

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



Różnica między potrzebą a żądaniem

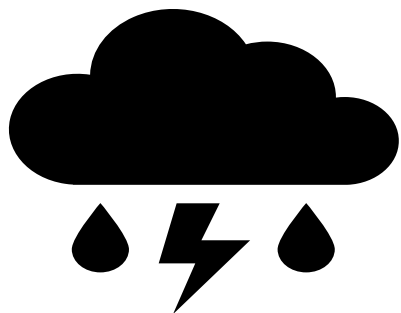
Według słownika języka polskiego:

Żądanie «życzenie wyrażone w kategorycznej formie; wymaganie»

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



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

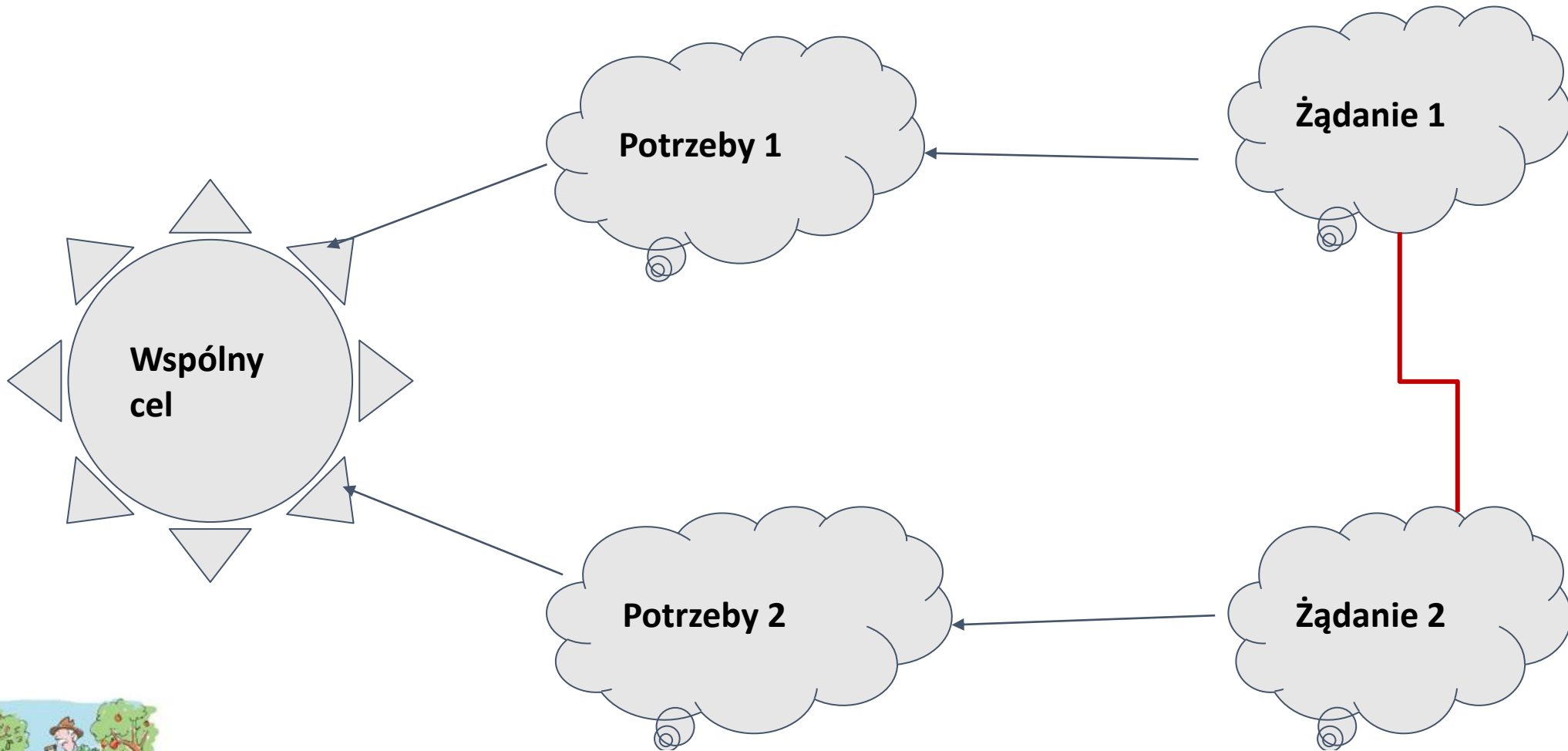
Grupa III- str. 8

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.

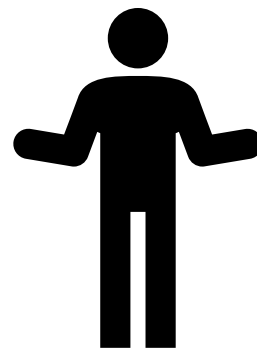
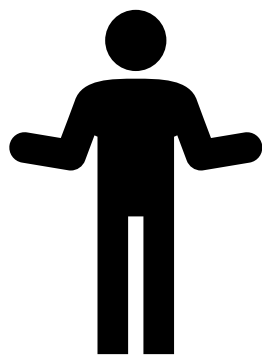


Etapy rozwiązywania konfliktu za pomocą chmurki

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. Wielu śmiazków próbowało uśmiercić smoka, ale żadnemu się nie udało. Pewnego dnia biedny szewczyk o imieniu Dratewka pomyślał, czy przyjąć wyzwanie.

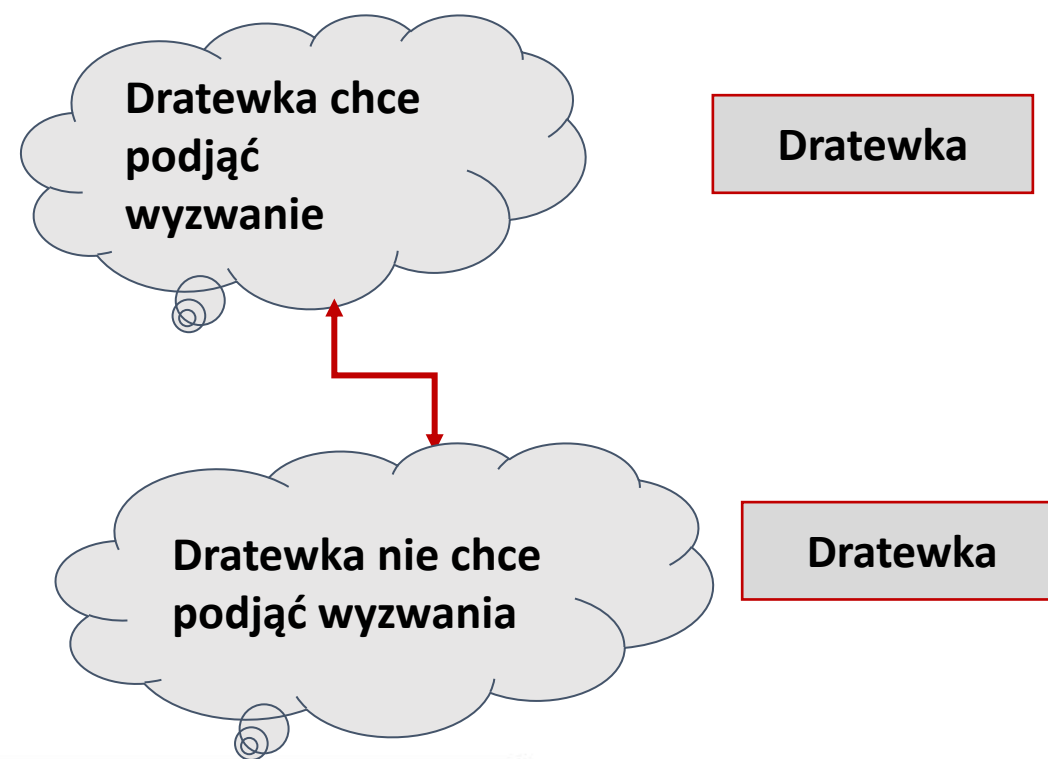


Krok 1. Identyfikacja problemu

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.

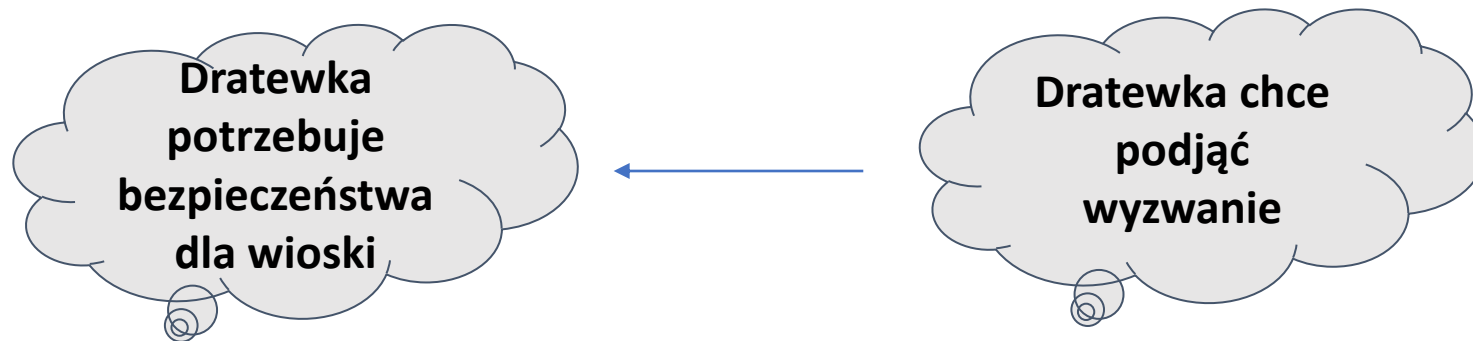


Krok 2. Ponowne opowiadanie i interpretacja informacji

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:

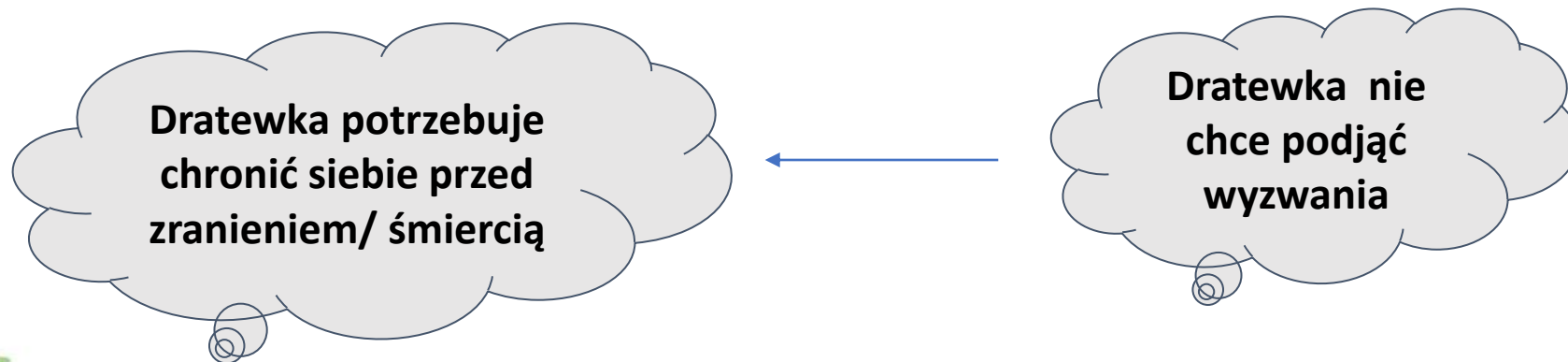


Krok 2. Ponowne opowiadanie i interpretacja informacji

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.



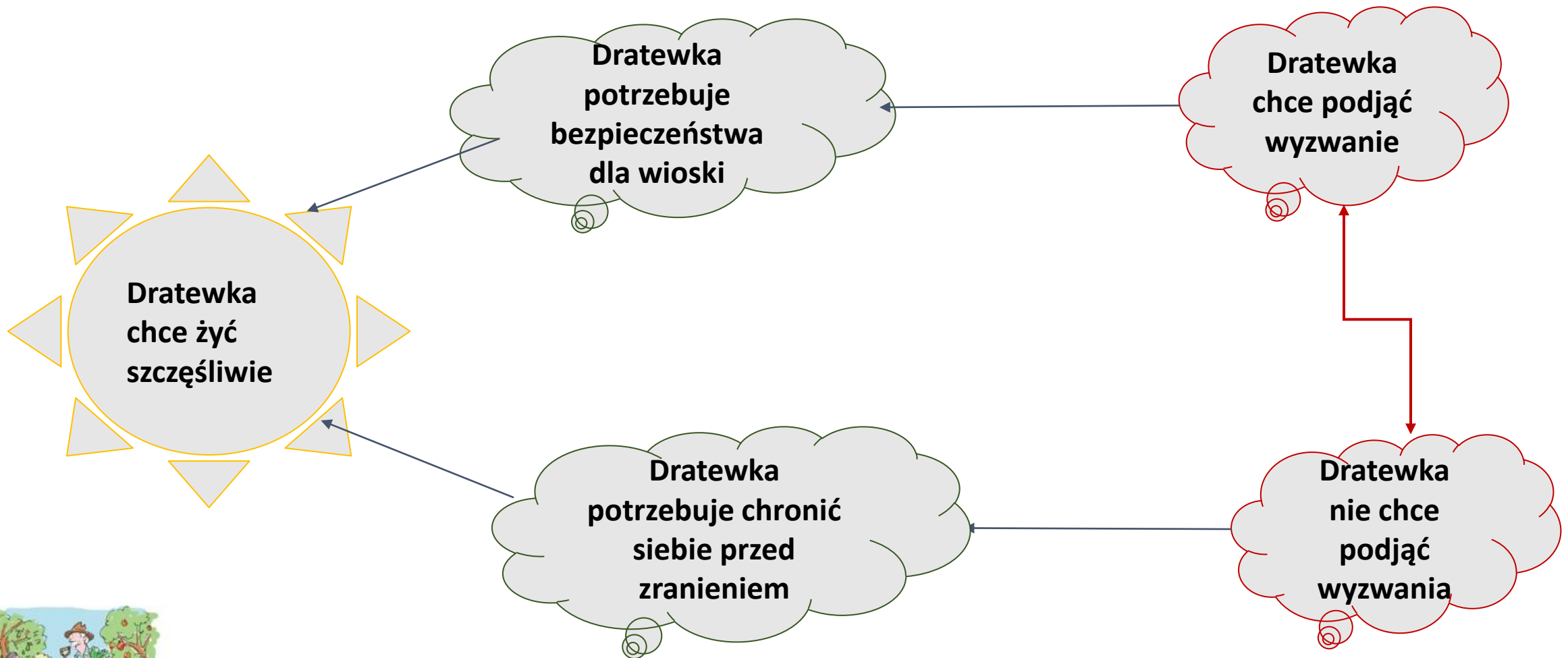


Krok 3. Wspólny cel - interpretacje , uogólnienia

- ❖ 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- przykład:

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:

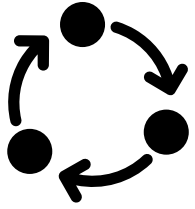
Metoda intuicyjna

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.

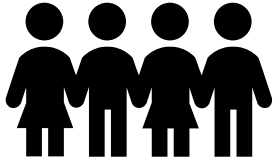




Dratewka- przykładowe rozwiązania:

- ❑ 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.





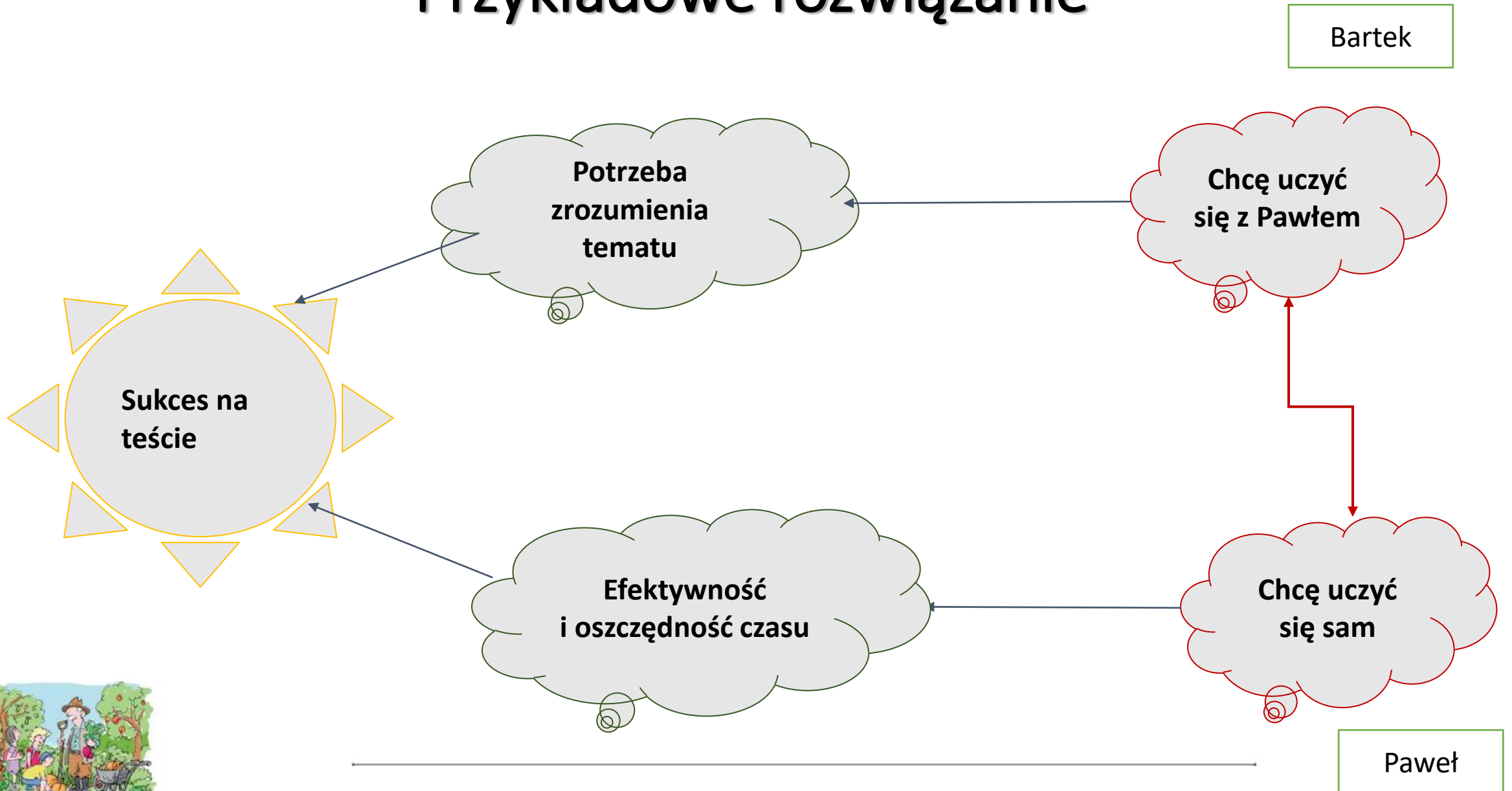
Chmurka – ćwiczenie – praca w zespołach

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.





Przykłady

[Przykład pracy z chmurką_film](#)

[Przykład 2](#)

