

# *Negocjacje – skuteczny dialog społeczny*

## Empatia – podstawa dialogu społecznego

**Marek Rusakiewicz**

Dialog społeczny filarem porozumienia  
Seminarium Testowe Moduł II

---

---

# *Definicja dialogu społecznego*

**Dialog społeczny najczęściej definiuje się jako wszelkie formy negocjacji, konsultacji oraz zwykłej wymiany informacji.**

**(W. Streeck, L. Kenworthy, *Theories and Practices of Neocorporatism*,  
(w:) T. Janoski, R.R. Alford, A.M. Hicks, M.A. Schwartz (red.),  
*The Handbook of Political Sociology: States, Civil Societies, and  
Globalization*, Cambridge University Press, New York 2005)**

---

---

# *Dialog społeczny*

**Pod mianem dialog społeczny będziemy rozumieli tylko taką sytuację komunikacyjną, której składnikiem jest kapitał społeczny: pewne wspólne wartości i pewien poziom wzajemnego zaufania, przekształcające uczestników negocjacji w partnerów dialogu.**



# *Dialog społeczny*

**Pojęcia negocjacji i dialogu nie są rozłączne: w pewnych warunkach negocjacje bywają wzbogacone o pierwiastek dialogu a z drugiej strony każdy dialog zakłada negocjacyjną grę interesów. Brak pierwiastka dialogu nie oznacza braku możliwości zawarcia kompromisu i osiągnięcia porozumienia, jednak dialog nadaje im charakter bardziej trwały.**



# *Dialog społeczny*

**Dialog społeczny to taka sytuacja komunikacyjna, w której dwie strony, reprezentujące jakieś dwie grupy/instytucje społeczne, przedstawiają w sposób nieskrępowany swoje stanowiska.**

**Stanowiska te zostają wysłuchane i wzięte pod uwagę przez pozostałych partnerów. Wszyscy partnerzy zakładają z góry, iż pozostali reprezentują racje, które powinny być, w jakimś zakresie brane pod uwagę i są przygotowani do podejmowania trwałych kompromisów. Tak rozumiany dialog nie istnieje bez kapitału społecznego (wspólnych wartości i wzajemnego zaufania).**

---

---

# *Dialog społeczny*

Dialog społeczny określić można jako relacje między partnerami społecznymi, wyrażające się w mechanizmach:  
konsultacji,  
rokowań (negocjacji),  
zawierania porozumień,  
rozwiązywania sporów zbiorowych metodami pokojowymi (mediacja, koncyliacja), bądź też przez stosowanie legalnych środków wzajemnej presji (strajk, lokaut).

---

---

# *Dialog społeczny*

Dialog społeczny oraz jego podstawowe zasady i formy instytucjonalne spełniają istotną rolę w przebiegu złożonych procesów przebudowy systemowej jako doniosły czynnik zapobiegania, łagodzenia i likwidowania sporów wynikających z nieuchronnej konfrontacji różnych – często skrajnie rozbieżnych- interesów.



# *Teorie życia społecznego*

**Teorie życia społecznego** to trzy klasyczne teorie, których używamy do opisu życia społecznego. Są to: *teoria funkcjonalna*, *teoria konfliktu* oraz *teoria wymiany*. Warto przy tym pamiętać, że zdaniem wielu badaczy, społeczeństwa nie da się opisać tylko wedle jednej z tych teorii. Można te opisy traktować jako w pewien sposób komplementarne, ukazujące odmienne aspekty tego samego społeczeństwa.

---

---

# *Teoria funkcjonalna*

Prekursorami tej teorii byli Włoch Vilfredo Pareto i polsko-amerykański socjolog Florian Znaniecki, a najwybitniejszymi przedstawicielami Amerykanie Talcott Parsons i Robert Merton oraz Niemiec Niklas Luhmann.



# Założenia funkcjonalizmu

- społeczeństwo jest systemem składającym się z wzajemnie powiązanych części, z których każda pełni określoną funkcję w tym systemie (stąd nazwa "funkcjonalizm")
- system społeczny jest w stanie dynamicznej równowagi
- istniejące wewnątrz systemu napięcia mogą się utrzymywać nawet przez dłuższy czas, ale są one rozwiązywane



# Założenia funkcjonalizmu - c.d.

- system ten ulega zmianom, ale w sposób stopniowy i ewolucyjny, największym zmianom ulegają społeczne makrostruktury, podczas gdy mikrostruktury społeczne i kulturowe pozostają zasadniczo niezmienione
    - cechą charakterystyczną tego systemu jest występowanie zróżnicowanych ról i pozycji społecznych, związanych ze zróżnicowanymi prawami i obowiązkami, oraz istnienie wspólnych norm i wartości. Aby system ten mógł trwać, muszą być spełnione następujące warunki: musi być zdolny do adaptacji, osiągnięcia celów, integracji i utrzymywania wzorców działania
  - system społeczny dąży do zachowania ładu, czyli prawidłowego funkcjonowania, tworzy więc pewną hierarchię.
- 
-

# *Teoria konfliktu*

(łac. conflictus - zdarzenie) - jeden z podstawowych paradygmatów w socjologii, konkurujący przede wszystkim z funkcjonalizmem.

Właściwie nie jest to jedna spójna teoria, lecz zbiór podejść teoretycznych, które eksponowały pomijany często w analizach funkcjonalistów konflikt społeczny.

Geneza teorii konfliktowych wywodzi się w głównej mierze z opracowań teoretycznych Karola Marksa i Maxa Webera i Georga Simmla.



# *Teoria konfliktu Karola Marksa*

Konflikt interesów między zbiorowościami jest silniejszy wówczas, gdy zwiększają się nierówności w dostępie do dóbr.

Wraz ze wzrostem świadomości nierównego rozdziału dóbr zbiorowości podporządkowane będą wyraźniej kwestionowały taki porządek społeczny.

Wraz ze wzrostem polaryzacji społecznej zwiększa się siła konfliktu, który wybucha w wyniku istnienia nierówności.

Wraz ze wzrostem siły konfliktu następuje większa zmiana struktury społecznej w efekcie czego rzadkie dobra stają się dostępne dla ogółu.



# *Konflikt wg Maxa Webera*

Zbiorowości zdominowane prędyj będą wchodzić w konflikt ze zbiorowościami dominującymi, jeśli odmówią im legitymizacji władzy. Prawdopodobieństwo konfliktu między zbiorowościami dominującymi i zdominowanymi jest większe wówczas, gdy na czele zbiorowości podporządkowanych staną przywódcy charyzmatyczni.



# *Teoria konfliktu Georga Simmla*

Gwałtowność konfliktu wzrasta w sytuacji, gdy strony konfliktu są solidarne w działaniach konfliktowych wobec swoich przeciwników oraz ich członkowie postrzegają jako konflikt wartości, a więc konflikt dotyczący całej zbiorowości, a nie tylko własnych interesów.



# *Teoria wymiany Georga Homansa*

Każda interakcja, relacja pomiędzy stronami (jednostkami, grupami, systemami) ma charakter transakcyjny - coś za coś.



# *Teoria wymiany*

Jeżeli bowiem człowiek podejmuje jakiegokolwiek działanie, to **ZAWSZE** robi to z perspektywą korzyści (jakkolwiek rozumianej) dla siebie lub swoich najbliższych. Bywa tak, że owa korzyść ma charakter niematerialny (szacunek od innych, posłuszeństwo, uznanie, satysfakcja wzmacniająca motywację, itp)



# *Teoria wymiany*

najmniejsze elementy, na które można rozłożyć życie społeczne to interakcje, polegające na wzajemnej wymianie nagród i kar pomiędzy uczestniczącymi w relacji stronami.



# *Twierdzenie o racjonalności Homansa*

jednostka z dwóch alternatywnych działań wybierze te, które daje jej największe prawdopodobieństwo osiągnięcia większej korzyści



# *Twierdzenie o agresji Homansa*

frustracji-agresji: jeżeli działanie jednostki nie doprowadza do otrzymania nagrody lub jednostka otrzymała karę, której się nie spodziewała, zareaguje gniewem, a w gniewie rezultaty zachowania agresywnego będą miały wartości wynagradzające.



# *Interakcja społeczna*

wzajemne oddziaływanie na siebie jednostek społecznych, najczęściej przy użyciu języka i innych kodów kulturowych



# *Interakcyjny model społeczeństwa*

Model ten pojawił się pod koniec XIX wieku i tłumaczył on istnienie społeczeństwa nie jako tworu, który jest wynikiem wrodzonych atrybutów jednostek, ale jako byt, który istnieje dzięki wzajemnym oddziaływaniom jednostek



# *Interakcje wg Stanisława Miki*

niemal zawsze, kiedy spotykamy się z innymi ludźmi, wchodzimy z nimi w interakcje o różnym stopniu intensywności, komplikacji i o różnym czasie ich trwania



# *Przykłady interakcji*

zakupy – rozmowa klienta ze sprzedawcą  
egzamin ustny  
uzgadnianie między kolegami wyjścia na film do kina  
rozmowa towarzyska



# *Interakcjonizm symboliczny*

teoria socjologiczna, wg której kluczowym mechanizmem kształtowania się struktur społecznych jest ciągła wymiana i ewolucja znaczeń symboli, odbywająca się w trakcie wszelkich procesów oddziaływań zachodzących między ludźmi.



# *Założenia interakcjonizmu Herberta Blumera*

- 1) ludzie działają na bazie znaczeń, jakie mają dla nich rzeczy;
- 2) znaczenia pochodzą z interakcji;
- 3) znaczenia są modyfikowane przez ich interpretacje, dokonywane przez ludzi w aktualnych sytuacjach.



# *Empatia – podstawą dialogu społecznego*

**Empatia** (gr. empáttheia "cierpienie") – w psychologii zdolność odczuwania stanów psychicznych innych istot (empatia emocjonalna), umiejętność przyjęcia ich sposobu myślenia, spojrzenia z ich perspektywy na rzeczywistość (empatia poznawcza).



# *Empatia – podstawa dialogu społecznego*

Empatia jest podstawową cechą umożliwiającą prawidłowy dialog zarówno na płaszczyźnie interpersonalnej jak i ogólnospołecznej. Brak empatii u spierających się oponentów powoduje polaryzację stanowisk oraz ich zaostrzenie do stopnia uniemożliwiającego rozwiązanie konfliktu w sposób inny niż siłowy.



# *Osoby empatyczne*

Osoby empatyczne dzięki znakomitemu wczuciu się w sytuację i psychikę innych stron mają zdolność rozwiązywania konfliktów, w związku z czym często pełnią rolę mediatorów.



# *Osoby nieempatyczne*

Osoby pozbawione zdolności do empatii są bardzo agresywne, o silnej osobowości, narzucające swą wolę i wizję świata, nie znoszące sprzeciwu, nie uznające argumentów innych stron, nie dopuszczające do swojej świadomości możliwości własnej pomyłki lub błędu, wysoce konfliktowe, bezkompromisowe.



# *Techniki sprzedaży w dialogu społecznym*

1. Pierwsze wrażenie
2. Wzbudzenie zainteresowania
3. Prezentacja rozwiązania
4. Radzenie sobie z obiekcjami
5. Stosowanie ilustracji
6. Działanie na podświadomość



# *Pierwsze wrażenie*

Masz 30 s.

– pierwsze wrażenie robisz tylko raz

- wygląd zewn. - schludny, dostosowany do odbiorców
- sposób zachowania – pewny siebie, zaangażowany
- sposób wypowiedzi – miły, zrozumiały, komunikatywny



# *Wzbudzenie zainteresowania*

Przełamywanie tzw. „pierwszych lodów” – rozmowa na tematy neutralne



# *Prezentacja rozwiązania*

Językiem zrozumiałym dla odbiorcy ukazanie rozwiązania problemu jako korzystnego lub mniejszego zła dla drugiej strony dialogu



# *Radzenie sobie z obiekcjami*

- wysłuchanie do końca
- potwierdzenie zrozumienia
- odpowiedzenie na obiekcje
- sprawdzenie przełamania obiekcji
- podsumowanie i wnioski



# *Stosowanie ilustracji*

Ilustracja warta jest 100 słów



# *Wpływanie na podświadomość*

Przejście ze strefy tzw. społecznej  
w strefę tzw. intymną

