

Stołeczne Centrum
Wspierania Organizacji
Pozarządowych

System bezpłatnego wsparcia dla NGO

warszawa.ngo.pl

Otwieranie trudnych sytuacji, komunikacja w konflikcie.

Katarzyna Bryczkowska



Czym się dzisiaj zajmiemy?

część 1.

Trudność i nastawienie

część 2.

Koło konfliktu

część 3.

Reagowanie

część 4.

Narzędzia komunikacji



Trudność i Nastawienie

- Trudna sytuacja, to pojęcie względne.
- Ważne jest spojrzenie z różnych perspektyw.
- Ważne nie zatrzęsnać się w roli.
- Ważne uznanie emocji.



Trudność i Nastawienie

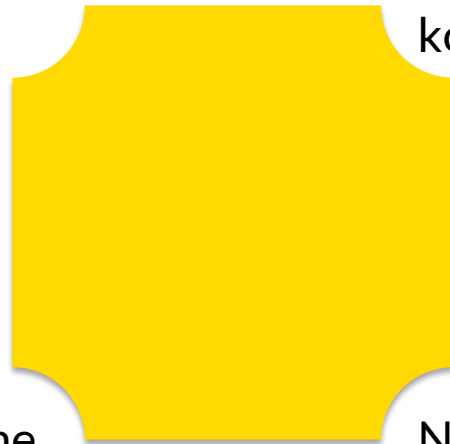
- Sprzężenie zwrotne wobec nastawienia

Pozytywne
ogólne

Pozytywne
konkretne

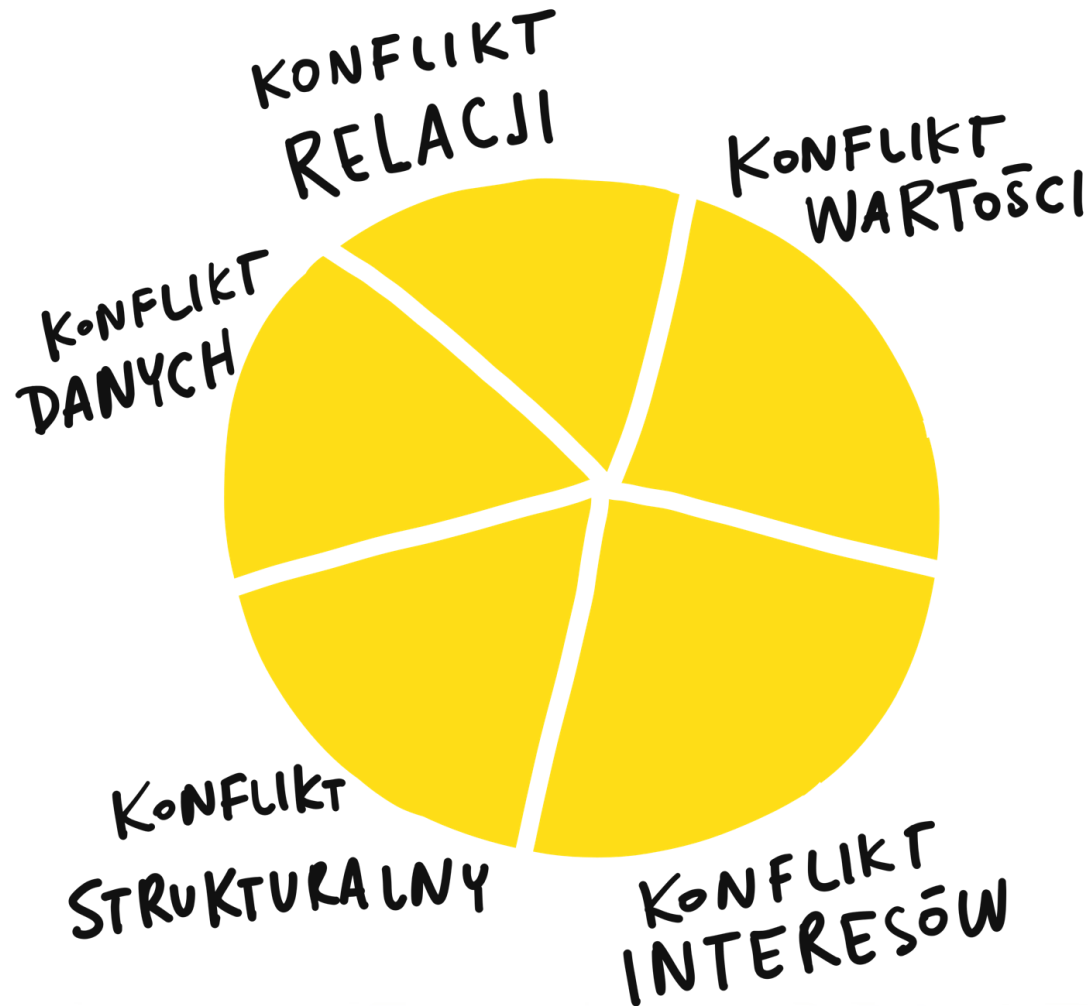
Negatywne
ogólne

Negatywne
konkretne





Rodzaje konfliktów wg. Moore'a





Reagowanie

- Zdefiniować i nazwać rodzaj konfliktu
- Ujawnić prawdziwy konflikt
- Przemyśleć i zaplanować reakcję
- Reagować - zająć się konfliktem i ludźmi



Reagowanie

- zakończenie konfliktu wg. skali satysfakcji:
- separacja stron,
- dominacja jednej ze stron,
- kompromis,
- zgoda,
- poprawa, zmiana strukturalna i trwała.



Narzędzia komunikacji

- Komunikacja jawna i otwarta
- Komunikat „ja”
- Komunikat z Twojej roli



Narzędzia komunikacji

- Drabinka interwencji:
 1. informowanie
 2. informacja + emocje
 3. informacja o zapleczu
 4. uruchomienie zaplecza



Narzędzia komunikacji

- **Fakty**
- **Uczucia**
- **Konsekwencje**
- **Oczekiwania**
- **Zasoby**



Podsumowanie

Ustal:

- Cel swojego reagowania
- Stan, który chcesz osiągnąć.



Podsumowanie

- Przegrana - Wygrana
- Wgrana - Przegrana
- Przegrana - Przegrana
- Wygrana - Wygrana



Zobacz więcej

▶ Nagrania oraz prezentacje z wcześniejszych webinarium SCWO znajdziecie na:

warszawa.ngo.pl/scwo/webinaria

▶ Pełna oferta i aktualności SCWO:

warszawa.ngo.pl/scwo

Stołeczne Centrum
Wspierania Organizacji
Pozarządowych

SYSTEM BEZPŁATNEGO WSPARCIA DLA NGO

Projekt współfinansuje m.st. Warszawa



*Projekt „Stołeczne Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych”
jest współfinansowany przez Miasto Stołeczne Warszawa.*

warszawa.ngo.pl