UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA BIBLIOTEKARSTVO, INFORMACIJSKO ZNANOST IN KNJIGARSTVO  
Predmet: OSNOVE PSIHOLOGIJE

REŠEVANJE MEDOSEBNIH KONFLIKTOV

Seminarska naloga

mentorica: red. prof. Dr. Vlasta Zabukovec

Ljubljana, april 2014                                                                                Ana Trček, Karin Mlakar

Kazalo

[**1.**     **UVOD** 3](#_Toc387706253)

[**2.**     **ODNOSI** 4](#_Toc387706254)

[2.1. Psihološka struktura odnosov 4](#_Toc387706255)

[2.2. Poimenovanje odnosa 4](#_Toc387706256)

[2.4. Dinamika odnosov 5](#_Toc387706257)

[3. FAZE RAZVOJA ODNOSA 5](#_Toc387706258)

[**4.  KONFLIKTI** 6](#_Toc387706259)

[4.1. Ločitev konfliktov glede na lastnosti 6](#_Toc387706260)

[**5. REŠEVANJE KONFLIKTOV** 8](#_Toc387706261)

[5.1. POGAJANJE 8](#_Toc387706262)

[5.2. MEDIACIJA 8](#_Toc387706263)

[5.2.1. VRSTE MEDIACIJE 8](#_Toc387706264)

[5.3. ARBITRAŽA 9](#_Toc387706265)

[**6. POZITIVNI VIDIKI KONFLIKTA** 9](#_Toc387706266)

[**7.   ZAKLJUČEK** 10](#_Toc387706267)

[**8. VIRI** 11](#_Toc387706268)

**1.**     **UVOD**

Za seminarsko nalogo sva si izbrali naslov reševanje medosebnih konfliktov. Tema naju je pritegnila, ker smo se že vsi kdaj znašli v kakšnem konfliktu, ki ga nismo znali rešiti. Najina seminarska naloga vsebuje opredelitve odnosov in konfliktov ter tri možne načine za reševanje le teh.

**2.**     **ODNOSI**

2.1. Psihološka struktura odnosov

Ule (2009) predstavi medosebne odnose kot strukture in dogajanja, ki izhajajo iz sodelovanja in komunikacije med dvema ali več osebami, ki odnose vzpostavljajo in potrjujejo ter izvirajo iz vsakdanjih interakcijskih situacij. Medosebni odnosi imajo popolnoma svoj pomen, ki presega vse učinke socialnih interakcij, saj živijo v simbolni, psihološki in materialni stvarnosti. “Vsak komunikacijski proces poteka na ozadju socialnih odnosov, to pomeni na ozadju socialnih interakcij in njihovega simbolnega oziroma pomenskega presežka, vendar velja tudi nasprotno, da socialni odnosi “potekajo”, ne le “obstajajo”.” (Ule, 2009, str. 316). To je neke vrste komunikacijsko dogajanje, pri katerem udeleženci predstavijo drugim sebe, svoje poglede na njih in odnose z njimi. Pri tem je vključena verbalna in neverbalna komunikacija, ki poteka na zavedni in nezavedni ravni ter je namerno in spontano.

Če se skupini pridruži nova oseba, je njegova naloga, da vzpostavi stik z drugimi in z njimi kar se da čim več komunicira, saj s tem sčasoma pridobi zaupanje ostalih. Med tem pa ima skupina “starih” članov že izoblikovane in ustaljene medsebojne odnose ter posledično med njimi ni potrebe po pretirani komunikaciji.

V primeru, da bi hoteli skupini spremeniti kvaliteto medosebnih odnosov pa bi bilo potrebno povečati medsebojno komunikacijo (na primer: povečati zaupnost v formalnem odnosu). Socialnih odnosov se ne da omejiti na obseg in vsebino interakcij med osebami. (Ule, 2009)

2.2. Poimenovanje odnosa

Pri odnosu je zelo potrebna kontinuiteta interakcij, ki vpliva na sedanje in je posledica nekdanjih in prihodnjih interakcij. Proces temelji na izmenjavah izkušenj in pričakovanj vpletenih oseb. V odnosu se kažejo vedenjske izmenjave medsebojnosti. Medsebojnost pa pomeni, da vsak posameznik upošteva dejavnosti vseh drugih vpletenih v odnos in se glede na to sam vede na določen način. Ni nujno, da medsebojnost pomeni sodelovanje. Pomeni samo izmenjavo, lahko pa obstaja tudi med osebami, ki se sovražijo ali pa so v medosebno sodelovanje prisiljene. Ko pride do zaporedij izmenjav, govorimo o odnosu. (Ule, 2009)

2.3. Tipologija odnosov

Odnose ločimo glede na več vrst kriterijev. Klasificiramo jih lahko glede na kvaliteto sodelovanja med osebami, na obseg in stopnjo medosebnega nadzora partnerjev, na značilnosti socialne izmenjave med njimi in na stopnjo medosebnega zaupanja ter bližine. Veliko tipov odnosov temelji na binarnih delitvah, delimo jih na:

1.      Medosebne in socialne odnose. Medosebni odnosi so večinoma neformalni, socialni odnosi pa so brezosebni, funkcionalni, formalni. Pri delitvi so bolj upoštevani poudarki in ne kvaliteta.

1. Angažirane in neangažirane odnose ter soodvisne in neodvisne odnose. Pri delitvah gre za razlike med večjo ali manjšo osebnostno vpletenostjo ali pa angažiranostjo oseb.
2. Endogene in eksogene odnose. Endogeni so prostovoljno vzpostavljeni, eksogeni pa so tisti, v katere smo postavljeni, npr. starševski odnosi, delovni odnosi.
3. Skupnostne in socialne odnose. Skupnostni temeljijo na sorodstvu, prijateljstvu, zvestobi in tradiciji; socialni pa se opirajo na zakone, javno mnenje, medsebojne izmenjave oseb in racionalnosti; delitev temelji na razlikovanju med skupnostjo in družbo. (Ule, 2009)

Vrste odnosov pa so najbolj običajne in uporabne. Vrste ločimo po: starševskih odnosih, sorodniških odnosih, ljubezenskih in intimnih odnosih, prijateljskih odnosih in delovnih odnosih.

2.4. Dinamika odnosov

Oblikovanje odnosov, preoblikovanje in prekinjanje odnosov so dejavnosti človeka, ki trajajo in so temeljni znak človekove družbene narave. Vsaka oseba ima potrebo po odnosih, lahko večjo ali pa manjšo. Nihče pa seveda ni brez te potrebe. Posledice izoliranosti človeka so: dvom vase, neznosno dolgočasje, depresija, izguba samospoštovanja in prepričanja vase. (Ule, 2009)

3. FAZE RAZVOJA ODNOSA

1. Izbira - proces v katerem izberemo tiste ljudi, s katerimi želimo vstopiti v sodelovanje. To je faza zbliževanja in približevanja, ko partnerji izberejo drug drugega in si ustvarjajo vtise. Ta faza največkrat ni konfliktna.
2. Pogajanje - je stopnja interakcije z medsebojno skladnostjo. To je proces vedno globljega medosebnega spoznanja in faza, v kateri pa se oblikujejo pravila odnosa in vloge partnerjev v njem. V tej fazi skuša vsak od vpletenih pridobiti čim večjo korist in čim boljši položaj, zato je lahko ta faza močno konfliktna.
3. Sporazum - do tega pride, ko vsi udeleženci spoznajo, da je zanje v tisti situaciji bolje, da se sporazumejo, kot pa če se kar naprej pogajajo za definicijo razmerja. Definicija odnosa in prehod do interakcije k odnosu je, ko pride do sporazuma.
4. Zavezanost - je stanje, ki nastane na določeni stopnji intenzivnosti sodelovanja, ko je sporazum dosežen, ko so vloge in pravila definirani in predvsem, ko partnerji začutijo, da so vpleteni v življenja drugih udeležencev odnosa. Ta faza pomeni vzpostavljanje zaupanja, zaupljivosti in samoodprtosti.
5. Institucionalizacija - to je zadnja stopnja v razvoju odnosa in pa pomeni njegovo simbolizacijo. Najbolj pomembna oblika simbolizacije so norme, ki jih privzemajo partnerji v odnosu. (Ule, 2009)

**4.  KONFLIKTI**

Definicija konflikta: “Konflikt je stanje, ko dva ali več sistemov znotraj istega sistema oziroma teritorija ne funkcionirata optimalno zaradi (delne) neusklajenosti sistemov.” (Iršič, 2004, str. 66)

Pod pojmom konflikt navadno razumemo spor ali  prepir, kresanje različnih mnenj, neupoštevanje, ali nesporazum, vendar pa se včasih premalo zavedamo, da so konflikti lahko tudi večplastni in globlji. Predvsem pa besedo konflikt povezujemo z nečim slabim. Pri definiranju pojma si tudi različni strokovni teoretiki niso enotni. Iršič (2004) povzema, da kljub različnim opredelitvam in pojmovanjem konflikt razumemo kot stanje nasprotujočih si teženj v nekem sistemu kot posameznik ali kot osebe znotraj določene skupnosti, ki delujejo na področju, kjer se križajo interesi. Lahko ga opredelimo še na širše kot stanje neusklajenosti različnih dejavnikov v sistemu, med tem pa nasprotujoče si težnje ali neusklajenosti ovirajo ali celo onemogočajo delovanje sistema.

4.1. Ločitev konfliktov glede na lastnosti

Vrste konfliktov nam pripomorejo pri prepoznavanju in ločevanju konfliktov, kajti če ne prepoznamo vira, ali pa ga napačno opredelimo, zelo pogosto stanje še poslabšamo. Obstaja mnogo različnih klasifikacij vrste konflikta, a te se nanašajo na različne dele analize, zato je skoraj nesmiselno deliti konflikte na vrste zgolj po enem izmed kriterijev. V resnici gre pri vsakem konfliktu za (specifičen) preplet različnih lastnosti, ki jih predstavljajo stopnja, odkritost, aktivnost, ozadje, raven, število vpletenih, vrsto neusklajenosti, itd.

1.      *Stopnje konflikta* delimo na prvo, drugo in tretjo, vsaka nadaljnja stopnja pa je težje rešljiva. Prva stopnja je lahko problem, druga oseba in tretja odnos. Najlažje rešljivi so konflikti prve stopnje, saj poznamo problem le tega.

2.      *Odkritost konflikta* delimo na potlačene, prikrite in odkrite (Iršić, 2004, str. 72) Potlačeni so tisti, ki se jih ne zavedamo. Prikriti pravimo tistim, ki so delno opaženi, vendar ravnamo kot, da jih ni. Odkriti pa so tisti, katerih se vsi udeleženci zavedajo, vendar pa ni nujno, da jih tudi rešujejo.

3.      *Aktivnost konflikta* ločimo na pasivne in aktivne. Pasivni konflikti so v stanju mirovanja. Ne napredujejo, niti jih ne rešujemo. Aktivni konflikti pa napredujejo pozitivno ali negativno, torej jih rešujemo ali pa le stopnjujemo, da so zmeraj težje rešljivi.

4.      *Ozadje konflikta*- Iršič (2004) predlaga tri pojme: samostojen konflikt, posledica globljih neusklajenosti in prenesen konflikt.

a)      Samostojni konflikt lahko izhaja iz neskladnosti znotraj zadeve same, ali pa je posledica globljega konflikta.

b)      Konflikti, ki so posledica globljih neusklajenosti lahko izhajajo iz različnih vrednot posameznikov.

c)      Prenesen konflikt pa se pogosto ne navezuje na ustvarjeni konflikt ampak je posledica drugih nesoglašanj ali izogibanja. Lahko bi rekli da je prenesen konflikt umetno ustvarjen zaradi izogibanja nalog ali nasprotujočih si interesov z osebo. Ravno tako je pogosto nezaveden ali pa namensko prikrit.

5.      *Ravni konflikta* delimo na spor, podpovršinski konflikt, globoko zakoreninjen konflikt in dediščino preteklosti (Birt, 2002).

a)      Spor je vezan na vpletene osebe, njihova stališča in pravice. V večini primerov je točno določen problem konflikta, ki pa je le redko dejanski vzrok za konflikt. V kolikor pa je problem dejansko jedro spora, je priporočeno imeti še razsodnika.

b)      Površinski konflikti vsebujejo čustva in odnose ter interese. Pogosto pride do te vrste konflikta, kadar je nekdo v skupini zapostavljen in neupoštevan, čeprav ima vsebina spora lahko bolj malo opraviti z vzrokom zanj. Včasih mora posredovati tudi mediator.

c)      Globoko zakoreninjen konflikt vsebuje stereotipe, identiteto in predsodke. Velikokrat pride do te vrste konflikta zaradi nepoznavanja in pomanjkanja sposobnosti za sprejemanje in spoštovanje drugačnosti je zapisal Iršić (2004).

d)     Dediščina preteklosti vsebuje vse v preteklosti ne rešene spore, podpovršinske in globoko zakoreninjene konflikte. Značilno za to raven je, da je zaradi združenja konfliktov sodelovanje zmeraj bolj oteženo. Za reševanje so potrebni procesi, ki blažijo posledice, ki so nastale v preteklosti nerazrešenih konfliktov.

6. *Notranji, medosebni in medskupinski konflikt*

a)      Notranji konflikt je konflikt, ki ga imamo sami s sabo. Ločimo tri vrste:

-          konflikt dvojnega približevanja (enako nas privlačita dve različni stvari),

-          konflikt dvojnega izogibanja (odločitev za eno izmed dveh neprivlačnih stvari) in

-          konflikt približevanja in izogibanja (stvar nas privlači in odbija hkrati).  (Pečjak, 1965)

b)      Medosebni konflikt je lahko medosebni ali skupinski. Vezan je na skupno rešitev obeh strani - izid konflikta mora biti enoten. Pri tem pa se lahko uveljavijo določene vrednote, načini delovanja, interesi ali kaj drugega.

c)      Konflikt med dvema avtonomnima stranema je lahko tak že od začetka ali pa se razvije iz prejšnjega tipa in sicer z razcepitvijo ali odcepitvijo. Pri tej vrsti konflikta gre za prikrito ali odkrito omejevanje avtonomnosti, saj se eno- ali obojestransko vrši pritisk, ki spodbuja ali ovira določen tip sprememb. Četudi sta strani navidezno avtonomni, se interesi vendarle križajo, saj sicer ne bi prišlo do konflikta. (Iršič, 2004)

1. *Vrste neusklajenosti* - neusklajenosti se lahko pojavijo med elementi iste ali različne vrste, pri čemer pa je možnih kombinacij zelo veliko. Nekaj vrst neusklajenosti: neusklajenost informacij, znanja, pomena besed in pojmov, ciljev in interesov, stališč in pogledov, zanimanj, želja in hotenj, pričakovanj, predstav, prepričanj, vrednot, načini delovanja, navad, čustev, razpoloženj, motiviranosti, odnosov do drugih, dojemanj situacij, itd.

**5. REŠEVANJE KONFLIKTOV**

Pri reševanju konfliktov poznamo tri najbolj običajne postopke. To so pogajanje, mediacija in arbitraža. Med katerimi sta mediacija in pogajanje najbolj pogosta, le da pri pogajanju vključene osebe konflikt  razrešujejo same, pri mediaciji pa je prisotna še tretja oseba.

5.1. POGAJANJE

Pogajanje je proces pri katerem se nasprotnika ali nasprotujoči si skupini, sami dogovarjata in rešujeta konflikt. Pri tem imajo udeležene osebe same nadzor nad procesom reševanja konflikta in končnem cilju. Tu gre za neformalni proces o razpravljanju medsebojnih razlik.

5.2. MEDIACIJA

Mediacija je proces pogajanj pri katerem je vključena še tretja nevtralna oseba - mediator. Osebe, ki so v konfliktu, imajo še vedno nadzor nad reševanjem konflikta, vendar pa mediator pospeši proces ali pa je pri tem v pomoč. Mediator ne more vplivati na končne odločitve, lahko pa z različnimi komunikacijskimi tehnikami in veščinami pripomore k definiranju problema, vzpostavitvi pogajanj in rešitvi konflikta na sporazumen način, ampak brez vsiljevanja rešitve. Glavni cilj mediacije je zadovoljstvo vključenih v konflikt. Prinaša pa tudi pozitivne učinke, kot so: izboljšanje odnosa med sprtimi osebami, povečuje verjetnost, da v prihodnje ne bo sporov oziroma se bodo že na začetku rešili, razvijanje učinkovitejših oblik preprečevanja in razreševanja težav in nesoglasij, razvijanje novih komunikacijskih veščin in učenje po zgledu, ki ga udeležencem daje mediator.

5.2.1. VRSTE MEDIACIJE

5.2.1.1. Mediacije glede na aktivnost mediatorja:

*1.*      *Transformalna oziroma preoblikovalna mediacija*

Cilj preoblikovalne mediacije je preoblikovanje odnosa in ni toliko poudarka na iskanju rešitve ter odgovora za problem. Pri tem pa se pogosto na problem pozabi ali pa se celo razširi.

*2.*      *Facilitativna oziroma pospeševalna mediacija*

Cilj pospeševalne mediacije je poiskati rešitev, ki bo sprejemljiva za obe vpleteni strani. Mediator mora pri tem nevtralno voditi pogovor in pomagati sprtima stranema, da sami prideta do rešitve in dogovora.

*3.*      *Evaluativna oziroma ocenjevalna mediacija*

Pri ocenjevalni mediaciji lahko mediator razvije ali celo predlaga rešitev danega konflikta. Pri tem lahko ocenjuje interese in stališča sprtih strani.

5.2.1.2. Vrste mediacije glede na področje in značilnosti ločimo:

* družinsko mediacijo,
* šolsko in vrstniško mediacijo,
* gospodarsko mediacijo,
* mediacijo v civilnih sporih,
* mediacija med storilcem in žrtvijo kaznivega dejanja,
* meddržavna mediacija, itd.

5.3. ARBITRAŽA

Pri arbitraži je ravno tako kot pri mediaciji vključena tretja nevtralna oseba, vendar pa arbiter odloči kako bodo sprte osebe rešile svoj konflikt ter kakšen bo izid le tega. Arbitraža se uporablja takrat ko se sprti strani ne moreta sami pogoditi.

**6. POZITIVNI VIDIKI KONFLIKTA**

* Konflikt poudarja soodvisnost med osebami ali skupinami. Konflikt je kot socialno dejanje vezan na usklajevanje odnosov z drugimi ljudmi. Vse vpletene opozarja na povezanost življenj in soodvisnost drug od drugega
* Signalizirajo potrebo po spremembi (Ule, 2009). Prepiri ne pomenijo, da je odnos pred razpadom. Če se uspešno spopademo s konflikti in jih rešimo, odnos s tem še bolj okrepimo.
* Konflikti dopuščajo analizo problemov. Odkriti konflikti nam omogočajo nek varnostni ventil, ki pa nam omogoča, da težave ne izbruhnejo premočno. Potiskanje in prikrivanje konfliktov je za odnos bolj problematično, kot pa soočanje z njimi. (Ule, 2009)

**7.   ZAKLJUČEK**

Med izdelavo seminarske naloge sva imele nekaj težav z definiranjem vrst odnosov, konfliktov in reševanj le teh, saj je veliko različnih teorij in podanih definicij ter interpretacij strokovnjakov na tem področju. Ravno tako je bilo potrebno veliko stvari izločiti ter se odločiti za najboljšo razlago. Osnova seminarske naloge tako temelji na dveh virih, ki sta si med seboj zelo raznolika. Skozi celotno izdelavo naloge sva se trudili poiskati čim bolj splošne definicije in opredelitve samih razlag pojmov in predstaviti pojme čim bolj razumljivo.

Z izdelavo naloge sva se tudi veliko naučile in nama bodo podani podatki v prihodnje lahko zelo koristili, ko se bova znašli v konfliktu.

**8. VIRI**

Cohen, R. (2012). *Vrstniki razrešujejo konflikte: Vrstniška mediacija v šolah.* Ljubljana: Zavod RAKMO.

Iršič, M. (2004). *Umetnost obvladovanja konfliktov.* Ljubljana: Rakmo.

Prgić, J. (2010). *Šolska in vrstniška mediacija: Vse kar morate vedeti o mediaciji v šoli.* Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.

Ule, M. (2009). *Psihologija komuniciranja in medsebojnih odnosov.* Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.

*Vrste mediacije*. (b.d.). Pridobljeno 5.5.2014 s<http://www.rakmo.si/mediacija/splosno/vrste-mediacije.html>

*Vrste mediacije*. (b.d.). Pridobljeno 3.5.2014 s<http://www.mediacije.si/7901/7964.html>