



Konspekt
do wykładu z psychologii
dla słuchaczy studiów podyplomowych
„Zawód – nauczyciel przedmiotów
zawodowych”

prof. dr hab. Iwona Janicka



I. Psychologiczne koncepcje człowieka

Behawioryzm

(John Watson, Iwan Pawłow, Burrhus Skinner))

Założenia:

- Człowiek doskonały – gdy doskonałe środowisko
- Psychologia jak fizyka powinna być nauką obiektywną, która bada relacje między zjawiskami obserwowalnymi
- Wykorzystuje wiedzę dotyczącą warunkowania klasycznego i instrumentalnego
- Wzmocnienia pozytywne i negatywne sterują zachowaniem

Inżynieria behawiorystyczna – technologia zachowań

Terapia behawiorystyczna – oduczanie zachowań dewiacyjnych, patologicznych (eliminowanie narkomanii, alkoholizmu, przestępczości)

Warunki, które muszą zaistnieć aby kara była skuteczna:

- ✓ Kara bezpośrednio po negatywnym zachowaniu
- ✓ Osoba karząca – osobą znaczącą
- ✓ Kara dostosowana do wieku osoby karanej
- ✓ Kara dostosowana do czynu
- ✓ Kara nie naruszająca godności człowieka
- ✓ Kara ma nieść informacje o negatywnym zachowaniu (karzemy czyn a nie osobę)

Prawa uczenia się (prawo efektu, prawo świeżości, prawo częstotliwości)

Zasługi behawiorystów:

- ✓ Wskazali jak środowisko zewnętrzne wpływa na człowieka
- ✓ Udowodnili, że reakcje człowieka są sterowane przez wzmocnienia pozytywne i negatywne.
- ✓ Akcentowali eliminowanie wzmocnień negatywnych (kara jako pozbawienie nagrody)
- ✓ Udowodnili, że małe znaczenie ma kara

Wady teorii behawioralnej:

- ✓ Nie wyjaśnia psychicznych mechanizmów zachowania
- ✓ Człowiek nie działa tylko reaktywnie. Ma system wartości, oczekiwania, aspiracje, emocje, które też wpływają na jego działanie
- ✓ Nie uwzględniano stanów wewnętrznych człowieka (poczucie kontroli)
- ✓ Inżynieria behawioralna stwarza możliwości manipulowania człowiekiem



Koncepcje psychodynamiczne

Psychoanaliza – Z. Freud

Neopsychoanaliza (psychoanaliza społeczna) podkreśla znaczenie warunków społecznych w kształtowaniu osobowości (*Horney, Sullivan, Fromm*)

Koncepcja psychoanalityczna Zygmunta Freuda

- ✓ Człowiek rodzi się z nieświadomymi popędami (seksualnymi, agresywnymi)
- ✓ Działanie człowieka jest kierowane przez wewnętrzne siły – popędy, dążenia/ potrzeby
- ✓ Przyczyn objawów należy szukać w „nieświadomości”
- ✓ Metody do badań pacjentów: hipnoza, wolne skojarzenia, obserwacja
- ✓ Drobne fakty z życia dziecka są czynnikami, które kształtują ludzką motywację

Klasy popędów:

- Popędy pierwotne- wrodzone
- Popędy wtórne – potrzeby
- Potrzeba bezpieczeństwa
- Potrzeby społeczne (p. kontaktu, przyjaźni, miłości)
- Potrzeby osobiste (związane z własnym ja - uznania, prestiżu)

Konflikt prowadzi do udaremniania ludzkich dążeń

- ✓ Konflikty wewnętrzne – motywacyjne
- ✓ Konflikty zewnętrzne mają charakter interpersonalny. Konflikty są nieświadome, są czynnikiem rozwoju osobowości, ale również przyczyną zaburzeń

Mechanizmy obronne – metodą radzenia sobie z konfliktami

Rodzaje mechanizmów obronnych (Represja, Projekcja, Racjonalizacja, Substytucja, Kompensacja, Sublimacja)

Teoria lęku

Rodzaje lęku: normatywny, neurotyczny

Osiągnięcia psychoanalizy:

- ✓ Poznanie procesu socjalizacji
- ✓ Wykrycie nieświadomych motywacji
- ✓ Mechanizmy obronne

Zarzuty przeciw psychoanalizie

- ✓ Stworzyli kliniczny obraz człowieka
- ✓ Interesują ich przede wszystkim zaburzenia
- ✓ Jednostronnie ujmują mechanizmy sterujące ludzkim zachowaniem
- ✓ Nie doceniają roli czynników poznawczych

Teoria poznawcza

Zachowanie zależy od tego jak zostaną zinterpretowane bodźce przez spostrzegającego



Człowiek jest istotą aktywną, która przetwarza porządkuje i kształtuje docierające informacje (nadaje im sens, przypisuje im znaczenie)

Człowiek szuka nowych bodźców, przetwarza je i zmienia

Pacjent to osoba z trudnościami, a nie chora

Czynności człowieka są sterowane przez informacje

Cechy struktur poznawczych:

- ✓ Złożoność (im więcej informacji tym bardziej złożone struktury poznawcze)
- ✓ Abstrakcyjność - konkretność
- ✓ Otwartość (struktury - plastyczne, giętkie, zmieniają się pod wpływem nowych informacji)
- ✓ Aktywność – bierność (- zastosowanie wiedzy w działaniu lub nie, - umiejętność wykorzystania swej wiedzy)
- ✓ Sterowanie zewnętrzne

Deprywacja sensoryczna

Przeciążenie informacyjne

Deficyt informacji (brak danych niezbędnych do skutecznego działania)

System oczekiwań

Zalety koncepcji poznawczej

- ✓ Ma empiryczne podstawy
- ✓ Działanie człowieka jest funkcją prawdopodobieństwa i wartości celów
- ✓ Opisuje mechanizmy sterowania poznawczego:
- ✓ Stosuje metodę eksperymentu

Psychoterapia poznawcza

Wady koncepcji poznawczej

- ✓ Niedostateczna wiedza o osobowości

Współczesna psychologia

- ✓ ma charakter eklektyczny
- ✓ psycholog bada człowieka w środowisku, w określonej sytuacji

- ✓ zachowanie człowieka zależy od zadań i potrzeb

Przedmiot psychologii - wyższe czynności psychiczne (procesy poznawcze)

II. Postawy

- Rodzaje postaw
- Wymiary
- Kształtowanie się postaw

Elementy postawy: emocjonalny, poznawczy, behawioralny

Rodzaje postaw

- Centralne – najważniejsze w hierarchii postaw, wywierają wpływ na inne postawy, sterują zachowaniem
- Utajone – nie ujawniają się lub ujawniają b. słabo



- Jawne- wyraźnie ujawniają się

Wymiary postaw

- Znak
- Siła natężenie każdego z komponentów postawy
- Zwartość
- Trwałość
- Stopień powiązania danej postawy z innymi
- Stopień internalizacji

Kształtowanie się postaw

- Warunkowanie klasyczne
- Warunkowanie instrumentalne
- Generalizacja
- Identyfikacja

Zmiana postaw - gdy uzyskujemy komunikat perswazyjny

- Efektywność komunikatów perswazyjnych

Strategie perswazji a zmiana postaw

- Centralna strategia perswazji
- Peryferyczna strategia perswazji

Zmiana postaw w zależności od źródła

- Postawy oparte na poznaniu
- Postawy oparte na emocjach)
- Postawy oparte na zachowaniu

Siła postawy – dostępność postawy= siła związku między obiektem a oceną obiektu

Postawy odporne na zmiany

Pomiar postaw

III. Manipulacja, psychomanipulacja

- ✓ Manipulacja – forma zamierzonego wywierania wpływu na drugą osobę czy grupę w taki sposób, aby podejmowała ona (nie zdając sobie z tego sprawy) działania zaspakajające potrzeby manipulatora
- ✓ Psychomanipulacja – odnosi się do takich zachowań wywierania wpływu, które wykorzystują podstawowe reguły psychologiczne sterujące przebiegiem ludzkiego zachowania.

W psychomanipulację zaangażowane są procesy psychiczne

Reguły wywierania wpływu na ludzi



1. Reguła wzajemności
2. Reguła konsekwencji
3. Reguła społecznego dowodu słuszności
4. Lubienie i sympatia
5. Autorytet
6. Niedostępność

Techniki manipulacji związane z głębokością ingerencji w psychikę człowieka wywołują:

- ✓ Zmiany emocjonalne
- ✓ Zmiany postaw
- ✓ Zmiana osobowości

Techniki psychomanipulacji

- ✓ „stopa w drzwiach” –.
- ✓ „dwie stopy w drzwiach”
- ✓ Stopa w ustach i dialog
- ✓ Eskalacja żądań - niska piłka

IV Wpływ społeczny

Zmiana zachowania wywołana rzeczywistą lub wyobrażoną obecnością innych

- Zmiana zachowania (może mieć charakter nieświadomy (moda), może mieć charakter świadomy (manipulacja , władza)

Rodzaje:

1. Zgoda prywatna, zgoda publiczna
 - konsensus – stan optymalny
 - konwersja
2. Niezgoda prywatna, zgoda publiczna
 - uległość
 - posłuszeństwo
 - konformizm

Czynniki nasilające konformizm

- Poczucie silnej kontroli ze strony grupy (im bardziej spójna , zwarta grupa tym bardziej zależy osobie by być jej członkiem)
- Jednomyślność opinii w grupie
- Niska samoocena- osoby o niskiej samoocenie łatwiej ulegają presji grupy
- Niska zdolność do abstrakcyjnego myślenia(gorsze radzenie sobie z problemami)
- Skład grupy (osoby kompetentne, znaczące podobne)
- Anonimowość- rozproszenie odpowiedzialności

Informacyjny wpływ społeczny

- Inne osoby są dla nas źródłem informacji, dają wskazówki dotyczące naszego zachowania



- Prowadzi to do:
- publicznego konformizmu (zachowujemy się jak inni)
- prywatnej akceptacji (wierzymy w to co inni)

Normatywny wpływ społeczny

- Upodobniamy swoje zachowanie do zachowania innych aby uniknąć wyśmiania, odrzucenia, kłopotów.
- Prowadzi to do publicznego konformizmu i przejawia się w modzie w preferowanych zabawach
- Uleganie
- Identyfikacja
- Interioryzacja

3. Zgoda prywatna, niezgoda publiczna

- Postępowanie niezgodne z propagowanym przez grupę
- nonkonformizm
- opór

4. Niezgoda prywatna, niezgoda publiczna

- niezależność

V. Grupa społeczna

Grupa społeczna/ niespołeczna

Cechy grupy

struktura

Cel grupy

Normy grupowe (ogólne, szczegółowe)

Normy : ogólne i szczegółowe

Normy umożliwiają:

- ✓ przetrwanie grupy
- ✓ osiągnięcie celu
- ✓ ujednoczenie poglądów, przekonań
- ✓ wywieranie nacisku

Liczebność grupy a efektywność

Wpływ obecności innych

- Facylitacja społeczna
- Próżniactwo społeczne

Teorie wyjaśniające role pobudzenia w facylitacji społecznej

- Pobudzenie wywołuje żywotność i czujność
- Pobudzenie uwrażliwia na fakt, że jesteśmy poddawani ocenie
- Pobudzenie może rozpraszać naszą uwagę



Skutki fizycznej obecności innych

- dezindywidualizacja
- Tracimy własne ja – „gubimy się w tłumie”
- Utrata kontroli nad zachowaniem
- Kontekst społeczny wyznacza zachowanie jednostki

VI. Komunikacja

- Proces transmitowania informacji od jednej osoby do drugiej

Komunikacja werbalna

Elementy procesu komunikacji

- ✓ Nadawca (kto mówi?)
- ✓ Wiadomość (co mówi?)
- ✓ Kanał (w jaki sposób?)
- ✓ Odbiorca (do kogo?)
- ✓ Skutek (jaki efekt?)

Poziomy komunikacji

- ✓ Faktyczny
- ✓ Instrumentalny
- ✓ Emocjonalny

Style komunikowania się określone są przez: stopień pewności siebie i wrażliwości

Style komunikacji interpersonalnej (*Grzesiuk, 1994*)

- ✓ Partnerski
- ✓ Niepartnerski

Otwarta komunikacja jako czynnik atrakcyjności interpersonalnej i intymności

Typy ujawniania siebie:

- ✓ Intymność opisowa (stopień ujawniania faktów intymnych)
- ✓ Intymność ewaluatywna (stopień wyrażania emocji)
- ✓ Wzajemność tematyczna (stopień w jakim odpowiedź dotyczy tego samego tematu)

Płeć a strategię komunikacji

Słuchanie, typy słuchania:

- ✓ ze zrozumieniem
- ✓ rozrywkowe
- ✓ oceniające
- ✓ empatyczne

Bariery utrudniające uważne słuchanie

- ✓ Porównywanie



- ✓ Domyślanie się
- ✓ Przygotowywanie odpowiedzi
- ✓ Flirtowanie
- ✓ Skojarzenia
- ✓ Utożsamianie się
- ✓ Udzielanie rad
- ✓ Sprzeciwianie się
- ✓ Zmiana tematu
- ✓ Zjednywanie

Poprawa jakości komunikatów werbalnych

- ✓ Zachęta werbalna i niewerbalna
- ✓ Parafraza
- ✓ Odzwierciedlanie uczuć
- ✓ Podsumowywanie
- ✓ Wyjaśnianie, precyzowanie
- ✓ Dowartościowanie - docenianie

System reprezentacji (Wzrokowiec/ Słuchowiec/ Kinestetyk)

System reprezentacji a komunikacja werbalna

Komunikacja niewerbalna – rola i zadania

- Proksemia – nauka o zależnościach przestrzennych
- Dystans – odległość między partnerami interakcji
- Orientacje (twarzą w twarz, obok siebie, plecami)
- Reakcje mimiczne i kinestetyczne jako wskaźnik kłamstwa
- Język ciała a samoocena
- Interakcje wzrokowe
- Zachowania niewerbalne jako środek budowania relacji interpersonalnych
- Typ interakcji a orientacja partnerów

Komunikacja niewerbalna a typ interakcji:

1. Pozycja ciała

2. Wskaźnik postury

3. Ręka – jako najważniejszy kanał przenoszenia informacji

- Równanie intymności Argyle'a
 - ✓ Poziom intymności = ilość uśmiechów+ długość wzajemnych spojrzeń+dystans fizyczny + intymność tematu
- Model zaangażowania niewerbalnego Pattersona

Wskaźniki zaangażowania niewerbalnego obejmują; dystans fizyczny, wymianę spojrzeń, dotyk, pozycje ciała, kąt patrzenia)



- Model zaangażowania niewerbalnego Pattersona

Czynniki zaangażowania niewerbalnego

- ✓ Kontekstowe
- ✓ Przedinterakcyjne
- ✓ 3. Interakcyjne

VII. Relacje interpersonalne i atrakcyjność interpersonalna

Determinanty atrakcyjności interpersonalnej

1. CECHY SYTUACJI

- ✓ Bliskość - częstość kontaktów
- ✓ „Efekt częstości kontaktów” –
- ✓ „Efekt częstej ekspozycji”

2. CECHY INDYWIDUALNE

- ✓ Atrakcyjność fizyczna –
- ✓ Podobieństwo cech
- ✓ Przeciwieństwa – komplementarność cech

3. OCENA INNYCH –

Ingracjacja – rozmyślna próba manipulowania innymi, zdobywania sympatii poprzez udzielanie pochwał i pozytywne wsparcie

Teorie atrakcyjności interpersonalnej

1. Teoria wymiany społecznej – ekonomiczny model kosztów i zysków
2. Teoria równości
3. Relacje darowizny

Bliskie związki uczuciowe – małżeńskie i kohabitacyjne

Porównanie związków małżeńskich i kohabitacyjnych

Więź emocjonalna

Miłość

Miłość dojrzała

- ✓ Uczucie połączone z afirmacją wartości i rozwoju drugiej osoby
- ✓ Inspiruje do realizacji wspólnych planów oraz celów życiowych
- ✓ Uwzględnia przeżywanie uczuć pozytywnych i negatywnych
- ✓ Jest dynamiczna – zmienia się wraz z rozwojem jednostki i rozwojem diady
- ✓ Istnieje niezależnie od stopnia zafascynowania

Składniki miłości: (*Robert Sternberg*)

- ✓ Intymność
- ✓ Namietność



- ✓ Zaangażowanie Etapy rozwoju związku miłosnego

Etapy miłości (*Bogdan Wojciszke*)

- ✓ Zakochanie -dominuje tu namiętność
- ✓ Romantyczne początki -namiętność i elementy intymności
- ✓ Związek kompletny (intymność) – wspólne życie pary
- ✓ Związek przyjacielski -słabnie intymność,ważne zaangażowanie
- ✓ Związek pusty -opiera się tylko na zaangażowaniu

Intymność fizyczna a intymność poznawcza

Intymność a płęć

Rodzaj i struktura małżeństwa

Kryteria wyznaczające rodzaj małżeństwa

2. Hierarchia prestiżu i władzy – małżeństwa:

Struktura małżeństwa

Problemy współczesnych małżeństw i rodzin

Systemowe rozumienie rodziny. Zasady psychoterapii.

VIII. Agresja

Zachowanie mające na celu wyrządzenie szkody, a wyrażone w formie ataku fizycznego lub słownego, bezpośredniego lub pośredniego oraz w formie reakcji negatywistycznych

- Agresja a agresywność
- Psychologiczne teorie agresji
 - ✓ frustracja – agresja (im większa frustracja tym większa agresja)
 - ✓ agresja w teoriach uczenia się
 - ✓ agresja jako instynkt (Freud – instynkt życia i śmierci)
- Rodzaje agresywnego zachowania dzieci
 - ✓ Agresja emocjonalna
 - ✓ Agresja instrumentalna
 - ✓ Agresja naśladowcza
 - ✓ Agresja werbalna
 - ✓ Agresja fizyczna
 - ✓ Agresja patologiczna
- Agresja jako – nawyk atakowania .
- Uwarunkowania agresji
 - ✓ Czynniki biologiczne
 - ✓ hormony – testosteron u dorastających chłopców
 - ✓ chromosomowa anomalia XYY
 - ✓ Czynniki społeczne
 - ✓ Rodzinne uwarunkowania agresji dzieci



Nieprawidłowe relacje pomiędzy rodzicami i dziećmi



Akceptacja zachowań agresywnych i zachęcanie do nich



Dostarczanie dzieciom wzorców zachowań agresywnych

Dziecko przychodzi na świat z gotowością do przejawiania reakcji agresywnych
Jeśli agresja jest dla niego skutecznym sposobem dla gratyfikacji potrzeb, zdobywa **motyw do agresji**

- Współwystępowanie czynników warunkujących agresję:
- ✓ niekorzystne warunki środowiska rodzinnego (bieda, patologia)
- ✓ doświadczanie wrogości i przemocy
- ✓ zaniedbanie, deprywacja potrzeb biologicznych i emocjonalnych
- ✓ nieadekwatny trening wychowawczy (aprobata zachowań rywalizacyjnych, wrogich)

Rozwój agresji

Fazy rozwoju agresji

- Faza wstępna (okres noworodka i niemowlęcy)
- Faza zachowań preagresywnych (okres poniemowlęcy)
- Faza prostych zachowań agresywnych (okres przedszkolny ...)
- Faza zróżnicowanych zachowań agresywnych

Właściwe reagowanie na przejawy agresywnego zachowania dziecka

- ✓ Akceptacja pierwszych naturalnych reakcji gniewu w początkowych miesiącach życia
- ✓ Ograniczanie okazji do zdobywania przez dziecko motywu do agresji
- ✓ Budowanie bliskich więzi z dzieckiem, aby nie dawać mu okazji do manifestowania dominacji i karania rodziców
- ✓ Systematyczne uczenie dziecka przestrzegania zasad i norm postępowania w relacjach z rówieśnikami i dorosłymi
- ✓ Wystrzeżenie się agresywnego zachowania oraz agresywnego karania, aby nie dawać okazji do modelowania agresji

Agresja w szkole

Determinanty agresji

- ✓ **Czynniki biologiczne:** hormony, temperament, nadpobudliwość, anomalie chromosomowe, tendencja do przewodzenia, płęć
- ✓ **Czynniki społeczne:** modelowanie i przyzwolenie na agresję, prowokacja, patologie środowiskowe

Szkoła jako środowisko agresogenne

- *Szkoła jako instytucja*
- przymus, ograniczenie samodzielności
- anonimowość uczniów, rzeczowe stosunki z nauczycielami
- przeciążenie uczniów, niewłaściwy proces oceniania
- *Nieprawidłowe relacje pomiędzy uczniami a nauczycielami*
- brak poszanowania godności uczniów



- stosowanie presji dydaktycznej
- krytykowanie, ośmieszanie
- brak uznania dla osiągnięć uczniów
- *Nieprawidłowe relacje pomiędzy uczniami*
- manieryzm, agresja fizyczna, słowna, pośrednia
- role agresora i ofiary

Syndrom agresji u nauczycieli

- Motywy wyboru zawodu nauczycielskiego
- Charakterystyka nauczycieli o wysokim syndromie agresji:
 - niska samoocena (niezadowolenie z siebie)
 - brak odporności na sytuacje trudne
 - niska wrażliwość na potrzeby innych
 - niska potrzeba afiliacji (tendencja do izolowania się)
 - koncentracja na sobie
 - sztywność, konfliktowość = brak szans na samorealizację zawodową

Identyfikacja celów agresji u uczniów

- ✓ Przeżywanie radości ze zwyciężania (agresja jako zabawa)
- ✓ Unikanie obrażeń, przewyciężanie strachu (agresja jako obrona)
- ✓ Wyrównywanie krzywd (agresja jako reakcja na frustrację)
- ✓ Badanie granic (agresja jako „wywiad” - walka o władzę)
- ✓ Pozyskanie zainteresowania i wsparcia (agresja jako ukryte pragnienie miłości)

Kontrolowanie agresji

- **Program profilaktyki agresji:**

- budowanie środowiska wychowawczego [systemu wartości i norm, obecność w życiu dziecka (w domu, w szkole) osób życzliwych, opanowanych, nie agresywnych. Kochająca, dająca poczucie bezpieczeństwa rodzina]
- zaspakajanie potrzeb psychospołecznych uczniów (uznania, poczucia własnej wartości, akceptacja ze strony nauczycieli i kolegów)
- ustalanie jasnych dla wszystkich reguł postępowania i ich przestrzeganie
- budowanie właściwych interakcji pomiędzy nauczycielami i uczniami
- wypracowywanie bezpiecznego systemu oceniania
- skuteczna współpraca z rodzicami
- uczenie zachowań prospołecznych

Program interwencyjny:

- diagnoza problemu w środowisku szkolnym
- identyfikacja celów agresji



- indywidualne programy interwencyjne
- stosowanie mechanizmu „przerywania roli”
- stała troska o przestrzeganie reguł (w atmosferze akceptacji i gratyfikacji potrzeb ucznia)
-

Metody działań wobec dzieci zachowujących się aspołecznie

- ✓ Ćwiczenie empatii – rozpoznawanie i doświadczanie emocji innych
- ✓ Trening rozwiązywania problemów
- ✓ Uczenie współdziałania i komunikowania się z innymi
- ✓ Metody radzenia sobie z gniewem – informowanie o odczuwanej złości
- ✓ Radzenie sobie z negatywnymi emocjami
- ✓ Katharsis – uwalnianie energii (wysiłek fizyczny, bieganie, zapasy, pływanie ..)
- ✓ Karanie agresji (powoduje odstraszenie i korygowanie zachowań niepożądanych)
- ✓ Budowanie samokontroli (wychowanie do posłuszeństwa)
- ✓ Uczenie rodziców jak mają komunikować się z dziećmi - ograniczania przymusów , nakazów, zakazów

Program interwencyjny Dana Olweusa skierowany do nauczycieli (metoda 7 kroków)

1. Dostrzeżenie sytuacji agresji i przerwanie agresji
2. Czas do namysłu
3. Rozszerzenie bazy informacji (co się zdarzyło, dlaczego)
4. Określenie celów realizowanych przez strony (co chciały osiągnąć, jakie są możliwości rozwiązania konfliktu)
5. Ustalenie konkretnych zadań dla agresora, obserwacja jego zachowania
6. Kontrola i przebieg interwencji (realność i odległość celów, trwałość zmian w zachowaniu)
7. Osłabienie ryzyka konfliktu w grupie, stosunek innych osób do zmian, zadowolenie z osiągniętego celu

Wpływ agresji, oglądanej w środkach masowego przekazu, na dzieci

- ✓ U dzieci większe zainteresowanie budzą filmy agresywne niż nieagresywne
- ✓ Brutalne filmy wywołują skłonności do przemocy i agresji (szczególnie dotyczy to osób z przejawami agresji)
- ✓ Oglądanie przemocy w TV odbierane jest jako przyzwolenie na własną agresję (szczególnie dotyczy to chłopców)
- ✓ Powtarzający się kontakt z budzącymi groź zdarzeniami obniża naszą wrażliwość na tego typu sytuacje – większa tolerancja przemocy
- ✓ Oglądanie agresji wyznacza gotowość do reakcji agresywnych u dzieci
- ✓ Osłabienie kontroli agresji („jako oni to robią to ja też mogę”)
- ✓ Dostarczanie wzorca zachowań agresywnych („ ach, więc to tak się robi”)
- ✓ Niezadowolenie, złość częściej wywołuje agresję („to co czuję to agresja”)
- ✓ Częste oglądanie przemocy obniża wrażliwość na nią, powoduje jej akceptację („o znowu się biją”)



IX. Konflikt

Definicje:

- ✓ Gdy jeden z uczestników interakcji spostrzega, że jego sytuacja zmienia się na niekorzyść, a przyczyną tego upatruje w drugim uczestniku (*Argyle, 1999*).
- ✓ Forma współzawodnictwa między jednostkami i grupami ludzi
- ✓ Spór o ograniczone zasoby, o realizację interesów, które wydają się lub są niemożliwe do pogodzenia

Zasady:

- ✓ Konflikt najczęściej przebiega według określonego schematu.
- ✓ Dotyczy zawsze powiązanych ze sobą, zależnych od siebie, osób.
- ✓ W momencie, kiedy spostrzegają one niemożliwe do pogodzenia różnice interesów, zasobów, wartości, dostrzegają konflikt.
- ✓ W takiej sytuacji z reguły podejmują działanie

Rozumienie konfliktów:

Tradycyjne

- ✓ Konfliktu można uniknąć
- ✓ Przyczyną konfliktu są błędy lidera w kierowaniu grupą
- ✓ Zadaniem lidera jest eliminowanie konfliktu
- ✓ Konieczna jest likwidacja konfliktu

Współczesne

- ✓ Konflikt jest nieunikniony
- ✓ Przyczynami konfliktu są różnice celu, wartości osób oraz struktura organizacji
- ✓ Zadaniem lidera jest pokierowanie konfliktem i jego rozwiązanie w sposób najbardziej optymalny dla grupy
- ✓ Wymagany jest umiarkowany poziom konfliktu

Źródła konfliktu (*wg. Ch Moore`a*):

1. Konflikty dotyczące problemu
 - ✓ Strukturalny
 - ✓ Interesów - rzeczowy
 - ✓ Proceduralny
 - ✓ Danych
2. Konflikty dotyczące osoby
 - ✓ Relacji
 - ✓ Wartości
 - ✓ Psychologiczne

Rodzaje konfliktów

- ✓ Forma - jawny – ukryty
- ✓ Zorganizowane – niezorganizowane
- ✓ Czas trwania – długo -, krótkotrwały
- ✓ Intrapersonalny



- ✓ Interpersonalny
 - sumie zerowej
 - Motyw mieszany – współdziałanie
 - Rywalizacja
 - „Dylemat więźnia”
- ✓ Wewnątrzgrupowy –
- ✓ Międzyorganizacyjny
- ✓ Międzygrupowy

Teorie wyjaśniające pojawianie się konfliktów grupowych:

- ✓ Teoria rzeczywistego konfliktu grupowego
- ✓ Teoria względnego niezaspokojenia
- ✓ Teoria niespełnionych potrzeb psychologicznych

Działanie, w sytuacji konfliktu może przybrać jedną z trzech opcji:

- ✓ eskalacja
- ✓ łagodzenie
- ✓ rozwiązanie

Eskalacja

- ✓ zaostrenie sytuacji konfliktowej, w której dominują kwestie emocjonalne i chęć zwycięstwa, niejednokrotnie za wszelką cenę;
- ✓ Przechodzenie do coraz bardziej destruktywnych form walki
- ✓ Rozszerzenie zakresu konfliktu (wydłużanie listy zagadnień spornych)
- ✓ Wzrost ogólności spornych kwestii
- ✓ Wygrana sprawą honoru, przegrana - utratą pozycji
- ✓ Angażowanie coraz większych zasobów (czasu, pieniędzy, energii)
- ✓ Wciąganie w konflikt nowych uczestników
- ✓ Spirala odpłaty
- ✓ Spirala obrony

Mechanizmy psychologiczne odpowiedzialne za zjawisko **eskalacji**

- ✓ Dysonans poznawczy
- ✓ Pułapka zaangażowania
- ✓ Dbłość o zachowanie twarzy
- ✓ Społeczna norma wzajemności
- ✓ Złość – negatywne emocje
- ✓ Zniekształcenia percepcji (błąd atrybucji)

Łagodzenie

- ✓ rozmowy podejmowane dla tzw. świętego spokoju.
- ✓ zachowania wyciszające napięcie
- ✓ nie doprowadza do ostatecznego rozwiązania problemu,
- ✓ niejednokrotnie sprzyjają odrodzeniu sytuacji konfliktowej w większym natężeniu;

Rozwiązanie

- ✓ doprowadzenia do takiej sytuacji, kiedy potrzeby obu stron zostają zaspokojone



- ✓ dokonywać może się na wiele sposobów – np.: poprzez negocjacje czy też rozwiązanie konfliktu z udziałem osób trzecich (arbitraż, mediacja)

Fazy konfliktu

Etapy rozwoju konfliktu

Funkcje konfliktu

- ✓ informacyjna
- ✓ motywacyjna
- ✓ identyfikacyjnej
- ✓ innowacyjna.

Podłoże konfliktów małżeńskich

Mechanizmy utrudniające rozwiązanie konfliktów

- ✓ lustrzane odbicie
 - ✓ podwójne normy
 - ✓ biegunowe myślenie
 - ✓ mechanizm „żdźbła i belki”
 - ✓ upór
 - ✓ niewłaściwa komunikacja
 - ✓ niepotrzebne poszerzanie pola konfliktu
 - ✓ obawa przed utratą twarzy

Style zarządzania konfliktem

1. dbanie o siebie – dbanie o innych

2. Rozwiązanie problemu - wymiana koncesji

3. Rozwiązywanie sporów z udziałem strony trzeciej

a/arbitraż – każda, ze stron przedstawia swój punkt widzenia i określa najkorzystniejsze dla niej rozwiązanie sporu

b/mediacja

X. Zarządzanie konfliktem: negocjacje i mediacje

Negocjacje

- Rozwiązywanie konfliktu, podczas którego strony tak modyfikują swoje potrzeby, aby dojść do możliwego zaakceptowania rozwiązania
- Dostosowanie pożądaných przez przeciwne obie strony stanów idealnych do rzeczywistości
- Transakcja, w której wymieniamy posiadane dobra na te, które chcemy otrzymać od drugiej strony

Style negocjacji – kooperacyjny, rywalizacyjny, rzeczowy,

Fazy negocjacji

- Wstępna
- Faza uzgadniania ogólnej formuły porozumienia
- Przygotowanie różnych wariantów rozwiązań, propozycji dostosowanych do przedmiotu negocjacji



- Dopracowanie szczegółów
- Przedyskutowanie problemów , które mogą pojawić się w trakcie realizacji porozumienia,
- Aspiracje i granica ustępstw
- Aspiracje negocjacyjne - najbardziej pożądany wynik, który chce osiągnąć negocjator
- Granica ustępstw – najniższy, możliwy do zaakceptowania wynik, poniżej którego negocjacje zostaną zerwane

BATNA (*Best Alternative To Negotiated Agreement*)

Etapy negocjacji

- Przygotowanie (co chcemy osiągnąć?)
- Dyskusja (co chce osiągnąć druga strona?)
- Propozycje (co mógłbyś wynegocjować?)
- Transakcja (co wynegocjujesz?)
- Porozumienie (co wynegocjowałeś?)

Techniki negocjacji

Taktyka -

Triki

Mediacje

alternatywna metoda rozwiązywania sporów

ugodowe rozwiązywanie sporów z udziałem bezstronnego i neutralnego, profesjonalnego
pośrednika – mediatora

interwencją w toczące się negocjacje lub konflikt, podjęta przez akceptowaną osobę trzecią, która
pomaga stronom w dobrowolnym osiągnięciu wzajemnie akceptowanego porozumienia w
kwestiach spornych (Moore,1996)

ustrukturalizowana postać negocjacji

Etapy mediacji

Przygotowanie mediacji

Otwarcie mediacji

Przebieg mediacji

Cel mediacji - osiągnięcie porozumienia (ustaleń przyjętych przez strony konfliktu)

- ✓ *Dzięki mediacji ludzie uczą się ze sobą rozmawiać ,*
- ✓ *Nowy sposób spostrzegania sytuacji konfliktowej i drugiej osoby*



Modele mediacji

- Facylitatywna
- Ewaluatywna

Rodzaje mediacji

1. Integrująca -oparta na interesach stron

2. Transformatywna – zmiana charakteru relacji wynikających ze sporu

Wzmocnienie stron – odbudowanie poczucia własnej wartości

Wzajemne uznanie -rozumienie swoich sytuacji

Strony uważane za ekspertów

Możliwość moralnego rozwoju i transformacji stron

(Efektywna w sporach rodzinnych, sąsiedzkich, pracowniczych, karnych)

3.Narratywna- większość konfliktów jest następstwem użycia określonego języka, a nie zaistnienia sytuacji faktycznej.

Etapy:

Opowiadanie historii przez strony

Dekonstrukcja historii (określenie interesów stron)

Skonstruowanie nowej alternatywnej historii

Cztery podstawowe zasady mediacji:

1. Dobrowolność
2. Bezstronność mediatora
3. Neutralność
4. Poufność

Negocjacje a mediacje:

Podobieństwa:

- ✓ Ukierunkowana rozmowa
- ✓ Elastyczność co do przedmiotu czasu i miejsca
- ✓ Strony decydują o przebiegu
- ✓ Prywatny i poufny charakter

Różnice

- ✓ Inna struktura i dynamika
- ✓ Mediator kieruje rozmową i porządkuje rozmowę
- ✓ Mediator zadaje pytania
- ✓ Mediator prowokuje do poszukiwania kreatywnych rozwiązań
- ✓ Mediator ukierunkowuje strony na pokonanie problemu a nie przeciwnika
- ✓ Mediator rozładowuje negatywne emocje
- ✓ Mediator podnosi świadomość potrzeb innych ludzi

Mediacja narzędziem efektywnego i konstruktywnego zarządzania konfliktem

Trójkąt satysfakcji

Po zakończeniu negocjacji i mediacji zaspokojone:



-
- ✓ Interesy rzeczowe (czas pieniądze, inne dobra)
 - ✓ Interesy proceduralne
 - ✓ Interesy psychologiczne