



CENTRUM EDUKACJI  
OBYWATELSKIEJ

Janusz Żmijski

# STRATEGIE I METODY PRACY Z KONFLIKTEM W SZKOLE

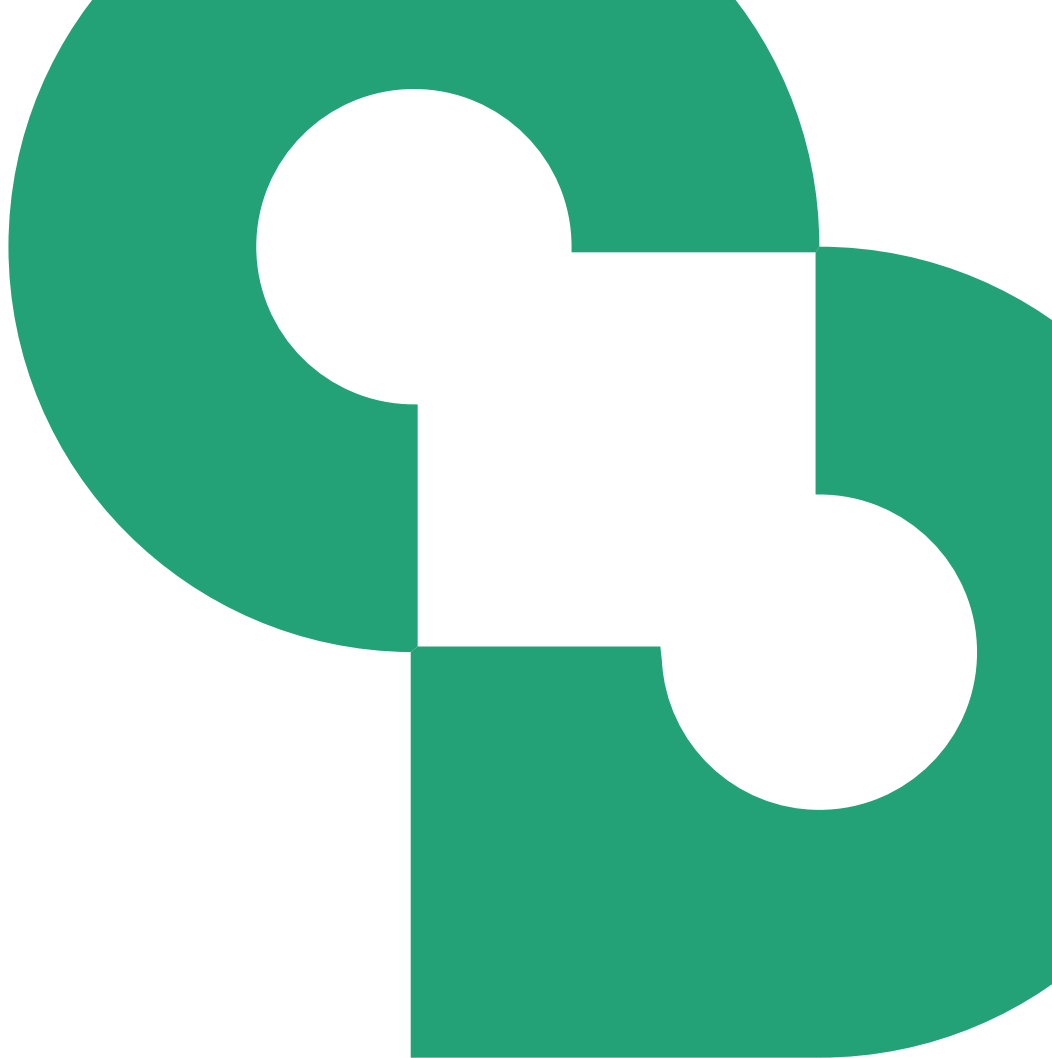


Ucz  
otwartości





CENTRUM EDUKACJI  
OBYWATELSKIEJ



# STRATEGIE I METODY PRACY Z KONFLIKTEM W SZKOLE

Janusz Żmijski



Ucz  
otwartości

„Strategie i metody pracy z konfliktem w szkole” to materiały dla nauczycieli i pedagogów zainteresowanych pracą z konfliktami.

Materiały są dostępne na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 4.0 Międzynarodowe. Pewne prawa zastrzeżone na rzecz Centrum Edukacji Obywatelskiej. Zezwala się na dowolne wykorzystanie utworu pod warunkiem zachowania ww. informacji, w tym informacji o stosowanej licencji. Więcej o wolnych licencjach: <http://creativecommons.pl>.

\*\*\*

**Autor:** Janusz Żmijski

**Redakcja/korekta:** Emilia Kędziorek

Artykuł powstał dzięki partnerstwu z International Rescue Committee (IRC).  
Poglądy wyrażone w artykule niekoniecznie odzwierciedlają poglądy IRC.



**CENTRUM EDUKACJI  
OBYWATELSKIEJ**

Fundacja Centrum Edukacji Obywatelskiej  
ul. Noakowskiego 10, 00-666 Warszawa  
tel. 22 622 00 89  
[www.ceo.org.pl](http://www.ceo.org.pl)  
Warszawa 2023

Tekst niniejszy zawiera przegląd zagadnień związanych z zadaniami nauczyciela zarządzającego konfliktami w swojej klasie i szkole. Punktem odniesienia jest holistyczne podejście do pracy z konfliktami. W materiale przybliżam niektóre kluczowe pojęcia, umiejętności czy procedury. Znajdziesz tutaj także kilka wskazówek, czego i w jaki sposób warto się uczyć, by konstruktywnie wspierać swoich podopiecznych w radzeniu sobie z konfliktami.

## KONFLIKT A KONFLIKT SZKOLNY

**Konflikt to sytuacja, w której uczestniczą co najmniej dwie strony. Mają one – lub myślą, że mają – sprzeczne interesy, potrzeby, wartości czy cele, co może prowadzić do napięć, nieporozumień lub walki.** Termin zaczerpnięty został z łaciny. “Confligere” oznacza “spotkać się”, “zderzyć się” lub “stać czoła”. “Conflictatio” to rzeczownik utworzony od “confligere”, który może być tłumaczony jako “zderzenie”.

**Relacja interpersonalna jest konfliktem, jeśli uczestniczące w niej strony:**

- to co najmniej dwie osoby lub grupy,
- są świadome, że znajdują się w sytuacji konfliktu, sporu, nieporozumienia,
- pozostają ze sobą w kontakcie i mają możliwość wywierania na siebie nawzajem wpływu,
- wpływ wywierany przez adwersarzy uważają za zagrożenie dla ważnych dla nich wartości, interesów czy celów.

**Wszędzie tam, gdzie żyją ludzie, istnieje potencjał dla konfliktów ze względu na różnice w ludzkich potrzebach, wartościach, celach, perspektywach i innych czynnikach.** Teza głosząca, że konflikty są powszechnym i naturalnym elementem życia ludzkich społeczności pozostaje wciąż aktualna. Z jednej strony rozwój społeczny, wzrost poziomu edukacji, poprawa standardów życia i zwiększająca się globalna świadomość przyczyniają się do zmniejszenia liczby konfliktów interpersonalnych w niektórych społeczeństwach. Postęp technologiczny i ludzka mobilność również może do pewnego stopnia sprzyjać lepszemu zrozumieniu różnic kulturowych i redukcji konfliktów. Z drugiej strony wzrastająca gęstość zaludnienia, szybkie zmiany społeczne i ekonomiczne wpływają stymulująco na poziom napięć i ilość konfliktów między ludźmi.

Szkolny konflikt to sytuacja, w którą uwikłane są osoby lub grupy związane z placówką edukacyjną. Może przybierać różne formy, poczynając od uporządkowanych sporów werbalnych w rodzaju dyskusji, po akty agresji czy zachowania przemocowe, które stanowią wyzwanie dla poczucia bezpieczeństwa społeczności szkolnej. Złożona struktura społeczności szkolnej oraz wielość realizowanych jednocześnie zadań sprawiają, że w różny sposób krzyżują się i zachodzą na siebie racje,

cele, potrzeby czy oczekiwania nauczycieli, pracowników administracji, uczniów oraz ich rodziców. Obecność licznych konfliktów w polskich szkołach potwierdzają zarówno potoczne obserwacje oraz osobiste doświadczenia wielu ludzi, jak i badania. Są to takie rodzaje konfliktów, jak:

- Konflikty między rówieśnikami (uczniowskie), w tym interpersonalne i wynikające z przemocy rówieśniczej.
- Konflikty między uczniami a nauczycielami, w tym problemy w relacjach uczniowsko-nauczycielskich i nieporozumienia związane z ocenami.
- Konflikty związane z różnicami kulturowymi i etnicznymi, osadzone na dyskryminacji i uprzedzeniach.
- Konflikty związane z różnicami społecznymi, wynikające z nierówności w dostępie do zasobów i szans edukacyjnych.
- Konflikty związane z zasadami i dyscypliną szkolną, w tym naruszenia norm i regulaminów oraz spory dotyczące działań dyscyplinarnych podejmowanych przez szkołę.

**Istnieją silne powiązani pomiędzy szkolnymi konfliktami a pojawiającymi się w szkole aktami agresji i zachowaniami przemocowymi:**

- przemoc czy agresja może być jednym z objawów konfliktu, szczególnie gdy nieporozumienia i różnice zdań prowadzą do eskalacji emocji, a uczestnicy konfliktu decydują się na używanie siły jako formy wyrażenia swojej frustracji, bólu, złości czy niezadowolenia,
- konflikty, w których nie dąży się do szukania porozumienia lub nie udaje się go osiągnąć, powodują nasilanie się agresji i przemocy,
- akty agresji i przemocy zwiększają ryzyko pojawienia się nowych obszarów destrukcyjnych konfliktów, nad którymi trudno jest zachować kontrolę.

**Agresja** to ludzkie zachowanie, mające na celu spowodowanie szkody fizycznej lub psychicznej, skierowane na zewnątrz – przeciwko innym osobom, lub do wewnątrz – przeciwko sobie.

**Przemoc** fizyczna lub psychiczna to agresja powtarzająca się, występująca przez dłuższy czas i w sytuacji „usztynienia ról”. Polega ona na wykorzystaniu przewagi (fizycznej, emocjonalnej, społecznej, duchowej) przez osobę lub grupę nad ofiarą (słabszym) w celu zmuszenia jej do postępowania zgodnego z wolą agresora.

**Istnienie konfliktów w szkole nie musi być źródłem destrukcji.** Zarządzanie konfliktami, w tym ich konstruktywne rozwiązywanie może przyczynić się do wzrostu zrozumienia, wzajemnego szacunku i współpracy. Konflikt ujawnia bowiem często to, co pozostawało w ukryciu, zatruwając funkcjonowanie danej społeczności. Udana mediacja czy negocjacje to szansa na przekształcenie sporu w otwartą okazję do nauki i rozwoju społecznego.

# ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

---

## A ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI

---

Zarządzanie konfliktem to szeroki proces identyfikowania, rozwiązywania i/lub kontrolowania konfliktów w organizacji lub między ludźmi. Jest on efektem holistycznego spojrzenia na konflikt. Zakłada ono, że nie zawsze jest możliwe całkowite i szybkie jego „rozwiązanie”. W pewnych przypadkach to, co jest możliwe polega na minimalizacji jego negatywnych skutków i podjęciu pracy nad zmianą czynników sprzyjających powstawaniu konfliktów w danej społeczności oraz wykorzystywaniem ich do pobudzania innowacyjności i rozwoju.

Rozwiązywanie konfliktów skupia się na procesie, w którym dany konflikt jest identyfikowany, analizowany, a następnie aktywnie rozwiązywany. Koncentruje się na konkretnych strategiach i technikach, takich jak mediacja, arbitraż czy też negocjacje, które mają na celu doprowadzenie do porozumienia między stronami konfliktu.

Zarządzanie konfliktami jest bardziej kompleksowym podejściem, gdyż obejmuje szeroką gamę działań takich jak prewencyjne budowanie pozytywnych relacji między ludźmi, wspieranie otwartej komunikacji, empatii i zrozumienia, zarządzanie emocjami oraz aktywne rozwiązywanie konkretnych konfliktów przy pomocy mediacji czy negocjacji.

## TRADYCYJNY SPOSÓB ZARZĄDZANIA

---

### KONFLIKTAMI SZKOLNYMI

---

Tradycyjny model rozwiązywania konfliktów, który jest praktykowany w wielu szkołach, opiera się na podejściu dyscyplinarnym i hierarchicznym. Obejmuje działania i strategie, które mają na celu utrzymanie porządku i rozwiązywanie konfliktów w sposób scentralizowany. Podejścia to mogą różnić się w zależności od polityki i procedur danej szkoły, ale można w każdym z nich odnaleźć pewne wspólne elementy:

- Ustalenie zbioru zasad, zwykle opisanych w regulaminach, których uczniowie i personel szkolny muszą przestrzegać.
- Dyscyplinarna interwencja w przypadku naruszenia zasad; szkoły zazwyczaj mają procedury, które obejmują interwencję w postaci kar pisemnych, czasowego zawieszenia w prawach czy skreślenia z listy
- Rozmowy dyscyplinarne, które po naruszeniu zasad szkoła przeprowadza z uczniami w celu ustalenia okoliczności konfliktu, weryfikacji faktów i zastosowania odpowiednich sankcji.
- Włączanie rodziców uczniów jako uczestników procesu rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji;

- System ocen i nagród/kar jako sposób na motywowanie uczniów do przestrzegania zasad i unikania konfliktów.

**Chociaż tradycyjne podejście bywa skuteczne w wielu przypadkach, to jednak krytycy wskazują na jego istotne ograniczenia, takie jak:**

- koncentrowanie się na objawach (akty naruszania reguł), a nie głębszych przyczynach (brak zrozumienia i akceptacji norm szkolnych wynikający z problemów rozwojowych, emocjonalnych, takich jak depresja, lęk czy agresja, destrukcyjnych wzorców zachowań wyniesionych ze środowiska rodzinnego lub otoczenia społecznego itp.),
- zaniedbywanie działań na rzecz kształtowania przez uczniów umiejętności samodzielnego rozwiązywania konfliktów, wzmocnienie zewnątrzsterowności,
- ryzyko stworzenia niekorzystanego klimatu szkolnego, zdominowanego przez strach przed karą,
- postrzeganie dorosłych jako „egzekutorów” i dystansowanie się od nich, sprzyjające tworzeniu się „drugiego obiegu” w szkole (aktywności, które pojawiają się poza oficjalnym życiem społecznościowym i mogą stanowić poważne wyzwanie dla bezpieczeństwa i porządku, jak np. działanie młodzieżowych gangów, bójki i kradzieże, handel narkotykami),
- nieskuteczność: groźba kary lub jej zastosowanie niekoniecznie powoduje zmianę postawy wobec przemocy,
- przeciążenie kadry koniecznością wypracowania i wdrożenia przejrzystych procedur oraz utrzymania wysokiego poziomu nadzoru życia szkolnego,
- skupienie nieproporcjonalnego wysiłku na działaniach wobec osób, które łamią szkolne zasady skutkujące pominięciem potrzeb innych uczniów i grup.

## **HOLISTYCZNE MODELE ZARZĄDZANIA KONFLIKTAMI**

Niektóre szkoły dostrzegają niedostatki tradycyjnego modelu rozwiązywania konfliktów i poszukują bardziej holistycznych podejść do zarządzania nimi. „Holistyczne” modele to te, które uwzględniają całą społeczność szkolną i koncentrują się na zrozumieniu i rozwiązaniu konfliktów w sposób kompleksowy. Obejmują one różnorodne aspekty, takie jak emocje, relacje interpersonalne, kultura szkoły, klimat szkoły, normy społeczne i zdolność uczniów do samodzielnego rozumienia i radzenia sobie z konfliktami.

Wielu nauczycieli decyduje się z własnej inicjatywy na stosowanie bardziej zaawansowanych modeli w swoich klasach, nawet wtedy, gdy w całej szkole nadal dominują działania oparte na modelu tradycyjnym. Może to z czasem przynieść pozytywne zmiany w atmosferze szkolnej, ale kluczowe jest zachowanie otwartości, elastyczności i umiejętności przekonywania innych do korzyści płynących z takich podejść. Ważne jest, aby nauczyciele zaangażowali rodziców w proces stosowania zaawan-

sowanych modeli rozwiązywania konfliktów. Otwarta komunikacja z rodzicami i motywowanie ich do udziału w spotkaniach poświęconych różnym aspektom rozwiązywania konfliktów może pomóc w budowaniu wspólnego zrozumienia i poparcia dla nowych praktyk. Warto także podkreślać, jak zaawansowane modele rozwiązywania konfliktów wpisują się w ogólne cele edukacyjne i wartości szkoły. Przekonywanie, że te podejścia przyczyniają się do lepszego kształcenia i wychowania uczniów, może z czasem zaowocować pozyskaniem wsparcia ze strony innych nauczycieli. Nauczyciele decydujący się na wdrażanie innowacyjnych praktyk w zakresie zarządzania konfliktami powinni być także gotowi do samodzielnego podejmowania szkoleń i rozwoju umiejętności związanych z nowymi metodami i strategiami z tego obszaru. Umiejętność ich skutecznego stosowania wymaga pewnego poziomu wiedzy i praktyki.

Współcześnie rozwijanych jest kilka kompleksowych modeli pracy z konfliktami w szkole. Niektóre z nich są ogólnie opisane w poniższej tabeli, a ich poszczególne elementy w dalszej części tekstu:

Model	Priorytet	Typowe metody, strategie, działania
<b>Model negocjacji oparty na interesach</b> (Interest-Based Negotiation)	Nacisk na identyfikację i zrozumienie interesów stron w konflikcie, skupienie się na wspólnych korzyściach, aby osiągnąć trwałe porozumienie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeszkolenie grupy uczniów na mediatorów, by pomagali kolegom w rozwiązaniu konfliktów.</li> <li>Zajęcia w klasie dotyczące skutecznej komunikacji i technik rozwiązywania konfliktów, by pomóc uczniom w samodzielnym rozwiązywaniu drobnych konfliktów</li> </ul>
<b>Model negocjacji oparty na zasadach</b> (Principle-Based Negotiation)	Nacisk na rozwiązywanie konfliktów w oparciu o wspólnie ustalone zasady, takie jak uczciwość, sprawiedliwość czy wzajemny szacunek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wspólne ustalanie klasowych zasad i wartości, rozwijanie umiejętności argumentacji na ich bazie.</li> <li>„Koło porozumienia”, pozwalające identyfikować wartości i zasady, które są dla uczniów danej klasy istotne.</li> <li>6 myślowych kapeluszy Edwarda de Bono</li> </ul>
<b>Rozwiązywanie problemów</b> (Problem-Solving)	Skupienie na identyfikowaniu i rozwiązywaniu konkretnych problemów, które stoją za konfliktem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizowanie konferencji (wielostronnych spotkań) uczniów zaangażowanych w konflikt.</li> <li>Rozwiązywanie problemów w oparciu o przyjęte procedury jako praktyka stosowana na lekcjach i w działaniach wychowawczych</li> </ul>
<b>Model sprawiedliwości naprawczej</b> (Restorative Justice)	Skupienie na naprawie szkód, przywróceniu równowagi oraz budowaniu harmonii w społeczności.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metoda Wspólnej Sprawy</li> <li>Konferencje i kręgi naprawcze</li> <li>Mediacje rówieśnicze</li> <li>Promowanie kultury szkoły opartej na wartościach</li> <li>Trening umiejętności społecznych</li> </ul>





Model	Priorytet	Typowe metody, strategie, działania
<b>Model Komunikacji Bez Przemocy (KBP)</b> (Nonviolent Communication – NVC)	Budowanie porozumienia i strategii rozwiązywania konfliktów na empatii, szacunku wzajemnym i otwartości.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trening w formułowaniu próśb</li> <li>• Ustanawianie reguł klasy w duchu KBP</li> <li>• Trening empatii</li> <li>• Praktyka obserwacji bez ocen.</li> <li>• Tworzenie bezpiecznej przestrzeni w klasie</li> <li>• Rozwiązywanie konfliktów za pomocą zasad KBP</li> </ul>
<b>Mediacja</b> (Mediation)	Upowszechnianie działań rozwiązujących konflikty w szkole opartych na różnych metodach i technikach mediacyjnych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szkolenie z mediacji dla uczniów</li> <li>• Ustalenie wspólnych zasad mediacji w klasie</li> <li>• Kształcenie umiejętności komunikacji</li> <li>• Szkolny program mediacji rówieśniczych</li> </ul>

# ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI JAKO UMIEJĘTNOŚĆ CENIONA I ZŁOŻONA

Zarządzanie konfliktami jest współcześnie jedną z kluczowych umiejętności w obszarze umiejętności interpersonalnych i zarządzania relacjami. Pojawia się w różnych globalnych zestawach kompetencji kluczowych i ramach, na przykład takich jak:

- **Zestaw Kompetencji Kluczowych World Economic Forum (Future of Jobs):** Zarządzanie konfliktami jest uwzględniane jako jedna z umiejętności „miękkich”, zwłaszcza w kontekście efektywnej współpracy w zespole.
- **Kompetencje Przedsiębiorcze (Entrepreneurial Competences Framework):** Zarządzanie konfliktami to umiejętność interpersonalna istotna dla skutecznego działania w zespole i tworzenia pozytywnych relacji.

Skuteczne zarządzanie konfliktami wymaga holistycznego podejścia, które obejmuje zarówno szczegółowe umiejętności interpersonalne, jak i techniki negocjacyjne oraz znajomość procedur mediacyjnych. Ważne są także takie elementy, jak rozpoznawanie sygnałów konfliktu, umiejętność rozwiązywania problemów oraz zdolność do empatii i zrozumienia perspektyw innych osób. W dalszej części materiału zawarte są opisy kilku wybranych podstawowych elementów składających się na tę umiejętność: analizy konfliktów, zadawania otwartych pytań, uważnego słuchania, prowadzenia mediacji i zarządzania emocjami.

# ANALIZA KONFLIKTU

---

## POPRAZ PYTANIA

---

Analiza konfliktu dostarcza informacji niezbędnych do zidentyfikowania jego głównych źródeł i przyczyn. Poznanie tych czynników jest kluczowe, aby zdecydować, czy będziemy zajmować się danym konfliktem. Pozwala też opracować strategie zarządzania konfliktem i dobrać odpowiednie techniki i narzędzia, takie jak negocjacje, mediacja czy trening. Poniżej znajdziesz kilka pytań, które mogą stanowić punkt wyjścia do zrozumienia i analizy konfliktów w klasie:

1. Rozpoznanie konfliktu:
  - Jakie sygnały wskazują na istnienie konfliktu?
2. Jakie są konkretne objawy konfliktu?
  - Czy obserwuję konkretny przejaw konfliktu, np. kłótnie, niechęć, izolację?
3. Przyczyny konfliktu:
  - Jakie są główne przyczyny konfliktu?
  - Czy identyfikuję konkretne sytuacje, które prowadzą do konfliktów?
4. Zainteresowane strony:
  - Kto jest zaangażowany w konflikt?
  - Czy są to pojedyncze osoby czy grupy uczniów?
5. Jaka jest historia konfliktu?
  - Czy konflikt pojawił się nagle, czy jest to rezultat dłuższego procesu?
6. Skutki konfliktu:
  - Jak konflikt wpływa na atmosferę w klasie?
  - Czy konflikt wpływa na wyniki uczniów lub ich zachowanie?
7. Próby rozwiązania konfliktu:
  - Jakie kroki zostały już podjęte w celu rozwiązania konfliktu?
  - Czy te próby były skuteczne?
  - Czy sami uczniowie zgłaszają problem mnie albo innym osobom?
8. Potrzeby uczniów:
  - Jakie są potrzeby uczniów zaangażowanych w konflikt?
  - Czy istnieją nierozwiązane kwestie, które prowadzą do konfliktu?
9. Czy uczniowie potrzebują wsparcia emocjonalnego?
  - Czy uczniowie wydają się być emocjonalnie zaangażowani w konflikt?
  - Czy potrzebują wsparcia psychologicznego lub doradczego?
10. Zmiana atmosfery klasy:
  - Jak można poprawić atmosferę w klasie, aby zminimalizować konflikt?
  - Czy istnieją strategie, które mogą pomóc w budowaniu pozytywnych relacji między uczniami? Jakie to strategie?
11. Rola nauczyciela:
  - Jakie konkretne kroki mogę podjąć, aby pomóc w rozwiązaniu konfliktu?

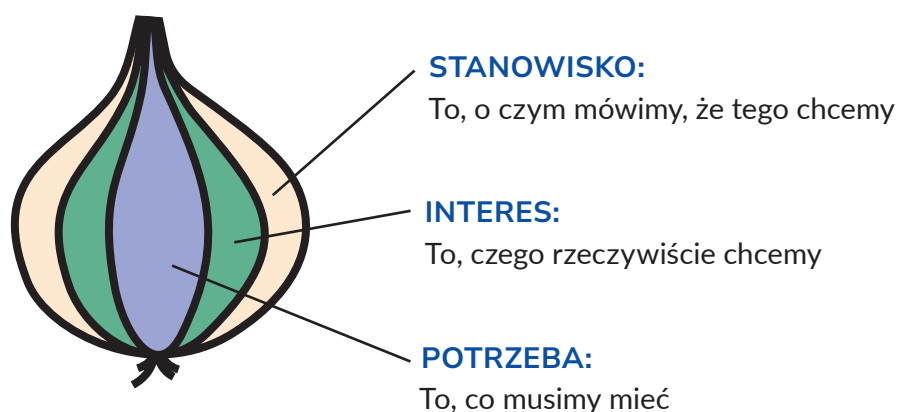
## 12. Perspektywa uczniów:

- Jakie jest zdanie uczniów na temat konfliktu?
- Czy uczniowie mają propozycje rozwiązania sytuacji?

# ANALIZA KONFLIKTU

## PRZY POMOCY „MODELU CEBULI”

Model cebuli służy wprowadzeniu rozróżnienia między stanowiskami, interesami i potrzebami stron konfliktu. Opiera się na analogii do cebuli i jej warstw. Warstwa zewnętrzna zawiera stanowisko które zajmujemy publicznie, aby wszyscy mogli je zobaczyć i usłyszeć: jawne żądania, postawy lub roszczenia. U ich podstaw leżą nasze interesy – to, co chcemy osiągnąć w konkretnej sytuacji, ogólne cele lub wartości, które motywują dane stanowisko. Identyfikacja interesów może pomóc w zrozumieniu, dlaczego dane stanowisko jest dla osób uwikłanych w konflikt tak istotne. W centrum „cebuli” znajdują się najważniejsze potrzeby, które musimy zaspokoić aby konstruktywnie funkcjonować.



Potrzeby są fundamentalnymi podstawami interesów i są zazwyczaj bardziej uniwersalne oraz głęboko zakorzenione. Ich rozpoznanie pomaga w identyfikacji obszarów, w których możliwe jest osiągnięcie wspólnego porozumienia i satysfakcjonującego rozwiązania. O ile interesy bywają negocjowalne, o tyle potrzeby nie podlegają negocjacom.

Przydatne jest przeprowadzenie analizy cebuli dla każdej zaangażowanej strony/osoby. Można ją stosować jako narzędzie analizy konfliktu, element procesu negocjacji czy mediacji czy też w ramach pokonfliktowej rekonstrukcji relacji. Model cebuli pozwala:

- dokonać analizy dynamiki konfliktu,
- przygotować się do mediacji między skonfliktowanymi osobami czy grupami,
- rozpoznać obszary, w których konflikty są najmocniej osadzone,
- pomóc uczestnikom konfliktu w przejściu od prostych żądań i postaw do zrozumienia rdzenia sporu, co przybliży znalezienie skutecznych i trwałych rozwiązań,

- pomóc uczestnikom konfliktu w zrozumieniu potrzeb strony przeciwnej, by osiągnąć konstruktywny i satysfakcjonujący wszystkich wynik procesu szukania rozwiązań,
- pomóc nauczycielowi wyciągnąć wnioski z konfliktu, udoskonalić umiejętności zarządzania konfliktem, zorientować się, jakie zmiany strukturalne, społeczne czy psychologiczne w klasie czy szkole mogą przyczynić się do rozwiązania konfliktów i stworzenia bardziej harmonijnego środowiska szkolnego.

**Przykład:** Analiza konfliktu dwóch uczniów, którego przedmiotem jest pozycja kapitana klasowej drużyny piłkarskiej. Dla celów opisu nazwijmy ich Tomkiem i Jankiem:

**Tomek:**

- **Stanowisko:** Chce być kapitanem drużyny piłkarskiej.
- **Interesy:** Chce sprawować przywództwo, opiera swoje stanowisko na doświadczeniu i umiejętnościach piłkarskich.
- **Potrzeby:** Potrzebuje docenienia posiadanych umiejętności, może również potrzebować akceptacji w formie potwierdzenia, że jest cenionym członkiem zespołu.

**Janek:**

- **Stanowisko:** Również chce być kapitanem drużyny piłkarskiej.
- **Interesy:** Chce wprowadzić nowe pomysły i zbudować lepszą atmosferę w drużynie. Skupia się na aspektach zespołowych i interpersonalnych.
- **Potrzeby:** Potrzebuje akceptacji dla swoich pomysłów i wartości, pragnie wpływać na pozytywną atmosferę w drużynie. Może potrzebować uznania za swoje umiejętności kierownicze i organizacyjne.

Przykładowe rozwiązania konfliktu uwzględniające potrzeby:

- **Wspólne cele:** Podkreślenie wspólnego celu, jakim jest sukces drużyny, może pomóc zaspokoić potrzeby obu uczniów. Obydwaj mogą zrozumieć, że ich współpraca jako pary kapitanów może przyczynić się do osiągnięcia tego celu.
- **Uwzględnienie różnych umiejętności i predyspozycji** obu uczniów poprzez podział ról w zespole pozwala na rozważenie rozwiązania polegającego na tym, że jeden z nich będzie bardziej odpowiedzialny za aspekty piłkarskie, a drugi za atmosferę zespołu i współpracę.

Zrozumienie potrzeb pozwala nauczycielowi na dostosowanie strategii mediacji, by uwzględniły one indywidualne cele i wartości uczniów. Skupienie się na wspólnych celach i wzajemnym szacunku może pomóc w rozwiązaniu konfliktu w sposób, który zaspokaja potrzeby obu uczniów i przyczynia się do budowania pozytywnej atmosfery w drużynie.

# ZADAWANIE OTWARTYCH PYTAŃ

Otwarte pytania są skutecznym narzędziem w rozwiązywaniu konfliktów w klasie, ponieważ zachęcają do szczerej, refleksyjnej i głębszej rozmowy. To rodzaj pytań, które wymagają bardziej rozbudowanej odpowiedzi niż proste „tak” lub „nie” i przez to dają respondentowi swobodę w wyrażeniu swoich myśli, opinii, uczuć czy doświadczeń. Otwarte pytania zazwyczaj zaczynają się od słów takich jak „jak”, „dlaczego”, „co”, „gdzie” itp.

Oto kilka przykładów otwartych pytań, które mogą pomóc w rozwiązywaniu konfliktów w klasie:

1. „Co się stało?”  
➔ To podstawowe pytanie pomaga zrozumieć, co było bezpośrednią przyczyną konfliktu. Pozwala to uczniom wyrazić swoje punkty widzenia.
2. „Jak się czujesz w związku z tym, co się wydarzyło?”  
➔ Pomaga to zidentyfikować emocje związane z konfliktem. Pozwala to na lepsze zrozumienie reakcji uczestników konfliktu.
3. „Czy możesz opowiedzieć swoją wersję tej historii?”  
➔ Zachęca uczniów do przedstawienia swoich perspektyw i wyjaśnienia, co działo się z ich punktu widzenia.
4. „Jak myślisz, co możemy zrobić, aby poprawić sytuację?”  
➔ To pytanie kieruje uwagę na konstruktywne rozwiązania i angażuje uczniów w wspólne poszukiwanie sposobów rozwiązania konfliktu.
5. „Czy masz pomysł, jak możemy unikać podobnych sytuacji w przyszłości?”  
➔ Zachęca do refleksji nad tym, jak unikać konfliktów i jak rozwijać umiejętności komunikacyjne.
6. „Czy są jakieś rzeczy, o których chciałbyś/łabyś mnie poinformować, zanim zaczniemy szukać rozwiązania?”  
➔ To pytanie daje uczniom szansę wyrażenia swoich obaw lub podania dodatkowych informacji, które mogą mieć wpływ na rozwiązanie konfliktu.
7. „Co mogę zrobić, abyśmy wszyscy mogli poczuć się lepiej?”  
➔ To pytanie ukierunkowuje uwagę na wspólne dobro i wspieranie uczestników konfliktu w osiągnięciu lepszego rozwiązania.
8. „Czy jest coś, co chciałbyś/łabyś, abym zrozumiał/a lepiej?”  
➔ Pomaga w identyfikowaniu ewentualnych nieporozumień i niedoprecyzowań, co może przyczynić się do bardziej pełnego zrozumienia sytuacji.
9. „Co możemy zrobić, aby wszyscy czuli się bezpieczni i traktowani z szacunkiem?”  
➔ Skupia się na wartościach wspólnoty i budowaniu atmosfery wzajemnego szacunku.

Pytania te są ukierunkowane na budowanie dialogu i wspieranie procesu rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny. Ważne jest, aby słuchać uważnie odpowiedzi i kontynuować rozmowę w duchu wzajemnego zrozumienia i poszukiwania rozwiązań. Nauczyciel może się nauczyć zada-

wania otwartych pytań podczas rozwiązywania konfliktów w klasie poprzez praktykę, rozwijanie umiejętności komunikacyjnych i zdobywanie doświadczenia. Oto kilka ćwiczeń, które mogą pomóc w tym dziele:

- Poproś kolegów z zespołu nauczycielskiego, aby odgrywali role uczniów biorących udział w konflikcie. Praktykuj zadawanie pytań w sposób, który pobudza do otwartej rozmowy.
- Razem z innymi nauczycielami analizujcie studium przypadku dotyczące konfliktu szkolnego. Wspólnie dyskutujcie nad tym, jakie otwarte pytania można byłoby zadać, aby lepiej zrozumieć sytuację i znaleźć trwałe rozwiązanie.
- Weź udział w warsztatach dotyczących skutecznej komunikacji i rozwiązywania konfliktów. Ćwicz zadawanie pytań podczas symulacji konfliktowych sytuacji.
- Po każdym rozwiązaniu konfliktu znajdź chwilę, aby zastanowić się nad pytaniem, które zadałeś/aś i jakie były efekty jego zadania. Refleksja pozwala nauczycielowi doskonalić swoje umiejętności.
- Nagraj symulacje konfliktów na wideo i zidentyfikuj pytania, które zadajesz w trakcie interakcji. To może dostarczyć cennego spojrzenia na własne umiejętności komunikacyjne.
- Poproś innych nauczycieli o informację zwrotną odnośnie Twoich umiejętności zadawania otwartych pytań podczas rozwiązywania konfliktów. Współpraca zespołowa może dostarczyć różnych perspektyw i pomóc w doskonaleniu umiejętności.
- Po rozwiązaniu konfliktu z uczniami, zastanów się nad tym, czy pytania, które zadałeś/aś, przyczyniły się do skutecznego rozwiązania sytuacji. Identyfikuj elementy, które można poprawić.

Regularne praktykowanie tych ćwiczeń pozwoli nie tylko na zdobycie pewności w zadawaniu otwartych pytań, ale także na lepsze zrozumienie procesu rozwiązywania konfliktów i skutecznego komunikowania się z uczniami.

## **UWAŻNE SŁUCHANIE**

Uważne słuchanie to jedna z fundamentalnych umiejętności nauczyciela wspierającego uczniów w rozwiązywaniu konfliktów, niezbędna przy ich analizowaniu, a także realizowaniu roli mediatora czy negocjatora. Rozwijanie tej umiejętności to proces, który wymaga praktyki, samorefleksji i świadomego wysiłku. Oto kroki, które nauczyciel powinien podjąć:

### **Praca nad świadomością własnych barier komunikacyjnych:**

- Zidentyfikuj własne bariery komunikacyjne, takie jak brak cierpliwości, zbyt szybkie wyciąganie wniosków czy brak skupienia.
- Pracuj nad eliminacją tych barier, aby stworzyć sprzyjające środowisko do uważnego słuchania.

### **Unikanie stereotypów i ocen:**

- Pracuj nad unikaniem szybkiego oceniania lub wyciągania pochopnych wniosków.
- Daj mówiącemu szansę wyrażenia swoich myśli przed wydaniem swojej opinii.

### **Rozwijanie empatii:**

- Pracuj nad rozwijaniem umiejętności empatii, zdolności wczuwania się w uczucia i perspektywy drugiej osoby.
- Ćwicz rozważanie, jakie uczucia mogą towarzyszyć słowom mówiącego.

### **Szkolenia i warsztaty:**

- Weź udział w szkoleniach i warsztatach dotyczących umiejętności komunikacyjnych, w tym uważnego słuchania.
- Szukaj okazji do praktyki, otrzymywania informacji zwrotnej i rozwijania swoich umiejętności w praktyce.

Przykład praktyki, obejmującej skupienie się na mówiącym, unikanie przerywania, zrozumienie perspektywy drugiej osoby, a także wyrażanie empatii w odpowiedziach:

# **TRENOWANIE UWAŻNEGO SŁUCHANIA**

### **Zdefiniowanie celu ćwiczenia**

Przed rozpoczęciem ćwiczenia zdefiniuj główny cel, który chcesz osiągnąć. Może to obejmować lepsze zrozumienie punktu widzenia rozmówcy, budowanie silniejszej relacji czy wyrażanie empatii.

### **Wybór partnera do ćwiczenia**

Wybierz partnera, z którym będziesz ćwiczyć. Może to być inny nauczyciel, kolega z pracy lub znajomy spoza środowiska szkolnego.

### **Określenie tematu rozmowy**

Wybierz konkretny temat do rozmowy, który pozwoli na wyrażanie opinii, uczuć i doświadczeń.

### **Rozpoczęcie rozmowy**

- Zaczynij rozmowę, ale skoncentruj się na roli aktywnego słuchacza.
- Unikaj przerywania rozmówcy. Pozwól mu swobodnie wyrazić swoje myśli i uczucia.



### Skupienie się na mówiącym

- Wyłącz wszelkie zakłócenia, takie jak telefon czy inne rozpraszacze.
- Utrzymuj optymalny kontakt wzrokowy, aby pokazać, że jesteś obecny i skoncentrowany na rozmowie.

### Wyrażanie empatii

W trakcie rozmowy wyrażaj empatię poprzez używanie odpowiedzi takich jak: „Rozumiem, jak się czujesz”, „Wydaje się, że to dla ciebie ważne” lub „Chciałbym lepiej zrozumieć twoją perspektywę”.

### Unikanie ocen

Zrezygnuj z oceniania czy krytykowania w trakcie rozmowy. Skup się na zrozumieniu i empatii.

### Podsumowywanie i sprawdzanie zrozumienia

- Podsumuj, co rozmówca powiedział, aby upewnić się, że zrozumiałeś go poprawnie.
- Zadaj pytania wyjaśniające: „Czy możesz podać więcej szczegółów na ten temat?”, „Czy możesz dać konkretny przykład?”, „Czy moglibyśmy wrócić do punktu, w którym wspomniałeś o...? „Czy moglibyśmy to przedstawić z innej perspektywy?”, „Czy jest coś, co jest dla ciebie kluczowe w tej sytuacji?” „Czy mogę zapytać o coś, czego nie zrozumiałem w pełni?”

### Zmiana ról

Po pewnym czasie zamieńcie się rolami. Rozmówca staje się słuchaczem, a słuchacz staje się mówcą.

### Refleksja po ćwiczeniu

Po zakończeniu ćwiczenia zastanów się, jak się czujesz. Zidentyfikuj trudności, jakie mogłeś napotkać i myśl o tym, jak możesz dalej doskonalić tę umiejętność.

## ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM:

## PRACA Z EMOCJAMI

## TOWARZYSZĄCYMI KONFLIKTOM

Konfliktom towarzyszą różnorodne emocje, pojawiające się zarówno u jednostek, jak i w grupach. Człowiek znajdujący się w sytuacji konfliktu może czuć się sfrustrowany, zraniony lub zaniepokojony, co niekiedy prowadzi do wybuchu złości, przechodzącej sporadycznie w gniew. Efektem tej eskalacji emocji mogą być akty agresji lub autoagresji. Często pojawiają się także: strach, smutek, dezorientowanie czy zawstyżenie. Silne emocje utrudniają rozwiązywanie konfliktów oraz generalnie zaburzają proces tworzenia bezpiecznej i sprzyjającej nauce atmosfery w szkole. Oto kilka sugestii, jak można włączyć edukację w zakresie pracy z emocjami w program szkolny:





Nauczyciel	Cała szkoła
Sięgnij po programy edukacyjne obejmujące wiedzę i umiejętności z zakresu umiejętności społecznych, samoregulacji emocji i budowania zdrowych relacji, wdrażaj je na zajęciach wychowawczych.	Wprowadzenie nauczania o emocjach w sposób zintegrowany z istniejącymi przedmiotami szkolnymi. Na przykład, można omawiać tematy z tego obszaru na lekcjach języka polskiego, historii czy matematyki.
Organizuj praktyczne zajęcia, podczas których uczniowie mają okazję ćwiczyć umiejętności powiązane z pracą z emocjami w sytuacjach konfliktowych. Można stosować gry dydaktyczne, scenki z życia codziennego czy symulacje.	Organizacja warsztatów i szkoleń dla nauczycieli, aby zwiększyć ich umiejętności w pracy z emocjami uczniów i radzeniu sobie z sytuacjami konfliktowymi. Nauczyciele mogą być następnie mentorami w tej dziedzinie.
Zachęcaj do realizacji projektów społecznych, które angażują uczniów w działania promujące zrozumienie, tolerancję i współpracę. Działania takie mogą obejmować projekty artystyczne, społecznościowe czy badawcze.	Wprowadzenie programów antyprzemocowych, które skupią się na budowaniu kultury szacunku, tolerancji i zrozumienia. Takie programy mogą obejmować prezentacje, dyskusje i działania edukacyjne.
Włącz rodziców do procesu edukacji dotyczącej pracy z emocjami. Organizuj spotkania, na których rodzice mogą dowiedzieć się więcej o tym, jak wspierać rozwój emocjonalny swoich dzieci.	Dostarczanie wsparcia psychologicznego dla uczniów, którzy mają trudności w radzeniu sobie z emocjami: psycholog szkolny czy doradca może oferować indywidualne konsultacje i wsparcie.
Kultywuj kulturę otwartości, w której uczniowie czują się na tyle swobodnie, by wyrażać swoje emocje i obawy. Twórz przestrzeń do otwartej rozmowy i wspieraj komunikację wolną od obawy przed osądem.	Budowanie klimatu szkoły w oparciu o kulturę otwartości: to atmosfera, w której uczniowie, nauczyciele, personel szkoły oraz rodzice są zachęceni do dzielenia się myślami, pomysłami, opiniami i uczuciami.

## MEDIACJA BEZPOŚREDNIA

Mediacja bezpośrednia prowadzona przez nauczyciela w sporze dwóch uczniów to proces, który ma na celu pomóc stronom w konstruktywnym rozwiązaniu konfliktu. Poniżej znajduje się krok po kroku ogólny opis tego procesu:

### Krok 1: Przygotowanie do mediacji

1. Zapoznanie się z sytuacją: nauczyciel dowiadyuje się o szczegółach konfliktu, identyfikuje strony zaangażowane i analizuje konflikt.
2. Zaproszenie uczniów: nauczyciel zaprasza obie strony konfliktu do uczestnictwa w mediacji, wyjaśniając cel i zasady procesu.

## **Krok 2: Ustalanie zasad i celów**

3. Omówienie zasad mediacji: nauczyciel wyjaśnia zasady mediacji, takie jak szacunek, uczciwość, aktywne słuchanie i skupienie na wspólnym rozwiązaniu.
4. Wyjaśnienie celów mediacji: strony są informowane, że celem mediacji jest znalezienie satysfakcjonującego dla obu rozwiązania, zrozumienie perspektyw drugiej strony i przywrócenie harmonii.

## **Krok 3: Rozpoczęcie sesji mediacji**

5. Otwierające słowa: nauczyciel rozpoczyna sesję od otwartego wyrażenia uznania dla obecności uczniów i podkreślenia, że mediacja ma na celu pomoc w rozwiązaniu konfliktu.
6. Określenie punktu widzenia: każda ze stron ma okazję do przedstawienia swojego punktu widzenia, koncentrując się na uczuciach, potrzebach i doświadczeniach.

## **Krok 4: Praca nad empatią**

7. Wspólne zrozumienie perspektyw: strony są zachęcane do próby zrozumienia perspektyw drugiej osoby, co może obejmować zadawanie pytań wyjaśniających i aktywne słuchanie.
8. Wyrażenie uczuć: nauczyciel pomaga stronom wyrazić swoje uczucia związane z konfliktem, co może ułatwić zrozumienie ich potrzeb.

## **Krok 5: Identyfikacja problemów i potrzeb**

9. Identyfikacja problemów: wspólne określenie konkretnych problemów i nieporozumień, które doprowadziły do konfliktu.
10. Identyfikacja potrzeb: pomaganie stronom w zidentyfikowaniu swoich potrzeb i oczekiwań w kontekście konfliktu.

## **Krok 6: Tworzenie rozwiązania**

11. Generowanie propozycji: strony wspólnie generują propozycje rozwiązania problemów, skupiając się na wspólnych interesach i potrzebach.
12. Negocjacje w celu osiągnięcia porozumienia, przy uwzględnieniu obaw i oczekiwań obu stron.

## **Krok 7: Finalizacja porozumienia**

13. Zawarcie porozumienia: kiedy strony osiągną porozumienie, nauczyciel pomaga sformułować jasne i zrozumiałe zapisy, które obie strony akceptują i pod którymi się podpisują.
14. Podsumowanie sesji: nauczyciel podsumowuje osiągnięte porozumienie, przypomina stronom o celach mediacji i wyraża nadzieję na poprawę relacji.

## **Krok 8: Monitorowanie postępów**

15. Regularne sprawdzanie postępów: nauczyciel monitoruje postępy, sprawdzając, czy strony przestrzegają uzgodnionego porozumienia.
16. Wsparcie w dłuższej perspektywie: nauczyciel dba o zapewnienie stronom wsparcia w trakcie implementacji porozumienia i zachęca je do długoterminowego zaangażowania w proces rozwiązania konfliktu.

# METODA WSPÓLNEJ SPRAWY

---

Metoda Wspólnej Sprawy (MWS) pochodzi z obszaru **modelu sprawiedliwości naprawczej**. To podejście do rozwiązywania konfliktów skupia się na przywracaniu komunikacji pomiędzy stronami, które zerwały więzi, naprawie szkód, a także na odpowiedzialności i pojednaniu stron zaangażowanych w konflikt w celu odbudowy harmonii społecznej. MWS uchodzi za skuteczną metodę reagowania na szkolne nękanie, będące przyczyną i/lub objawem grupowych konfliktów między uczniami, będącymi stronami o nierównych siłach. Opiera się na założeniu, że w sytuacji przemocy fizycznej nie można już polegać na tradycyjnych metodach mediacyjnych. Stosowaną procedurę można określić mianem „mediacji wahadłowej” – dialog prowadzony jest kolejno z poszczególnymi osobami zaangażowanymi w konflikt.

Poniżej znajduje się ogólny opis działań nauczyciela podczas korzystania z tej metody w klasie. Z dokładniejszym opisem można się zapoznać w materiale: *Metoda „wspólnej sprawy” – wczesna interwencja w sytuacjach przemocy i bullyingu*, Węgrzynowska J., Milczarek A., Czerniewski H., w: Podsiadło – Dacewicz I., (red.) [w:] Jak radzić sobie z przemocą i dyskryminacją w szkole? Inspirator dla Nauczycielek i Nauczycieli, Warszawskie Centrum Innowacji Edukacyjno-Społecznych i Szkoleń oraz URZĄD M.ST. WARSZAWY Biuro Edukacji 2019<sup>1</sup>.

Procedura MWS składa się z trzech etapów. Pomiędzy nimi są przerwy trwające od tygodnia do dwóch tygodni. Wszystkie rozmowy powinny być prowadzone przez tę samą osobę (OP), która zachowuje postawę neutralną: nie ocenia, nie krytykuje i nie obwinia – niezależnie od zachowania danego ucznia.

## **Etap 1: Indywidualne rozmowy OP z każdym zaangażowanym uczniem (od siedmiu do dziesięciu minut)**

### **Krok 1. Zebranie informacji**

Przygotowanie miejsca do rozmów polega na zapewnieniu możliwości spotkań ze wszystkimi zaangażowanymi uczniami w zbliżonym czasie. Nie powinni być oni wcześniej uprzedzeni o mających się odbyć rozmowach. OP zaczyna cykl spotkań od osoby pełniącej funkcję przywódczą, następnie rozmawia z pozostałymi osobami stosującymi przemoc i „świadkami” popierającymi sprawców przemocy. Z uczniem doświadczającym przemocy rozmawia na końcu.

**Krok 2.** Rozmowa z każdym członkiem danej społeczności uczniowskiej (około trzech minut na osobę).

Pierwszy etap metody „wspólnej sprawy” zakłada używanie ściśle określonych zdań i sformułowań – skryptu. Istnieją odrębne „skrypty” dla uczniów stosujących przemoc i doświadczających jej. Są też różne warianty tej rozmowy, w zależności od tego, jakie pojawiają się podczas niej problemy – na przykład brak współpracy, milczenie, podawanie niepraktycznych rozwiązań i inne.

---

<sup>1</sup> [https://um.warszawa.pl/documents/21449838/32802105/Antydiskryminacja\\_z-01.pdf/0e1e9587-271b-f182-cde4-e14d4298b-fde?t=1634497736917](https://um.warszawa.pl/documents/21449838/32802105/Antydiskryminacja_z-01.pdf/0e1e9587-271b-f182-cde4-e14d4298b-fde?t=1634497736917) str. 59-62 (dostęp 12.12.2023)

## **Etap 2: Ponowne indywidualne spotkania.**

Po upływie tygodnia lub dwóch tygodni odbywają się indywidualne spotkania OP z poszczególnymi uczniami w tej samej kolejności, co w etapie pierwszym. Służą one ustaleniu, na ile cele określone w trakcie pierwszego spotkania zostały zrealizowane. Jeśli nie doszło do wyeliminowania agresji, OP kontynuuje z uczniami indywidualną pracę z etapu pierwszego. Jeśli przemoc się nie powtórzyła, gratuluje uczniom, prosi, żeby dalej tak postępowali, informuje ich, że następnym etapem będzie spotkanie grupowe i podaje jego datę.

## **Etap 3: Spotkanie grupowe (około pół godziny)**

Spotkanie grupowe prowadzi do wspólnej zgody na utrzymanie się zmiany w funkcjonowaniu grupy.

**Krok 1.** OP spotyka się najpierw na krótko z osobami stosującymi przemoc i prosi, aby zastanowiły się nad jakimś pozytywnym stwierdzeniem o osobie pokrzywdzonej, które mogliby jej powiedzieć, gdy dołączy do grupy.

**Krok 2.** OP wprowadza do sali osobę pokrzywdzoną, dbając o to, aby nie musiała przechodzić między wszystkimi zebranymi. Może ona usiąść obok nauczycielki lub nauczyciela.

**Krok 3.** OP podkreśla raz jeszcze, że uczniowie dobrze sobie radzili w pracy nad poprawą sytuacji. Prosi, aby zaproponowali jakieś sposoby utrzymania takiego stanu. Może także zachęcić ich do określenia, jak by się zachowali, gdyby ktoś znowu zaczął być agresywny.

W czasie tego spotkania OP podkreśla również ideę życia razem bez kłótni i przemocy, nawet jeśli nie żyje się w przyjaźni. Może zaproponować uczniom kolejne spotkanie, na przykład za sześć tygodni, w celu sprawdzenia skuteczności przeprowadzonej interwencji. OP powinna monitorować całą sytuację, aby sprawdzić, czy nie doszło do odnowienia aktów agresji czy przemocy.

## **OKRĄGŁY STÓŁ**

Metoda mediacyjna okrągłego stołu (Circle Mediation) promuje konstruktywne rozwiązywanie konfliktów w danej grupie uczniowskiej, np. w klasie. Ta metoda współgra z różnymi ogólnymi modelami rozwiązywania konfliktów, takimi jak:

- model mediacji: okrągły stół wykorzystuje zasady mediacji, gdzie neutralny mediator pomaga stronom w konflikcie w znalezieniu porozumienia;
- model oparty na interesach: w trakcie mediacji okrągłego stołu strony konfliktu skupiają się na identyfikowaniu wspólnych interesów i tworzeniu rozwiązania, które uwzględnia te interesy.

Podejście okrągłego stołu jest elastyczne i może być dostosowane do różnych kontekstów i sytuacji konfliktowych. Jest to skuteczne narzędzie do budowania zrozumienia i współpracy w grupie uczniów przy zachowaniu pewnych warunków. Sama procedura nie wystarcza: równie ważne są umiejętności mediatora, atmosfera zaufania i gotowość uczestników do współpracy. Jest to zatem

metoda zakładająca aktywne zaangażowanie uczestników w proces rozwiązywania konfliktu i skupianie się na wspólnych wartościach.

## Opis procedury okrągłego stołu:

### Krok 1: Identyfikacja konfliktu

Nauczyciel identyfikuje konkretne sytuacje konfliktowe w klasie oraz uczniów, między którymi dochodzi do sporów czy nieporozumień.

### Krok 2: Przygotowanie do mediacji

- Uczniowie zaangażowani w konflikt są zapraszani do udziału w procesie mediacyjnym.
- Nauczyciel wyjaśnia cel mediacji, który obejmuje wspólne znalezienie rozwiązania, poprawę komunikacji i zrozumienie perspektyw drugiej strony.

### Krok 3: Tworzenie okrągłego stołu

- Ustawienie krzeseł w formie okręgu, aby wszyscy uczestnicy mogli zobaczyć i usłyszeć siebie nawzajem w celu stworzenia atmosfery równości i wzajemnego szacunku.
- Wprowadzenie zasad, takich jak poszanowanie zdania każdej osoby, unikanie przerywania sobie i skupianie się na konstruktywnym rozwiązaniu.

### Krok 4: Rozpoczęcie mediacji

- Nauczyciel rozpoczyna sesję mediacyjną od otwartego wyrażenia uznania dla obecności uczestników i potwierdzenia celów mediacyjnych.
- Każdy uczestnik ma możliwość podzielenia się swoją perspektywą sytuacji. Kluczowe jest skupienie się na uczuciach, potrzebach i oczekiwaniach.

### Krok 5: Odkrywanie wspólnych punktów

- Pomaganie uczestnikom w zidentyfikowaniu wspólnych wartości czy celów, które łączą ich jako grupę.
- Wspólne analizowanie przyczyn konfliktu, aby lepiej zrozumieć, co doprowadziło do nieporozumień.

### Krok 6: Tworzenie rozwiązania

- Zachęcanie uczestników do wspólnego generowania propozycji rozwiązania problemu.
- Dyskusja i głosowanie nad propozycjami, aby wybrać rozwiązanie, które jest akceptowalne dla wszystkich.

### Krok 7: Zakończenie mediacji

- Nauczyciel dziękuje uczestnikom za ich aktywny udział, a także podsumowuje osiągnięte porozumienie i ustalenia.
- Wspólne ustalenie konkretnych działań, które każdy uczestnik podejmie w celu utrzymania porozumienia i poprawy sytuacji.

## Krok 8: Monitorowanie postępów

- Nauczyciel monitoruje postępy uczestników i regularnie sprawdza, czy ustalenia są respektowane.
- Zapewnienie uczestnikom wsparcia w dłuższej perspektywie, aby utrzymać pozytywne zmiany w relacjach.

# RODZAJE KLASOWYCH KONFLIKTÓW A STRATEGIE ICH ROZWIĄZYWANIA

### 1. Konflikty między uczniami.

Strategie: rozmowy jeden do jednego, mediacja bezpośrednia, Okrągły Stół, wspólne projekty, gry i ćwiczenia integrujące.

### 2. Konflikty pomiędzy uczniami połączone z zachowaniami przemocowymi

Strategie: Metoda Wspólnej Sprawy.

### 3. Konflikty na tle wartości lub światopoglądu.

Strategie: dyskusje klasowe, edukacja o różnorodności, aktywności promujące zrozumienie i tolerancję.

### 4. Konflikty z nauczycielem.

Strategie: rozmowy z uczniem, otwarta komunikacja, wyjaśnienie oczekiwań, uczestnictwo uczniów w procesie decyzyjnym.

### 5. Konflikty związane z nierównościami społecznymi.

Strategie: edukacja antydyskryminacyjna, programy edukacyjne promujące zrozumienie i szacunek dla różnic, monitorowanie nierówności.

### 6. Konflikty wynikające z nieporozumień:

Strategie: otwarta komunikacja, wyjaśnienia, gry edukacyjne, ćwiczenia z budowania zaufania.

### 7. Konflikty związane z grupami przyjaciół.

Strategie: tworzenie okazji do interakcji między grupami, projekty grupowe, promowanie współpracy.

#### 8. Konflikty dotyczące zasobów.

Strategie: mediacja bezpośrednia, wspólne ustalanie zasad korzystania z zasobów, uczestnictwo w procesie dystrybucji.

#### 9. Konflikty emocjonalne.

Strategie: indywidualne rozmowy z uczniami, wsparcie psychologiczne, zajęcia z radzenia sobie ze stresem.

## **JEŚLI KONFLIKTU W KLASIE NIE UDAJE SIĘ ROZWIĄZAĆ...**

... możliwe jest jego zamrożenie, by utrzymać fundamentalne warunki niezbędne do funkcjonowania grupy. Termin „zamrożenie konfliktu w klasie” odnosi się do sytuacji, w której występujące napięcia, nieporozumienia lub konflikty między uczniami zostają czasowo zredukowane lub utrzymane na niskim poziomie. W kontekście szkolnym zamrożenie konfliktu oznacza chwilową poprawę atmosfery w klasie, jednak bez skutecznego rozwiązania fundamentalnych problemów czy nieporozumień między uczniami. Istnieje prawdopodobieństwo, że konflikty mogą wrócić lub pogłębić się w przyszłości. Zanim zdecydujesz się na zamrożenie konfliktu warto więc rozważyć kilka możliwości:

- Zastanów się ponownie nad przyczynami konfliktu, być może coś przeoczyłeś/aś. Czasem potrzebna jest zakrojona na szeroką skalę ponowna analiza sytuacji, gdyż konflikt wynika z głęboko zakorzenionych problemów strukturalnych, kulturowych czy osobistych.
- Jeśli wdrożone rozwiązania nie przynoszą oczekiwanych rezultatów, skuteczne może się okazać sięgnięcie po inne, niż dotychczas stosowane, metody czy techniki rozwiązywania konfliktów.
- Poinformuj rodziców uczniów o sytuacji i rozpocznij współpracę z nimi nad znalezieniem skutecznego rozwiązania. Mogą oni stać się ważnym źródłem wsparcia w procesie rozwiązywania konfliktu.
- Zewnętrzna ocena przez niezależnego eksperta może dostarczyć nowego spojrzenia na problem. Może on zbadać czynniki, które przyczyniają się do trwającego konfliktu i zaproponować rozwiązania.
- Pomóc może także zewnętrzny mediator. Jeśli jest taka osoba w szkole, poproś ją o ewentualne wsparcie – o ile strony wyrażą zgodę.
- Spróbuj ponownie nawiązać komunikację między stronami konfliktu. Otwarta rozmowa może pomóc w zrozumieniu perspektyw i potrzeb każdej ze stron.
- Często zdarza się, że konflikty wynikają z braku uczniowskich umiejętności komunikacyjnych. Szybkie wdrożenie w klasie odpowiednich programów edukacyjnych w tym zakresie może pomóc stronom w rozwinięciu takich umiejętności, co z kolei przyczyni się po jakimś czasie do rozwiązania konfliktu.

- Jeśli konflikt ma miejsce w łonie uczniowskiego zespołu roboczego (np. pracującego nad projektem edukacyjnym lub innym długoterminowym działaniem) rozważ reorganizację zadań, struktury grupy lub innych aspektów organizacyjnych.
- Zajmij się ewentualnymi problemami emocjonalnymi uczniów, które mogą przyczyniać się do konfliktu. Wsparcie psychologiczne może być kluczowe dla rozwiązania pewnych trudnych sytuacji.



