

# Conflict management

„Europejskie doświadczenia SKITZ MATRIK – transfer i kaskadowanie wiedzy”  
Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej Erasmus+.



\*

\* Zrzeszamy / Rozwijamy / Certyfikujemy

Miejsce szkolenia: Kopenhaga

Data szkolenia: 29.05-2.06.2017

Autorzy prezentacji: Joanna Jatczak, Anna  
Leśnikowska-Jaros, Krzysztof Prystupa

# Cele szkolenia

- Podejście systemowe użyteczne we współczesnej psychologii
- Praktyczne zarządzanie konfliktem
- Poznanie modeli i schematów postępowania w mediacjach
- Ćwiczenia i doświadczanie oddziaływania metod

# Konflikt

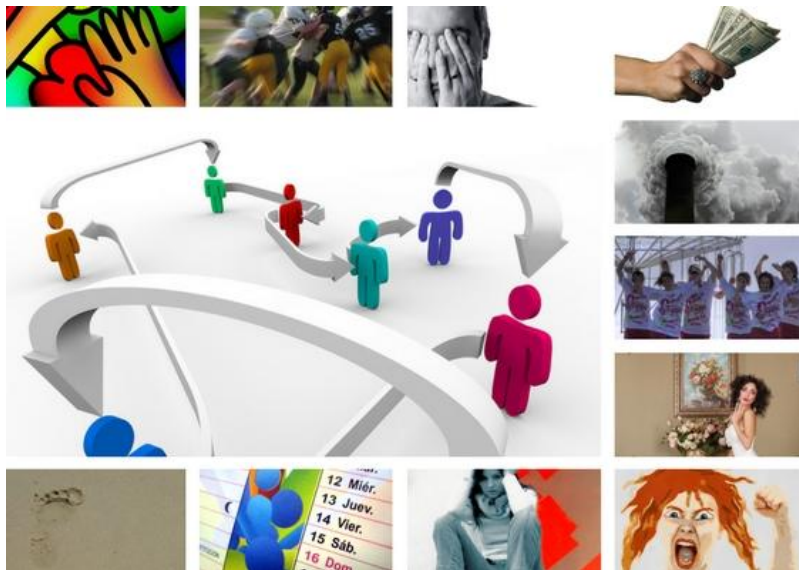


Jakie skojarzenia budzi  
we mnie słowo konflikt?

Co dla mnie znaczy, że  
jestem z kimś w  
konflikcie?

Kiedy istnieje największe  
prawdopodobieństwo,  
że zaistnieje konflikt?

# Systemowe? – to jakie?



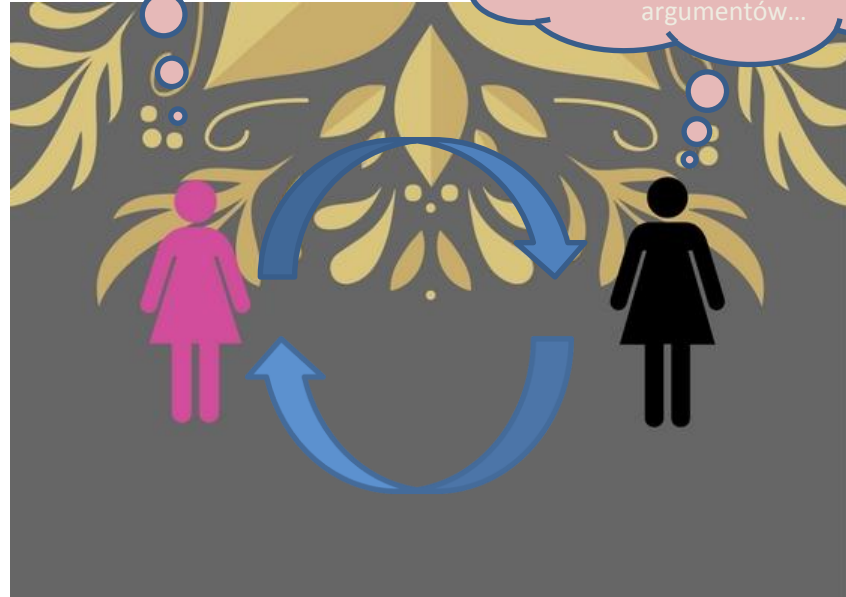
- ❖ Funkcjonujemy w systemach
- ❖ To jak w nich jesteśmy zależy od obowiązujących wzorców komunikacji w nich obowiązujących
- ❖ Praca indywidualna i z grupą
- ❖ Jednocześnie odkodowane „produkty systemu”, by je potem można było zmieniać i wdrażać nowe modele

## Zmienność i relacyjność

- Wszystko dzieje się w pewnych modelach
- Konflikt dzieje się w relacjach
- Powstają błędne koła i mogą być trudne do pokonania
- Podejście systemowe zaprasza do poszukiwania owych wzorców i myślenia o nowych sposobach reagowania
- Postmodernistyczne podejście skupia się na naprawianiu relacji – do konstruktywnego radzenia sobie z różnicami

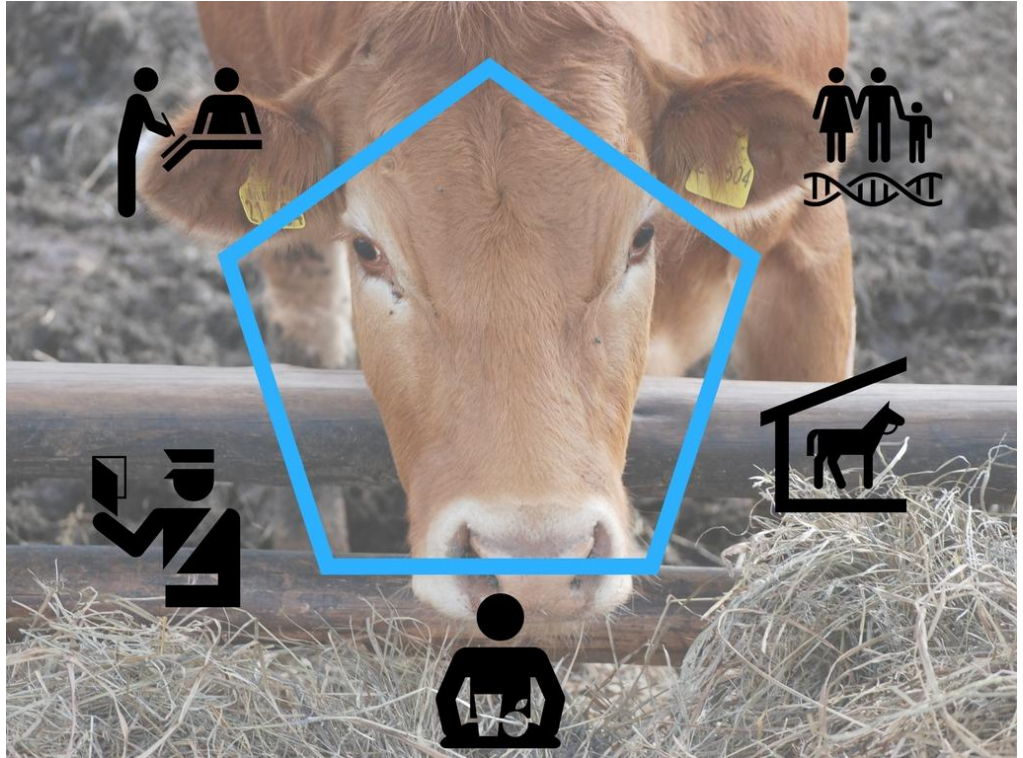
Ona zawsze mówi za dużo i powtarza się...nie będę na nią zwracać uwagi...

Ona mnie zawsze ignoruje, kiedy mam coś ważnego do powiedzenia. Powiem to jeszcze raz, użyję lepszych argumentów...



## Wiele perspektyw

- Odejście od jednej wersji rzeczywistości
- Każde działanie nabiera znaczenia z innej perspektywy
- Współistnieją różne prawdy i perspektywy
- Każda wersja czegoś co się dzieje, jest tylko wersją



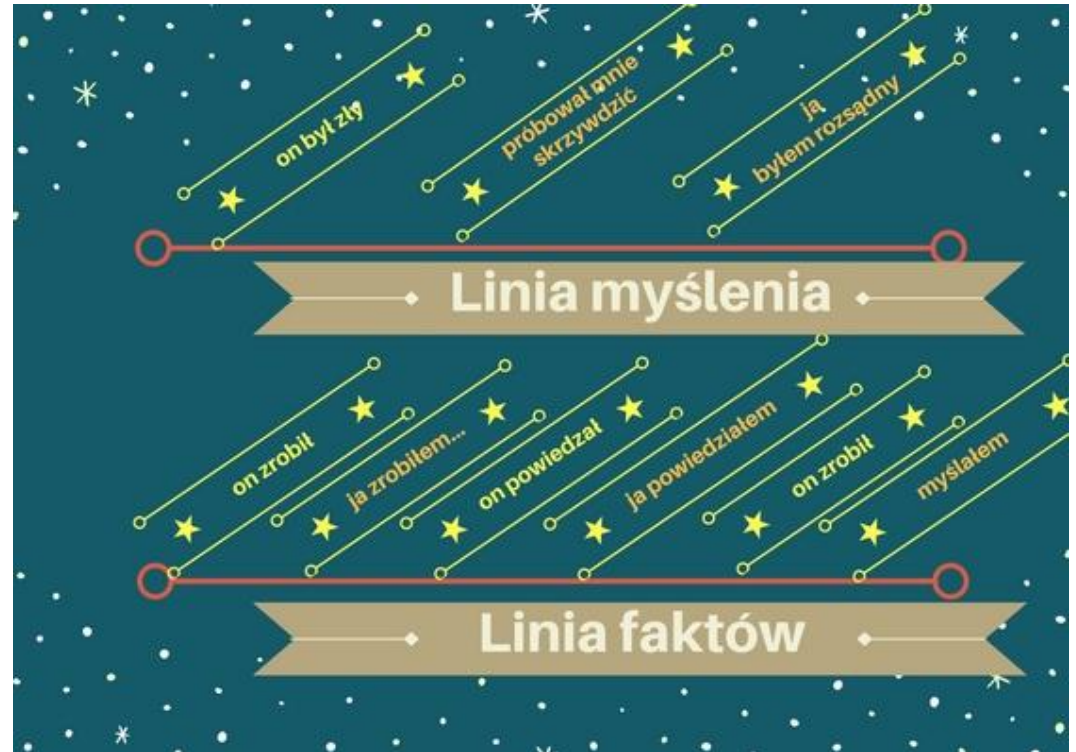
## Różnorodność

- Różnice są czymś naturalnym, chociaż czasem mamy pragnienie ich pogodzenia
- Różnice same w sobie nie są czymś co generuje konflikty
- Konflikt staje się realny gdy zaczynamy walczyć o prawdę, rację – przekonanie o słuszności może rodzić przemoc



# Język i znaczenia

- Ludzie są celowi – nadają znaczenie, poszukują sensu i ciągłości zdarzeń
- Robią to poprzez opowiadanie historii
- Ale te historie tworzą nas i mogą budować konflikty – mają realny wpływ na życie ludzi
- Zadaniem facylitatora czy mediatora jest pomaganie w dekonstrukcji perspektywy i ustalenie nowych znaczeń dla wcześniejszych „faktów”





## Trzy domeny wg Maturany

- Wszystkie trzy domeny są obecne jednocześnie - ale jedna dominuje w rozmowie/dyskursie
- Nieporozumienia powstają gdy niejasne jest dla nas, w jakiej domenie jesteśmy w kontekście dla naszej rozmowy
- Facylitacja opiera się na zarządzaniu tymi domenami – wyjaśnianiu co jest z jakiej domeny, kto mówi i działa, z jakiej roli



# Konflikt

## Eskaluje:

- Chęć wygrania, postawa rywalizacyjna
- Analizowanie, krytykowanie i obwinianie
- Generalizacje
- Uproszczenia
- Groźby i atakowanie
- Wykazywanie ślepej lojalności wobec „linii partyjnej”
- Koncentracja na przeszłości

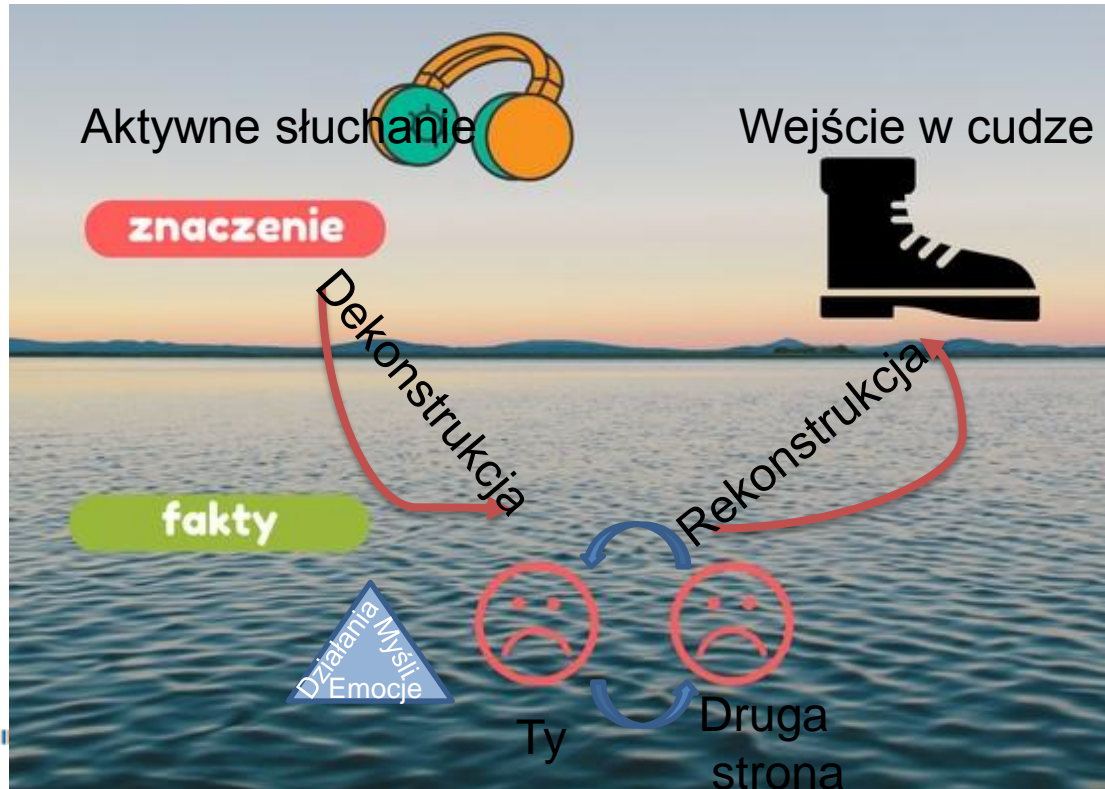
## Deeskaluje:

- Rozmowa z otwartością i słuchanie ze zrozumieniem
- Koncentracja na własnej perspektywie i okazywanie zrozumienia dla innej
- Pokazywanie jak przekonania są ugruntowane w naszym unikalnym doświadczeniu
- Badanie złożoności
- Pozwolenie na zachowanie twarzy i wzajemny szacunek
- Wyrażanie niepewności i wątpliwości
- Koncentracja na przyszłości

# Konflikt – poziomy eskalacji



# Technika wchodzenia w cudze buty



# Technika eksternalizacji



# Jak to działa?



1970 – projekt desegregacji rasowej w Durnham w Karolinie Północnej  
Zaangażowano: czarnoskórych aktywistów oraz szefa miejscowego Ku-Klux-Klanu.

*Artykuł  
Mirosława Konkela,  
Jak się pozbyć uprzedzeń?  
Focus nr 6/2017*

Ann Atwater i Clairbone Paul Ellis

Doświadczenia z warsztatów są użyteczne:

- W organizacjach NGO, biznesie i sytuacjach prywatnych w przypadku powstania konfliktu
- Pozwalają na funkcjonowanie w grupach, których wartości są trudne do pogodzenia – akceptacja odmienności
- W programach edukacyjnych dla dzieci i młodzieży – uświadamianie genezy konfliktu i jego mechanizmów
- W prowadzeniu zajęć integracyjnych dla grup

# Główne przesłanie szkolenia, w którym brałaś/brałeś udział

Ludzie mogą być w dialogu, nawet w sytuacji  
konfliktu.

Najlepszym sposobem na łagodzenie konfliktu  
jest rozmowa.



*Przekaz odzwierciedla wyłącznie pogląd autora i Narodowa Agencja oraz Komisja Europejska nie są odpowiedzialne za wykorzystanie tych informacji w jakikolwiek sposób.*