



CENTRUM EDUKACJI  
OBYWATELSKIEJ



**ZARZĄDZANIE**



**KONFLIKTEM**

**w szkole**



Ucz  
otwartości

„Zarządzanie konfliktem w szkole” to materiały dla osób pracujących w szkole i 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>.

\*\*\*

**Treść:** Dominika Cieślukowska, Jan Dąbkowski, Emilia Kędziorek, Aleksandra Korczak, Marta Szymczyk

**Rysunki:** Magda rysuje ([magdarysuje.pl](http://magdarysuje.pl))

**Skład:** Katarzyna Kowalska

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



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 2024  
ISBN: 978-83-67226-54-7

## WSTĘP

- Czym jest konflikt i z czego wynika?
- Co robić w sytuacji konfliktowej w klasie?
- Jaka jest moja rola w konflikcie i o czym mam pamiętać?
- Jak można przygotować się na konflikt?
- Na kogo mogę liczyć przy rozwiązywaniu konfliktu?

Zadaliśmy sobie te pytania wraz z nauczycielkami i nauczycielami nominowanymi do Nagrody im. Ireny Sendlerowej „Za naprawianie świata” podczas odbywającego się co roku Laboratorium Wiedzy i Dobrych Praktyk w 2024 r. Na podstawie rozmów o doświadczeniach i potrzebach szkolnych stworzyliśmy infografikę (str. 12-13) i ten materiał zawierający zestaw dobrych metod i praktyk dot. zarządzania konfliktem w szkole. Jeśli któreś zagadnienie cię zainteresuje i zechcesz dowiedzieć się o nim więcej, zajrzyj do linka/kodu QR.

# CZYM JEST KONFLIKT I Z CZEGO WYNIKA?

Kluczowe dla pracy z konfliktem jest przyjrzenie się własnym przekonaniom i doświadczeniom związanym z konfliktami. To ważne, bo one wpływają na to, jak zachowujemy się w konfliktach – zarówno jako osoby uczestniczące w nich, jak i wspierające rozwiązanie konfliktów między innymi osobami.

## W MATERIALE PRZYJMUJEMY, ŻE:

konflikt to naturalna i powszechna sytuacja, w której uczestniczą co najmniej dwie strony, mające sprzeczne interesy, potrzeby, wartości czy cele, co może prowadzić do napięć, nieporozumień czy walki.

Jak pisze Janusz Żmijewski w artykule „**Strategie i metody pracy z konfliktem w szkole**”, „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.”

Posłuchaj webinarów:

[Jak zarządzać konfliktem w szkole?](#)



[Co warto wiedzieć](#)

[o konfliktach w klasie?](#)



# ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM

Jak pisze Janusz Żmijewski „zarządzanie konfliktem to szeroki proces identyfikowania, rozwiązywania i/lub kontrolowania konfliktów [...]. Zakłada, 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 [...]. Zarządzanie konfliktami [...] 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.”

[Przeczytaj cały artykuł:](#)



# DZIAŁAJ

Jest kilka ważnych rzeczy, o których warto pamiętać w obliczu konfliktu:



## PAMIĘTAJ, ŻE TWOJA TROSKA I DZIAŁANIE MAJĄ ZNACZENIE

Dużo zależy od tego, na ile ważne są dla Ciebie dobre relacje w klasie i harmonijne współdziałanie. Wykazanie troski o uczniów i uczennice oraz sprawdzanie, jak się ze sobą i z tobą czują, to elementy budowania atmosfery, w jakiej pracujecie i uczycie się. Jeśli włożysz wysiłek w przeprowadzenie działań wspierających budowanie wspólnoty klasowej i szkolnej, jeśli w szkole będzie czas na zajęcie się nie tylko sprawami merytorycznymi, ale też interpersonalnymi, tym mniejsze będzie ryzyko pojawienia się konfliktów i/lub większa szansa na złagodzenie ich lub rozwiązanie na wcześniejszych, mniej krzywdzących etapach.



## OCENIAJ ZACHOWANIA, NIE OSOBY

Twój sposób odnoszenia się do innych osób w szkole modeluje to, jak uczniowie i uczennice odnoszą się do siebie i do kadry szkolnej. Jeśli pokażesz im, że szacunek do wszystkich jest podstawą budowania dobrych relacji, to położysz solidny fundament pod wspólnotę. Ważne jest, by osoby w twoim otoczeniu widziały, że nie oceniasz innych, ale konkretne zachowania. Każdy ma prawo do błędu, jakim może być nieadekwatne czy niewłaściwe zachowanie. Jeśli dasz informację zwrotną o faktach, dbając o szacunek do osoby i dobrą z nią relację, to zamodelujesz bardzo skuteczne sposoby prewencji lub unikania eskalacji konfliktów.

- Umiejętność rozróżniania oceny zachowania od oceny osoby to element między innymi asertywności. [Rozmowy z Marią Król-Fijewską](#), psychologką i psychoterapeutką, twórczynią polskiej wersji treningu asertywności i wieloletnią popularyzatorką tematu asertywności możesz posłuchać tu:



## SKUPIAJ SIĘ NA POTRZEBACH I EMOCJACH UCZNIÓW I UCZENNIC ORAZ SWOICH

Część konfliktów rozwija się z powodu zaniedbania, niedoceny, pominięcia ważnych potrzeb i odczuć osób będących ze sobą w kontakcie. Jeśli ktoś się zdenerwuje, rozgniewa, czuje wstyd czy złość i nie zostanie to dostrzeżone lub będzie bagatelizowane, może pojawić się skaza na relacji. Wymienione emocje mogą pojawić się jako wynik sfrustrowanych/niezaspokojonych potrzeb. Dobrze jest rozwijać w sobie umiejętność dostrzegania, o jakie potrzeby chodzi oraz jakie emocje pojawiają się w reakcji na różne sytuacje.

W nabywaniu większego rozeznania w emocjach i potrzebach bardzo pomocne może być zapoznanie się z podejściem zwanym w języku polskim **Porozumieniem bez przemocy**, co stanowi odpowiednik angielskiego określenia NVC – Non Violent Communication. **Twórcą podejścia NVC jest Marshall Rosenberg.**

Jeśli chcesz bezpośrednio od niego poznawać **Porozumienie bez przemocy**, zajrzyj do udostępnionych w internecie **czterech prezentacji samego autora:**

1



2



3



4



Posłuchaj webinaru [O języku pokoju. Jak reagować na konflikty z empatią:](#)



Skorzystaj ze scenariusza lekcji wprowadzającego do tematu NVC i empatycznej komunikacji [Jak dobrze komunikować się ze sobą i innymi:](#)

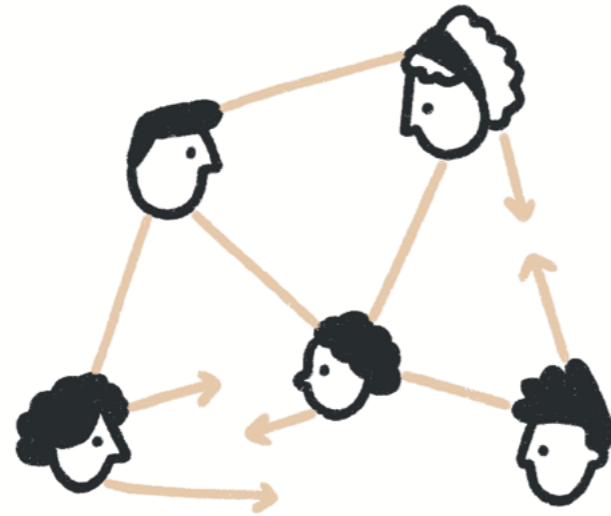


Polską ekspertką od NVC, którą warto poznać, jest [Joanna Berendt, autorka strony internetowej gromadzącej wiedzę na temat NVC](#) (w formie artykułów, postów na blogu, podcastu i przekierowań do książek). Chcesz zapoznać się z tymi materiałami, zajrzyj tutaj:



# PROFILAKTYKA

Przygotuj klasę do rozwiązywania konfliktów:



## POZNAJCIE SIĘ

Najskuteczniejszą profilaktyką eskalacji konfliktów będzie dbanie o relacje w klasie. Pracując w szkole, realizujesz przede wszystkim materiał przedmiotowy. Nie zapominaj jednak o tym, że przyswajanie wiedzy i rozwój są najskuteczniejsze w bezpiecznych i niezagrażających warunkach. Dlatego budowanie przyjaznej atmosfery i poczucia wspólnotowości jest równie ważne jak przechodzenie przez kolejne rozdziały podręcznika z danego przedmiotu. Podczas pracy nad różnymi merytorycznymi zadaniami dawaj szansę do poznawania się nawzajem, ćwiczenia we współpracy, stwarzaj okazje do pomagania sobie i odkrywania unikalnych kompetencji poszczególnych osób.

- Jeśli chcesz innowacyjnie podejść do tematu, wykorzystując z jednej strony solidną merytoryczną podstawę (Model SCARF), a z drugiej strony angażujące metody budowania wspólnoty klasowej, sięgnij po propozycje zajęć ze [scenariuszy przygotowanych przez Stowarzyszenie Stop-Klatka w programie „Kurs na relacje”](#).



- Samodzielne wykonanie zadań z zeszytu ćwiczeń [„Otulić potrzeby” pomoże ci lepiej wgrzyźć się w model SCARF](#) i rozwinąć w sobie twórcze podejście do budowania zespołu klasowego:



## WSPÓLNIE USTALCIE ZASADY KLASOWE

Do podstawowych narzędzi prewencji eskalacji konfliktów należy wypracowywanie zasad współpracy. Jaką masz w tym temacie praktykę? Na ile to dla Ciebie ważne? Ile poświęcasz na to czasu? Jak je ustalasz z klasą? Jak je utrwalasz? Na ile zwracasz uwagę na język, jakim spisujecie zasady?

Więcej na ten temat w [„Narzędziowniku wychowawcy klasy”](#):



## WYPRACUJcie SPOSÓB ROZSTRZYGANIA KONFLIKTÓW

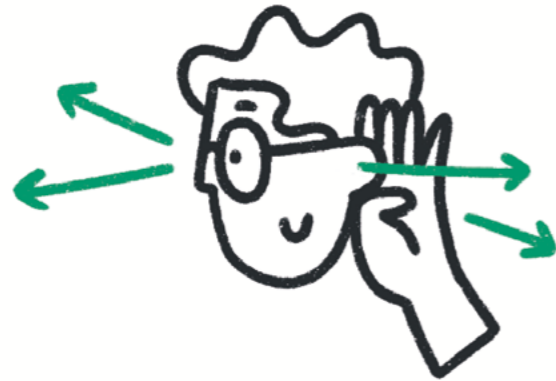
Znacznie trudniej analizować konflikt, gdy jest się już w jego orbicie, a emocje sięgają zenitu. Jeżeli konflikt nie zostanie rozwiązany w pełni skutecznie, niełatwy będzie powrót do neutralnej rozmowy o przyczynach przebiegu czy możliwych alternatywnych rozwiązaniach. Jeśli uznasz, że konflikt to naturalny element relacji ludzkich i nie będziesz się bać o nim rozmawiać, to znacznie lepiej może ci wyjść radzenie sobie z nim. Dlatego nie czekaj na rozwój wydarzeń, a omów z klasą tematykę związaną z konfliktami i ich rozwiązywaniem, zanim dojdzie do poważnych konfliktów. Korzystajcie z każdej okazji do ćwiczenia języka żyrafy z Porozumienia bez przemocy.

Być może na lekcji języka polskiego rozszerzysz temat przy okazji omawiania utworu literackiego z konfliktem w fabule lub na historii, w związku z pracą nad historycznym konfliktem, odejdziesz od samych faktów i przebiegu na rzecz rozmowy o samym mechanizmie powstawania i eskalacji konfliktów. Czy potrafisz znaleźć przyczynę do rozmowy o konflikcie na lekcji biologii, geografii czy plastyki?

- Wprowadź różne podejścia do konfliktu i zapoznaj młodzież z ideą mediacji – więcej o tym zagadnieniu w webinarze [Konflikt w klasie. Jak towarzyszyć uczniom poprzez mini-mediację](#):



# ROZPOZNAWANIE KONFLIKTÓW



## OBSERWUJ I STARAJ SIĘ MIEĆ KONTAKT Z KAŻDĄ OSOBĄ W KLASIE (I OPIEKUNAMI)

W szkole spędzamy wiele godzin. To intensywny czas wypełniony różnymi interakcjami. Ale to także mało sprzyjające okoliczności: hałas, spora „gęstość zaludnienia”, zadaniowość, presja czasu i oceniania. Im więcej będziesz wiedzieć o różnych osobach, tym łatwiej będzie ci adekwatnie działać i reagować. Czy wiesz, kto w klasie, z którą pracujesz najwięcej, ma wybuchowy charakter, a kto często ustępuje? Jak reagują poszczególni nauczyciele i nauczycielki oraz uczniowie i uczennice na hałas podczas przerwy, na niemożność używania telefonów komórkowych czy na trudne zadanie do rozwiązania w krótkim czasie? Z kim rozmawiałeś/aś ostatnio spontanicznie na przerwie? Kto się do ciebie zwrócił sam z prośbą, a do kogo trzeba było wyciągnąć pomocną dłoń? Lepsze poznanie, jak kto funkcjonuje i nawiązywanie kontaktów choćby poprzez drobne, codzienne, spontaniczne wymiany zmian i serdeczności, buduje sieć relacji bardzo pomocną zarówno w prewencji, jak i rozwiązywaniu konfliktów.

## JAK ROZPOZNAĆ KONFLIKT I JEGO ESKALACJĘ?

- **przez obserwację** (np. komunikatów werbalnych i niewerbalnych w relacjach interpersonalnych, wycofania się albo większej aktywności poszczególnych osób)
- **przy pomocy diagnozy występowania agresji, przemocy i nękania** (np. ankiety w klasie albo społeczności szkolnej)
- **poprzez ustaloną drogę czy procedurę zgłaszania agresji, przemocy i nękania** (np. skrzyneczka, system internetowy, osoba zaufania, Rzecznik Praw Ucznia, szkolna psycholożka, pedagog, lubiana nauczycielka czy pracowniczka niepedagogiczna)

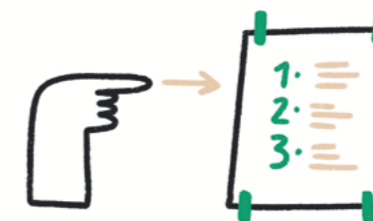


## DIAGNOZUJ WYSTĘPOWANIE KONFLIKTÓW I ICH ESKALACJI

Konflikty mają charakter narastający. Mówi się o fazowości konfliktów, które często zaczynają się od przeczucia, początkowych zwiastunów czy symptomów, przez narastającą niechęć, wrogość, stronniczość po napięcie i kulminację, aż do fazy wyciszenia.

Porozumienie bywa utrudnione przez silne stany emocjonalne oraz chęć zwycięstwa, która może pojawić się u wszystkich lub u jednej strony konfliktu. Gdy osoby przestają się skupiać na źródle konfliktu, a zaczynają przybierać względem siebie coraz bardziej antagonistyczną postawę, to rozwiązywanie konfliktów staje się trudniejsze. Trzeba pamiętać, że wraz z eskalacją twój wpływ maleje.

Warto zatem przyglądać się i badać nastroje oraz potencjalne zagrożenie eskalacją konfliktów.



## PRZYPOMINAJ O WYPRACOWANYCH ZASADACH KLASOWYCH I SPOSOBACH ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Zasady nie są po to, by je raz ustalić i zapisać na plakacie wiszącym w sali. Są po to, by realnie po nie sięgać, gdy dzieje się coś, co nie sprzyja współpracy w klasie i/lub by kształtować partnerskie i owocne relacje. Zasady można przywoływać, renowować, dopracowywać, usprawniać, uzupełniać, przedyskutowywać, sprawdzać w praktyce. Czym częściej do nich wracasz i z nimi pracujesz, tym lepiej. Nie oznacza to, że dzieje się coś złego, ale że używasz ich jako realnego narzędzia wpływu.

# ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM W SZKOLE

KONFLIKT TO NATURALNA I POWSZECHNA SYTUACJA, W KTÓREJ UCZESTNICZĄ CO NAJMNIEJ DWIE STRONY, MAJĄCE SPRZECZNE INTERESY, POTRZEBY, WARTOŚCI CZY CELE, CO MOŻE PROWADZIĆ DO NAPIĘĆ, NIEPOROZUMIEŃ CZY WALKI.

## DZIAŁAJ

**PAMIĘTAJ, ŻE TWOJA TROSKA I DZIAŁANIE MA ZNACZENIE.**



**OCEŃAJ ZACHOWANIA, NIE OSOBY.**



**SKUPIAJ SIĘ NA POTRZEBACH I EMOCJACH (UCZNIÓW/ENNIC I SWOICH).**

## Dbaj o siebie



**NIE WYMAGAJ OD SIEBIE WIĘCEJ, NIŻ MOŻESZ W DANEJ CHWILI.**

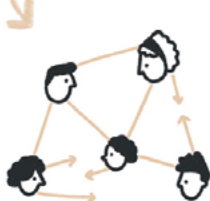


**SZUKAJ SOJUSZNIKÓW/CZEK.**

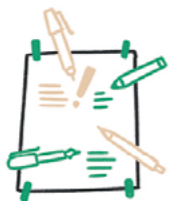


**ŚWIĘTUJ NAWET MAŁE SUKCESY.**

## PRZYGOTUJ KLASĘ DO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW



**POZNAJCIE SIĘ.**



**WSPÓLNIE USTALCIE ZASADY KLASOWE.**



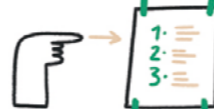
**WYPRACUJ CIE SPOŚÓB ROZSTRZYGANIA KONFLIKTÓW.**



**UWAGNIE OBSERWUJ I STARAJ SIĘ MIEĆ KONTAKT Z KAŻDĄ OSOBĄ W KLASIE (I OPIEKUNAMI).**



**DIAGNOZUJ WYSTĘPOWANIE KONFLIKTÓW I ICH ETAPÓW.**



**PRZYPOMINAJ O WYPRACOWANYCH ZASADACH KLASOWYCH I SPOŚÓBACH ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW.**



**ESKALACJA**



## REAGOWANIE

**JEŚLI NIE MASZ PEWNOŚCI, CO ROBIĆ - ZNAJDŹ SOJUSZNIKA/CZEK.**

**ZATRZYMAJ KONFLIKT I UPEWNIJ SIĘ, ŻE WSZYSCY SĄ BEZPIECZNI.**

**KAŻDY KONFLIKT JEST INNY - POSZUKAJ PRZYCZYNY.**

**ROZPATRZ RÓŻNE FORMY ROZWIĄZAŃ.**

**REAGUJ ADEKWATNIE DO RODZAJU I SKALI KONFLIKTU.**

## POTENCJALNI SOJUSZNIKI/CZKI

- \* UCZNIOWIE/UCZENNICE
- \* NAUCZYCIEL/KA
- \* WYCHOWAWCA/CZYNI
- \* PEDAGOG/PSYCHOLOGKA
- \* DYREKTOR/KA
- \* RODZICE
- \* PORADNIA PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNA, ZEWNĘTRZNY MEDIATOR, TELEFON FDDS DLA NAUCZYCIELI 800 100 100, <https://800100100.pl>

**WRAZ Z ESKALACJĄ TWÓJ WPŁYW MAŁEJE**

**NAJWIĘKSZY WPŁYW MASZ NA POCZĄTKU**

## PROFILAKTYKA

## Rozpoznawanie

## PRACUJ DŁUGOCIAŁOWO

**POSTRZEGAJ SIEBIE I SWOJĄ KLASĘ JAKO OSOBY W PROCESIE GRUPOWYM.**

**TWÓRZ NA LEKCJACH DROBNE SYTUACJE/RYTUAŁY INTEGRUJĄCE CIĘ Z KLASĄ, DAWAJ ZADANIA ZAKŁADAJĄCE KONTAKT MIĘDZY RÓŻNYMI OSOBAMI.**

**DBAJ O REGULARNY ROZWÓJ KOMPETENCJI SPOŁECZNO-EMOCJONALNYCH - SWOICH I KLASY.**

**MODELUJ REAGOWANIE NA KONFLIKTOWE SYTUACJE, WSPÓLNIE USTALCIE LISTĘ NIEPOŻĄDANYCH SYTUACJI I ŚCIEŻKĘ ICH ZGŁASZANIA I ROZWIĄZYWANIA.**

**ZADBAJ O WŁASNĄ EWALUACJĘ.**

**JEŚLI MASZ NA TO MIEJSCE, POZWÓL BY PRZESTRZEŃ TAKŻE MÓWIŁA.**

**TU ZNAJDNIESZ WIĘCEJ INFORMACJI I METODY**



[bit.ly/44Yo10r](https://bit.ly/44Yo10r)

**TREŚĆ:**  
JAN DĄBKOWSKI, EMILIA KĘDZIOREK,  
ALEKSANDRA KORCZAK, MARTA SZYM CZYK

**PROJEKT I RYSUNKI:**  
MAGDA RYSUJE



**MATERIAŁ POWSTAŁ W CENTRUM EDUKACJI OBYWATELSKIEJ DZIĘKI PARTNERSTWU Z INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE (IRC). POGŁĄDY W NIM WYRAŻONE NIEKONIECZNIE ODZWIERCIEDLAJĄ POGŁĄDY IRC.**

# REAGOWANIE

## Cztery proste zasady:

### 1. Jeśli nie masz pewności, co robić – znajdź sojusznika/sojuszniczkę.

Wokół ciebie zapewne są inne osoby pracujące w szkole lub rodzice czy opiekunowie, którzy mieli podobne doświadczenia i/lub są mniej zaangażowani osobiście w sytuację i/lub posiadają więcej wiedzy psychospołecznej i/lub mają świeże spojrzenie na sprawę. Nie bój się prosić o pomoc i wsparcie. Nie musisz działać samodzielnie!

### 2. Upewnij się, że wszyscy, łącznie z tobą, są bezpieczni!

Jeśli konflikt przybiera formy przemocy, to priorytetowe będzie zapewnienie bezpieczeństwa: rozdzielanie stron samodzielnie i/lub wezwanie wsparcia innych osób (pracownik szkoły/policja). Wypracowywanie rozwiązań polegających na przywróceniu relacji i komunikacji musi poczekać.

### 3. Każdy konflikt jest inny - poszukaj przyczyny.

Podchodź z ciekawością do tego, co dzieje się w klasie. Nie wpadaj w rutynę, nie kieruj się etykietami, uprzedzeniami, sympatiami. Zastanów się, czy to kontynuacja jakiejś sytuacji, czy zupełnie nowy wątek. Przyglądaj się, pytaj, konsultuj z innymi, sprawdź swoje hipotezy z kimś, kto także zna klasę i może mieć swoje obserwacje.

- Posłuchaj fragmentu [webinaru o rodzajach konfliktów](#)
- [wg Christophera Moore'a](#), pomagającego rozpoznać przyczynę konfliktu, a następnie go rozwiązać:







### 4. Rozpatrz różne formy rozwiązań. Reaguj adekwatnie do rodzaju i skali konfliktu.

Zależnie od sytuacji można zastosować najróżniejsze formy reakcji na konflikt. Przede wszystkim, szczególnie jeśli klasa jest na to przygotowana, oddawaj konflikt w ręce młodych osób i przypominaj o ich odpowiedzialności i sprawczości. To ważne, by ćwiczyli samodzielne rozwiązywanie konfliktów. Monitoruj, bądź obok, zapewnij wsparcie, ale daj działać zaangażowanym stronom.

Kiedy jednak twoje zaangażowanie stanie się konieczne, korzystaj z rozmowy indywidualnej z zaangażowanymi stronami (możesz wykorzystać schemat z Metody Wspólnej Sprawy lub mediacje). Jeśli humanistyczne metody pracy z uczniami i uczennicami zaangażowanymi w sytuację są mało skuteczne i/lub kiedy konflikt przybrał taką formę, że należy sięgnąć po bardziej legalistyczne rozwiązania, konieczny może być kontakt z rodzicami i/lub zaangażowanie innych osób pracujących w szkole (z dyрекcją łącznie).

Czasem sytuacja nie wymaga oddziaływania bezpośredniego i można zdecydować się na tematyczną godzinę wychowawczą. Pamiętaj jednak, że jest to działanie bardziej prewencyjne i przygotowujące na konflikt niż interwencyjne. Nie obawiaj się działać bezpośrednio i nie unikaj tematu.

Uważnie obserwuj i reaguj na własne emocje, szczególnie jeśli jesteś częścią konfliktu.

- Aby pomóc sobie i grupie się wyregulować, posłuchaj webinaru [Emocje i samoregulacja w szkole – skuteczne strategie:](#) 
- Jeśli szukasz metody rozwiązania konfliktu na wczesnym etapie eskalacji, spróbuj [Metody Wspólnej Sprawy](#) i [metody Kręgów naprawczych](#).  
 
- O kolejnych etapach reagowania mówimy więcej w webinarium [Jak reagować na przemoc w klasie:](#) 
- Jeśli eskaluje konflikt między nauczycielami, posłuchaj webinarium [Konflikt w radzie pedagogicznej. Co robić?:](#) 



# DBAJ O SIEBIE



## NIE WYMAGAJ OD SIEBIE WIĘCEJ, NIŻ MOŻESZ W DANEJ CHWILI

**Nie musisz się śpieszyć**, reagować od razu. Bądź uważny\_a i daj sobie czas na rozmowy oraz diagnozowanie problemu. Niech czas będzie twoim sprzymierzeńcem.

**Nie oczekuj od siebie „efektu wow”**, nie wymagaj od siebie więcej, niż możesz dać. Proste rozwiązania są najlepsze. Korzystaj z zasobów/narzędzi, które już istnieją i dostosuj je do potrzeb grupy. Czasem wystarczy rozmawianie. Twoja troska sama w sobie wiele zmienia.

## SZUKAJ SOJUSZNIKÓW\_CZEK

**Pamiętaj, że nie jesteś w konflikcie sam\_a**: szukaj osób i instytucji sojuszniczych w szkole i poza nią. Zarządzanie konfliktem to nie jest wyłącznie twoja odpowiedzialność prawna, etyczna, emocjonalna.

Za realizację szkolnego programu wychowawczo-profilaktycznego odpowiada nie tylko wychowawczynie albo wychowawca, ale też cała rada pedagogiczna, a kształtowanie postaw gotowości do współpracy i akceptowania społecznej różnorodności to także rola rodziców. Wspólnie przygotowujecie nowe pokolenie do bezpiecznego wejścia w społeczeństwo, w którym konflikty powinny być rozwiązywane w sposób bezpieczny. Dziel się z podopiecznymi obserwacjami i odpowiedzialnością, włączaj w dyskusję i podejmowanie decyzji. Trzeba pamiętać, że za kreowanie w klasie życzliwej, wspierającej atmosfery odpowiadają też uczniowie i uczennice!

Warto korzystać ze wsparcia instytucji pozaszkolnych i organizacji pozarządowych, które pomagają w organizowaniu zajęć, warsztatów oraz spotkań o charakterze wychowawczo-profilaktycznym. Współpraca z nimi wpisuje się w codzienną działalność dydaktyczną i wychowawczą placówki.

Pamiętaj o telefonie Fundacji **Dajemy Dzieciom Siłę 800-100-100** (i stronie <https://800100100.pl>), gdzie bezpłatnie i anonimowo możesz uzyskać pomoc jako nauczyciel/ka (i polecić ją rodzicom dzieci, które uczysz) w zakresie przeciwdziałania i pomocy psychologicznej dzieciom przeżywającym kłopoty i trudności takie jak m.in. agresja i przemoc w szkole, zagrożenia, depresja i obniżony nastrój, myśli samobójcze.

## KTO I JAK MOŻE SIĘ ZAJMOWAĆ PROFILAKTYKĄ ESKALACJI KONFLIKTÓW W SZKOLE?

uczący się	rodzice	wychowawca/ wychowawczynie	reszta osób nauczających	zespół psychologiczno-pedagogiczny	dyrekcja	instytucje pozaszkolne
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ budowanie więzi, dbanie o dobrą atmosferę współpracy,</li> <li>■ zgłaszanie zaobserwowanych zajęć o potencjale przemocowym</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ obserwowanie dzieci/młodzieży,</li> <li>■ rozmawianie,</li> <li>■ kształtowanie postaw akceptacji, otwartości, nastawianie na współpracę</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ w trakcie zajęć dydaktycznych uczenie współpracy, a także ukazywanie różnorodności społecznej jako wartości</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ wspieranie rozwoju kompetencji społeczno-emocjonalnych,</li> <li>■ a także profilaktyki agresji i przemocy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ realizacja programu wychowawczo-profilaktycznego,</li> <li>■ tworzenie skutecznych procedur i ich przestrzeganie,</li> <li>■ uważność i wspieranie osób pracujących w szkole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ proaktywne oferowanie wsparcia społeczności szkolnej,</li> <li>■ wyposażenie szkoły w materiały i pomoce dydaktyczne do powieszenia na ścianach/korytarzach</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ rozwijanie kompetencji społeczno-emocjonalnych np. komunikacji, relacji, zasad funkcjonowania w społeczności szkolnej</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ przygotowanie bazy kontaktów organizacji/instytucji, które mogą pomóc w sytuacji eskalacji konfliktu</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ diagnozowanie dobrostanu klasy przez obserwację i/lub w anonimowych ankietach</li> </ul>				

## ŚWIĘTUJ NAWET MAŁE SUKCESY

Konflikty bywają trudne i skomplikowane. Ich rozwiązanie zajmuje czasem kilka dni, innym razem kilka miesięcy. Szczególnie przy dłuższym czasie trwania sporu łatwo wpaść w poczucie bezsilności i wzmocnić w sobie przekonania, które utrudniają drogę ku rozwiązaniom. Im bardziej skomplikowany i długotrwały proces deeskalacji, tym bardziej warto dostrzegać drobne osiągnięcia i pozytywne elementy sytuacji.

Czy znasz koncepcję neuroplastyczności mózgu? Organ ten kształtuje się na podstawie tego, na czym się koncentruje. Przez stulecia gwarancją przetrwania była umiejętność wyłapywania z otoczenia czynników zagrażających i dlatego to je mózg wyławia znacznie sprawniej i szybciej, kreując negatywną wizję świata. Negatywnych sygnałów dostarczamy jednak mózgowi aż nadto. Szczególnie łatwo o nie, gdy wokół panuje atmosfera wrogości czy niechęci. Rick Hanson, twórca jednej z koncepcji odporności psychicznej, zapewnia, że można przekształcać negatywne wizje na pozytywne doznania, budując nowe struktury neuronowe w mózgu. Hanson podkreśla, że dzięki pozytywnym śladom w mózgu po wchłonięciu dobrych doznań, zachodzi proces uzdrawiania i regeneracji.

- Im więcej energii wymaga od ciebie konflikt, tym bardziej dbaj o odporność psychiczną. [Kilka ćwiczeń regeneracyjnych odnajdziesz w poradniku o nauczycielskim wypaleniu zawodowym.](#)



## PRACUJ DŁUGOFALOWO

### POSTRZEGAJ SIEBIE I SWOJĄ KLASĘ JAKO OSOBY W PROCESIE GRUPOWYM

Konflikt jest jedną z faz procesu grupowego, czyli ogółu zjawisk jakie zachodzą w trakcie budowania się grupy. Przechodząc przez kolejne etapy rozwoju, można zaobserwować pewne powtarzające się wzorce zachowań członków i członkiń wspólnoty, niezależne od ich wieku, pochodzenia, indywidualnych cech czy predyspozycji. Począwszy od fazy zależności i orientacji, gdy grupa zaczyna się formować, przez właśnie etap kryzysu, konfliktu i buntu po rozwinięciu umiejętności współpracy i spójność.

- Więcej o procesie grupowym dowiesz się z publikacji [Jak wzmocnić proces grupowy w klasie?](#)



### TWÓRZ NA LEKCJACH DROBNE SYTUACJE/RYTUAŁY INTEGRUJĄCE CIĘ Z KLASĄ, DAWAJ ZADANIA ZAKŁADAJĄCE KONTAKT MIĘDZY RÓŻNYMI OSOBAMI

Dobrze funkcjonująca zintegrowana różnorodna społeczność klasowa (zbiór różnych jednostek i podgrup), to taka, w której wszystkie osoby czują się częścią, wiedzą, co je łączy, w czym są podobne, ale każdy wnosi też to, co stanowi o jego/jej oryginalności i wyjątkowości.

Aby skutecznie prowadzić integrację, trzeba przeznaczać czas na nawiązanie relacji i wzmocnienie więzi między poszczególnymi osobami. Nie jest to samoistna wypadkowa spotkań i kontaktu ze sobą.

Trzeba zadbać o kilka czynników, na przykład wprowadzając zadania stwarzające okazję do współpracy i współzależności od siebie nawzajem.

Zastanów się, jakie rytuały klasowe będą budowały poczucie wspólnego celu i równego statusu pomiędzy osobami wchodzącymi w różne formy kontaktu. Czy możesz je wpleść w zadania merytoryczne wokół celów przedmiotowych, czy wykorzystasz do tego oddzielne działania?

- Posłuchaj webinaru [Rytuały i drobiazgi rozwijające relacje w klasie:](#)



Specjalnie do tego przeznaczone gry i zabawy fantastycznie uczą współpracy, usprawniają komunikację, pozwalają poznać indywidualne cechy i siebie nawzajem w różnych sytuacjach.

- Jeśli szukasz inspiracji możesz zajrzeć na [stronę z prostymi narzędziami integracyjnymi](#), tworzącymi optymalne warunki rozwoju życia grupy i wsparcia jednostek:



## DBAJ O REGULARNY ROZWÓJ KOMPETENCJI SPOŁECZNO-EMOCJONALNYCH – SWOICH I KLASY

Współpracy, jak i innych kompetencji społeczno-emocjonalnych (samoświadomości, samozarządzania, świadomości społecznej, budowania relacji, odpowiedzialnego podejmowania decyzji), można uczyć zarówno podczas zadań stricte przedmiotowych (robiąc razem projekt, zadanie) oraz przy dodatkowych działaniach w szkole (organizacja wycieczki, akcji charytatywnej czy działalności w samorządzie). Nie można ich wymagać a priori. Trzeba ich (się) uczyć, a zatem przeznaczać czas na omawianie, co wyszło, a co było trudne, jakie zasady i praktyki się sprawdziły, jakie warto ulepszyć, a z których lepiej zrezygnować robiąc razem dane działanie.

Poznaj **Przewodnik do pracy nad rozwojem kompetencji społeczno-emocjonalnych**, któremu towarzyszy zestaw filmów i scenariusze pracy z nimi na platformie programu Szkoła twórczych praktyk:

1



2



Skorzystaj z materiałów multimedialnych **projektu „Szkoła pełna emocji”** wspierających rozwój kompetencji rozumienia, nazywania i regulowania emocji u dzieci i młodzieży:



## MODELUJ REAGOWANIE NA KONFLIKTOWE SYTUACJE

Dysponujesz bardzo silnym narzędziem wpływu na sposób zachowania uczniów i uczennic – modelowaniem. Twój podopieczni i podopieczne przyswajają style zachowań osób, z którymi przebywają. Bacznie obserwują też Ciebie i uczą się takich praktyk i zachowań, jakie im pokazujesz. I to, co robisz i jak działasz, będzie silnie oddziaływało od tego, co im powiesz. Jeśli mówisz, że podstawą profilaktyki i rozwiązywania konfliktów jest zachowanie spokoju, a wpadasz łatwo w złość, Twoje słowa na niewiele się zdadzą. Nie oznacza to, że nie możesz wyrażać swoich autentycznych emocji (adekwatnych w formie do sytuacji), ale warto, byście razem pracowali nad sposobami ich regulacji.

Przeczytaj tekst **Anny Kawalskiej „Modelowanie – supermoc wychowawcy”** w publikacji „Wychowanie to podstawa”:



## WSPÓLNIE USTALCIE LISTĘ NIEPOŻĄDANYCH SYTUACJI I ŚCIEŻKĘ ICH ZGŁASZANIA I ROZWIĄZYWANIA

W odróżnieniu od działań oddolnych (na przykład modelowania) można i warto działać też odgórnie. Czy masz zapewnione odpowiednie wsparcie w postaci klarownych wytycznych, jak się zachować w sytuacji eskalacji konfliktu jak agresja czy przemoc? Jako placówka powinniście mieć wypracowany swój szkolny system prewencyjno-intwencyjny.

Przemyślany i spójny system reagowania, który zawiera hierarchię różnych działań podejmowanych w sytuacjach kryzysu relacji w danej szkole, warto wypracować w gronie pedagogicznym we współpracy z rodzicami i dziećmi. Jego upowszechnianie, stosowanie i ewaluowanie stanowi ważną podstawę motywacji do działania i dodaje pewności w reagowaniu. Jeśli nie macie takiego systemu, a szukacie inspiracji, warto przejrzeć strony internetowe zaprzyjaźnionych placówek.

**Przykładem takiej procedury reagowania i interwencji** w sytuacjach agresji i przemocy rówieśniczej jest opis ze strony Szkoły Podstawowej nr 204 w Warszawie:





Tę publikację i plakat ze środka znajdziesz tu:



[bit.ly/44Yo10r](https://bit.ly/44Yo10r)