



Erasmus+

MENTOR - MENTORING POMIĘDZY NAUCZYCIELAMI W SZKOŁACH PONADPODSTAWOWYCH

Numer projektu:

2014-1-PL01-KA200-003335

Projekt jest realizowany przy wsparciu finansowym Unii Europejskiej. Dokument i jego treść odzwierciedlają jedynie stanowisko ich autorów i Komisja Europejska ani Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji - Narodowa Agencja Programu Erasmus+ w Polsce nie ponoszą odpowiedzialności za umieszczoną w nich zawartość merytoryczną.





Zarządzanie konfliktem w 8 krokach

Harry Webne-Behram (1998) i Dudley Weeks (1992) proponują zastosowanie ośmiu kroków opisanych poniżej do zarządzania konfliktem. Częste i świadome stosowanie tej metody ma na celu nauczenie uczniów sposobu na radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych w szkole i życiu prywatnym.

1. Poznaj siebie i zatroszcz się o siebie:

- Określ swój subiektywny punkt widzenia i twoje uprzedzenia;
- W zdrowym ciele zdrowy duch (nie zaniedbuj regularnych posiłków, snu i ćwiczeń fizycznych).

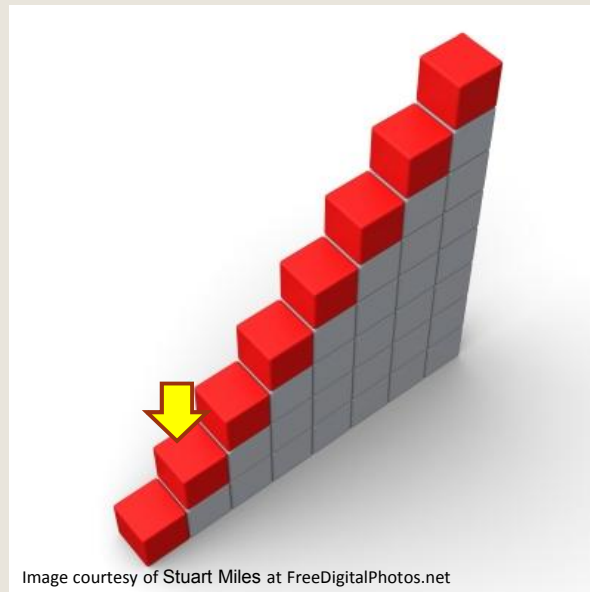


Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net



2. Określ swoje osobiste potrzeby, które są zagrożone w tym konflikcie:

- Czego dotyczy konflikt? Jak poważny jest?
- Określ, jakich rezultatów oczekujesz z procesu negocjacji.



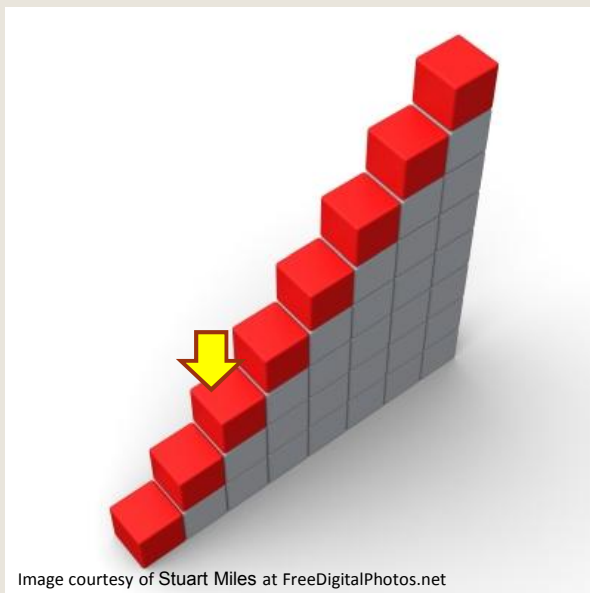
Erasmus+

Zarządzanie konfliktem w 8 krokach





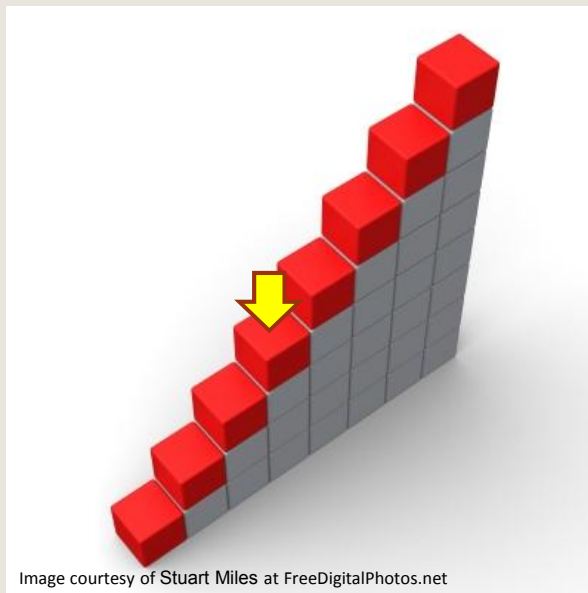
Zarządzanie konfliktem w 8 krokach



3. Znajdź bezpieczne miejsce do negocjacji:

- Odpowiednia przestrzeń do prowadzenia dyskusji, niepubliczna i neutralna;
- Obopólna zgoda do prowadzenia negocjacji i ustalony czas;
- Określenie ról osób wspierających (mediatorzy, adwokaci, moderatorzy), jeśli zajdzie potrzeba;
- Ustalenie podstawowych zasad.





4. Przybierz postawę otwartą na słuchanie:

- Najpierw staraj się zrozumieć, potem zabiegaj o to, by być zrozumianym;
- Używaj metod aktywnego słuchania, bądź uważny, nie komentuj i nie wdawaj się we własny wewnętrzny dialog, po prostu słuchaj;
- Kontroluj swój gniew, uspokój się i bądź cierpliwy.



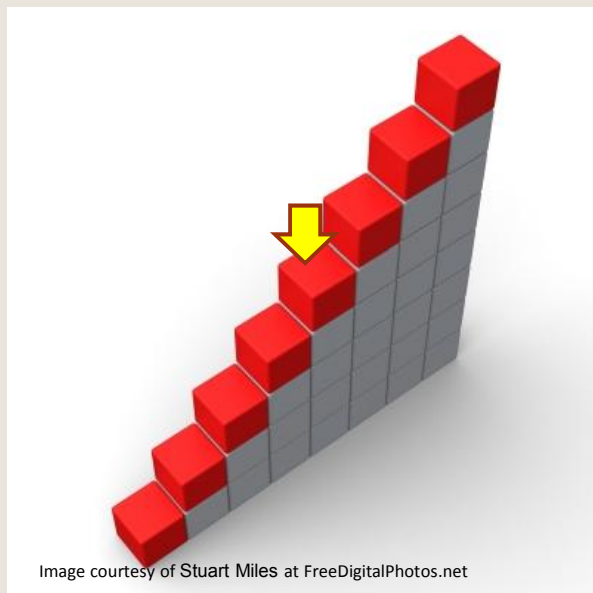
Erasmus+

**Zarządzanie
konfliktem
w 8 krokach**





Zarządzanie konfliktem w 8 krokach



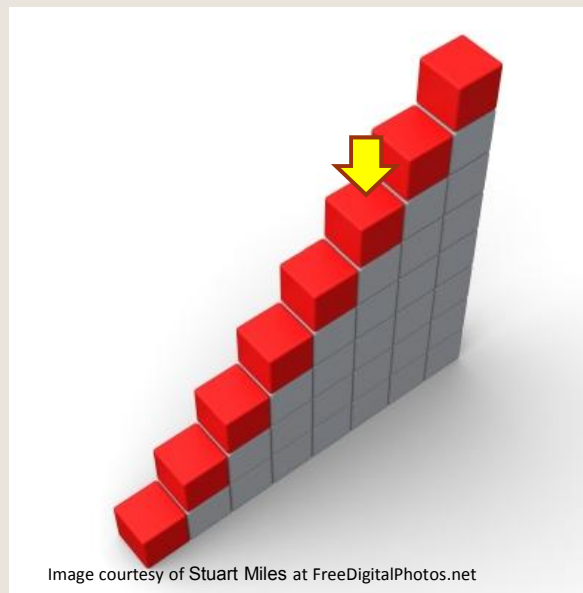
5. Przekaż swoje racje jasno i jednoznacznie:

- Mów w pierwszej osobie liczby pojedynczej „ja potrzebuję”, „widzę to w ten sposób...”, aby wyjaśnić swoje potrzeby, myśli, punkt widzenia. Trzymaj się głównego problemu i pomiń detale;
- Nawiązuj do tego, co usłyszałeś i kontynuuj postawę słuchającą.



6. Bądź elastyczny przy rozwiązywaniu problemu:

- Zidentyfikuj punkty sporne jasno i zwięźle, przejdźcie przez każdy punkt osobno;
- Rozważ różne możliwe rozwiązania bez oceniania ich;
- Bądź otwarty na zaproponowane rozwiązania;
- Ustal kryteria podejmowania decyzji.



Erasmus+

Zarządzanie konfliktem w 8 krokach





Zarządzanie konfliktem w 8 krokach

7. Przejdźcie przez impas ze spokojem, cierpliwością i wzajemnym szacunkiem:

- **Określcie uczucia;**
- **Skupcie się na podkreśleniu potrzeb, interesów i tego, co was martwi;**
- **Róbcie przerwy, jeśli jest taka potrzeba.**

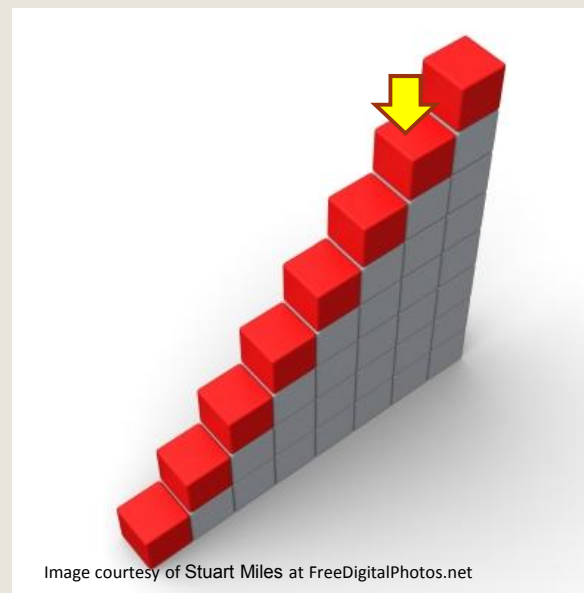
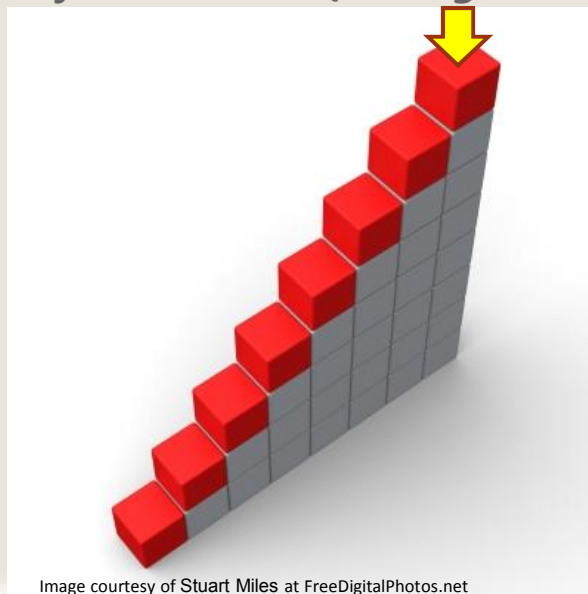


Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net



8. Pogódźcie się efektywnie:

- Określcie cechy dobrej zgody – czy da się je zastosować? Czy są akceptowane przez obie strony? Czy dzięki temu powstaną krótko- czy długoterminowe rozwiązania?
- Wprowadźcie rozwiązania i oceńcie je, przemyślcie je w przyszłości.
- Działajcie dalej i uczcie się z tego doświadczenia.



Erasmus+

Zarządzanie
konfliktem
w 8 krokach

