

Mgr Katarzyna Piaskowska

Mgr Beata Wochal

MEDIACJE I NEGOCJACJE JAKO SZTUKA KONSTRUKTYWNEGO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Konflikty są obecne w naszym życiu nieprzerwanie, stanowią one integralną jego część, ujawniają się na różnych poziomach tj. są obecne w życiu wewnętrznym człowieka, pojawiają się także w relacjach z innymi ludźmi. Konflikty determinują nasz rozwój i zachowanie, wpływają na nasze decyzje i realizację celów. Konflikt poza aspektem nieuchronności zawiera aspekt inności, różnicy czy sprzeczności. W kontaktach międzyludzkich konflikty są zjawiskiem normalnym, mogą dotyczyć różnic celów, dróg do osiągnięcia celów, potrzeb, oczekiwań, rozbieżności interesów lub przekonań stron, że ich aktualne dążenia nie mogą być realizowane jednocześnie. Potoczne rozumienie i podejście do konfliktu jest przeważnie pejoratywne. Kojarzymy go z walką, agresją, nieprzyjemnymi sytuacjami, negatywnymi emocjami, przemocą, albo z niemożnością zaspokojenia potrzeb.

Konflikt jest bardzo często spostrzegany jako zjawisko posiadające jedynie negatywne aspekty, przynoszący niszczące efekty. Ale to nie obecność konfliktu lecz myślenie o nim i sposób rozwiązywania może być destrukcyjny. Konflikt przeprowadzony w odpowiedni sposób może mieć aspekt pozytywny. Konflikt rozwiązany w sposób konstruktywny może np. prowadzić do zwiększenia tożsamości osoby bądź grupy, powoduje większą integrację grupy, motywuje do podejmowania niezbędnych czasem zmian czy też szukania nowych metod zapobiegania konfliktom.

Konflikt może być pozytywnym doświadczeniem, gdy pomaga ludziom otwarcie rozmawiać o różnicach, gdy kończy się rozwiązanie problemu, angażuje strony konfliktu w osiągnięcie porozumienia, uwalnia „zaległe” emocje, pomaga ludziom rozwinąć swoje możliwości współdziałania.

Szkoła to miejsce, w którym młodzi ludzie spędzają dużo czasu, nie tylko zdobywają wiedzę, ale także kształtują swoje postawy, uczą się wielu różnych zachowań, w tym także niepożądanych, kształtują relacje z drugim człowiekiem, uczą się funkcjonowania w grupie. Często jednak szkoła staje się dla uczniów miejscem rywalizacji, która przyjmuje czasem niewłaściwy wymiar. Młodzi ludzie prezentują wobec siebie zachowania wrogie, dochodzi między nimi do kłótni, konfliktów z przejawami agresji słownej i fizycznej. Bardzo często ludzie nie potrafią problemów rozwiązywać inaczej niż przez zachowania agresywne lub też konfrontacyjne.

Istnieje szereg sposobów konstruktywnego rozwiązywania konfliktów. Mediacje i negocjacje to jedne ze sposobów rozwiązywania sytuacji spornych. Mediacja to zaangażowanie się w konflikt akceptowanej przez uczestników neutralnej i bezstronnej trzeciej osoby, której zadaniem jest asystowanie stronom i wspomaganie ich w osiągnięciu obopólnie akceptowanego porozumienia. Mediacja nie jest formą poradnictwa czy też terapii ani też nie jest z założenia nastawiona na wychowywanie stron konfliktu. Efekty postępowania mediacyjnego mają jednak charakter zarówno terapeutyczny jak i wychowawczy. Kolejnym sposobem rozwiązywania problemów są negocjacje, czyli proces, w którym ludzie z różnymi lub nawet przeciwstawnymi potrzebami mogą osiągnąć porozumienie, które satysfakcjonuje wszystkie zaangażowane w konflikt strony.

Postępowanie mediacyjne i negocjacje można zastosować do każdego rodzaju sporu, najistotniejsze jest by strony konfliktu wyraziły zgodę na uczestnictwo w takim postępowaniu. Mediacje i negocjacje można z powodzeniem wykorzystywać przy rozwiązywaniu sporów rówieśniczych, konfliktów między uczniami, które doprowadzają do stosowania przejawów przemocy między nimi takich jak: wyśmiewanie, poniżanie, przezywanie się. Problemy związane z bójkami w szkole, drobnymi kradzieżami, niszczeniem przedmiotów należących do kolegów lub będących własnością szkoły, naruszeniem nietykalności cielesnej / jak np. uderzenia w twarz, kopniaki, popychanie/ mogą być również rozstrzygane na drodze mediacji i negocjacji.

Mediacja i negocjacje uczą rozwiązywania sporów bez przemocy, jednocześnie dają możliwość zrozumienia własnych czynów, uczą odpowiedzialności, uwrażliwiają na uczucia i prawa drugiego człowieka a także dają szansę uaktywnienia społeczności szkolnej.

Mediacja i negocjacje pozwalają na to by jej uczestnicy mieli bezpośredni wpływ na rozwiązanie konfliktu oraz podejmowanie decyzji o formie zadośćuczynienia czy współdecydowania w swojej sprawie, przedstawienia faktów z własnej perspektywy przez każdą ze stron sporu, wyrażania swoich uczuć, odczuć przez wszystkie strony konfliktu, zamianę walki między uczestnikami sporu na działania mające na celu rozwiązanie wspólnego problemu.

Korzyści płynące z mediacji i negocjacji to również szansa na naprawę i ewentualne utrzymanie w perspektywie dobrych wzajemnych relacji pomiędzy uczestnikami sporu przy jednoczesnym rozwiązaniu konfliktu, szansa na zrozumienie wyrządzonej krzywdy, przeproszenie za krzywdę, uzyskanie wybaczenia, zawarcie ugody o treści zgodnej z potrzebami i interesami stron, szansa na szybkie i skuteczne zadośćuczynienie dla pokrzywdzonego.

W obliczu prób zatrzymania i zapobiegania agresji i przemocy w szkole koncepcja mediacji i negocjacji dla nauczycieli i wychowawców klas jak również zajęć dla uczniów dotyczących skutecznego porozumiewania się w sytuacjach konfliktowych może stanowić cenną i niezwykle skuteczną formę pomocy.

W związku z tym opracowany został program profilaktyczny dla uczniów gimnazjum, nauczycieli-wychowawców i rodziców. Celem, którego było dostarczenie wiedzy nauczycielom, uczniom i rodzicom na temat skutecznego porozumiewania się i podstaw dobrego kontaktu oraz nabycie praktycznych umiejętności radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych. Program był realizowany w latach 2005-2007, w dwóch częstochowskich gimnazjach.

Przeprowadzona ewaluacja wykazała, że udział w programie uczniów, nauczycieli, rodziców znacznie poszerzył wiedzę na temat możliwości zastosowania mediacji i negocjacji jako sposobów konstruktywnego rozwiązania konfliktów, zdobyte informacje i praktyczne umiejętności radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych będą przydatne dla uczestników programu. Program został przyjęty z dużym zainteresowaniem, na co wskazują wyniki ewaluacji. Uczestnicy mieli możliwość nabycia kompetencji skutecznego porozumiewania się w sytuacjach konfliktowych i rozwiązywania sporów i nieporozumień bez przemocy.

Literatura:

Balawajder K., 1998: Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji. Wyd, UŚL, Katowice

Chelpa S., Witkowski T., 1999: Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami. Oficyna wydawnicza Unus, Warszawa

Fisher R., Ury W., 1991: Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się. Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa

Gut J., Haman W., 1993: Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy. Wydawnictwo Kontrakt. Warszawa

Mc Kay M., Davis M., Fanning P., 2001: Sztuka skutecznego porozumiewania się. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk

Pietrzyk A., 1996: Negocjacja i mediacja jako sposoby kierowania konfliktami. Przegląd Psychologiczny

Przybyła-Basista H., 2000: Rola mediacji i negocjacji w profilaktyce przemocy. W: Stanik/red/, Psychologia. Badania i Aplikacje. Tom 3, Wyd. USL, Katowice

Materiały szkoleniowe Polskiego Centrum Mediacji, 2004