

Temat: Omawiamy zasady właściwego zachowania w sytuacjach konfliktowych.

Pojęcie konfliktu:

O konflikcie mówimy wtedy, kiedy dwie lub więcej osób (bądź też dwie lub więcej grup) spostrzegają, że nie mogą zaspokoić swoich potrzeb bez zmiany zachowania innych, z którymi pozostają w jakiejś zależności.

W konflikcie można wyróżnić strony, przedmiot i rodzaj konfliktu.

Najczęstsze przyczyny konfliktu:

- błędy w komunikacji,
- niezaspokojone potrzeby, oczekiwania,
- funkcjonowanie w określonej roli społecznej,
- konieczność podtrzymywania pozytywnej samooceny- „wyjście z twarzą” w sytuacji sporu,
- stereotypy, mylne wyobrażenia,
- błędy w spostrzeganiu osób i sytuacji.

Każda sytuacja konfliktowa charakteryzuje się obecnością silnych, trudnych emocji.

Źródła konfliktów:

- informacje, dane,
- wartości, poglądy,
- relacje, różnice charakterów,
- sprzeczne interesy,
- struktura organizacji .

Rodzaje konfliktów:

- konflikt danych,
- konflikt wartości,
- konflikt relacji,
- konflikt interesów,
- konflikt strukturalny,
- konflikt intrapsychiczny (wewnętrzny).

Konflikt danych powstaje w wyniku:

- niedostatecznej informacji, często osoby będące w konflikcie nie zdają sobie sprawy z braku danych (błędnej informacji) i nie szukają dalszych informacji,
- błędnego zrozumienia danych, złej ich interpretacji.

Konflikt danych po uzyskaniu odpowiednich informacji gaśnie. Zdarza się jednak, że w wyniku posiadania błędnych danych podejmowane są błędne decyzje. Np. błędne informacje, co do godziny, miejsca wyjazdu na wycieczkę czy zadanej pracy domowej.

Konflikt wartości powstaje w wyniku:

- prezentowania przez ludzi różnych wartości i związanych z tym postaw, przekonań i zachowań (np. wartości wynikające z wyznawania różnych religii, różne zainteresowania np. muzyczne, zwolennicy różnych partii politycznych),

- różnic związanych ze zwyczajami i konsekwencjami w codziennym życiu,
- przypisywaniem sobie określonych praw związanych ze stylem życia.

Konflikt wartości należy do najpoważniejszych. Rozwiązuje się go przez budowanie takich relacji między ludźmi, aby mogli oni realizować swoje wartości obok siebie.

Konflikt relacji powstaje w wyniku:

- negatywnych wzajemnych emocji pojawiających się w sytuacji różnicy zdań i przekonań,
- stereotypów we wzajemnym ocenianiu się i przypisywaniu nieistniejących intencji (np. ma inne zdanie, mądrzy się, chce wprowadzić mnie w błąd),
- gdy odrzucenie odmiennej opinii łączy się z odrzuceniem osoby, odmiennych oczekiwań co do sposobu pełnienia roli i prezentowanych zachowań w danej sytuacji (np. różne oczekiwania dotyczące tego, jak powinien się zachować szef, dyżurny, gospodarz klasy, wychowawca),
- na skutek złej (niepełnej komunikacji).

Konflikt relacji ma tendencje do narastania. W życiu klasy często występują konflikty relacji między dziećmi. Mogą dotyczyć np. pozycji dzieci w klasie (rządzenia się), relacji z nauczycielem (podlizywania się), skarżenia, etykietowania (leń, chuligan, błazen), dokuczania, wyzywania, wyśmiewania.

Konflikt strukturalny powstaje w wyniku:

- niejasno określonych ról, różnic w definiowaniu ról, pełnienia ról (dyżurny -uczeń- nauczyciel, szef- pracownik),
- niejednakowego dostępu do dóbr (komputera),
- presji czasowej (natłok zadań),
- problemów technicznych (godziny rozpoczynania lekcji),
- trudności w komunikowaniu się i integracji działań (rodzic – nauczyciel).

Ten rodzaj konfliktu powstaje najczęściej niezależnie od intencji ludzi. Rola uczeń-nauczyciel jest w permanentnym konflikcie strukturalnym (uczniowie nie odrabiają pracy domowej, nauczyciel nie tłumaczy zadanej pracy).

Konflikt interesów i potrzeb powstaje w wyniku:

- niemożliwości zaspokojenia określonych potrzeb, braku akceptacji dla przyjętego sposobu postępowania (jeśli nigdy nie można zgłosić nieprzygotowania do lekcji),
- gdy działanie jednej osoby uniemożliwia zaspokojenie potrzeb psychologicznych drugiej (zaspokojenie potrzeby bezpieczeństwa i szacunku).

Rozwiązywanie konfliktów dotyczących potrzeb psychologicznych to szukanie rozwiązań, w których nie są podważane czy faworyzowane potrzeby żadnej ze stron.

Konflikt intrapsychiczny (wewnątrzny) to taki, w którym jednostka musi wybierać pomiędzy dwoma sprzecznymi celami.

Detektory konfliktu

Zachowania i postawy sprzyjające powstawaniu konfliktów to tzw. detektory konfliktu.

Ludzie często prezentują takie sposoby zachowań, które mogą być powodem pojawienia się sporu. Znajomość detektorów jest przydatna w wykrywaniu konfliktów, które jeszcze się nie ujawniły.

Są to:

- złośliwe i ironiczne komentarze dotyczące osoby lub działań, często w formie aluzji,
- skupienie się na błędach drugiej osoby,
- prowokowanie impulsywnych zachowań adwersarza,
- formalizm we wzajemnych kontaktach (sztywność), brak cierpliwości,
- drażliwość,
- brak tolerancji nawet na drobne błędy,
- podkreślanie różnic i odrębności we wzajemnych relacjach,
- atakowanie przewidywanych (wyobrażonych) działań partnera,
- lekceważenie, niebranie pod uwagę planów i propozycji drugiej strony,
- odrzucanie propozycji drugiej osoby,
- uparte trzymanie się własnego zdania – gwałtowna jego obrona w przypadku kontrargumentacji ze strony drugiej osoby,
- zarzucanie adwersarzowi złej woli, nieczystych intencji,
- brak zaufania,
- gotowość do zachowań obronnych lub ofensywnych w kontakcie.

Sposoby radzenia sobie z konfliktem:

Zaobserwowano różne zachowania - postawy wobec konfliktu:

- unikanie przyznania, że istnieje sytuacja konfliktowa,
- uleganie silniejszej stronie,
- podjęcie walki w imię swoich racji,
- dążenie do zawarcia kompromisu,
- podjęcie pracy na rzecz rozwiązania konfliktu (negocjacje, mediacje).

W szkole często przy rozwiązywaniu konfliktów między uczniami stosujemy tzw.

sprawiedliwość karzącą, czyli koncentrujemy się na ukaraniu sprawcy, a nie na rozwiązaniu konfliktu, czy naprawieniu powstałej szkody, straty.

Najczęściej popełniane błędy przez nauczycieli w trakcie rozwiązywania konfliktów między uczniami:

- prowadzenie śledztwa i wyjaśnianie, kto zaczął (czasami nie jesteśmy w stanie ustalić kto zaczął, co zrobił, każda ze stron przedstawia swoją wersję wydarzeń, ma swoich świadków),
- zajmowanie stanowiska np. po stronie ucznia, który płacze,
- krzyk,
- brak cierpliwości,
- generalizowanie (ty zawsze, jak zwykle),
- ocenianie, osadzanie, krytykowanie,
- pocieszanie, litowanie się,
- grożenie, moralizowanie,
- odwracanie uwagi od problemu,
- podawanie rozwiązania, np. przeprosić się i po sprawie.

Przy rozwiązywaniu konfliktów między uczniami proponuję stosowanie sprawiedliwości

naprawczej, mediacje, w czasie których również zaczynamy od pytania, co się stało - ale szukając na nie odpowiedzi, dążymy do poznania różnych punktów widzenia na zaistniałą sytuację i ustaleniu tego kto ucierpiał, komu stała się krzywda i jak można to naprawić. Po ustaleniu faktów, obie strony zastanawiają się, jak to naprawić, jakie znaleźć rozwiązanie.

Zadaniem nauczyciela jest wysłuchanie obu stron, pomoc w szukaniu rozwiązania konfliktu i dopilnowanie żeby wyrządzona szkoda została naprawiona.

Przy rozwiązywaniu konfliktu ważne jest:

- słuchanie dwóch stron,
- bezstronność, nie sprzyjamy żadnej ze stron, nie zajmujemy stanowiska,
- stosujemy aktywne słuchanie, czyli utrzymujemy kontakt wzrokowy ze stronami konfliktu w zależności, która strona mówi,
- parafrazujemy, dopytujemy, odzwierciedlamy uczucia,
- dowartościujemy, np. to, co mówisz jest ważne,
- porządkujemy, np. do tej pory ustaliliśmy, że...
- zadajemy pytanie: „Jak chcielibyście zakończyć konflikt?”
- pytamy, jakie są oczekiwania wobec strony przeciwnej,
- zachowujemy neutralność- nie narzucamy rozwiązania sytuacji, akceptujemy przyjęte rozwiązania i pomagamy zastanowić się, czy przyjęte rozwiązania są wykonalne,
- pytamy obie strony konfliktu, co sądzą o sposobie jego zakończenia,
- jeżeli strony chcą się przeprosić, warto spytać jak rozumieją słowo ”przepraszam”,
- jesteśmy strażnikami „dobrego przeproszania”, ważne, żeby przeproszanie było autentyczne,
- obserwujemy strony konfliktu, jeżeli widzimy, że między uczniami jest napięcie, to dopytujemy bez zniecierpliwienia, ”Co jeszcze jest do wyjaśnienia”,
- jeżeli nie mamy czasu pytamy: ” Czy możemy z tym poczekać np. do jutra?”
- jeżeli mamy czas i emocje „opadły”, pytamy uczniów, jak inaczej mogli się zachować, żeby do konfliktu nie doszło.

Szkola to miejsce, w którym konflikty są powszechne, nie ma dnia, żeby nie doszło do konfliktu między uczniami i zadaniem dorosłych jest nauczenie nieagresywnych sposobów rozwiązywania konfliktów.

Czynniki przeciwdziałające powstawaniu konfliktów:

- tworzenie jasnych jednoznacznych reguł, norm, zasad zachowania, przyjętych przez całą społeczność szkolną,
- sprawiedliwe traktowanie uczniów,
- stosowanie systemu wzmocnień zachowań pozytywnych i konsekwencji w przypadku niewłaściwego zachowania,
- rozumienie potrzeb uczniów związanych z ich etapem rozwoju,
- zapoznanie uczniów i nauczycieli ze sposobami radzenia sobie z konfliktem.