

KONFLIKT

Pojawia się wówczas gdy dwie lub więcej osób lub grup dostrzega niemożliwe do pogodzenia różnice (interesów, potrzeb, wartości) i zagrożenia, nie może osiągnąć lub zdobyć ważnych zasobów, zrealizować istotnych wartości, celów lub potrzeb bez udziału lub zgody drugiej strony (tzn. strony blokują realizację swoich dążeń) Konflikt społeczny to niewątpliwie pewnego rodzaju dysfunkcja w organizacji w społeczeństwie lub wyraz nieprzystosowania jednostki do społeczeństwa czy organizacji.

Występuje zawsze tam, gdzie istnieje sprzeczność:

- · interesów co najmniej dwóch stron czy grup społecznych,
- · wytyczonych celów,
- · wyznawanych ideałów,
- · uznawanych wartości.

Rozwój techniczny, technologiczny i gospodarczy, ostra konkurencja w biznesie, rywalizacja, wszystkie te czynniki sprzyjają nie tylko postępowi cywilizacyjnemu, ale również nasilaniu się konfliktów na różnych płaszczyznach. Zatem śmiało można pokusić się o stwierdzenie, że konflikt jest wszechobecny w każdej dziedzinie życia człowieka i wywołać mogą go różne przyczyny. Konflikt to proces społeczny, którego istotą jest dążenie jednostki lub grupy do zaspokojenia potrzeb, realizacji własnych interesów przez wyeliminowanie innych jednostek lub grup, które dążą do tych samych celów.

Można to przedstawić za pomocą wzoru: Konflikt = strony konfliktu + sprzeczności + czas trwania + dynamiki i natężenia.

Przyczyny konfliktów

Najważniejszymi przyczynami konfliktów społecznych są:

- a) sprzeczności strukturalne, które mają powiązanie ze strukturą społeczeństwa gdyż odnoszą się do takich społeczeństw, gdzie występują klasy społeczne, co powoduje duże rozbieżności w rozdzielaniu dóbr pomiędzy tymi klasami społecznymi;
- b) dysproporcje rozwojowe, zjawisko to zaliczane jest do najważniejszych przyczyn konfliktów pomiędzy państwami, które są wysoko rozwinięte a krajami trzeciego świata;
- c) nierównowaga rynkowa może także być przyczyną konfliktów, najczęściej między producentami a konsumentami, nierównowaga pojawia się w momencie kiedy popyt jest większy od podaży albo na odwrót.
- d) zły system przepływu informacji, zjawisko to prowadzi do powstawania domysłów oraz uogólnień, a także do przekazywania między sobą nieprawdziwych informacji;

e) sprzeczności pomiędzy wartościami, czynnik ten jest przyczyną najostrzejszych konfliktów społecznych gdyż przy różnicach światopoglądowych zawarcie porozumienia nigdy nie będzie możliwe;

Rodzaje konfliktów:

1. Konflikt wewnętrzny_związany z wewnętrznymi wątpliwościami ograniczającymi możliwość sprawnego podejmowania decyzji, np. z powodu wątpliwości moralnych, nadmiaru obowiązków, niejasnych oczekiwań z zewnątrz.
2. Konflikt interpersonalny_zachodzi pomiędzy dwoma lub wieloma osobami
3. Konflikt między jednostką a grupą_ często związany z niezgodą na przymus grupowy
4. Konflikt między grupami_-może być związany ze strukturą stanowisk (*zarząd – pracownicy, rodzice między sobą, rodzice – dzieci, rodzeństwo między sobą*),solidarnością w zespołach, rozbieżnością celów poszczególnych grup
5. Konflikt między organizacjami jeśli związany jest ze zdrową konkurencją, to może być pożądanym i pozytywnie wpływającym na rozwój organizacji.

Konflikt w zespole/rodzinie może zakończyć się:

- wzmocnieniem zespołu/rodziny
- kontynuacją wzajemnych niechęci i animozji
- rozpadem zespołu/rodziny

Badania naukowe pokazują, że człowiek z epoki kamienia łupanego nadal żyje w człowieku współczesnym. Drzemią w nas instynkty pierwotne, które w sytuacji konfliktu nakazywały człowiekowi pierwotnemu walkę z przeciwnikiem, postawienie na swoim, obezwładnienie, odstraszenie przeciwnika. To decydowało często o przeżyciu naszych przodków. Człowiek współczesny w sytuacji konfliktowej powinien kierować się nastawieniem na rozwiązywanie konfliktów !

W sytuacjach trudnych/ konfliktowych głos człowieka pierwotnego staje się silniejszy. Dlatego ważna jest profilaktyka – niedopuszczanie do silnych emocji, poszukiwanie rozwiązań. Ważna jest dbałość o:

- dobrą komunikację
- odpowiednią ilość czasu na pracę nad konfliktem
- atmosferę otwartości, która pomoże ujawnić obawy i oczekiwania

Konflikt – Rola Destrukcyjna– Skutki

Prowadzi do antagonizmów, wrogości, budzi obawy i frustrację

- Stres, poczucie zagrożenia przez dezaprobatę społeczną
- Negatywne emocje, agresja
- Pogorszenie relacji między stronami konfliktu
- Zaburzenie komunikacji pomiędzy stronami

- Strata czasu i zasobów

Konflikt – Rola Konstruktywna– Skutki

Nie prowadzi do antagonizmów, uczy wzajemnego szacunku, kierunkuje na poszukiwanie rozwiązań i zaspokojenie potrzeb stron.

- Wzrost energii i motywacji
- Wzrost zaufania pomiędzy stronami
- Poszukiwanie rozwiązań trudnych sytuacji
- Poczucie sprawiedliwości

POSTAWY W SYTUACJI KONFLIKTOWEJ I ICH KONSEKWENCJE

Współpraca

Istotą tego stylu jest partnerstwo obu stron. Współpraca wymaga od stron zaangażowania emocjonalnego, umiejętności słuchania, wyrozumiałości, a przede wszystkim kreatywnego myślenia. Współpraca jest trudnym stylem przy rozwiązywaniu konfliktów, ponieważ przy wystąpieniu problemu nasze emocje trudno trzymać na wodzy, a wyrozumiałość, tolerancja i umiejętność słuchania często zastępuje rozdrażnienie i zdenerwowanie. Dlatego współpraca częściej jest deklarowana przez strony niż stosowana w praktyce

Kompromis

To sztuka polegająca na dojściu do porozumienia stron konfliktu. Kompromis wymaga od partnerów ustępstw z jednej i z drugiej strony. Efektem ma być wspólna płaszczyzna porozumienia.

Uleganie

Strony są przyjaźnie do siebie nastawione, skłonne do daleko idących ustępstw lub składają bardzo korzystne propozycje, by konflikt został jak najszybciej rozwiązany. Jednak w praktyce szybkie porozumienie nie oznacza osiągnięcia warunków dla nas korzystnych. Zwłaszcza gdy przeciwnik stosował inny styl rozwiązywania konfliktów np. przyjął „twardą postawę” stosując zastraszanie. Wówczas wobec takiej postawy naszego przeciwnika czujemy się bezbronni, stojąc na pozycji przegranej. Dlatego warto kierować się zasadą: *Ulegaj, wiedząc dlaczego to robisz, a nie dlatego, że inaczej nie umiesz.*

Unikanie

„Gra na zwłokę”, tak najprościej można opisać powyższy styl.

Charakterystycznym jest fakt, że jedna ze stron rezygnuje z realizacji własnych potrzeb, jak i potrzeb strony przeciwnej. Stosowane przez strony uniki, mają na celu opóźnienie

rozwiązania konfliktów lub ich samoistne wygaśnięcie. Uników nie można stosować w nieskończoność w końcu musi nadejść moment rozstrzygnięcia sporu. W przeciwnej sytuacji jedna ze stron zaczyna manipulować drugą, a konflikt pozostanie nierozstrzygnięty.

Walka

Jest to dążenie do osiągnięcia swoich potrzeb i celów kosztem innych osób stosując metody nacisku. Walka to styl twardy i jednostronny, gdzie wygrywa jedna strona, ta która dyktuje warunki, a druga w zasadzie ma biernie je przyjąć. Stosowanie tego stylu jest ryzykowne i niesie za sobą ryzyko zerwania stosunków społecznych z partnerem. Warto zrozumieć, że walka bez umiaru nie ma sensu i gdy przekroczy się pewne granice to walczy się dla samej walki zatracając meritum sprawy.

Negocjacje

Negocjacje są sztuką porozumiewania się. Dzięki nim łatwiej jest osiągnąć porozumienie czyli uzyskać satysfakcjonujący wszystkie strony poziom rozwiązania spornych kwestii. Sprzeczne pragnienia, niezgoda między ludźmi, niezgodność interesów, odmiennosc poglądów (i wiele innych) wywołują konflikty. Aby jednak nie przerodziły się w walkę, potrzebne są pewne ustalone reguły postępowania i łagodzenia sporów – negocjacje. W negocjacjach strony same aktywnie próbują znaleźć porozumienie poprzez stosowanie różnych technik negocjacyjnych. Na co dzień uczestniczymy w różnych sytuacjach konfliktowych, kierując się intuicją i wyczuciem. Nie posiadając podstaw teoretycznych, kończą się one nie zawsze dla nas pomyślnie. W momencie, gdy dajemy się ponieść emocjom stoimy na przegranej pozycji, doprowadzamy do eskalacji konfliktu, osiągając odwrotny skutek od zamierzonego. Dlatego też znajomość sztuki negocjacji pozwala na zastosowanie zasad sprawdzonych, podtrzymanie kontaktu ze stroną konfliktu, przeciwdziałanie manipulacji, co daje szansę na porozumienie.

NAJCZĘSTSZE PRZYCZYNY, PRZEJAWY I SKUTKI KONFLIKTÓW

Konflikty są nieuniknione a ich źródłem jest:

- zależność – zarówno finansowa jak rzeczowa
- frustracja – wynika z niemożności realizowania własnych decyzji i oczekiwań
- nadmierne emocje – ograniczają one racjonalne postrzeganie sytuacji (nie przynoszą korzyści a jedynie prowadzą do pokonania przeciwnika za wszelką cenę).

Przejawy konfliktów

- ciche dni ☹️
- obgadywanie za plecami
- unikanie współpracy

- nieuzasadnione skargi do (rodziców,...itp)
- jawne ataki słowne lub fizyczne
- sabotaż pracy przeciwnika

WYCHODZENIE Z KONFLIKTU

POPRAZ UKIERUNKOWANIE NA POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ

- Określenie problemu

Kluczowym elementem jest określenie „o co chodzi”, skąd bierze się różnica zdań.

To wymaga otwartego deklarowania swoich oczekiwań i wątpliwości przez strony.

Należy jasno określić czego dotyczy problem i jakie są jego źródła

- Poszukiwanie rozwiązań

Ważne jest wspólne poszukiwanie rozwiązań. Należy unikać narzucania rozwiązań problemu przez jedną stronę. Warto określić, że jest to etap zbierania pomysłów na rozwiązanie.

Można zastosować tzw. burze mózgów

- Ocena rozwiązania

Zebrane propozycje rozwiązania podawane są ocenie. Można ją przeprowadzić drogą eliminacji. Każda strona podaje argumenty za i przeciw. Strony mogą się przekonywać co do wartości rozwiązań

- Wybór optymalnego rozwiązania

Strony podejmują decyzję i umawiają się, które rozwiązanie wybiorą. Ważna jest obustronna akceptacja.

- Ustalenie planu działania

Strony określają plan działania – sposób postępowania, który pozwoli osiągnąć wybrane rozwiązanie. Można określić terminy, procedury, podział zadań

W zapobieganiu konfliktom mogą być pomocne:

- Jasne zasady
- Komunikacja
- Ujawnianie potrzeb
- Koncentrowanie się na poszukiwaniu rozwiązań, a nie winnych