



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”
„Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014–2020 – Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi”
„Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Schematu II Pomocy Technicznej
„Krajowa Sieć Obszarów Wiejskich” Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014–2020”
Materiał przygotowany na zlecenie Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego w Minikowie

Gospodarstwo edukacyjne - innowacyjna forma przedsiębiorczości na obszarach wiejskich
szkolenie pedagogiczne

*Sytuacje konfliktowe w procesie uczenia się - jak je rozwiązywać
i budować relacje na zasadzie win-win*

Dorota Podorska - Centrum Doskonalenia Nauczycieli RAZEM LEPIEJ

13-15.02.2023

KPODR Minikowo





Poznajmy się

1. Jak mam na imię?- str. 1
2. Z jakimi emocjami rozpoczynam szkolenie?- str. 1
3. Jakie są moje oczekiwania w temacie szkolenia? – str. 2
4. Moja propozycja do kontraktu- str. 3

Jamboard- ćwiczenie
interaktywne





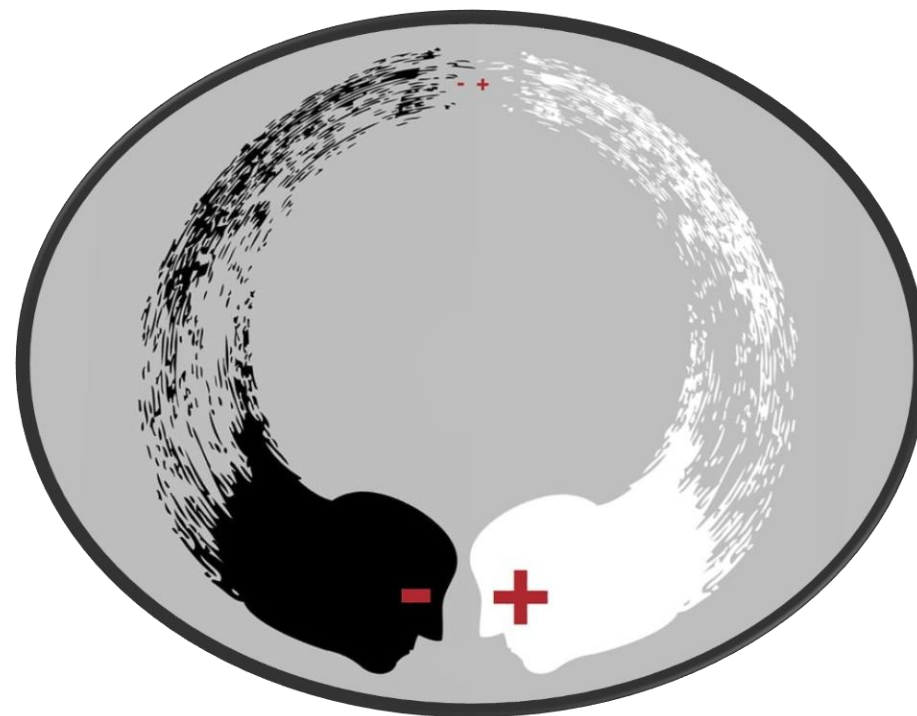
Cele (Uczestnik) :

- wie, czym jest konflikt,
- ma świadomość , jakie są rodzaje konfliktów,
- analizuje koło konfliktów,
- potrafi zapobiegać konfliktom,
- umie radzić sobie z sytuacjami konfliktowymi,
- zna i stosuje różne sposoby radzenia sobie z konfliktem na zasadzie win- win.



Konflikt- skojarzenia

Mentimeter-ćw.
interaktywne



Konflikt



Forma współzawodnictwa między ludźmi lub grupami ludzi. To sytuacja, w której co najmniej dwie zależne od siebie osoby **spierają się** o ograniczone zasoby bądź o realizację interesów, które są – lub wydają się być – niemożliwe do pogodzenia.

C.W.Moore



Konflikt

Konflikt to **spór** dwóch lub więcej osób, któremu **towarzyszą napięcie, emocje, niezgoda i polaryzacja** stanowisk, w wyniku czego wzajemne **relacje** stron **ulegają popsuciu lub przerwaniu**.



Konflikt



- ❖ Powszechne zjawisko społeczne.
- ❖ Tworzą go ludzie.
- ❖ Jego pojawienie się jest zależne od postrzegania sytuacji przez obie strony i podjętych przez nie działań.

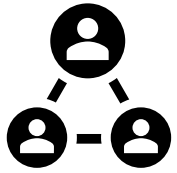


Nasze poglądy na temat konfliktów. Jak je postrzegamy ? Jak je oceniamy?



Mentimeter-ćw.
interaktywne





Poglądy na temat konfliktu

Tradycyjne

- Można go uniknąć.
- Powodem są błędy ludzi.
- Jest niepożądany.
- Stanowi zaprzeczenie harmonijnej współpracy.
- Przywódcy powinni eliminować go za wszelką cenę.
- Optymalna efektywność organizacji wymaga likwidacji konfliktu.

Współczesne

- Nieunikniony.
- Powstaje z wielu przyczyn.
- Może odgrywać ważną rolę.
- Przyczynia się do wzrostu efektywności współpracy ludzi.
- Przywódcy powinni kierować nim tak, by przyniósł pozytywne efekty.
- Optymalny – na umiarkowanym poziomie.



K O N F L I K T Y



KONFLIKTY

Kogo będą
dotyczyć?

Czego będą
dotyczyć?



**Jamboard- ćwiczenie
interaktywne**

Podział konfliktów

KONFLIKT WEWNĘTRZNY

KONFLIKT ZEWNĘTRZNY

Konflikt między dwiema osobami

Konflikt w organizacji

Konflikt w zespole (grupie)

Konflikt między organizacjami



Koło konfliktu wg Christopher'a Moore'a



Praca w grupach

One Drive-ćw.
interaktywne

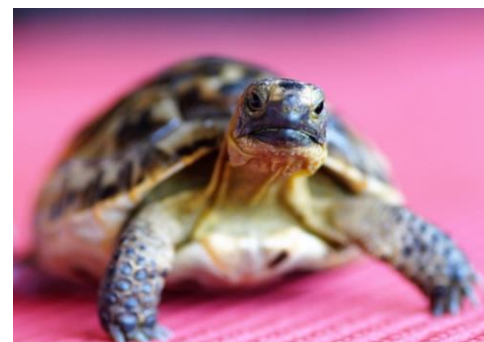


Jakie postawy przyjmuje się w konflikcie?

Thomas i Kilmann



5 postaw
w konflikcie



5 postaw w konflikcie - praca w grupie

Grupa	Nazwa postawy	Charakterystyka	Plusy postawy	Minusy postawy
Grupa I	REKIN			
Grupa II	LIS			
Grupa III	MIŚ			
Grupa IV	ŻÓŁW			
Grupa V	SOWA			

One Drive- ćwiczenie
interaktywne



Sytuacje konfliktowe- ćwiczenie

Rozpoznawanie sytuacji konfliktowych- praca w grupach

Grupa I- sytuacja 1.

Grupa II- sytuacja 2.

Grupa III- sytuacja 3.

Grupa IV- sytuacja 4.

One Drive_ćw. interaktywne

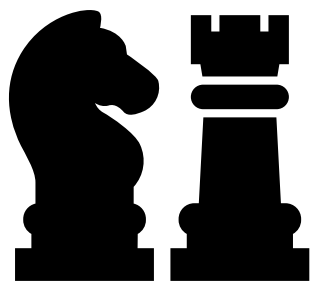


Sposoby radzenia sobie z konfliktami- z naszych doświadczeń



Jamboard str.5 ćw. interaktywne





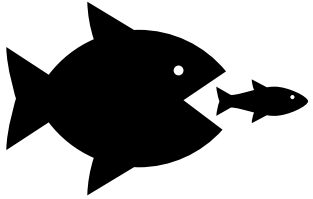
Strategie radzenia sobie z konfliktem

Zadanie: Podczas krótkiej prezentacji strategii wybierzcie te, które wg Was są najbardziej skuteczne.

Mentimeter Ćw.
interaktywne



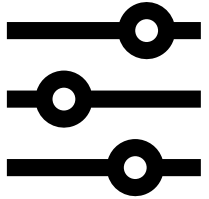
Strategie radzenia sobie z konfliktem



I Rywalizacja- skoncentrowanie
na zaspokajaniu własnych potrzeb kosztem
innych.



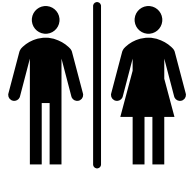
Strategie radzenia sobie z konfliktem



II Dostosowywanie się- zachowanie zaniedbujące własne potrzeby.



Strategie radzenia sobie z konfliktem



III Unikanie- zachowanie , które nie prowadzi do realizacji własnych interesów ani interesów innych.



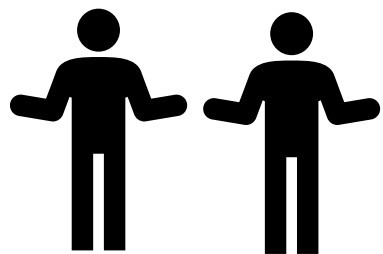
Strategie radzenia sobie z konfliktem



IV Współpraca- zachowanie zorientowane na współdziałanie z drugą stroną w celu zaspokojenia potrzeb własnych i cudzych (win-win, czyli wygrana-wygrana).

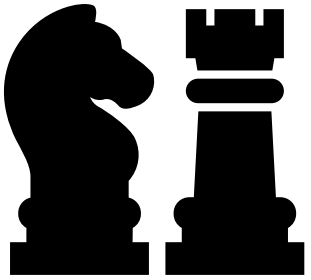


Strategie radzenia sobie z konfliktem



V Kompromis- postawa opisywana potocznie jako wypośrodkowywanie między skrajnościami czy poszukiwanie rozwiązań polubownych.





Strategie radzenia sobie z konfliktem

Mentimeter Ćw.
interaktywne



Sposoby wypracowywania rozwiązania konfliktu

- Zmiana postaw osób.
- Zmiana zachowań osób.
- Zmiana sposobu postrzegania sytuacji konfliktowej.



Efektywne rozwiązywanie konfliktów

- Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów prowadzi do sytuacji, gdy obie strony mają poczucie wygranej (win-win).
- Rozwiązanie konfliktu, gdy któraś ze stron czuje się wygrana lub przegrana najczęściej nie kończy konfliktu, nawet gdy pozornie tak się wydaje.



Sposoby rozwiązywania konfliktów

Grupa I-Negocjacje – zainteresowane strony osiągnają porozumienie

Grupa II- Facylitacje – zainteresowane strony + facylitator, który czuwa nad przestrzeganiem zasad;

Grupa III- Mediacje - zainteresowane strony + mediator, który ułatwia stronom porozumienie;

Grupa IV-Arbitraż – zainteresowane strony proszą arbitra o rozstrzygnięcie sporu;

- **Postępowanie sądowe** – zainteresowane strony przekazują sprawę do rozstrzygnięcia sądowi

One Drive grupy ćw.
interaktywne



Techniki używane podczas rozwiązywania konfliktów

- Pytania zamknięte – otwarte.
- Pytania testujące problem: dlaczego? Co sprawiło? Co jest dla ciebie/was ważne w tym?
- Pytania pomagające dostrzec istotność porozumienia: co się stanie, jeśli nie osiągnięcie porozumienia?
- BATNA – (Best Alternative to a Negotiated Agreement) najlepsza możliwa alternatywa względem tego, co można osiągnąć w toku negocjacji/mediacji z drugą stroną.



Techniki zadawania pytań

- Pytania hipotetyczne: co by było gdyby...., założmy, że...., co musiałyby się stać, abyś mógł to zaakceptować.
- Pytania wyjaśniające: co masz na myśli mówiąc „wszystko”.
- Pytania informacyjne: jak to wyglądało do tej pory, kto decydował i w jaki sposób ?
- Pytania o uzasadnienie: co sprawia, że jest to takie ważne, jakie jest uzasadnienie takich oczekiwań?



Poszukiwanie rozwiązań

- Skupianie się na tym, co łączy.
- Pytania stymulujące do poszukiwania innych rozwiązań: jakie inne sposoby rozwiązania można sobie wyobrazić?
- 5Q -
 - czego można robić mniej?
 - czego można robić więcej?
 - co można robić inaczej?
 - co można przestać robić?
 - co można zacząć robić?



6 kroków rozwiązywania konfliktów

1. Rozpoznać i nazwać konflikt.
2. Znaleźć możliwe rozwiązania.
3. Krytycznie ocenić te rozwiązania.
4. Zdecydować się na najlepsze rozwiązania.
5. Wypracować sposoby realizacji tego rozwiązania.
6. Sprawdzić po pewnym czasie, czy konflikt został rozwiązany.

Materiał do
pobrania



Istotne elementy w rozwiązywaniu konfliktu:

- ❖ wątpliwości,
- ❖ zatrzymanie się i przemyślenie,
- ❖ panowanie nad emocjami- między bodźcem a reakcją jest przestrzeń

(wolność wyboru= samoświadomość +wyobraźnia +sumienie+ niezależna wola)





Chmurka – narzędzie TOC do rozwiązywania konfliktów Na zasadzie współpracy -win - win



Różnica między potrzebą a żądaniem

Według słownika języka polskiego:

Żądanie «życzenie wyrażone w kategorycznej formie; wymaganie»

Potrzeba «to, co jest potrzebne do normalnej egzystencji lub do właściwego funkcjonowania»

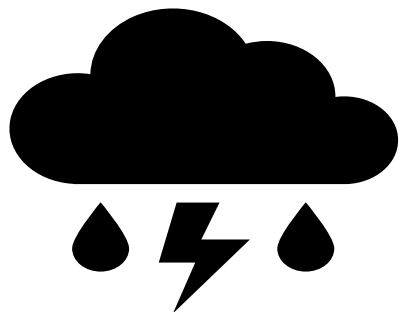


Żądam czy potrzebuję?



"Gospodarstwo edukacyjne - innowacyjna forma przedsiębiorczości na obszarach wiejskich"

A gdy żądanie nie zostanie zaspokojone...



Gra – Królestwo Potrzeb – uczy odróżniać potrzeby od zachcianek



Przykładowa lista potrzeb

Praca w grupach:

Grupa I- str. 6

Grupa II- str. 7

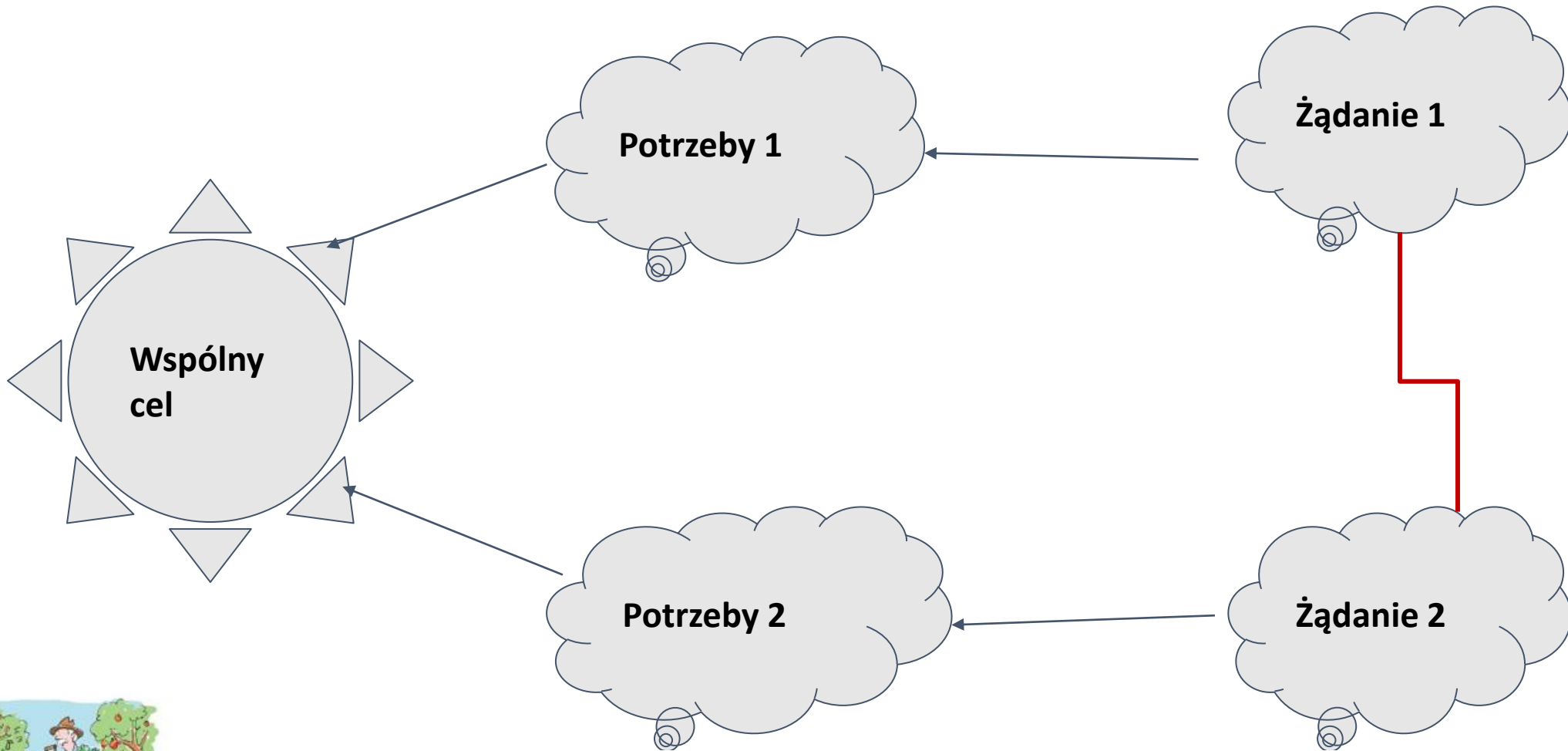
Grupa III- str. 8

Grupa IV – str. 9

Jamboard_cw.interaktywne



Schemat chmurki



Chmurka uczy :

- Rozumienia konfliktu zamiast natychmiastowego szukania rozwiązania.
- Panowania nad emocjami i nazywania emocji, które pojawiają się przy konfliktach.
- Odchodzenia od ocen i interpretacji na rzecz faktów.
- Myślenia o potrzebach zamiast zaspokajania żądań (zachcianek).
- Dostrzegania potrzeb innych osób.

Rezygnacji z kompromisu jako sposobu rozwiązywania konfliktów na rzecz współpracy.

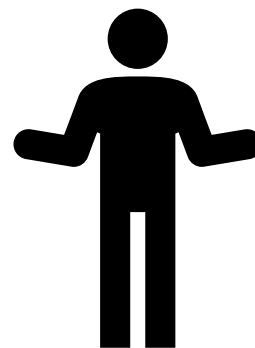
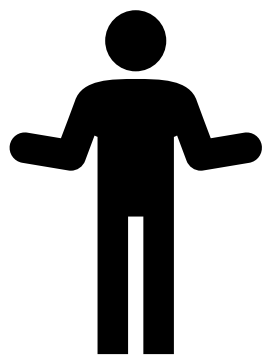


Etapy rozwiązywania konfliktu za pomocą chmurki

1. Identyfikacja problemu(precyzyjnie) - nazwanie żądań.
2. Podanie potrzeb.
3. Określenie wspólnego celu
4. Generowanie rozwiązań.
5. Wybór najlepszego rozwiązania dla obu stron.



Analiza przykładowej chmurki



Smok wawelski

Dawno, dawno temu na górze niedaleko spokojnej wsi położonej nad Wisłą, żył sobie straszny smok. Każdego dnia smok siał spustoszenie we wsi, zabijając ludzi, plądrując ich domy i niszcząc ich inwentarz. Król, chcąc położyć temu kres, wysłał swoich najodważniejszych rycerzy, ale nawet najodważniejszy z nich zginął, gdy smok zionął ogniem. Zdesperowany król wbrew życzeniu córki obiecał jej rękę temu, kto pokona smoka. Wiele śmiazków próbowało uśmiercić smoka, ale żadnemu się nie udało. Pewnego dnia biedny szewczyk o imieniu Dratewka pomyślał, czy przyjąć wyzwanie.

[Link do tekstu](#)

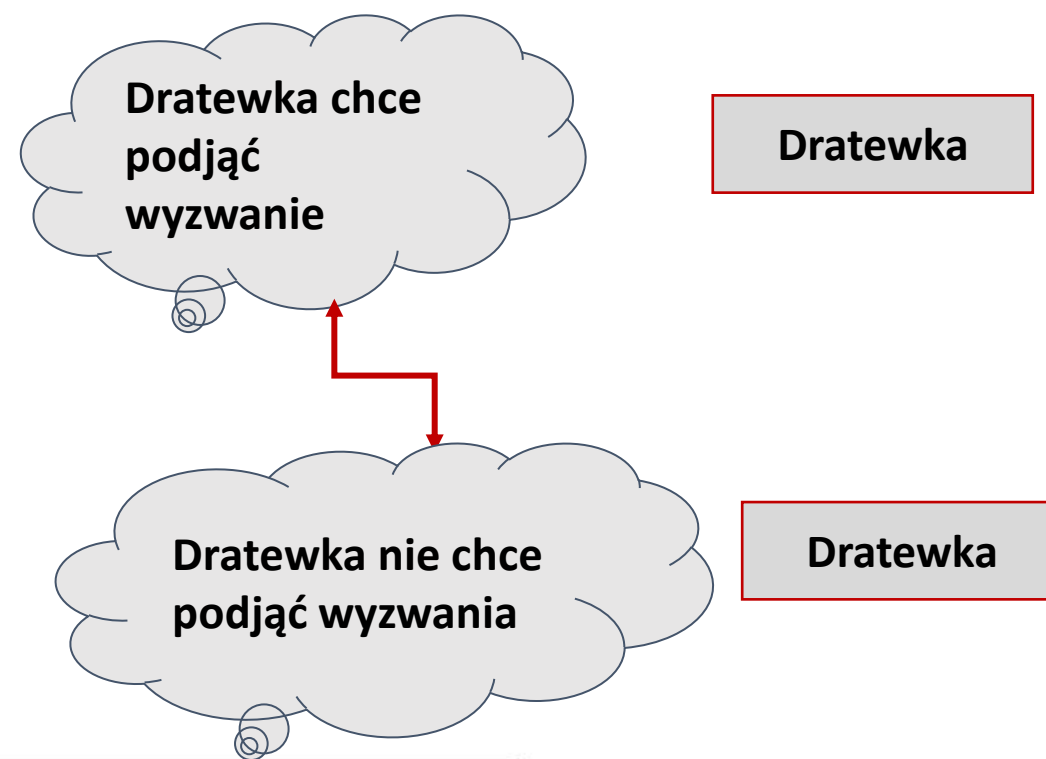


Krok 1. Identyfikacja problemu

Konflikt może mieć charakter wewnętrzny, a mianowicie, jest to zderzenie pomiędzy żądaniami tej samej osoby podczas podejmowania decyzji. **Konflikt wewnętrzny mógł przeżywać Dratewka: podjąć wyzwanie czy nie?**

Mamy różne żądania, które nie mogą być osiągnięte w tym samym czasie. To znaczy, że mamy **KONFLIKT!**

Konflikt może mieć różne formy, ale we wszystkich sytuacjach jest **zderzeniem pomiędzy przynajmniej dwoma sprzecznymi żądaniami, działaniami lub decyzjami.**



Identyfikacja problemu- co może pomóc?

Pytania, które pomagają określić żądania:

- ❖ Czego żąda każda ze stron?
- ❖ Jakie są przeciwstawne żądania/działania/decyzje?
- ❖ Czego chce jedna ze stron, co jednocześnie jest w konflikcie z żądaniem drugiej strony?

Sugestia: Pomocne może być zapisanie żądań w sposób przeciwstawny. Zadaj sobie pytania: czego chce strona pierwsza? Czy druga strona chce tego?



Identyfikacja problemu- emocje

Czas na nazwanie emocji przez obie strony, czyli rozładujmy napięcie:

Co czuję ?





Krok 2. Potrzeby

Identyfikacja konfliktu jest istotna, ale nie zapewnia wystarczającej ilości informacji do umożliwienia krytycznej analizy problemu.

Aby lepiej zrozumieć, co prowadzi do konfliktu i sprawia, że konflikt istnieje, musimy ustalić, dlaczego każda ze stron będzie nalegała na spełnienie własnego żądania – wyrażonego po obu stronach konfliktu.

W strukturze chmurki te **powody** nazywane są **potrzebami**. Dlatego następnym logicznym krokiem jest określenie potrzeb każdej ze stron konfliktu.

POTRZEBA to forma silnej motywacji, która sprawia, że każda strona nalega na realizację własnego żądania.

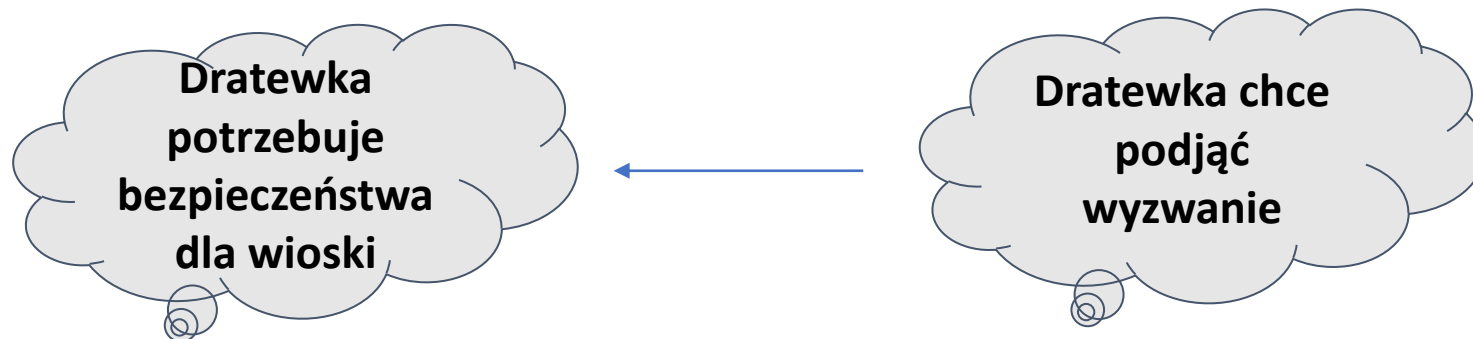


Krok 2. Ponowne opowiadanie i interpretacja informacji

Z jednej strony Dratewka chce podjąć wyzwanie.

- ❖ Dlaczego istotne jest, aby podjąć wyzwanie? Aby...
- ❖ Dlaczego odczuwa potrzebę podjęcia wyzwania? Aby...
- ❖ Co osiągnie, jeśli podejmie wyzwanie?

Możliwą odpowiedzią mogłoby być:

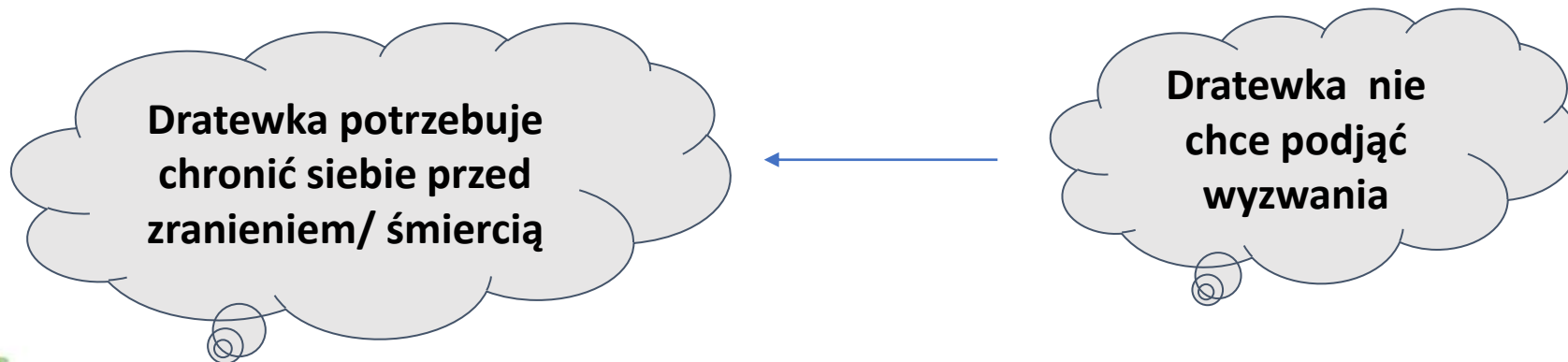


Krok 2. Ponowne opowiadanie i interpretacja informacji

Z drugiej strony Dratewka nie chce podjąć wyzwania.

- ❖ Dlaczego istotne jest, aby nie podjąć wyzwania? Aby...
- ❖ Dlaczego odczuwa potrzebę niepodejmowania wyzwania? Aby...
- ❖ Co osiągnie, jeśli nie podejmie wyzwania? ...

Możliwą odpowiedzią mogłoby być:



Krok 2. Ponowne opowiadanie i interpretacja informacji



ŻĄDANIE jest czymś, co chcemy mieć albo myślimy, że musi być spełnione, aby zaspokoić potrzebę. **ŻĄDANIA** będą odzwierciedlały dwa działania, które są w konflikcie – zrobić coś czy nie zrobić.

CHCĘ kupić mieszkanie przy plaży.

POTRZEBA jest czymś, co musimy mieć – coś bez czego nie możemy się obyć.
POTRZEBUJĘ schronienia.



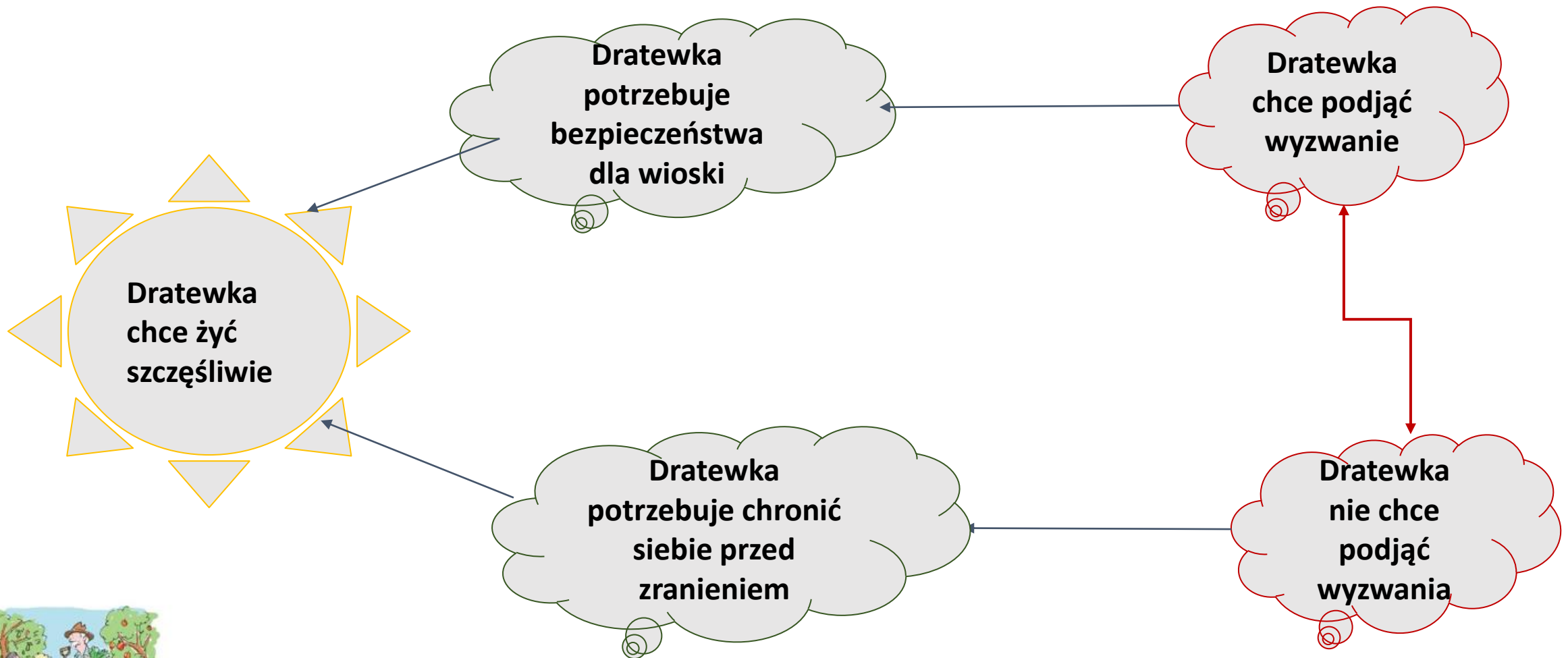


Krok 3. Wspólny cel - interpretacje , uogólnienia

- ❖ Jaka pożądana sytuacja wymaga od Dratewki, aby bronił wioski i siebie?
- ❖ Co Dratewka próbuje osiągnąć, rozwiązując ten konflikt?
- ❖ Jakiego celu Dratewka nie może osiągnąć, ze względu na to, że przeżywa konflikt?



Krok 3. Wspólny cel . Interpretacje , uogólnienia



Analiza chmurki- Sprawdzenie logiki

Ocena: Sprawdzenie logiki przeprowadzonej analizy Czytanie chmury w celu sprawdzenia czy ma ona sens.

Strona 1.

Aby osiągnąć [Cel]

Jedna strona musi zaspokoić [potrzeba jednej strony]

Aby zaspokoić [potrzeba jednej strony]

Jedna strona musi mieć [żądanie jednej strony]

Strona 2.

Aby osiągnąć [Cel]

Druga strona musi zaspokoić [potrzeba drugiej strony]

Aby zaspokoić [potrzeba drugiej strony]

Druga strona musi mieć [żądanie drugiej strony]



Sprawdzenie logiki:

Z jednej strony:

Aby osiągnąć [Cel] : **Aby Dratewka mógł żyć szczęśliwie...**

Jedna strona musi zaspokoić [potrzeba jednej strony] : **Potrzebuje bezpieczeństwa dla wioski.**

Aby zaspokoić [potrzeba jednej strony]: **Aby zaspokoić potrzebę bezpieczeństwa dla wioski...**

Jedna strona musi mieć [żądanie jednej strony]: **Dratewka chce podjąć wyzwanie.**

Z drugiej strony:

Aby osiągnąć [Cel]: **Aby Dratewka mógł żyć szczęśliwie...**

Druga strona musi zaspokoić [potrzeba drugiej strony] : **Potrzebuje chronić siebie przed zranieniem.**

Aby zaspokoić [potrzeba drugiej strony]: **Aby zaspokoić potrzebę ochrony siebie przed zranieniem.**

Druga strona musi mieć [żądanie drugiej strony]: **Dratewka nie chce podejmować wyzwania.**





Analiza chmurki- sprawdzenie logiki

Czytanie na głos tych powiązań jest bardzo pomocne, ponieważ powtarzanie sposobu, w jakim formułujemy ten proces, pomaga go zinternalizować. Postępując w ten sposób, uczymy się, w jaki sposób oceniać nasze logiczne myślenie, jak również poprawiamy umiejętności intra- i interpersonalnej komunikacji.

- ❖ Czy stwierdzenia są jasne?
- ❖ Czy sposób formułowania, który wyjaśnia połączenia między elementami chmurki brzmi logicznie, gdy jest odczytywany na głos.
- ❖ Czy pojedyncze stwierdzenia są trafne?
- ❖ Czy prezentują faktyczne lub ukryte informacje, które mogą być logicznie uzasadnione?





Szukanie rozwiązań:

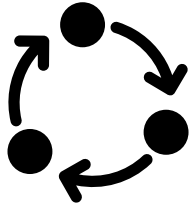
Metoda intuicyjna

Często do rozwiązań wygrana- wygrana dochodzimy intuicyjnie. Jakie intuicyjne rozwiązanie przychodzi Ci do głowy? Pamiętaj, że to rozwiązanie musi gwarantować zarówno bezpieczne i wygodne miejsce spotkań ustawodawcom, jak również możliwość ochrony swoich własności, kultury i wspólnoty.

Metoda systematyczna

Czasami znalezienie rozwiązania nie jest takie proste. W takich sytuacjach złamanie strzałki pomiędzy potrzebą, a żądaniem wydaje się bardzo trudne. Innymi słowy, nie potrafimy zmienić przeświadczenia, że jedynym sposobem, aby zaspokoić własną potrzebę, jest osiągnięcie naszego żądania.





Metoda intuicyjna

- ❑ Koncentrujemy się tylko na potrzebach (można zasłonić żądania).
- ❑ Rozwiązanie najczęściej przychodzi z nowej strony.
- ❑ Poszukujemy rozwiązania, które zaspokoi potrzeby obu stron.
- ❑ Po znalezieniu rozwiązania upewniamy się, że obie strony są usatysfakcjonowane (zaspokojone potrzeby) – tylko wtedy kończymy cały proces.

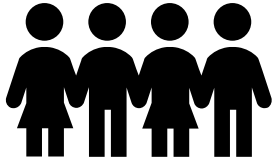




Dratewka- przykładowe rozwiązania:

- ❑ Dratewka będzie negocjował ze smokiem, aby smok był zadowolony, a mieszkańcy bezpieczni.
- ❑ Dratewka nie pójdzie sam, ale razem z rycerzami króla.
- ❑ Dratewka wymyśli podstęp, dzięki któremu smok wpadnie w pułapkę i nie będzie musiał z nim stawać do walki.





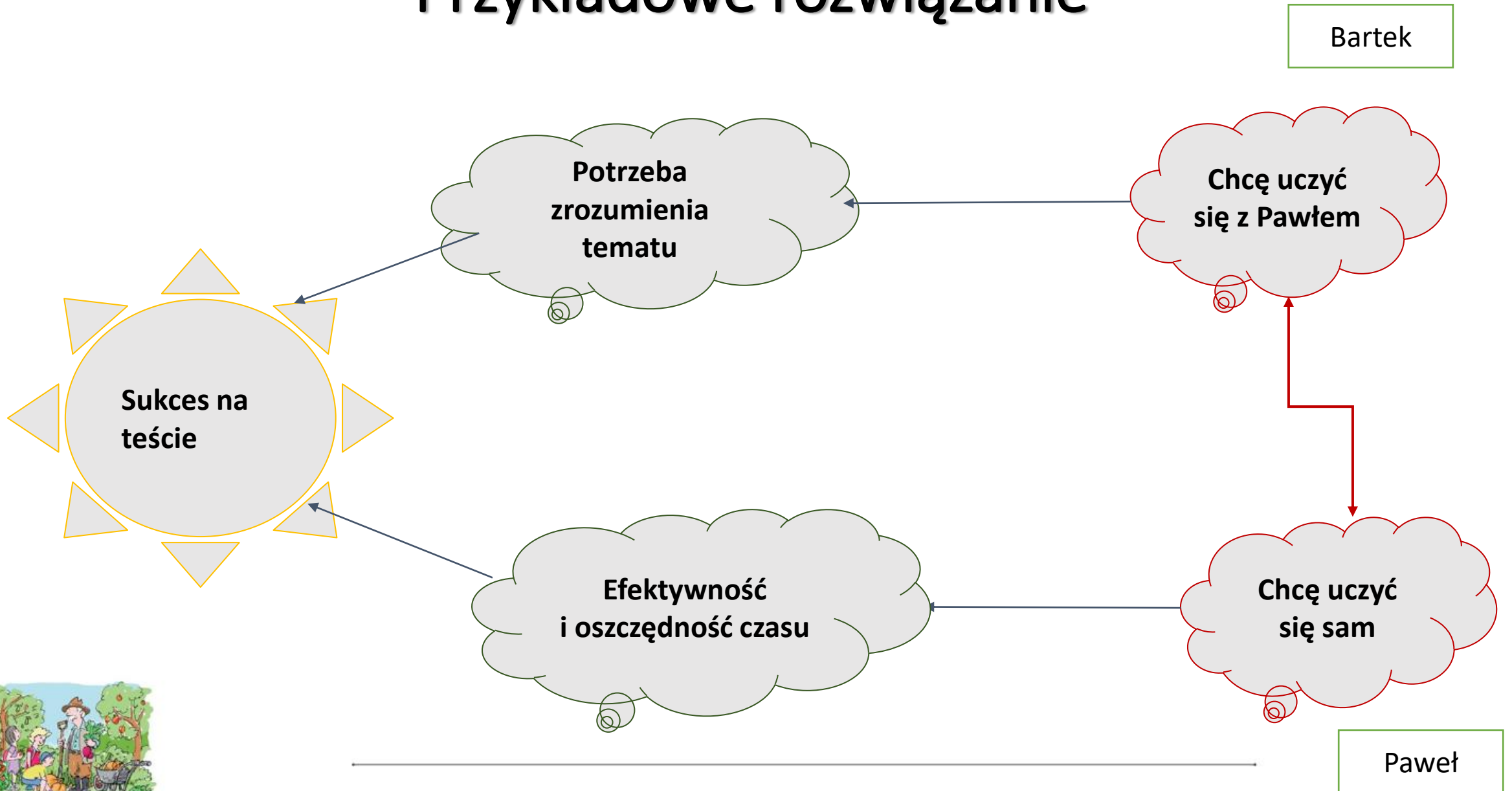
Chmurka – ćwiczenie – praca w zespołach

Bartek poprosił Pawła, swojego najlepszego przyjaciela, o pomoc, aby razem uczyli się do egzaminu z historii. Paweł się wahał. Pamiętał, że kiedy ostatni raz uczyli się razem to była całkowita strata czasu. Zostały tylko trzy dni, a jest mnóstwo materiału. Z drugiej jednak strony nie chciał odrzucić, obrazić swojego przyjaciela. Co powinien zrobić?

Praca w grupach - ćw.
interaktywne



Przykładowe rozwiązanie





Przykładowe rozwiązania:

- ❖ Chłopcy mogą uczyć się jakiś czas oddzielnie, a potem spotkać się i omówić, czego Bartek nie wie.
- ❖ Chłopcy mogą uczyć się najpierw razem, aby Paweł wyjaśnił Bartkowi, czego nie rozumie.
- ❖ Paweł zgadza się na wspólną naukę, bo dzięki temu dokładniej powtarza materiał, ponieważ zaprezentuje go koledze.

Materiały do
pobrania





Sposoby zapobiegania konfliktom w zespole

- Precyzowanie celów i standardów działania.
- Wprowadzanie stałych i ustrukturyzowanych zadań.
- Usprawnienie komunikacji między członkami grupy.
- Unikanie prowokowania sytuacji „wygrana – przegrana”.



Zakończenie



Dokończ 2 wybrane zdania:

- Z dzisiejszych zajęć zapamiętam....
- Najważniejsze było dla mnie ...
- Osiągnąłem/-am założony cel, bo...
- Chciałbym/-abym więcej dowiedzieć się o...
- Podczas zajęć pracowało mi się, ponieważ ...

Jamboard-ćw. na
zakończenie



Projekt pn. „**Gospodarstwo edukacyjne - innowacyjna forma przedsiębiorczości na obszarach wiejskich**” ma na celu transfer specjalistycznej wiedzy z zakresu prowadzenia edukacji grup szkolnych w obiektach turystyki wiejskiej, bazującej na zasobach rolniczych polskiej wsi, do osób prowadzących lub zamierzających prowadzić działalność turystyczną na obszarach wiejskich, zainteresowanych prowadzeniem działalności edukacyjnej w formie gospodarstwa edukacyjnego, a także osób zaangażowanych w działania na rzecz rozwoju obszarów wiejskich.

Projekt obejmuje serię szkoleń i spotkań szkoleniowo-informacyjnych, konferencję, wyjazd studyjny, badania oraz wydanie monografii i jest realizowany w ramach Planu Działania Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 Plan operacyjny na lata 2022-2023.

Organizator:



**KUJAWSKO-POMORSKI
OŚRODEK DORADZTWA ROLNICZEGO
w Minikowie**

Partner merytoryczny:



STOWARZYSZENIE
GOSPODARSTW EDUKACYJNYCH
WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO



Krajowa Sieć
Obszarów Wiejskich

Odwiędź portal KSOW – **www.ksow.pl**
Zostań Partnerem Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.