

costaid

Coping Strategies Against Information Disorder

Modul 3 Reševanje konfliktov



Sofinancira
Evropska unija

Financira Evropska unija. Izražena stališča in mnenja so izključno stališča in mnenja avtorjev in ne odražajo nujno stališč in mnenj Evropske unije ali Izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Niti Evropska unija niti EACEA ne moreta biti odgovorna zanje.



costaid
Coping Strategies Against Information Disorder

Partnerji

VERWEY, ^{Instituut} JONKER

KU LEUVEN



connexions
ICT for Education and Social Impact



Wissenschaftsinitiative
Niederösterreich

Science Initiative Lower Austria

Moduli

1. Ozaveščanje

2. Kritično razmišljanje

3. Reševanje konfliktov

4. Omogočanje dialoga

5. Etika

6. Spretnosti razmišljanja

7. Digitalne spretnosti

Cilji

- ✓ ozaveščanje o povezavi med informacijsko motnjo in konflikti
- ✓ spodbujanje razumevanja bistva in vzrokov sporov
- ✓ razložiti metode in tehnike za reševanje sporov.
- ✓ Krepitev spretnosti za reševanje konfliktov in skupno življenje



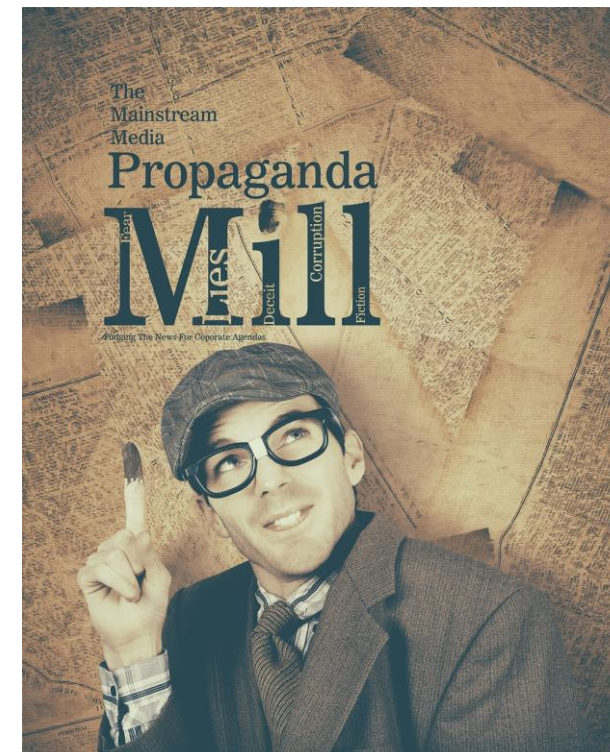
Skupno življenje in reševanje konfliktov

- Skupno življenje v skupnostih in skupinah vključuje ustvarjanje okolja, v katerem se lahko posamezniki izražajo, se razumejo, spoštujejo, preprečujejo večje spore, učinkovito sodelujejo in nazadnje živijo skupaj v harmoniji. To dosežemo s spodbujanjem odprte komunikacije, spoštovanjem različnosti, empatijo, skupnim reševanjem problemov, deljenimi odgovornostmi, učinkovitim obvladovanjem konfliktov itd.
- **Veščine reševanja konfliktov so temelj harmoničnega sobivanja in uspešnega skupnega življenja.**
- Z obvladovanjem teh spretnosti lahko ljudje krmarijo po zapletenih skupnih prostorih (v življenju, izobraževanju, na delovnem mestu) in gradijo pozitivne, podporne odnose z vrstniki, družino, sodelavci itd.



Informacijski nered in konflikti

- Informacijska motnja po definiciji ovira harmonično sobivanje v skupnostih in skupinah.
- *Informacijske motnje sprožajo konflikte* med posamezniki in skupinami. Z ustvarjanjem in krepitvijo občutkov nezaupanja, strahu, izključenosti in sovražnosti do domnevnih zunanjih in notranjih nasprotnikov napada bistvo sobivanja.
- **Obvladovanje in reševanje konfliktov, ki jih povzroča informacijski nered, je glavna naloga sodobnih družb na vseh področjih življenja.**
- Spodbujanje točnih informacij, razvijanje dobrih spretnosti za reševanje sporov ter gojenje občutka empatije in razumevanja so bistveni elementi za harmonično sobivanje. Obravnavanje informacijskih motenj je ključnega pomena za spodbujanje konstruktivnega dialoga in razumevanja, kar lahko prispeva k učinkovitejšemu reševanju sporov in harmoničnemu življenju.



- Vendar pa lahko ob informacijski motnji ustrezno preučevanje in obvladovanje konfliktov odtehtata negativne učinke in ponovno vzpostavita ravnovesje v skupinski dinamiki.

Kaj je konflikt?

Kadar imata dva ali več ljudi različne interese, vrednote, cilje ali razumevanje, pride do konflikta.

Konflikt

- Pomeni vse vrste nasprotovanja ali antagonistične interakcije med posamezniki in skupinami ali med njimi.
- Nastane zaradi različnih zaznav, interpretacij in presoj o situaciji.
- Rezultat zaznavanja, da obstajajo neskladnosti ali razlike med lastnimi cilji, vrednotami ali prepričanji in cilji, vrednotami ali prepričanji drugih.
- Nastane, kadar ena stranka meni, da je druga stranka ovirala ali bo ovirala uresničitev ciljev.

kliknite



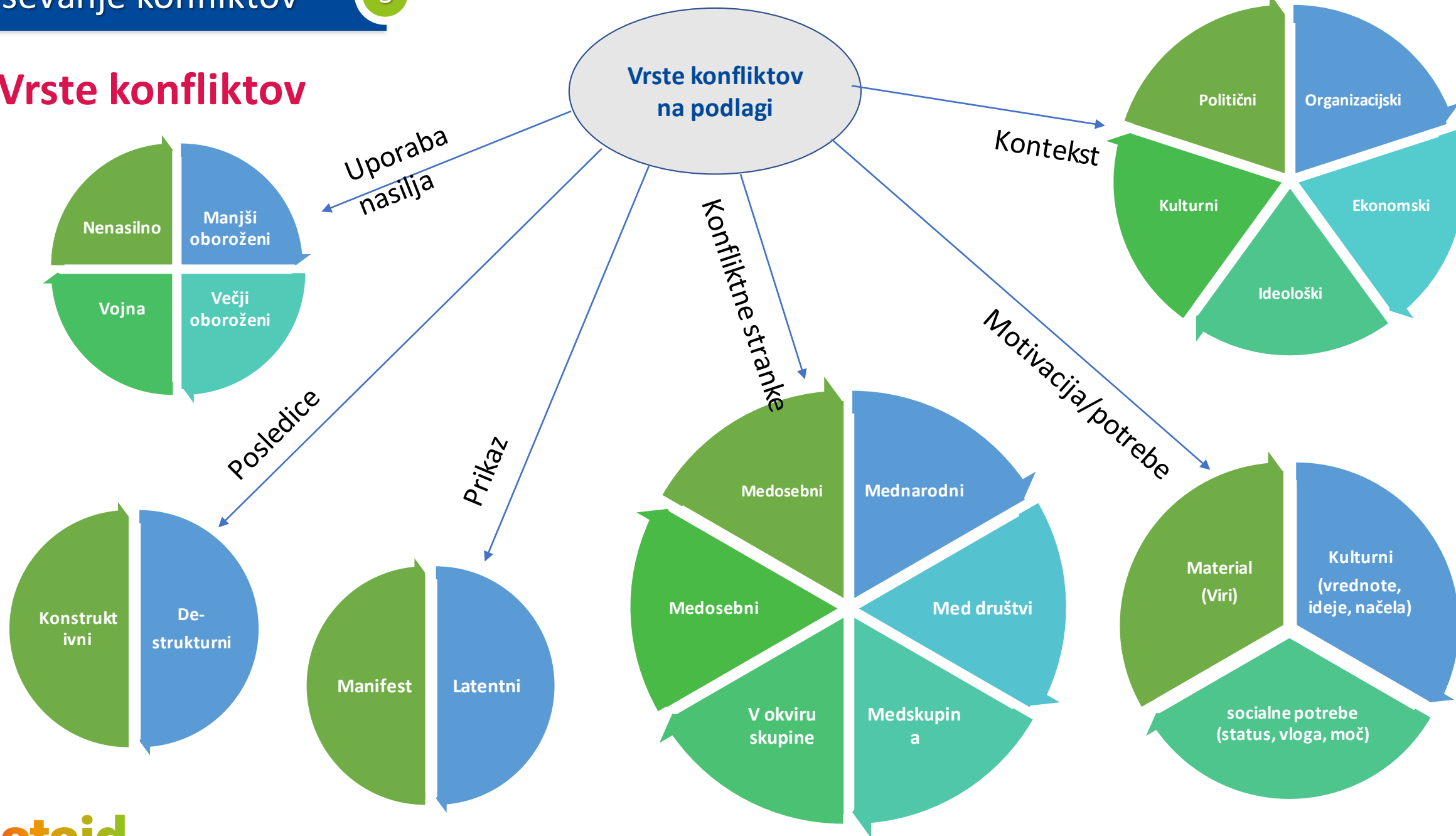
Konflikt

je resno nesoglasje glede nečesa, kar je pomembno za posameznika ali skupino posameznikov.

Izraz izhaja iz latinske besede *conflictus*, ki pomeni "spopad" ali "trk".

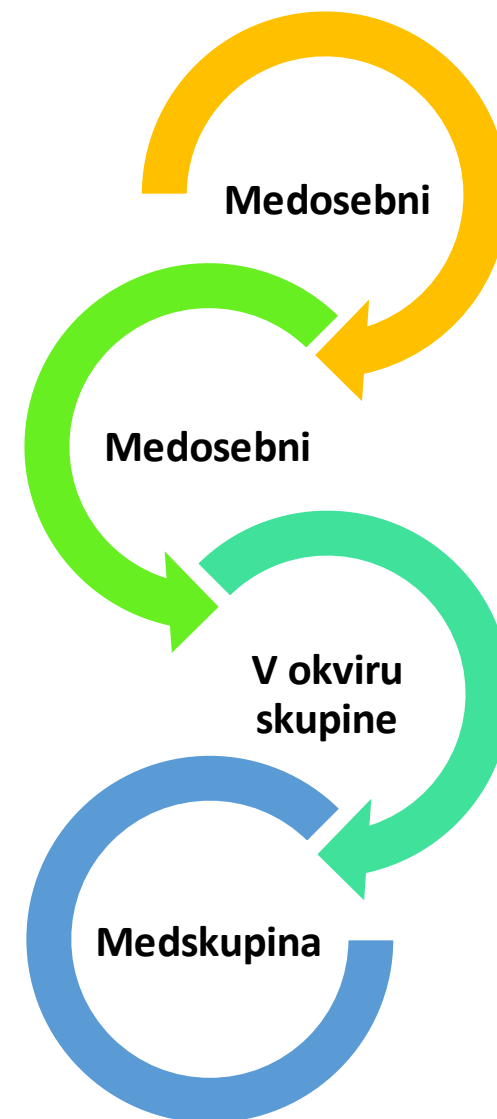


Vrste konfliktov



Igralci v konfliktu

- **Medosebni konflikt:** V tem primeru je to konflikt *znotraj posameznikovih lastnih misli* in čustev. To lahko vključuje notranji boj zaradi odločitev, vrednot ali nasprotujočih si ciljev.
- **Medosebni konflikti:** Konflikt *med posamezniki* zaradi razlik v osebnostih, stilih komuniciranja, interesih ali vrednotah. Ti konflikti pogosto nastanejo zaradi nesporazumov ali spopadov v osebnih odnosih.
- **Konflikt znotraj skupine:** Konflikt, ki se pojavi *znotraj ene skupine ali ekipe*, na primer med člani družine, sošolci v šoli, sodelavci na delovnem mestu ali člani skupnostne organizacije.
- **Medskupinski konflikti:** Konflikt, ki nastane *med različnimi skupinami ali skupinami*, pogosto zaradi tekmovanja za vire, moč ali status. To lahko vključuje konflikte med etničnimi, verskimi ali družbenimi skupinami.



Vzroki sporov

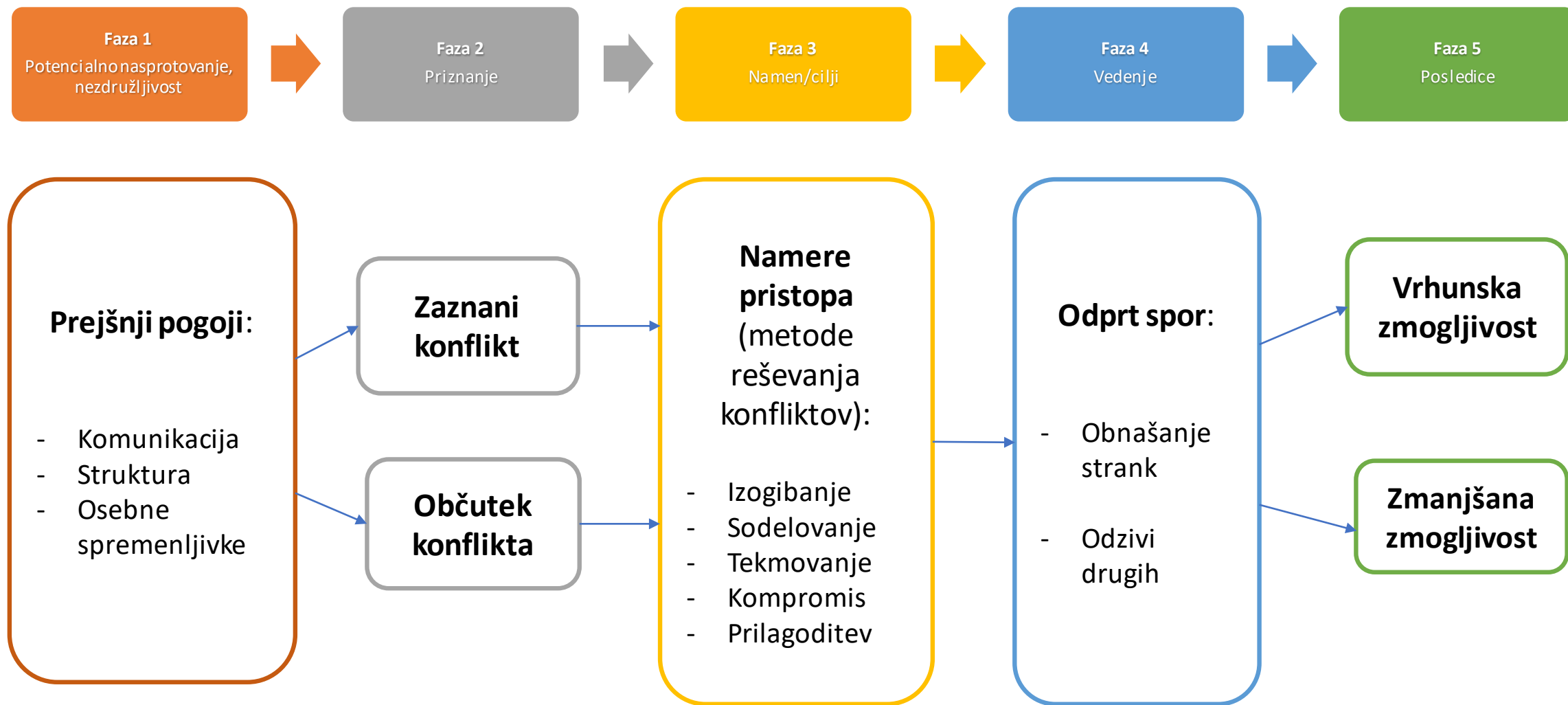
Konflikti v skupini lahko nastanejo iz različnih virov, pogosto zaradi različnih mnenj, interesov, vrednot in drugih dejavnikov. Tukaj je nekaj pogostih vzrokov za konflikte v skupini:

- **Osebne razlike** - osebne lastnosti in čustva so pogosti viri sporov.
- **Nerazumevanje** - kadar člani skupine ne razumejo svojih nalog, vlog, pravic in odgovornosti v skupini ali si informacij ne razlagajo objektivno.
- **Pomanjkanje informacij** je zelo povezano z nerazumevanjem. Neustrezna izmenjava informacij ali nejasna sporočila lahko povzročijo zmedo in razočaranje.
- **Slaba komunikacija** - dvoumnost, nejasnost izjave, izpuščanje kritičnih točk lahko povzroči zmedo in oblikovanje izkrivljenih mnenj, ki vodijo v konflikt.
- **Razlike v ciljih** - če imajo člani skupine različne ideje o tem, kaj naj bi skupina dosegla ali kako naj bi bili cilji razvrščeni po pomembnosti, lahko pride do sporov glede tega, v katero smer naj bi se usmerili.

Kako se lotiti konfliktov v skupini?

Tradicionalni pristop	Sodoben pristop
Konflikt je slab za skupino	Konflikt lahko pozitivno vpliva na skupino.
Konfliktom se je mogoče izogniti	Konflikti so neizogibni
Konflikt je posledica slabe komunikacije, pomanjkanja odprtosti in zaupanja v skupini ter neupoštevanja potreb članov skupine.	Konflikti so naravni pojav v skupinah, saj imajo posamezniki različne vrednote, prepričanja, cilje in zaznave. Nastanejo lahko tudi zaradi strukture skupine, notranjih ravni avtoritete itd.
Vodje skupin se morajo konfliktom izogniti ali jih zatreti tako, da odpravijo vzroke.	Vodje skupin morajo obvladovati konflikte: bodisi jih rešiti z upoštevanjem interesov vseh strani bodisi celo spodbujati funkcionalne konflikte, da skupina ostane vitalna, samokritična in ustvarjalna.
Optimalno delovanje skupine ne dopušča konfliktov	Zmerna stopnja konflikta izboljša delovanje skupine
Najboljši način za reševanje sporov je, da se jim izognete.	Najboljši način za spopadanje s konflikti je, da jih obvladujete in/ali rešujete.

Postopek reševanja sporov



Reševanje konfliktov in upravljanje konfliktov

Reševanje konfliktov

- Cilj učinkovitega reševanja konfliktov je preprečiti zaostrovanje konflikta in namesto tega poiskati skupne točke in vzajemno sprejemljive rešitve.*

Reševanje konfliktov je s strani organizacijami na konstruktiven in miren način. Vključuje iskanje rešitev, ki zadovoljujejo interese in potrebe vseh vpletenih strani, hkrati pa zmanjšujejo negativna čustva in morebitno škodo v odnosih.

kliknite

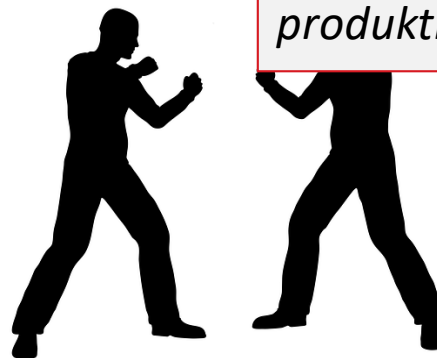


Obvladovanje konfliktov

Obvladovanje konfliktov in obvladovanje konfliktov, pri čemer se priznava, da nekaterih konfliktov morda ni mogoče v celoti rešiti, vendar jih je še vedno mogoče obvladovati na produktiven način.

- V nasprotju z reševanjem konfliktov, katerega cilj je najti popolno in dokončno rešitev konflikta, se obvladovanje konfliktov osredotoča na sprotno obvladovanje konfliktov, pri čemer se priznava, da nekaterih konfliktov morda ni mogoče v celoti rešiti, vendar jih je še vedno mogoče obvladovati na produktiven način.

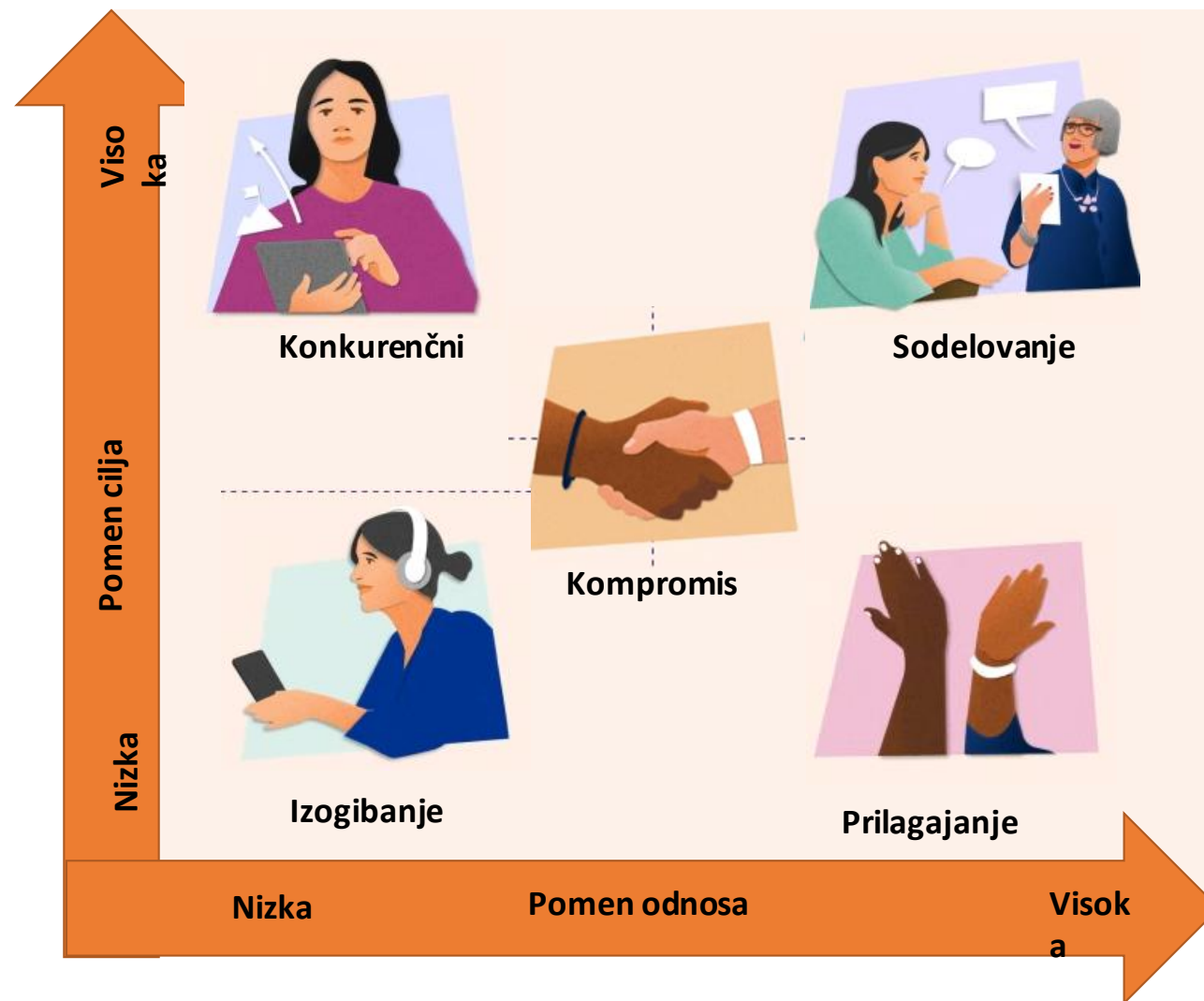
kliknite



Metode za reševanje sporov

Z vidika akterjev v konfliktih imajo posamezniki v konfliktih dve glavni motivaciji: željo po doseganju lastnih ciljev in željo po ohranjanju medosebnih odnosov.

Na podlagi tega je razvitih pet metod za reševanje konfliktov:



Metode za reševanje sporov

Tekmovanje (zmaga-izguba)

Uporablja se, ko

- Hitrost odločanja je bistvenega pomena
- Težave je mogoče rešiti le z nepriljubljenimi sredstvi, ki jim bo verjetno nasprotovala večina članov skupine.
- Gre za ključna vprašanja skupine in vodje skupine so prepričani, da je njihovo stališče pravilno.
- proti tistim, ki so prizanesljivi

Sodelovanje (win-win)

Uporablja se, kadar je to potrebno

- iskanje celovitih rešitev za interese velikega pomena.
- združevanje nasprotujočih si mnenj
- Spodbujanje vzajemnega učenja
- pridobiti pripadnost vseh z upoštevanjem različnih interesov in doseganjem splošnega soglasja.

Metode za reševanje sporov

Kompromis

Uporablja se, ko

- Cilji so pomembni, vendar je tveganje za sprožitev spora preveliko.
- Nasprotniki imajo enako moč in so odločeni uresničiti ideje, ki se med seboj izključujejo.
- Treba je doseči ravnovesje.
- Zagotoviti je treba možnost častnega umika, kadar tako konkurenca kot sodelovanje ne moreta prinesiti pozitivnega rezultata.

Izogibanje

Uporablja se, ko

- Problem je nepomemben ali zanemarljiv v primerjavi z drugimi bolj perečimi vprašanji.
- Zadovoljitev vaših potreb se ne spreminja.
- Čas ali okoliščine niso ugodne za rešitev.
- Sprožitev spora je bolj verjetna kot rešitev problema.
- Treba je zagotoviti obdobje za premislek in omogočiti nadaljnji razmislek, preden se lotimo spora.

Metode za reševanje sporov

Prilagoditev (namestitev)

Uporabljen

- Ko pridemo do zaključka, da naše sodbe niso pravilne
- omogočanje uporabe druge boljše možnosti
- pridobitev socialnega posojila v pričakovanju prihodnjih pomembnejših težav
- Zmanjšanje izgub
- Ko situacija uide izpod nadzora
- Kadar sta harmonija in stabilnost bistvenega pomena.



Tehnike reševanja konfliktov

- **Opredelitev predmeta spora**
- **zožitev spornega območja**
- **Razširite področje možnih rešitev**
- **pri posameznikih razvijati in spodbujati spretnosti za reševanje konfliktov**, kot so samozavedanje, samokontrola, reševanje problemov, sodelovanje, empatija, aktivno poslušanje, jasno izražanje in asertivna komunikacija.
- **Izboljšanje komunikacije, v kateri** stranke ohranjajo samospoštovanje, izražajo osebne potrebe in znajo braniti svoje pravice, ne da bi zlorabljale ali nadvladovalle druge.
- **napotitev na mediacijo s strani tretje osebe** - mediatorji pomagajo strankam, da vidijo stališča druga druge in si prizadevajo za rešitev, ki bo sprejemljiva za obe strani.



Veščine skupnega življenja

Za harmonično sobivanje in reševanje konfliktov je potrebna kombinacija medosebnih spretnosti in čustvene inteligence, kot so:

- **Empatija** - razumevanje in deljenje čustev drugih, postavljanje v njihovo kožo, da bi razumeli njihov pogled.
- **Spoštovanje in strpnost - spoštovanje** in upoštevanje individualnih razlik, vključno s kulturnimi, verskimi in osebnimi prepričanji.
- **aktivno poslušanje** - pozorno poslušajte, ko drugi govorijo, in pokažite, da ste vključeni v pogovor.
- **izražanje sebe** - jasno izražanje svojih misli, občutkov in potreb brez agresije ali obtoževanja.
- **Pogajanja** - iskanje kompromisov, ki so primerni

za vse vpletene strani v sporu.

- **Obvladovanje jeze** - obvladovanje čustev med konflikti in izogibanje impulzivnim besedam ali dejanjem.
- **timsko delo in sodelovanje - vključno s** pravično delitvijo koristi in odgovornosti, da bi se izognili občutkom neravnovesja ali zamere.
- **Potrpežljivost in razumevanje**
- **samozavedanje** - prepoznavanje lastnih čustev in samorefleksije
- **Pozitivna naravnost** - ohranjanje pozitivnega pogleda, osredotočanje na dobre strani odnosa in vpletenih oseb.

Veščine za skupno življenje in delo

Nekatere od teh spretnosti so bile v večjezični klasifikaciji *evropskih spretnosti, kompetenc in poklicev, ESCO v.1.1.1*, opredeljene kot *transverzalne (osebne) spretnosti*:

- **T2: Spretnosti in kompetence razmišljanja**

Spretnosti in kompetence, ki se nanašajo na sposobnost uporabe miselnih procesov zbiranja, konceptualiziranja, analiziranja, sintetiziranja in/ali vrednotenja informacij, zbranih z opazovanjem, izkušnjami, razmišljanjem, sklepanjem ali komunikacijo. Vključujejo sposobnost vrednotenja in uporabe različnih vrst informacij za načrtovanje dejavnosti, doseganje ciljev, reševanje problemov, obravnavanje vprašanj in opravljanje zapletenih nalog na rutinske in nove načine.

- **T3: Spretnosti in kompetence za samoupravljanje**

spretnosti in kompetence, ki od posameznikov zahtevajo, da razumejo in nadzorujejo svoje zmožnosti in omejitve ter to samozavedanje uporabljajo za upravljanje dejavnosti v različnih okoliščinah. Vključujejo sposobnost refleksivnega in odgovornega delovanja, sprejemanja povratnih informacij, prilagajanja spremembam ter iskanja priložnosti za osebni in poklicni razvoj.

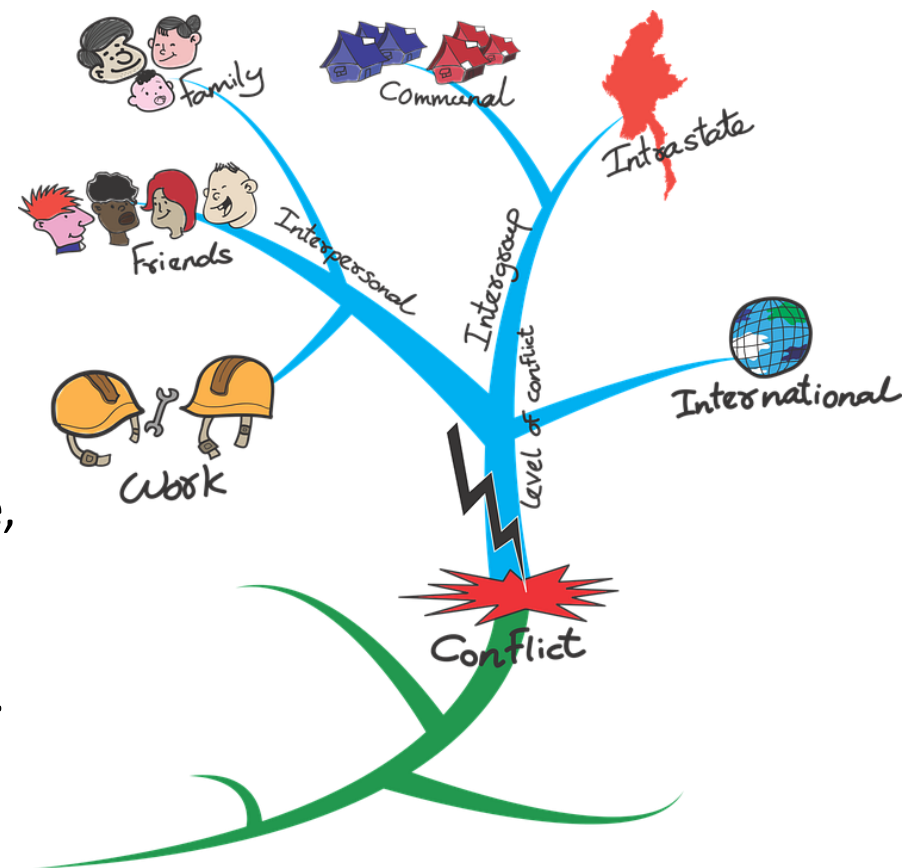
- **T4: Socialne in komunikacijske spretnosti in kompetence**

spretnosti in kompetence, povezane s sposobnostjo pozitivnega in produktivnega sodelovanja z drugimi. To se kaže v učinkovitem in empatičnem sporočanju idej, usklajevanju lastnih ciljev in dejanj s cilji in dejanji drugih ter delovanju, ki je strukturirano v skladu z vrednotami, zagotavljanju dobrega počutja in napredka drugih ter vodenju.

Najpomembnejši je...

Upoštevajte, da:

- Konflikti so **neločljiv del skupinske** dinamike - kadar se posamezniki z različnimi izkušnjami, pogledi in interesi združijo, da bi sodelovali, lahko pride do konfliktov zaradi različnih stališč in ciljev.
- **Medkulturni in/ali vrednostni konflikti so le redko produktivni.**
- Poiskati je treba **rešitve, ki bodo koristne za vse**, ne pa rešitve, pri katerih eden pridobi, drugi pa izgubi.
- Ko pride do konflikta ali ko je treba rešiti težavo, **se morajo vsi osredotočiti na reševanje težave in** ne na obtoževanje drugih.
- Objektivno presodite vsako izbiro in **se odločite za večje dobro!**



Reference in nadaljnje branje

- Svet Evrope (2012). T-KIT: Youth Transforming Conflict. Pridobljeno s spletne strani <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/t-kit-12-youth-transforming-conflict>.
- Fisher, R. (2006). Viri konfliktov in metode reševanja konfliktov. Pridobljeno s spletne strani http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/sources_of_conflict_and_methods_of_resolution.pdf.
- Gordon, Jason (2022). Obvladovanje konfliktov v skupinah - razloženo. Pridobljeno s spletne strani https://thebusinessprofessor.com/en_US/management-leadership-organizational-behavior/conflict-management-in-groups.
- Hener, G. (2013). Obvladovanje konfliktov znotraj organizacijske kulture v lokalnih javnih strukturah. Pridobljeno s spletne strani <https://www.semanticscholar.org/paper/MANAGING-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONAL-CULTURE-IN-Hener/9e186d8523a2c83197614590d78c937436ab3cab>.
- Holt, J. in DeVore, C.J. (2005). Kultura, spol, organizacijska vloga in slogi reševanja konfliktov: (A Meta-analysis). International Journal of Intercultural Relations, 29, 165-196. Pridobljeno s spletne strani <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176705000702?via%3Dihub>.
- Udupa S., Gagliardone I., Deem A. in Csuka, L. (2020). Hate Speech, Information Disorder, and Conflict (Sovražni govor, informacijske motnje in konflikti). Raziskovalni svet za družbene vede (SSRC). Pridobljeno s spletne strani https://s3.amazonaws.com/ssrc-cdn1/crmuploads/new_publication_3/the-field-of-disinformation-democratic-processes-and-conflict-prevention-a-scan-of-the-literature.pdf.
- Talmaciu, I., & Mărăcine, M.S. (2010). Sources of Conflicts within Organizations and Methods of Conflict Resolution (Viri konfliktov v organizacijah in metode reševanja konfliktov). Management in trženje, 123-132. Pridobljeno s spletne strani <https://www.semanticscholar.org/paper/SOURCES-OF-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONS-AND-OF-Talmaciu-M%C4%83r%C4%83cine/0c2c95100714ccea34fbbc45c70c6492ec7564b>.
- Wilson, Ch. (2022). 14 strategij reševanja konfliktov na delovnem mestu. Pridobljeno s spletne strani https://positivepsychology.com/conflict-resolution-in-the-workplace/?utm_content=cmp-true.



Čestitamo!
Zaključili ste ta del



**Sofinancira
Evropska unija**

Financira Evropska unija. Izražena stališča in mnenja so izključno stališča in mnenja avtorjev in ne odražajo nujno stališč Evropske unije ali Izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Niti Evropska unija niti EACEA ne moreta biti odgovorna zanje.

