolony.

Jaki to styl? (Kompromis)

4. Dwóch kolegów kłóci się o pierwszeństwo na boisku

Adam i Bartek pokłócili się o to, kto pierwszy zacznie grę. Adam postawił na swoim i nie pozwolił Bartkowi rozegrać pierwszej rundy, bo uważał, że jest lepszym graczem.

Jaki to styl? (Rywalizacja)

5. Konflikt w zespole muzycznym

Członkowie zespołu mieli różne pomysły na repertuar koncertu. Po burzliwej dyskusji zgodzili się na kompromis – każdy z nich mógł zaproponować kilka utworów, które znalazły się w programie.

Jaki to styl? (Kompromis)

6. Para kłóci się o wybór miejsca na wakacje

Anna chciała pojechać w góry, a Michał nad morze. Po długiej rozmowie zdecydowali, że w tym roku pojadą w góry, a w kolejnym roku nad morze, aby oboje byli zadowoleni.

Jaki to styl? (Współpraca)

7. Konflikt w firmie dotyczący podziału obowiązków

Jeden z pracowników uważał, że wykonuje więcej pracy niż inni, ale postanowił nie zgłaszać problemu swojemu przełożonemu, żeby nie pogarszać atmosfery.

Jaki to styl? (Unikanie)

8. Rodzic i dziecko – godzina powrotu do domu

Rodzic powiedział nastolatkowi, że nie zgadza się na późniejszy powrót do domu, bez żadnej dyskusji i negocjacji.

Jaki to styl? (Rywalizacja)

Ćwiczenie: Gra zespołowa "Jaki to styl?"



9. Konflikt w biurze dotyczący miejsca przy oknie

Dwóch pracowników chciało siedzieć przy tym samym biurku przy oknie. Jeden z nich ustąpił, mimo że wołał tam pracować, ponieważ nie chciał konfliktu.

Jaki to styl? (Dostosowanie się)

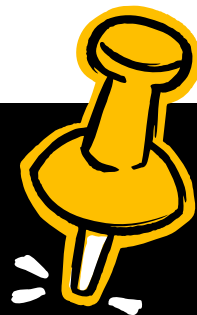
10. Uczniowie kłócą się o temat prezentacji

Dwóch uczniów miało różne pomysły na temat prezentacji. Po rozmowie postanowili połączyć swoje propozycje i stworzyć wspólny temat, który uwzględniał ich zainteresowania.

Jaki to styl? (Współpraca)



Ćwiczenie: Odgrywanie scenek "Trudne rozmowy"



Instrukcja dla prowadzącego:

1. Przygotowanie:

- Wydrukuj scenariusze lub przekaz je uczestnikom w formie losowania.
- Wyjaśnij, że celem ćwiczenia jest znalezienie rozwiązania poprzez współpracę lub kompromis.

2. Przebieg gry:

- Uczestnicy w parach odgrywają rozmowy, stosując aktywne słuchanie i komunikację „JA”.
- Po każdej scenie grupa omawia:
 - Jakie techniki były skuteczne?
 - Jakie inne rozwiązania można by zastosować?

3. Podsumowanie:

- Prowadzący podkreśla, że rozmowa i otwartość na kompromis pomagają unikać eskalacji konfliktów.

Ćwiczenie: Odgrywanie scenek "Trudne rozmowy"



1. Przyjaciół pożyczyl pieniądze i nie oddaje

Sytuacja:

Kamil pożyczył od Ani 200 zł na ważny wydatek, obiecując oddać pieniądze w ciągu tygodnia. Minął już miesiąc, a Kamil nadal nie zwrócił długu i unika tematu. Ania czuje się niekomfortowo, ale chce odzyskać swoje pieniądze, nie niszcząc przyjaźni.

Wasze role:

- Kamil: Wiesz, że powinieneś oddać pieniądze, ale masz teraz inne wydatki i nie wiesz, jak to powiedzieć Ani.
- Ania: Czujesz, że to niesprawiedliwe, że musisz upominać się o swoje pieniądze, ale nie chcesz psuć relacji z Kamilem.



2. Dwóch kolegów kłóci się o wspólny projekt

Sytuacja:

Mateusz i Krzysiek pracują razem nad projektem w szkole. Mateusz uważa, że wykonuje większość pracy, podczas gdy Krzysiek nic nie robi. Krzysiek twierdzi, że jego wkład jest równie ważny, ale wygląda inaczej.

Wasze role:

- Mateusz: Czujesz, że pracujesz więcej niż Krzysiek i nie chcesz być wykorzystywany.
- Krzysiek: Uważasz, że twój wkład w projekt jest inny, ale równie istotny. Nie zgadzasz się z zarzutami Mateusza.



3. Rodzic i dziecko nie zgadzają się co do godziny powrotu do domu

Sytuacja:

Maja chce wrócić do domu o 23:00, bo jej znajomi mogą zostawać dłużej. Rodzic uważa, że 21:30 to odpowiednia godzina dla niej i nie chce się zgodzić na późniejszy powrót.

Wasze role:

- Rodzic: Martwisz się o bezpieczeństwo córki i nie chcesz, żeby wracała tak późno.
- Maja: Czujesz się traktowana niesprawiedliwie, bo inni znajomi mogą wracać później.



Ćwiczenie: Odgrywanie scenek "Trudne rozmowy"



4. Dwaj współlokatorzy kłócą się o sprzątanie

Sytuacja:

Ola uważa, że robi większość prac domowych, a Kasia nie sprząta po sobie i zostawia bałagan. Kasia twierdzi, że ma dużo pracy i nie zawsze ma czas na porządkowanie.

Wasze role:

- Ola: Masz dość sprzątania po Kasi i chcesz jasno ustalić zasady.
- Kasia: Nie chcesz kłótni, ale czujesz, że Ola przesadza i nie rozumie twojej sytuacji.



5. Pracownik prosi o podwyżkę, ale szef nie jest przekonany

Sytuacja:

Paweł uważa, że zasługuje na podwyżkę, bo ciężko pracuje i osiąga dobre wyniki. Szef uważa, że firma nie ma wystarczających środków i podwyżka nie jest możliwa.

Wasze role:

- Paweł: Masz dobre argumenty i chcesz przekonać szefa, że twoja praca zasługuje na docenienie.
- Szef: Musisz wyjaśnić, że podwyżka w tym momencie nie jest możliwa, ale chcesz zmotywowować Pawła do dalszej pracy.



6. Dwóch znajomych kłóci się o zmianę planów

Sytuacja:

Julia i Magda miały zaplanowany wspólny wyjazd na weekend. Dzień przed wyjazdem Magda odwołuje plany, bo dostała zaproszenie na inne wydarzenie. Julia czuje się rozczarowana i zła.

Wasze role:

- Julia: Czujesz się zawiedziona i masz wrażenie, że twoja przyjaciółka cię wystawiła.
- Magda: Nie chciałaś sprawić przykrości, ale nie wiedziałas, jak odmówić drugiej propozycji.



Ćwiczenie: Odgrywanie scenek "Trudne rozmowy"



7. Rodzeństwo kłóci się o samochód

Sytuacja:

Tomek i Karolina dzielą się jednym samochodem. Tomek używa go częściej i nie zawsze informuje Karolinę o swoich planach. Karolina czuje, że to niesprawiedliwe, bo oboje powinni mieć równe prawo do samochodu.

Wasze role:

- Tomek: Nie widzisz problemu, bo zazwyczaj samochód jest ci bardziej potrzebny.
- Karolina: Chcesz jasno ustalić zasady korzystania z samochodu, bo masz wrażenie, że Tomek cię lekceważy.



8. Szef i pracownik kłócą się o termin wykonania zadania

Sytuacja:

Szef wymaga, aby ważny raport był gotowy do jutra. Pracownik uważa, że termin jest nierealistyczny i potrzebuje więcej czasu.

Wasze role:

- Szef: Zależy ci na terminowym oddaniu raportu, bo wpływa to na całą firmę.
- Pracownik: Chcesz więcej czasu na rzetelne wykonanie zadania, bo obawiasz się, że jakość raportu ucierpi.



9. Klient i sprzedawca – reklamacja produktu

Sytuacja:

Klient kupił drogi produkt, który okazał się wadliwy. Sklep odmawia zwrotu, twierdząc, że produkt był używany.

Wasze role:

- Klient: Czujesz się oszukany i chcesz odzyskać pieniądze lub otrzymać nowy produkt.
- Sprzedawca: Zgodnie z polityką sklepu nie możesz przyjąć zwrotu, ale chcesz znaleźć inne rozwiązanie.

