



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



## PROJEKT „UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE JAKO SPOSÓB NA ROZWÓJ KREATYWNOSCI NA OBSZARACH WIEJSKICH”

**2020-1-FR01-KA204-079841**



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



# ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



# **Moduł: Rozwiązywanie konfliktów**

## **Główny cel modułu**

Zrozumienie znaczenia umiejętne rozwiązywania konfliktów i  
poznanie technik tej umiejętności.

## **Cele modułu**

Poznanie sposobów radzenia sobie ze stresem oraz sposobów  
osiągania dobrych emocji.

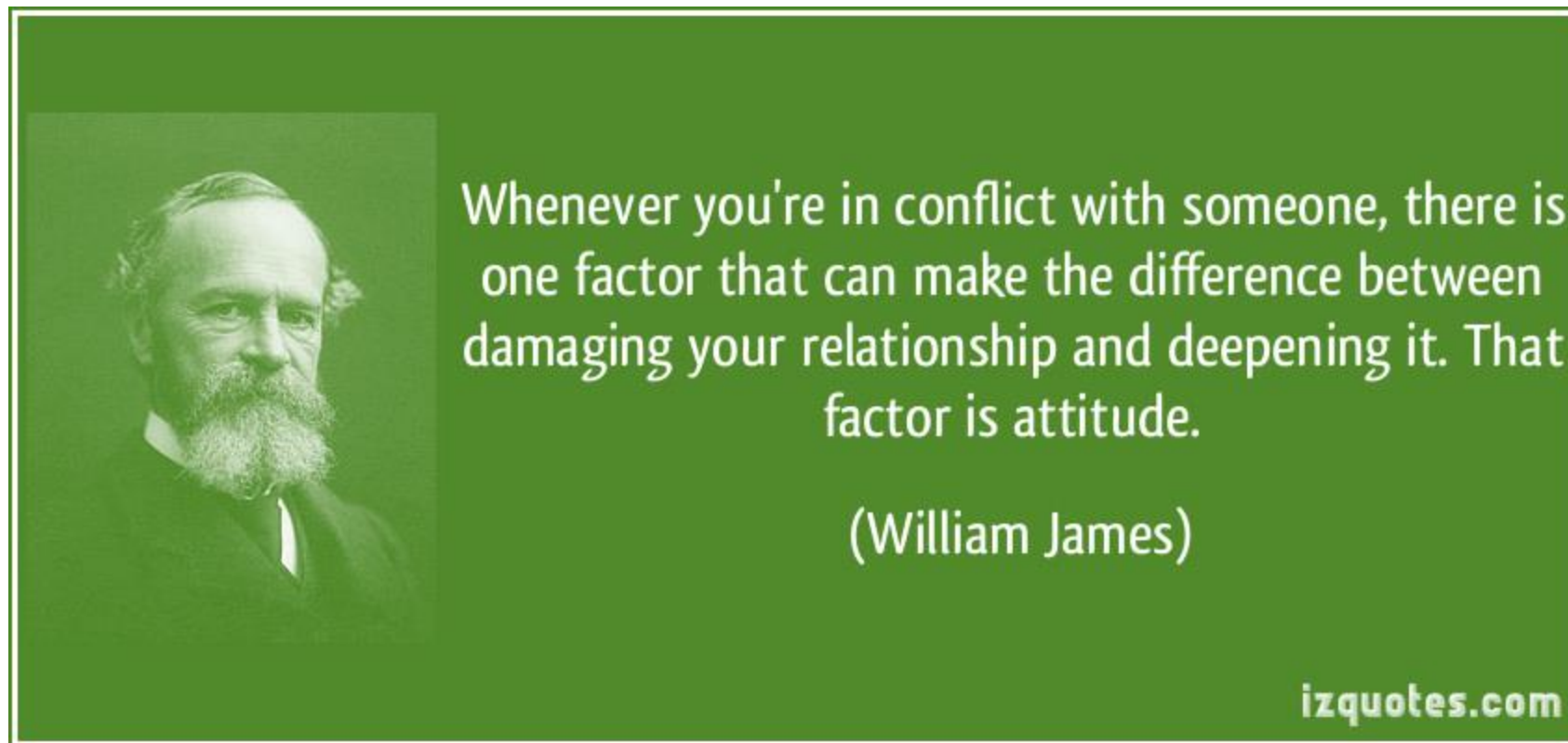
Poznanie różnych technik skutecznego rozwiązywania konfliktów.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Czym jest rozwiązywanie konfliktów?



Konflikty powstają najczęściej z powodu różnic między ludźmi. To normalne i naturalne, że się pojawiają, bo zawsze będą różne podejścia do pracy, różne motywacje i pragnienia. To nawet zdrowe, że od czasu do czasu pojawia się konflikt, aby skonfrontować te różnice, ale pytanie brzmi, jak sobie z tym radzić.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Czym jest rozwiązywanie konfliktów?



Nie jest dobrze ignorować konflikty i robić tak, jakby nic się nie działo, ponieważ w ten sposób konflikt rośnie i pozostaje, dopóki go nie rozwiążemy. Konflikty wiążą się z emocjami, więc ważne jest, aby je kontrolować i rozwiązywać w skuteczny sposób. Celem jest przekształcenie ich w pozytywne uczucia zaufania i przebaczenia oraz uwolnienie się od gniewu.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Jak osiągnąć pozytywne uczucia?

Dobre emocje pozwalają produktywnie pracować i radzić sobie ze stresami życia codziennego. Może pomóc Ci zrealizować swój pełny potencjał. Pomaga Ci współpracować z innymi ludźmi i wносить wkład do społeczeństwa.

Istnieje wiele sposobów na poprawę lub utrzymanie dobrego stanu emocjonalnego.



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



<b>Bądź świadomy swoich emocji i reakcji.</b>	<b>Zwróć uwagę na to, skąd biorą się Twoje emocje. Zastanów się, jak możesz zmienić przyczyny złych emocji.</b>
<b>Wyrażaj swoje uczucia w odpowiedni sposób.</b>	Daj znać bliskim osobom, gdy coś cię trapi. Trzymanie w sobie uczuć smutku lub złości potęguje stres.
<b>Pomyśl, zanim zaczniesz działać.</b>	Daj sobie czas na zastanowienie się, zanim zaczniesz działać. Spróbuj się uspokoić
<b>Zarządzaj stresem.</b>	Naucz się metod relaksacyjnych, aby poradzić sobie ze stresem. Być może pomoże praktyka oddechowa.
<b>Dąż do równowagi.</b>	Znajdź zdrową równowagę między pracą a zabawą, między aktywnością a odpoczynkiem.
<b>Zadbaj o swoje zdrowie fizyczne.</b>	Utrzymuj swoje zdrowie fizyczne od wpływu na zdrowie emocjonalne.
<b>Znajdź cel i znaczenie.</b>	Ustal, co jest dla Ciebie ważne w życiu i skup się na tym.
<b>Pozostań pozytywny.</b>	Skup się na dobrych rzeczach w swoim życiu. Wybaczaj sobie popełniane błędy i wybaczaj innym. Spędzaj czas ze zdrowymi, pozytywnymi ludźmi.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



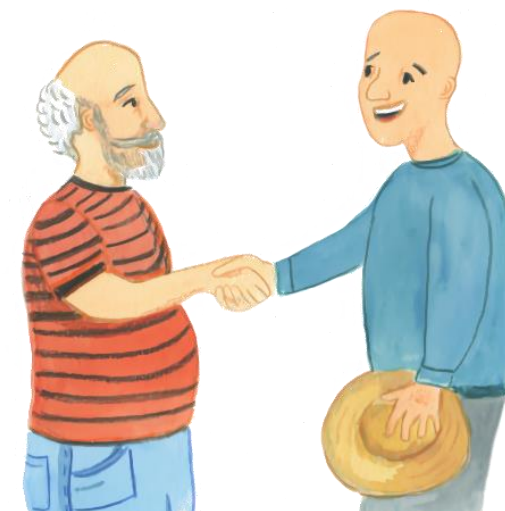


Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Przydatne umiejętności w rozwiązywaniu konfliktów

Czego potrzebujesz, aby jak najefektywniej rozwiązywać konflikty? Istnieje zestaw umiejętności, które możesz rozwijać z czasem, aby kontrolować swoje emocje i być w stanie podkreślić się z drugim rozmiarem. To jedne z najważniejszych umiejętności i atutów, które pomogą Ci w rozwiązywaniu konfliktów:



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Aktywne słuchanie

Jednym z najważniejszych kroków w rozwiązywaniu konfliktów jest zaprzestanie myślenia o sobie i rozpoczęcie słuchania tego, co ma do powiedzenia druga osoba. Konflikty powstają z różnic, a celem jest dostrzeżenie tych różnic, wysłuchanie ich odmiennego punktu widzenia i przemyślenie ich sytuacji. Nie będzie dialogu bez aktywnego słuchania. Jest to sposób na połączenie i skruszenie muru złości, antagonizmu i egoizmu między dwiema stronami. Wskazówką aktywnego słuchania jest posiadanie otwartego umysłu i bycie elastycznym. Dla lepszego zrozumienia drugiej strony ważne jest zadawanie pytań.



<https://medium.com/@antoniomartina/active-listening-what-is-it-and-how-to-improve-it-ba532cad781b>

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Inteligencja emocjonalna

Wskazówką skutecznego rozwiązywania konfliktów jest rozpoznanie i zrozumienie emocji. Ludzie, którzy są w stanie zrozumieć własne emocje i uczucia, z większym prawdopodobieństwem będą mieli inne podejście do rozwiązywania konfliktów. Łatwiej jest podjąć dialog ze stroną, z którą ma się konflikt. Zrozumienie emocji skutkuje zrozumieniem działań i wypowiedzanych słów. W ten sposób można zapobiec eskalacji konfliktu, ponieważ rozumie się, dlaczego ktoś zachowuje się tak, jak się zachowuje.



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Cierpliwość



Pokonywanie konfliktów to długi i żmudny proces. Przez długi czas ludzie upierają się przy swoich argumentach, nie chcąc iść na kompromis. Faktem jest, że obie strony mają częściowo rację, a częściowo nie, ale problem polega na tym, że nikt nie lubi przyznawać się do błędu. Dlatego należy trenować swoją cierpliwość, jeśli druga strona jest zbyt uparta. Nawet po przyznaniu się do błędu znalezienie wspólnego sposobu rozwiązania konfliktu może zająć dużo czasu. Pośpiech w poszukiwaniu rozwiązania nie jest mądry. Lepiej być cierpliwym, dokładnie omówić konflikt, aby mieć pewność, że każdy szczegół został rozwiązany. Dzięki temu w przyszłości nie będzie żadnych wątpliwości.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Pozytywność

Znalezienie rozwiązania musi być sytuacją korzystną dla obu stron. Konflikt nie zostanie rozwiązany skutecznie, jeśli żadna ze stron nie będzie zadowolona. Kiedy zdecydujesz się na kompromis, ważne jest, aby zaakceptować wspólną decyzję i być z niej zadowolonym. Jeśli jedna ze stron nie jest zadowolona z wyniku, trudno będzie zastosować się do tego, co postanowiliście i konflikt może znów narastać. Pozytywne spojrzenie na rozwiązanie konfliktu motywuje do zrobienia tego dobrze i poprawia relacje po rozwiązaniu.



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Otwarta komunikacja

Czasami ludzie spieszą się z rozwiązaniem omijając jakiś punkt konfliktu myśląc, że nie jest on na tyle ważny, aby rozmawiać o nim w tym momencie w celu zakończenia konfliktu. Jednak, aby rozwiązać 100% konfliktu trzeba przekazać wszystkie swoje argumenty. Bycie otwartym na wszystkie swoje wątpliwości i problemy jest bardzo ważne dla związku po rozwiązaniu konfliktu. Kluczowe jest, aby rozwiązać każdy szczegół. W ten sposób problem nie pojawi się ponownie w przyszłych konfliktach, ponieważ został jasno przekazany i rozwiązany od razu.



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



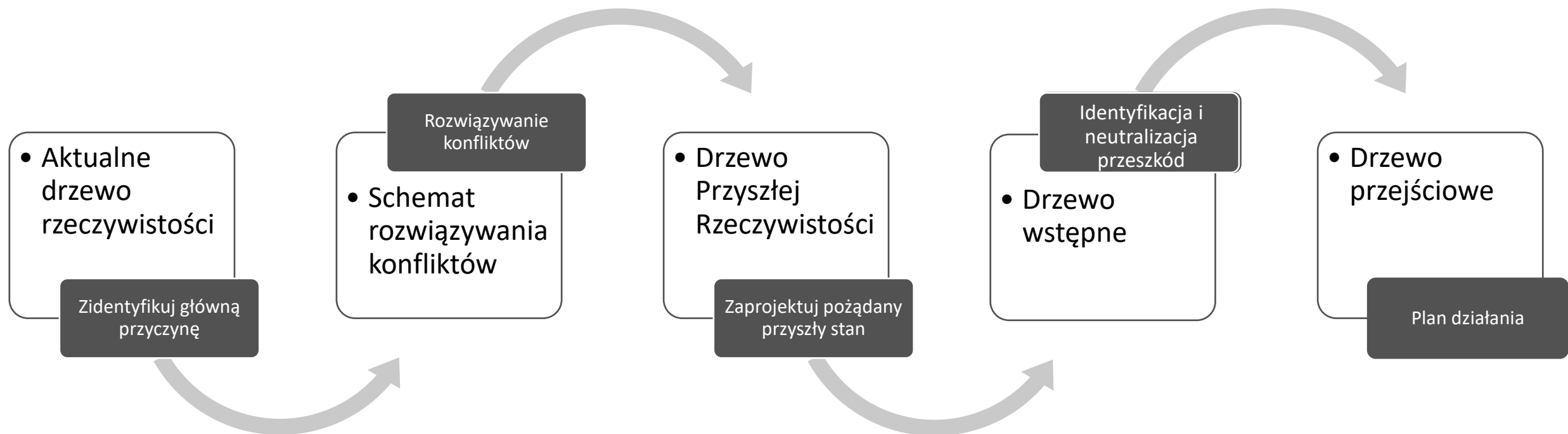
## Rozwiązywanie konfliktów



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



## Rozwiązywanie konfliktów







Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



# Jak skutecznie rozwiązywać konflikty?

Jeśli konflikt zostanie rozwiązany we właściwy sposób, można oczyścić atmosferę, a więź między ludźmi jest silniejsza niż przed konfliktem. Ale czym jest skuteczne rozwiązywanie konfliktów? Jest to proces dwóch lub więcej stron pracujących przez problem w kierunku rozwiązania. Rozwiązanie to nie polega na oddaleniu sporu, ale na znalezieniu produktywnego sposobu wyjścia z konfliktu. Rozwiązywanie konfliktu daje ludziom możliwość rozwijania głębszych relacji i budowania zaufania do siebie nawzajem wiedząc, że ten związek jest w stanie przejść przez trudne czasy. Stawienie czoła konfliktowi może przynieść najlepsze rezultaty dla obu zaangażowanych stron.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



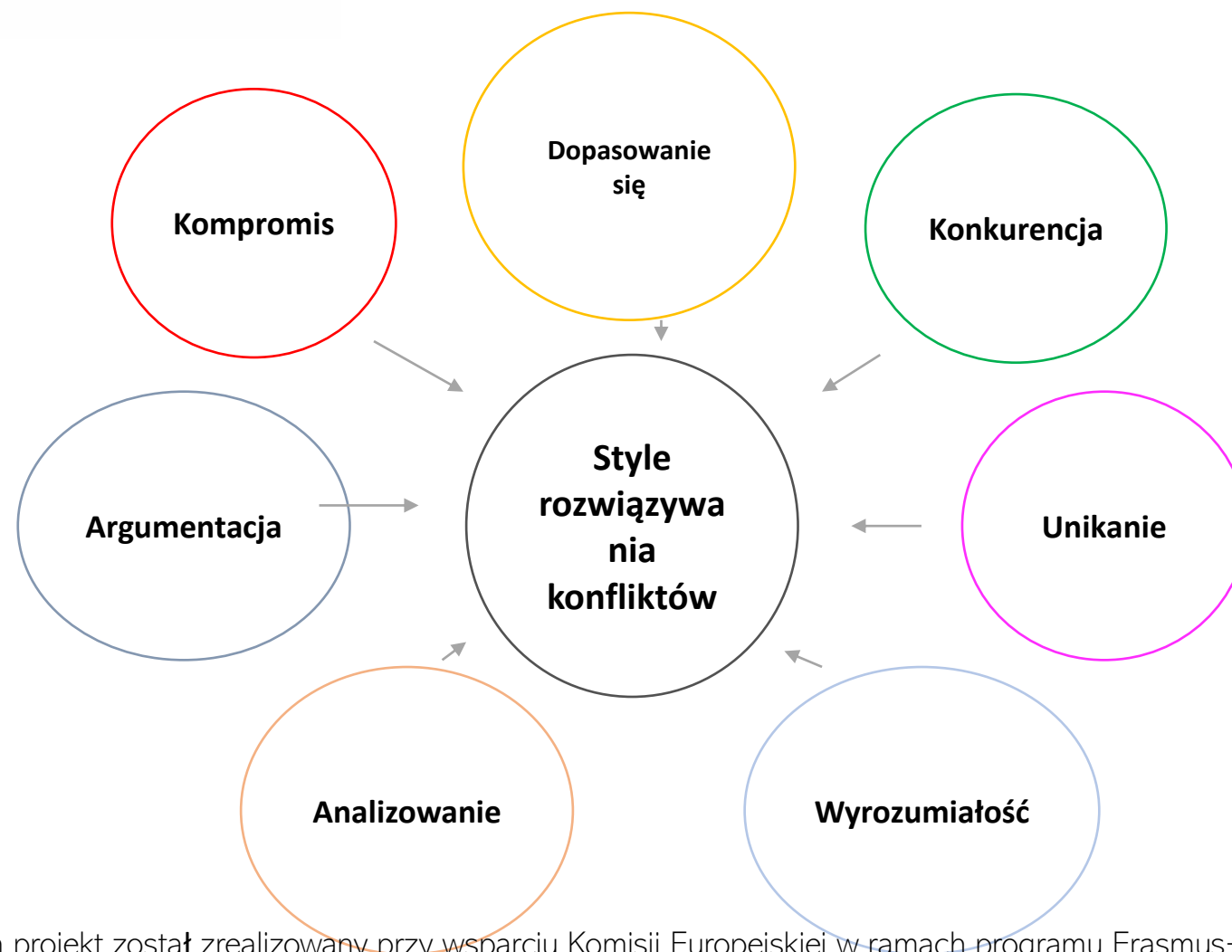
Aby rozwiązać konflikt, obie strony muszą przestać się go bać. Często ludzie unikają rozwiązywania konfliktów z obawy, że nie zakończą się one pozytywnie. Wręcz przeciwnie, zawsze pozytywnie jest wejść w dialog i wysłuchać, co druga strona ma do powiedzenia, nie myśląc o własnych potrzebach, ale słuchając, co jest ważne dla drugiej strony. Skuteczne rozwiązywanie konfliktów daje umiejętność szukania kompromisu z szacunkiem i unikania niesprawiedliwości wśród przyjaciół, członków rodziny czy współpracowników.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Style rozwiązywania konfliktów

**Analizowanie:** Pierwszym krokiem w skutecznym rozwiązywaniu konfliktów jest analiza. Zadaj sobie pytania pomocnicze, takie jak: Co, Kto, Gdzie, Kiedy, Dlaczego, Jak, Ile. Pamiętaj, aby zadawać je w kontekście swojego problemu.

Zastanów się nad odpowiedziami, przeanalizuj dokładnie przyczyny, pomyśl o możliwych rozwiązaniach i konsekwencjach podjętych decyzji. Dzięki tej prostej metodzie unikniesz nieporozumień, a Twój proces rozpocznie się od dobrej definicji rozumianej przez wszystkich zaangażowanych.

**Argumentacja:** Ważnym etapem jest argumentacja. Dobrze jest, gdy jasno wyrażasz swoje zdanie, które jest poparte szeregiem solidnych argumentów. W ten sposób pokazujesz rozmówcy swój punkt widzenia i dajesz innym znać, że wiesz o czym mówisz i działasz świadomie. Dzięki temu będą mogli lepiej zrozumieć Twoje stanowisko i racje.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Style rozwiązywania konfliktów

**Kompromis:** Każda ze stron rezygnuje z części swoich oczekiwań. Jest to świadoma decyzja, ale nie satysfakcjonuje żadnej ze stron. Najczęściej uczestnicy konfliktu starają się podzielić rozwiązanie na równe części dla obu stron. Wymaga to zgody na wiele ustępstw i podejmowania trudnych decyzji w imię dobrej współpracy. Kompromis ma tendencję do bycia kruchym, a jego wynegocjowanie wymaga czasu i wysiłku. Zadowolający kompromis wymaga wysokiego poziomu zaufania i pewności, że nie zostaniemy poproszeni o kolejne ustępstwa.

**Dopasowanie się:** Tak zachowują się osoby, które nie są wystarczająco asertywne lub poświęcają się w imię rozwiązywania konfliktów. Na pozór może się wydawać, że taka godna pochwały postawa kładzie fundament pod dobry związek w przyszłości. Niestety, zbyt wiele osób skupia się jedynie na spełnianiu własnych egoistycznych aspiracji. Ważne jest, aby bacznie przyglądać się intencjom drugiej strony. Warto zastanowić się, czy to dopasowanie się do innych przyniesie nam sukces czy porażkę.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Style rozwiązywania konfliktów

**Współpraca:** Ten sposób rozwiązywania konfliktu daje największe szanse na utrzymanie dobrych relacji i pozwala każdej ze stron na zaspokojenie swoich potrzeb. Buduje również zaufanie, które jest podstawą przyszłych interakcji. Niestety, czasami ta strategia jest czasochłonna, trudna i wymaga zaufania oraz szczerego wyartykułowania oczekiwań. Ponadto przydatne są rozwinięte kompetencje psychospołeczne, zwłaszcza wysoka inteligencja emocjonalna, oraz komunikacyjne.

**Rywalizacja:** Osoby wybierające taką taktykę chcą uzyskać jak najwięcej dla siebie i nie liczą się z potrzebami drugiej strony. Strategię tę często wybierają osoby, które mają przewagę nad drugą stroną i chcą ją świadomie wykorzystać. Również osoby lubiące rywalizację są otwarte na ten sposób rozwiązywania konfliktów. Zaletą tej strategii jest to, że jeśli wygramy, to dostaniemy to, czego chcemy. Oczywiście zawsze istnieje ryzyko, że przegramy. Wadą jest to, że druga strona poczuje się wykorzystana i może unikać z nami kontaktów w przyszłości. Jest to wygrywanie kosztem relacji, co może być korzystne w przypadku jednorazowej interakcji, ale nie buduje zaufania ani perspektyw na przyszłość.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Style rozwiązywania konfliktów

**Unikanie:** Udajemy, że nie ma konfliktu lub schodzimy z drogi. Zazwyczaj taka taktyka nie jest dobra, bo pozbawiamy się szansy nawet na przedstawienie swoich racji, a co dopiero na przekonanie drugiej strony. Rzadko też zdarza się, by konflikt sam zniknął. Natomiast "zamiatanie go pod dywan" może spowodować eskalację konfliktu i doprowadzić do niekontrolowanego wybuchu. Są jednak sytuacje, w których unikanie jest korzystne, np. gdy konfrontacja byłaby dla nas zbyt ryzykowna, bo chwilowo jesteśmy w złym stanie psychicznym lub fizycznym.

**Przebaczenie:** Przebaczenie - jest procesem indywidualnym. Pojednanie - jest procesem relacyjnym, który wymaga udziału obu stron. Zakłada przebaczenie ze swojej strony i przebaczenie ze strony sprawcy. Przebaczenie - oznacza, że trzeba przejść obok, przekroczyć krzywdę. Podjąć decyzję i przejść pomyślnie przez proces uzdrawiania emocjonalnego. Warto zauważyć, że inaczej odnosimy się do osoby, której już wybaczyliśmy nawet niewerbalnie (bez słów, poprzez gesty, mimikę itp.). To bardzo ważny element rozwiązywania konfliktów, bo narastające insynuacje czy raniące słowa i zachowania dobrze jest wyjaśnić i po prostu wybaczyć i iść dalej.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Sprawdź swoją wiedzę!

1. Jakie są przydatne umiejętności w rozwiązywaniu konfliktów?
  - a) Aktywne słuchanie, inteligencja emocjonalna,
  - b) Cierpliwość, pozytywność
  - c) Pozytywność, miłe nastawienie
  
2. Dlaczego ważne jest osiągnięcie pozytywnych uczuć?
  - a) Dobre emocje są zdrowe dla ciała i umysłu.
  - b) Dobre emocje pozwalają śpiewać i być szczęśliwym.
  - c) Dobre emocje pozwalają produktywnie pracować i radzić sobie ze stresami życia codziennego.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.





Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Sprawdź swoją wiedzę!

3. Jakie są prawidłowe kroki podczas rozwiązywania konfliktów?

- a) Zidentyfikuj pierwotną przyczynę, zaprojektuj pożądaną przyszły stan, zidentyfikuj i zneutralizuj przeszkody
- b) Rozwiązuj konflikty, projektuj pożądaną stan przyszły, zapomnij o wszystkim
- c) Identyfikacja i neutralizacja przeszkód, Plan działania, Nigdy więcej tego nie rób

4. Który z poniższych stylów rozwiązywania konfliktów jest prawidłowy?

- a) Przerwanie
- b) Współpraca
- c) Bycie miłym

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Sprawdź swoją wiedzę!

5. Dlaczego umiejętność rozwiązywania konfliktów jest ważna?

- a) Pomaga załatwić sprawy pokojowo i pozostać w dobrych stosunkach
- b) Pomaga szybko rozwiązywać problemy
- c) Każda umiejętność jest dobra

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



**Prawidłowa odpowiedź:**

1- A

2- C

3- A

4- B

5- A

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



## **Bibliografia**

1. <https://www.amanet.org/articles/the-five-steps-to-conflict-resolution/>
2. <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/provide-information-enhance-skills/conflict-resolution/main>
3. <https://www.edmonds.edu/counseling/documents/Conflict.pdf>
4. <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflict-resolution-skills.htm>
5. [https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR\\_81.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm)
6. <https://www.northcentralcollege.edu/news/2021/08/04/why-conflict-resolution-important>
7. <https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/what-is-conflict-resolution-and-how-does-it-work/>
8. <https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-resolution.html>
9. <https://www.stkate.edu/academics/women-in-leadership-degrees/conflict-resolution-strategies>
10. <https://www.thebalancecareers.com/conflict-resolutions-skills-2063739>
11. [https://www.youtube.com/watch?v=jg\\_Q34kGsKg](https://www.youtube.com/watch?v=jg_Q34kGsKg)

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



**PROJEKT „UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE JAKO SPOSÓB  
NA ROZWÓJ KREATYWNOŚCI NA OBSZARACH WIEJSKICH”  
2020-1-FR01-KA204-079841**



**[www. sitraproject.eu](http://www.sitraproject.eu)**

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.