

Opracowanie : Monika Kukulska

Opracowano na podstawie materiałów z kursu „Educational Coaching Tools” oraz zasobów sieciowych.

Temat: Konflikt w zespole. Czy to sytuacja bez wyjścia?

(czas: 45 min)

1. Cele:
 - a. Uczniowie wymieniają i stosują podstawowe metody rozwiązywania konfliktów
 - b. Uczniowie wymieniają podstawowe błędy zachowań i wypowiedzi powodujące konflikt
 - c. Uczniowie rozwiązują problemy współpracując w grupie
 - d. Uczniowie uzasadniają potrzebę rozwiązywania konfliktów
2. Metody i formy pracy:
 - a. burza mózgów
 - b. praca indywidualna
 - c. praca w grupach
 - d. mini wykład
 - e. dyskusja
3. Środki dydaktyczne:
 - a. kartki A4
 - b. flipchart
 - c. papier do flipchartu
 - d. flamastry
 - e. elementy dramy
4. Przebieg zajęć:

Etap	Czas przeznaczony na realizację
Ćwiczenie 1. Uczniowie zostają podzieleni na 5, 6-osobowe grupy. Każda z nich ma przedstawić scenkę prezentującą sytuację konfliktową, której doświadczyli. Pozostali uczniowie oceniają postępowanie każdej postaci, odpowiadając na pytania: Które wypowiedzi i zachowania doprowadziły do konfliktu? Dlaczego przedstawione postępowanie doprowadziło do eskalacji konfliktu? Po odegraniu każdej ze scenek następuje dyskusja, uczniowie określają zachowania i wypowiedzi agresywne, obwiniające, prowadzące do konfliktów.	20 min
Ćwiczenie 2. Nauczyciel wypisuje na tablicy i omawia cztery strategie rozwiązywania konfliktów. Propozycje dla nauczyciela: <i>1. Zwycięzca –pokonany-jedna strona konfliktu zyskuje wszystko, a druga zostaje całkowicie pokonana. Cechą tej strategii jest wykorzystywanie atrybutów przewagi np. siły fizycznej, władzy, autorytetu.</i>	15 min

<p>2. Pokonany –pokonany-obie strony konfliktu nie ponoszą satysfakcji, mimo że chcą za wszelką cenę wygrać -ponoszą straty.</p> <p>3. Kompromis–inaczej ugoda, występująca na skutek wzajemnych ustępstw, satysfakcjonuje wszystkie strony konfliktu. Aby zastosować tą strategię konieczna jest dobra wola obu stron. Nie w każdej sytuacji jest to strategia właściwa –szczególnie, gdy możliwe jest lepsze rozwiązanie.</p> <p>4. Zwycięzca –zwycięzca-najbardziej pożądana ze strategii, w której obie strony konfliktu nastawiają się na współpracę, bez liczenia na kompromis.</p> <p>Uczniowie zostają podzieleni na cztery grupy. Zadaniem grupy jest odegranie scenki przedstawiającej rozwiązanie konfliktu z zastosowaniem wylosowanej strategii.</p>	
<p>Ćwiczenie 3.</p> <p>Uczniowie w 4, 5 – osobowych grupach opracowują przyczyny konfliktów w miejscu pracy, które następnie prezentują na forum i zapisują na tablicy.</p> <p>Propozycja odpowiedzi dla nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>złe komunikowanie się</i> • <i>nieprzestrzeganie przepisów prawa pracy</i> • <i>złe zarządzanie</i> • <i>niejasny i krzywdzący system wynagradzania i awansowania pracowników</i> • <i>różnice poglądów pracowników na sprawy merytoryczne</i> • <i>konflikty interpersonalne</i> • <i>niewłaściwy stosunek przełożonych do podwładnych</i> • <i>stosowanie komunikatu typu TY z określeniami: zawsze, musisz, jak zwykle</i> 	5 min
<p>Ćwiczenie 4.</p> <p>Uczniowie wraz z nauczycielem dyskutują, jak można przeciwdziałać konfliktom i na jakie czynniki należy zwrócić uwagę w sytuacji, gdy wystąpi konflikt.</p> <p>Wnioski kolejno zapisują na tablicy.</p> <p>Propozycja odpowiedzi dla nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>konstruktywna krytyka –oceniaj zachowanie, a nie osobę</i> • <i>mów o swoich subiektywnych odczuciach w konkretnej sytuacji</i> • <i>wypowiedzi formułuj z komunikatem typu JA</i> • <i>krytykuj bez niepotrzebnych świadków</i> • <i>wskazuj konkretne zachowania, które Ci się nie podobają, nie używaj ogólników</i> • <i>sformułuj wyraźne oczekiwania i sposób poprawy sytuacji</i> • <i>rozmawiaj w chwili, gdy odbiorca nie jest zajęty innymi sprawami</i> 	5 min.