**ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW**

**Konflikt** – najprościej rzecz ujmując – to spór dotyczący ważnych kwestii. Konflikty nie zawsze są pożądane, często burzą nasze poczucie bezpieczeństwa. Jednak chcemy czy nie, są one częścią naszych codziennych działań, a ich źródła są przeróżne. Co więcej, wiele z nich odgrywa pożyteczną rolę, bo nareszcie pozwalają spojrzeć na tłumione problemy. Podstawowy wniosek nasuwa się jeden: **konflikty należy rozwiązywać**

Działania podejmowane przez ludzi zależą między innymi od tego, czy przedmiot konfliktu jest dla nich ważny, czy czują się dość silni, aby działać oraz jakie sposoby radzenia sobie z konfliktami preferują. Wymienie kilka z nich:

 • unikanie konfliktu

 - niedostrzeganie konfliktu tak długo, jak tylko jest to możliwe,

 - zmiana definicji sytuacji, przekonywanie siebie i innych, że nic się nie wydarzyło, że nie ma żadnych sprzeczności,

 - odraczanie, przeczekiwanie;

 • rezygnacja z dążeń

 - poddanie się bez podjęcia walki,

 - poddanie się po walce,

 - przegranie walki;

 • szukanie wsparcia

 - odwołanie się do autorytetu w celu uzyskania wsparcia i pomocy,

 - odwołanie się do innych ludzi w celu budowy koalicji;

• odwołanie się do trzeciej strony, aby rozstrzygnęła po czyjej stronie jest racja

 - odwołanie się do arbitra, aby rozstrzygnął spór,

 - wystąpienie na drogę prawną;

 • podjęcie walki w celu zniszczenia przeciwnika

• potraktowanie konfliktu jako problemu do rozwiązania

 - podjęcie bezpośrednich negocjacji,

 - poszukiwanie mediatora jako trzeciej strony, która może wspomóc proces rozwiązywania konfliktu.

**JAK ZABRAĆ SIĘ DO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTU?**

Podstawową metodą jest rozmowa, właściwie przygotowana i poprowadzona.

1. Nawiązanie kontaktu Nie podejmując rozmowy nie jesteśmy w stanie rozwiązać naszych problemów. Należy więc doprowadzić do spotkania obu stron konfliktu. Prawdopodobnie przeciwnicy będą unikali takiego kontaktu w obawie przed nieprzyjemnościami, konfrontacją, walką. Należy zapewnić drugą stronę konfliktu, że nie będziemy wymagali żadnych ustępstw na swoją rzecz, a spotkanie ma na celu wzajemne przedstawienie punktu widzenia sprawy. Jeżeli otrzymamy zgodę na takie spotkanie należy ustalić termin dogodny dla obu stron.

 2. Przygotowanie właściwych warunków spotkania Należy wybrać miejsce w miarę odosobnione, aby nikt nam nie przeszkadzał. Najlepszym miejscem do dialogu jest to, które preferuje druga strona. Czas trwania spotkania jest kluczowym zagadnieniem. Musimy zarezerwować go wystarczająco dużo, aby osiągnąć przełom w naszych rozmowach. Lepiej żeby czasu było więcej niż miało by go zabraknąć. Należy zapewnić o wzajemną dyskrecję, ponieważ problemy poruszane w trakcie rozmowy mogą być bardzo osobiste lub dotyczyć aktualnej pracy. Obecność osób trzecich przy rozmowie tylko niepotrzebnie zachęca strony do manifestowania elokwencji i siły.

3. Przeprowadzenie rozmowy

 a) Pierwszą fazą jest otwarcie: celem rozmowy jest przezwyciężenie konfliktu oraz utrzymanie naszych stosunków z drugą osobą. Osiągnięcie tego celu wymaga pozytywnej konfrontacji z osobami zaangażowanymi w konflikty oraz uczciwości wobec nich. Najlepiej spotkanie rozpocząć od wyrażenia aprobaty co do faktu spotkania, następnie wyrazić optymizm co do jej efektów. Przypominamy również ustalone wcześniej zasady dialogu – nie walczymy, nie obwiniamy się wzajemnie, nie stosujemy ultimatum. Teraz czas na zaprezentowanie naszego punktu widzenia problemu.

b) Następnym etapem jest zaproszenie drugiej strony do rozmowy i wyrażenia jej punktu widzenia. Może zdarzyć się jednak tak, że rozmówca będzie próbować zmieniać temat, rozmawiać o innych osobach, żartować, może też wyrażać rezygnację lub w ogóle się nie odzywać i manifestować obrazę. Pamiętajmy, że naszym zadaniem jest konsekwentne trzymanie się tematu spotkania, tak aby doprowadzić do otwarcia się drugiej osoby. Starannie unikając ocen, powinniśmy powiedzieć, jakie są nasze odczucia w stosunku do tej trudnej dla nas sytuacji. Nie należy tworzyć sztucznej i fałszywej sytuacji, w której oczekujemy od partnera szczerości i otwartości, jeśli sami nie zaprezentujemy takiej postawy.

 c) Trzeci etap to dialog. Dialog następuje wtedy, gdy obie strony zmienią postawę walki (ja przeciw tobie) na postawę konstruktywną (my przeciwko problemowi). Wtedy można zbadać: - gdzie i dlaczego ujawnił się problem?, - czy brak jest jasności odnośnie pełnionych ról lub zakresu władzy?, - czy partnerowi nie odpowiada obciążenie pracą?, - czy konflikt wywołały podjęte decyzje?, - czy trudności są spowodowane konfliktem osobowości? Jeżeli ustalimy źródło problemów możemy rozpocząć pracę nad jego likwidacją lub złagodzeniem. Pomocna w prowadzeniu dialogu jest umiejętność aktywnego słuchania, asertywności i postawy negocjacji. Rozwiązaniu konfliktu sprzyja stosowanie strategii wygrana – wygrana.

4. Zawarcie umowy Jeżeli nasza rozmowa była rzeczywiście udana, doprowadza nas ona w efekcie do etapu zawarcia umowy. Ma ona charakter bardziej psychologiczny niż formalno – prawny, ponieważ konflikty wybuchają najczęściej w tych obszarach, gdzie nie działają przepisy związane z regulacjami prawnymi. Jeżeli umowa została wypracowana na drodze dialogu, powinna być wyważona, precyzująca zachowanie stron. Dobrze jest sformułować ustalenia umowy na piśmie – spisany dokument jest najlepszą odpowiedzią na pojawiające się trudności w trakcie realizacji porozumienia.

Wstawił pedagog

Michał Zając