

# ***„Kto mediacje stosuje, ten konflikty rozwiązuje”***

*Rozwiązywanie konfliktów z wykorzystaniem mediacji szczególnie w sytuacji kryzysowej wywołanej pandemią COVID-19 w celu zapewnienia dodatkowej opieki i pomocy, wzmacniającej pozytywny klimat szkoły oraz poczucie bezpieczeństwa*

## **MATERIAŁY DLA UCZNI**

**(II ETAP EDUKACJI, KLASY IV-VIII SP)**

**W ZAKRESIE WSPIERANIA SZKÓŁ I PRZEDSZKOLI  
W PROWADZENIU EDUKACJI ZDALNEJ  
(FAZA 2)**

zaplanowane w ramach realizacji projektu grantowego

**„Wsparcie placówek doskonalenia nauczycieli i bibliotek pedagogicznych  
w realizacji zadań związanych z przygotowaniem i wsparciem nauczycieli w  
prowadzeniu kształcenia na odległość”.**

*Projekt ukierunkowany jest na ograniczenie negatywnych skutków wystąpienia pandemii  
COVID-19 poprzez zapewnienie prowadzenia edukacji na odległość*

### **1. SKÓRKA POMARAŃCZY**

Krótką historią o dwóch bliźniaczkach, które za wszelką cenę chciały uniknąć konfliktu, str. 3

### **2. JAK SIĘ POROZUMIEĆ ZE SOBĄ?**

Proste ćwiczenie wyjaśniające, dlaczego trudno jest się czasem dogadać z innymi, str. 4

### **3. KOŁO KONFLIKTU**

Rodzaje oraz przyczyny konfliktu stworzone przez amerykańskiego mediatora, str. 5

### **4. CZY MASZ KONFLIKTOWĄ OSOBOWOŚĆ?**

Test mierzący zachowania w trudnych sytuacjach konfliktowych, str. 6

### **5. JAK ZADAWAĆ DOBRE PYTANIA?**

Pytania przydatne podczas rozwiązywania konfliktu z wykorzystaniem mediacji, str. 9

## 1. SKÓRKA POMARAŃCZY

### Krótką historia o dwóch bliźniaczkach, które za wszelką cenę chciały uniknąć konfliktu

*W małym domku na skraju miasta mieszkały siostry bliźniaczki. Kochały się bardzo i nie wyobrażały sobie życia bez siebie. Pewnego dnia obie w tej samej chwili weszły do kuchni, bo potrzebowały pomarańczy. Niestety, w domu była tylko jedna pomarańcza. Ponieważ nie lubiły się kłócić, postanowiły sprawiedliwie rozwiązać ten problem. Przekroiły pomarańcze na pół. Ucieszyły się bardzo, że udało im się uniknąć kłótni. Z drugiej strony nie były do końca zadowolone, bo każda dostała tylko połowę tego, czego chciała. Jedna z sióstr wyszła przed dom, usiadła na ławeczce i zaczęła obierać pomarańczę. Kiedy zdjęła już całą skórkę, wyrzuciła ją i zjadła soczysty, słodki miąższ. Druga siostra została w kuchni. Ona również obrała skórkę z pomarańczy. Kiedy już to zrobiła, wyrzuciła miąższ, a skórkę pokroiła i z cukrem zaczęła kandyzować na patelni. Obie siostry za wszelką cenę chciały uniknąć konfliktu. Wybrały zgniły kompromis: żadna z nich do końca nie była usatysfakcjonowana tym, co dostała. Gdyby zapytały się o swoje interesy, swoje potrzeby, obie cieszyłyby się wszystkim, czego potrzebowały.*

Źródło:

Sławomir Prusakowski, *Obustronne straty*, „Psychologia w Szkole”, 2-2007.

**Przeczytaj tę krótką historię, a następnie pisemnie odpowiedz na kilka pytań rozwojowych.**

1. Co czujesz po przeczytaniu historii?
2. Kto zyskał, a kto stracił?
3. Co zostało uzyskane, a co stracone?
4. Jaka mądrość płynie dla Ciebie z tej historii?
5. Co weźmiesz dla siebie?
6. Co zrobisz już dzisiaj z pozyskaną wiedzą?
7. Komu chcesz przesłać tę historię?
8. Co mu to da?
9. Co zyska dzięki tej wiedzy?

## 2. JAK SIĘ POROZUMIEĆ ZE SOBĄ?

### Proste ćwiczenie wyjaśniające, dlaczego trudno jest się czasem dogadać z innymi

*Pomyśl o trzech osobach, z którymi jest ci trudno się dogadać – może to być ktoś z rodziny, przyjaciel, kolega, znajomy. Poniżej zapisz ich imiona i cechę, jaka według Ciebie charakteryzuje daną osobę. Przyjrzyj się atrybutom, jakie nadałeś tym osobom, i zastanów się, jakie ich zachowania i słowa kryją się za tymi cechami. Co konkretnie spostrzegasz? Skup się na faktach, doprecyzuj swoją wypowiedź i pamiętaj, żeby wyrazić się jasno i jak najprościej.*

<b>Osoba 1</b>	<b>spostrzeżenie</b>	<b>cecha osoby</b>	<b>moja potrzeba</b>
<b>Osoba 2</b>	<b>spostrzeżenie</b>	<b>cecha osoby</b>	<b>moja potrzeba</b>
<b>Osoba 3</b>	<b>spostrzeżenie</b>	<b>cecha osoby</b>	<b>moja potrzeba</b>

<b>uczeń 1</b>	<b>spostrzeżenie</b>	<b>cecha ucznia</b>	<b>moja potrzeba</b>
<b>uczeń 2</b>	<b>spostrzeżenie</b>	<b>cecha ucznia</b>	<b>moja potrzeba</b>
<b>uczeń 3</b>	<b>spostrzeżenie</b>	<b>cecha ucznia</b>	<b>moja potrzeba</b>

Źródło:

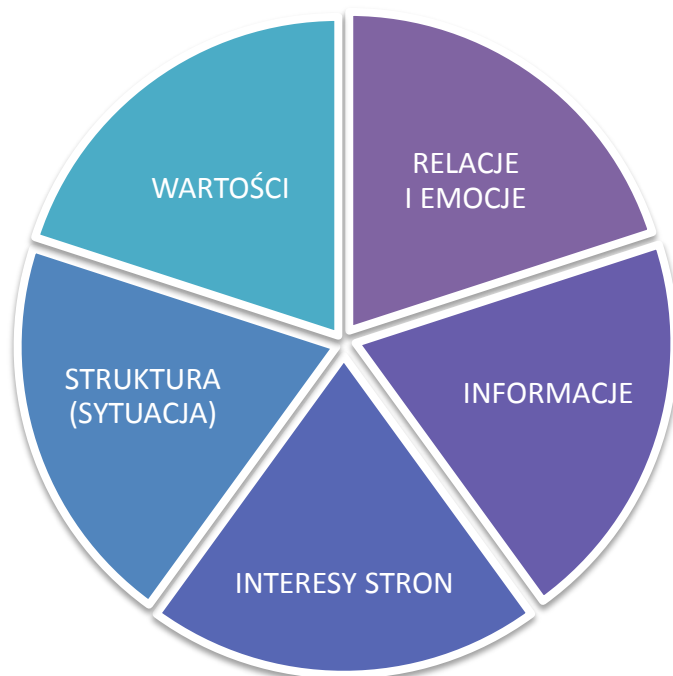
„Coaching” 2013, nr 2 (17), s. 84.

### 3. KOŁO KONFLIKTU

#### Rodzaje oraz przyczyny konfliktu stworzone przez amerykańskiego mediatora

Rodzaje oraz przyczyny konfliktu wpisane w koło stworzył amerykański mediator Christopher W. Moore. Na jedną sytuację konfliktową może nałożyć się kilka przyczyn. Wyróżnił on pięć potencjalnych źródeł konfliktu oraz pięć typów konfliktów:

1. konflikt relacji: emocje, stereotypy, percepcja, zachowania, spostrzeżenia, komunikacja,
2. konflikt danych: informacje, interpretacja danych, rozumienie, brak dostępu do informacji, różne procedury zbierania informacji,
3. konflikt interesów: interesy psychologiczne (zaufanie, szacunek, uczciwość), rzeczowe (pieniądze, czas, dobra), proceduralne (przebieg procesów),
4. konflikt strukturalny: kontrola zasobów, rozkład sił, określenie ról, podział kompetencji, ograniczenia czasowe,
5. konflikt wartości: różnica religii, światopogląd, etyka, ideologii, tradycji, wartości związane z tożsamością, zwyczaje, konwenanse.



Podjmij próbę określenia rodzaju oraz przyczyn konfliktu z wykorzystaniem koła konfliktu:

- kolega nie oddaje pożyczonej mu przez Ciebie książki,
- umawiacie się na wyjście do kina, jednak trudno wam ustalić na jaki film.
- macie problem z podziałem zadań we wspólnym projekcie z historii.

## **4. CZY MASZ KONFLIKTOWĄ OSOBOWOŚĆ?**

### **Test mierzący zachowania w trudnych sytuacjach konfliktowych**

*Test mierzy ogólną skłonność do podejmowania konfliktowych zachowań w trudnych sytuacjach, w których panuje niezgodność pomiędzy uczestnikami komunikacji, a ich dążenia nie dadzą się jednocześnie zrealizować lub pogodzić. Zachowania w konflikcie mogą być następujące: rywalizacja, współpraca, kompromis, unikanie, dostosowanie (na podstawie badań Blake'a i Muntona, 1964). Zapraszamy do testu i sprawdzenia poziomu swojej konfliktowości. Proponowany test ma charakter psychozabawy. Nie należy interpretować wyniku testu jako diagnozy psychologicznej. W tym celu trzeba skonsultować się ze specjalistą posiadającym stosowne uprawnienia do wykonywania badań i diagnoz autoryzowanymi narzędziami psychologicznymi.*

#### **1. Wyobraź sobie, że jedziesz dowolnym środkiem transportu. Nagle zaczyna się sprzeczka pomiędzy dwojgiem pasażerów. Co robisz w takiej sytuacji?**

- a) nie wtrącasz się do dyskusji
- b) wtrącasz się do dyskusji i bierzesz w obronę mającego rację
- c) po prostu wtrącasz się do sporu.

#### **2. Czy poddajesz krytyce współrozmówcę, kiedy popełnia błędy?**

- a) nie
- b) tak, w zależności od osobistego szacunku dla współrozmówcy
- c) zawsze krytykuję za błędy.

#### **3. Twój nauczyciel przedstawia plan wyjazdu na wycieczkę szkolną. Według ciebie jest on mało efektywny. Czy proponujesz własną wizję?**

- a) jeśli inni mnie poprą, to tak
- b) proponuję własną
- c) nie, gdyż zdaję sobie sprawę, że może być to źle przyjęte.

#### **4. Czy lubisz sprzeczać się i kłócić ze swoimi kolegami?**

- a) tylko z tymi, którzy się nie obrażają i nie zmieniają naszych zażyłych stosunków
- b) tak, ale tylko w wyjątkowych sytuacjach
- c) sprzeczam się z błahej przyczyny.

#### **5. Ktoś próbuje ominąć kolejkę w sklepie. Co robisz?**

- a) bierzesz z niego przykład
- b) prosisz grzecznie o przestrzeganie porządku
- c) otwarcie wypowiadasz swoją krytykę.

**6. Rozpatrywany projekt twojego kolegi posiada wiele śmiałych rozwiązań, ale i błędów.**

**Wiesz, że twoja opinia może być jednak decydująca. Co robisz?**

- a) wypowiadasz się na temat pozytywów i negatywów projektu
- b) przedstawiasz tylko same pozytywy projektu
- c) rozpoczynasz od krytyki, argumentując, że błędy w projekcie są niedopuszczalne.

**7. Kolega mówi o kryzysie ekonomicznym i braku pieniędzy. Kupuje jednak drogie towary. Co robisz w takiej sytuacji?**

- a) jeśli to daje mu zadowolenie, uznajesz to za zasadne
- b) mówisz mu, że te rzeczy są zbędne i za drogie
- c) otwarcie krytykujesz jego zachowanie.

**8. Spotykasz uczniów, którzy palą papierosy w niedozwolonym miejscu. Jak reagujesz?**

- a) myślisz sobie „Po co mam sobie psuć nastrój i zwracać im uwagę?”
- b) zwracasz im uwagę
- c) gdyby to było u ciebie w domu, na pewno byś się z nimi pokłócił.

**9. W sklepie zauważyłeś, że sprzedawca cię oszukał. Co robisz?**

- a) prosisz o sprawdzenie towaru z paragonem
- b) zwracam uwagę, że moja należność jest zaniżona
- c) doprowadzasz do skandalu.

**10. Przychodzisz do fryzjera. Fryzjer prowadzi długą dyskusję na zapleczu. Ty masz mało czasu. Co robisz w takiej sytuacji?**

- a) niecierpliwisz się, ale nie prosisz o pośpiech, gdyż może to negatywnie wpłynąć na to, jaką fryzurę zrobi ci fryzjer
- b) szukasz sposobu, aby poskarżyć się na niego u kierownika
- c) wyładowujesz swoje emocje na praktykantce, która właśnie robi porządki w zakładzie.

**11. Posprzeczałeś się ze swoim młodszym bratem. Uznałeś po chwili, że to on miał rację.**

**Czy przyznajesz się do popełnionego błędu?**

- a) trudno powiedzieć
- b) tak, to rozsądny sposób
- c) oczywiście, że nie – jaki będziesz miał w przyszłości autorytet, jeśli ukorzysz się przed młodszym?

Opracowanie rezultatów

Każda odpowiedź punktowana jest według następującej skali:

a – 4 pkt;

b – 2 pkt;

c – 0 pkt

**Od 44 do 34 punktów – KONFLIKTOWOŚĆ PONIŻEJ NORMY.** Słaba stanowczość.

Starasz się być przyjazny dla swoich kolegów, rodzeństwa, rodziców, ale tylko wtedy, gdy oni sami proszą cię o pomoc, w przeciwnym przypadku zachowujesz się biernie. Często w sytuacji konfliktowej czujesz się zagubiony i nie wiesz, jak udzielić pomocy innym. Dlatego własną postawą i zachowaniem tracisz szacunek u innych.

**Od 32 do 16 punktów – KONFLIKTOWOŚĆ W NORMIE.** Wchodzisz w konflikt tylko wtedy, jeśli jesteś absolutnie pewien swojej racji i gdy sytuacja wymaga natychmiastowej reakcji. Jeśli konflikt nie zakłóca twoich interesów, starasz się go ominąć.

**Poniżej 14 punktów – PODWYŻSZONA KONFLIKTOWOŚĆ.** Wchodzisz w konflikt bez powodu i z powodem, przeszkadzasz sobie i otoczeniu. Być może występuje u ciebie kompleks niedoceniania.

Źródło:

„Czy masz konfliktową osobowość?”, Test, PDF, źródło online: <http://szsbobrek.pl/wp-content/uploads/2018/03/Test-Czy-masz-konfliktow%C4%85-osobowo%C5%9B%C4%87.pdf>.



## **5. JAK ZADAWAĆ DOBRE PYTANIA?**

### **Pytania przydatne podczas rozwiązywania konfliktu z wykorzystaniem mediacji**

Wykorzystanie w trudnych sytuacjach oraz w procesie mediacji dobrych pytań zwiększa jej efektywność. Dobre pytania mają wpływ na jakość komunikacji. Zastanów się i powiedz w kilku zdaniach, jak rozumiesz następujące stwierdzenie: *„Zadając pytania, warto pamiętać o kilku zasadach. Przede wszystkim ważne jest nie tylko to, o co się pyta, ale także, jak to się robi”*.

#### **1. ROZPOCZĘCIE LUB OTWARCIE MEDIACJI:**

„Czy wyrażacie zgodę na udział w mediacji?”; „Czy zgadzacie się na przestrzeganie reguł zachowania podczas mediacji?”; „Jakie zasady chcecie uwzględnić podczas spotkania?”; „W jaki sposób się do Ciebie zwracać?”; „Czy wszystko, co zostało powiedziane jest zrozumiałe?”.

#### **2. ROZMOWA (DIALOG) STRON:**

„Kto z Was chciałby zacząć jako pierwszy?”; „Z czym do nas przychodzisz?”; „Co chcesz osiągnąć dzięki mediacji?”; „Jak doszło do sporu między Wami?”; „Dlaczego tak uważasz?”; „Jakie obawy masz w związku z zaistniałą sytuacją?”; „Co jeszcze chcesz powiedzieć?”.

#### **3. OKREŚLENIE KWESTII DO ROZWIĄZANIA:**

„Na czym polega problem?”; „Czego chcesz?”; „Co jest dla Ciebie ważne?”; „Co chcesz zrobić z tym problemem?”; „Jak widzisz możliwość rozwiązania tego sporu?”; „Jakie kroki możesz podjąć, aby...”.

#### **4. GENEROWANIE PROPOZYCJI ROZWIĄZANIA SPORU:**

„Jakie rozwiązania proponujesz?”; „Jakie widzisz inne sposoby na rozwiązanie tego problemu?”.

#### **5. OCENA MOŻLIWOŚCI ROZWIĄZANIA SPORU:**

„Co o tym sądzisz?”; „Co musiałoby się stać, aby zaakceptować to rozwiązanie?”.

#### **6. ZAWARCIE UGODY:**

„Co się stanie po podpisaniu ugody?”; „Co zrobisz, jeśli nie dojdzie do porozumienia?”; „Jak będziecie się czuli po podpisaniu ugody?”; „Czy uznajemy, że porozumienie zostało osiągnięte?”.