

Sytuacje konfliktowe. Sposoby rozwiązywania konfliktów.

Konflikt ma miejsce wtedy, gdy istnieją co najmniej dwie jasno wyodrębnione strony, wzajemnie od siebie zależne, które nie pomagają sobie w osiągnięciu celów.

Człowiek nie żyje samotnie. Otacza nas mnóstwo ludzi: rodzina, koledzy, współpracownicy, sąsiedzi, współmieszkańcy. Z wieloma z tych osób wchodzimy w interakcje. Wszyscy są z wszystkimi w jakiś sposób powiązani. Ci, którzy mają wspólne zainteresowania, których coś łączy tworzą stowarzyszenia, zespoły, partie. Łączą cele, pasje, czas, przestrzeń. Ale to, co jednych konsoliduje, może dzielić innych. Jesteśmy różni, indywidualni, niepowtarzalni. Każdy ma inne pragnienia, cele. Zdarza się, że między jednostkami, grupami osób pojawiają się sprzeczne dążenia. Dochodzi wtedy do konfliktów. Strony uważają, że ich interesy są rozbieżne, że druga strona nie tylko nie pomaga, ale blokuje dążenia pierwszej.

Konflikt jest zjawiskiem powszechnym, można nawet powiedzieć – normalnym. Konflikt tworzą ludzie. Jego pojawienie się, lub nie zależy bezpośrednio od tego, jak postrzegana jest dana sytuacja i jakie działania zostaną podjęte przez obie strony. Należy pamiętać, że ta sama sytuacja może być dla jednych obojętna, a dla drugich konfliktowa.

W sytuacji konfliktu obie strony dostrzegają niemożliwe do pogodzenia różnice interesów, niemożność realizacji istotnych wartości, potrzeb. Strony są na kursie kolizyjnym, który może doprowadzić do eskalacji konfliktu. Strony oczywiście podejmują działania, aby tę sytuację zmienić. Wynikiem tych działań może być złagodzenie lub eskalacja konfliktu. Podejmowane działania są adekwatne do wagi, jaką strony przywiązują do przedmiotu sporu i czy czują się dość silni, aby o niego walczyć.

Reakcje ludzi w sytuacji konfliktu:

- unikanie, nie dostrzeganie, przeczekanie, zaprzeczenie jego istnieniu,
- rezygnacja z dążeń (po walce, lub bez niej),
- szukanie wsparcia u innych,
- walka prowadząca do zniszczenia przeciwnika,
- próba konstruktywnego rozwiązania problemu.

Konflikt jest zazwyczaj postrzegany jako zjawisko negatywne, niepożądane. Oczywiście tak być nie musi. Ludzie tworzą konflikty i to od nich zależy, jak się one zakończą i co przyniosą. Spór jako taki może być pretekstem do rozwoju postawy twórczej. Dzięki sporowi możemy poznać potrzeby, poglądy, postawy, cele innych osób. Konflikt może być swego rodzaju lekcją tolerancji. Możemy pod wpływem sporu zmieniać swoje postawy i sądy o rzeczywistości. Sytuacje konfliktowe powinny nas uczyć w jaki sposób panować nad naszymi emocjami, jak je wyrażać. Możemy stosować całą gamę zachowań. Konstruktywne, zadowolające obie strony rozwiązanie sytuacji spornej zwiększa naszą samoocenę, zachęca do podejmowania wyzwań. Sprawia, że dobrze, komfortowo czujemy się wśród ludzi.

Konstrukttywne sposoby radzenia sobie z konfliktami:

1. Negocjacje – bezpośrednie rozmowy, których celem jest osiągnięcie porozumienia, rozwiązanie problemu. Porozumienie ma miejsce wtedy, gdy jest zaakceptowane przez wszystkie strony negocjacji.
2. Mediacje – mają miejsce wtedy, gdy pojawia się osoba pośrednicząca w sporze – mediator. Mediacje są niezbędne wtedy, gdy siła konfliktu nie pozwala na dojście do porozumienia w drodze negocjacji. Mediator nie wypracowuje rozwiązań. Można powiedzieć, że rola mediatora polega na udrażnianiu komunikacji między stronami.
3. Sąd – zadaniem sędziego jest rozstrzygnięcie sporu zgodnie z literą prawa. Stopień zadowolenia stron jest sprawą drugorzędną.

Historia ludzkości pokazuje, że spory, konflikty towarzyszyły człowiekowi od zawsze. Były one rozwiązywane na różne sposoby. Często sięgano po rozwiązania siłowe. Mądrzy przywódcy siadali do rozmów, negocjowali. Takie zaplanowane starannie działania negocjacyjne dawały skutek w postaci rozwiązania konfliktu.

Opracował Marcin Zieliński. Wykorzystano materiały zawarte w publikacjach:
M. Jachimska: "Scenariusze lekcji wychowawczych", Wydawnictwo UNUS 1997;
Psychologia.net.pl;