

KONFLIKT

KONFLIKT to zmagania, co najmniej dwóch, wzajemnie zależnych od siebie stron, które postrzegają ograniczoną ilość dóbr i uznają, że druga strona przeszkadza w osiągnięciu ich własnych celów (Wilmat i Hocker, 2001).

Źródło: Skarb Mediatora. Wybór tekstów. Centrum Mediacji Partners Polska. Wyd. Fundacja „Partners” Polska, Warszawa 2006 r.

To konsekwencja faktycznie występujących różnic, którym należy zaradzić.
Konflikt jest zjawiskiem nieuchronnym, mającym neutralne bądź pozytywne zabarwienie, dotyczącym konkretnego problemu a nie osoby, jest także istotnym źródłem energii.

Konflikt jest następstwem różnic nie zaś ich przyczyną (Block 1996)

NAJCZĘSTSZE PRZYCZYNY KONFLIKTÓW

- Niezaspokojone potrzeby.
- Błędy w komunikacji.
- Funkcjonowanie w określonej roli społecznej, wyznaczającej sposób zachowania i wpływającej na system wartości, spostrzeganie itd..
- Konieczność (potrzeba) podtrzymania pozytywnej samooceny - "wyjście z twarzą" z sytuacji sporu.
- Stereotypy.
- Mylne wyobrażenia.
- Błędy w postrzeganiu osób i sytuacji.

Każda sytuacja konfliktowa charakteryzuje się obecnością silnych, trudnych emocji.

Rodzaje konfliktów:

- **Konflikt intrapsychiczny (wewnętrzny)** – powstaje on wówczas kiedy jednostka musi wybierać pomiędzy dwoma sprzecznymi celami (obydwa cele są atrakcyjne bądź też nieatrakcyjne np.: potrzeby a normy; etyka a „życie”).
- **Konflikt interpersonalny** – pojawia się wówczas gdy dwie bądź więcej osób uświadamia sobie, że mają sprzeczne cele.
- **Konflikt wartości**, którego źródłem konfliktów wartości są spostrzegane (wyobrażone) lub faktyczne niezgodności systemów przekonań: np. różne interpretacje zła i dobra, odmienne reguły sprawiedliwości itd..
- **Konflikt danych** - pojawia się wtedy, gdy brak informacji, niepełne lub błędne dane, niewłaściwe ich rozumienie lub interpretowanie (np. odmienne metody oceny faktów) przeszkadza w podjęciu decyzji.
- **Konflikt strukturalny** - dotyczy np.: niejasno określonych ról, różnic w definiowaniu ról, ograniczonych zasobów, niesprawiedliwego podziału zadań i dóbr.
- **Konflikt interesów** - pojawia się, gdy zaspokojenie potrzeb przez jedną ze stron wiąże się z kosztem dla drugiej strony.

DETEKTORY KONFLIKTU:

- skupianie się na błędach drugiej osoby;
- złośliwe i ironiczne komentarze dotyczące osoby lub działań, często w formie aluzji;
- prowokowanie impulsywnych zachowań adwersarza;

- formalizm we wzajemnych kontaktach, brak cierpliwości, drażliwość;
- brak tolerancji nawet na drobne błędy;
- podkreślanie różnic i odrębności we wzajemnych relacjach;
- atakowanie przewidywanych (wyobrażonych) działań partnera;
- lekceważenie planów i propozycji drugiej osoby,
- brak zgody na jakiegokolwiek propozycje;
- uparte trzymanie się własnego zdania - gwałtowna jego obrona w przypadku kontrargumentacji ze strony drugiej osoby ;
- zarzucanie drugiej osobie złej woli, nieczystych intencji;
- przejawianie nieufności;
- gotowość do zachowań obronnych lub ofensywnych w kontakcie.

DYNAMIKA KONFLIKTU:

FAZA I - Przeczucia, intuicja.

Faza oparta na przeczuciach. Każda ze stron zaangażowanych w konflikt „czuje dyskomfort we wzajemnych relacjach – „coś się dzieje”, „coś jest nie tak,.. Charakterystyczne dla tej fazy są drobne napięcia. Pojawiają się zachowania, opisane jako detektory konfliktu.

FAZA II – wrogość

- Pojawia się wyraźna wzajemna wrogość. Jest to okres wzajemnych zarzutów, negatywnych uwag oraz ocen, zwiększa się liczba i intensywność stosowanych detektorów.

FAZA III – kulminacja

- Pojawiają się silne emocje np. nienawiść, zawiść, żal itd. Tego typu emocje mogą prowadzić do zachowań silnie agresywnych a nawet do przemocy (emocjonalnej a czasami fizycznej) Ta faza trwa krótko. Warto pamiętać, że w tej fazie do stron nie docierają żadne argumenty.

FAZA IV – wyciszenie

- W sytuacji kiedy strony są ze sobą w jakiejś zależności i żadna z nich nie zrezygnowała z relacji(„nie zerwała” jej) istnieje możliwość przejścia, przez zdystansowanie się do emocji, do faktów i próby rozważenia problemu.

FAZA V - porozumienie

- Polega na konfrontacji stanowisk oraz budowaniu współdziałania przez przyjrzenie się wzajemnym interesom (potrzebom). W tej fazie ważna jest gotowość do dialogu, dająca szanse na rozwiązanie kwestii spornej

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Inicjatywy konkretnych osób, grup lub instytucji – nieformalne spotkania służące rozwiązywaniu zaistniałych problemów

- **Negocjacje** - Bezpośrednie rozmowy między stronami konfliktu mające na celu wypracowanie rozwiązania; świadoma i ukierunkowana metoda rozpatrywania sporów.
- **Koncyliacje** - to proces, który polega na tym, że spór istniejący pomiędzy stronami zostaje rozstrzygnięty przez osobę trzecią tzw. koncyliatora. Od mediacji różni się tym, że koncyliator sam formułuje propozycję załatwienia sporu (w mediacji w opracowywaniu propozycji biorą udział strony sporu). Sposób rozwiązania sporu stanowi jedynie propozycję dla stron, która może zostać odrzucona lub być przedmiotem dalszych negocjacji.

- **Mediacje** - Rozszerzona wersja procesu negocjacji w obecności osoby trzeciej – mediatora. Mediator pomaga uczestnikom konfliktu w znalezieniu optymalnego dla każdego z nich rozwiązania
- **Metody wewnętrzne** -są to sposoby rozwiązywania konfliktów środkami administracyjnymi lub za pośrednictwem decyzji podjętych na wyższym szczeblu z założeniem, że decyzje takie oparte są na faktach i obiektywnych kryteriach. Zastosowanie tego rodzaju metod zakłada istnienie ram organizacyjnych, które umożliwiają rozwiązanie spornej sprawy
- **Metody zewnętrzne**
 - Arbitraż- cechą charakterystyczną tej metody jest obecność trzeciej strony tzw. *arbitra*, który narzuca rozwiązanie skłóconym stronom. Arbitr to osoba bezstronna, niezależna od stron konfliktu, ekspert, który podaje i narzuca rozwiązanie konfliktowej sytuacji poza udziałem stron.
 - Postępowanie sądowe.
 - Zmiana obowiązującego ustawodawstwa.

KOSZTY ZWIĄZANE Z KONFLIKTEM

- zaburza współpracę i komunikację,
- może tworzyć negatywne stereotypy,
- wywołuje trudne emocje,
- zaburza racjonalne myślenie i zawęża spostrzeganie,
- może tworzyć solidarność grupową skierowaną przeciwko innym członkom zespołu.

MOŻLIWE ZYSKI Z KONFLIKTU

- ujawnia ważne sprawy do załatwienia,
- sprzyja zdefiniowaniu, które problemy są ważne, a przez to pomaga w ustaleniu priorytetów,
- obnaża słabe punkty w relacji lub w strukturze organizacji,
- może być okazją do konstruktywnych zmian,
- pomaga w uświadomieniu sobie swoich mocnych i słabych stron, potrzeb, sposobu wyrażania emocji,
- daje nowe spojrzenie na problem

RELACJE W SZKOLE

Relacje Nauczyciel - Uczeń

Nauczyciel jest wysoko usytuowany w rankingu osób znaczących w życiu ucznia.

Relacje nauczyciela z uczniem mogą decydować o pozycji socjometrycznej ucznia, mają wpływ na procesy i role grupowe w klasie.

Dla nastolatka nauczyciel może stać się drugą co do ważności osobą znaczącą.

Nauczyciel jest oceniany przez młodzież jako bardziej obiektywny od rodziców, toteż jego opinie mają wielki wpływ na formującą się osobowość ucznia (samoocenę, emocje, obraz świata).

Wsparcie ze strony nauczyciela może rekompensować brak wsparcia ze strony rodziców i/lub rówieśników

Wspierający nauczyciel stanowi istotny czynnik chroniący (uodporniający).

*Małkowska A., Woynarowska B. (2005), Harper S. (2001),
Wentzel K.R. (1998)*

Wspieranie dobrych relacji między uczniami

- Różnorodne działania integracyjne umożliwiające wzajemne poznanie się uczniów
- Nakłanianie uczniów do wzajemnego wsparcia i pomocy (np. korepetycje koleżeńskie)
- Promowanie konstruktywnych norm grupowych

Dawanie uczniowi wsparcia społecznego

- Dawanie uczniowi sygnałów, że nauczyciel interesuje się jego sprawami
- Zachęcanie ucznia do tego, aby w razie potrzeby zwrócił się do nauczyciela z prośbą o pomoc
- Uświadamianie uczniowi jakie wsparcie może dostać od innych osób ze swojego otoczenia

Wspierający nauczyciel w opinii uczniów

(K.R. Wentzel – badania -1997 i 2001)

„Wspierający nauczyciel to taki, który mnie dobrze zna i któremu na mnie zależy. Stawia wysokie wymagania, które są jasne i uczciwe. Jest sprawiedliwy”.

Budowanie relacji wychowawca-rodzina

- Inicjowanie kontaktu z rodzicami
- Wspólne poszukiwanie skutecznych strategii radzenia sobie z problemami
- Uzgadnianie wspólnych reguł i zasad postępowania
- Oferowanie wsparcia rodzinie
- Rozwiązywanie konfliktów (szkoła - dom)

Długofalowe efekty budowania wspierających relacji w szkole:

DLA UCZNIÓW

- Wyposażenie uczniów w umiejętności życiowe niezbędne do tworzenia wspierających społeczności.
- Pokonywanie typowych trudności, jakich doświadczają uczniowie: trudności adaptacyjne, niepowodzenia w nauce, konflikty rówieśnicze, doświadczanie przemocy.
- Zapobieganie zachowaniom dysfunkcyjnym (ryzykownym, problemowym)

DLA SPOŁECZEŃSTWA:

- Budowanie demokratycznego modelu społeczeństwa
- Upowszechnienie postawy wzajemnego szacunku w relacjach społecznych
- Zapobieganie agresji i aktom wandalizmu, przestępczości

DLA NAUCZYCIELI:

- Rozwój pedagogów w zakresie kompetencji osobistych i zawodowych.
- Podniesienie poziomu satysfakcji zawodowej.
- Zapobieganie efektowi wypalenia się, kryzysom i chorobom zawodowym w środowisku nauczycielskim