

Joanna Leek

Uniwersytet Łódzki

POKOJOWE ROZSTRZYGANIE KONFLIKTÓW JAKO ELEMENT KAPITAŁU SPOŁECZNEGO

Świat na początku XXI wieku rozdarty jest różnego rodzaju napięciami, konfliktami, sporami nękającymi różne dziedziny życia zarówno społeczeństw, jak i jednostek. Pozostaje w obliczu wielu problemów, wśród których najważniejszym i najpilniejszym pozostają konflikty, w tym te najbardziej brzemiennie w skutki i najdotkliwsze dla ludzi, konflikty zbrojne. Stwierdzenie to współcześnie nabiera znaczenia w epoce masowej zagłady, w obliczu istnienia i powszechności broni nuklearnej, gdy społeczność międzynarodowa nie ma innego wyboru oprócz pokojowego współistnienia. Rozwój ludzkości, los cywilizacji, ale też wręcz biologiczne przetrwanie człowieka, zależne jest od umocnienia i zagwarantowania pokoju na świecie. Wydaje się, że nie ma większego wyzwania dla ludzi niż umiejętność utrzymywania właściwych relacji z drugim człowiekiem. W tym kontekście istotne staje się dążenie do uczenia się, aby żyć wspólnie, dążenie do pełniejszego zrozumienia innego. Wspominano już o tym w raporcie z lat 90 ubiegłego stulecia autorstwa J. Delorsa, wskazując na potrzebę wzbogacania wiedzy o innych, realizowania wspólnie projektów i uczenia się rozwiązywania konfliktów z poszanowaniem wartości pluralizmu, rozważnego, wzajemnego zrozumienia i pokoju.

Wyzwanie to istnieje w wielu dziedzinach życia społeczeństw i jednostek. Dotyczy nie tylko wymiaru politycznego, czy międzynarodowego. Odnosi się również do relacji w wymiarze społeczności lokalnych, między kolegami z pracy lub ze szkoły, sąsiadami, członkami różnych wspólnot. Nasza przyszłość zależy od umiejętności współistnienia – pośród przyjaciół, rodziny, współpracowników.

Także w kontekście broni nuklearnej nasza przyszłość to przetrwanie gatunku ludzkiego. Największą przeszkodą w konstruktywnej współpracy są destrukcyjne konflikty. Wszechobecność konfliktów sprawia, że rozpadają się rodziny, przyjaźnie, narody, państwa. Jak pisze William L. Ury – profesor Harvardu¹, konieczność umiejętności współistnienia jest obecnie jeszcze większa, ponieważ żyjemy w czasach jednoczenia się rodziny ludzkiej. Sześć miliardów ludzi, zamieszkujących obecnie ziemię, pochodzi od tej samej grupki ludzi – naszych wspólnych praprzodków – którzy kilkanaście tysięcy lat temu mieszkali na afrykańskich sawannach. Ludzkość zawsze była jednością w sensie biologicznym, a teraz jednoczy się także społecznie.

Ludzie w społeczeństwie muszą stawić czoła różnicom ich dzielącym, nierówności rodzącej zazdrość, zawiść, gdzie tożsamość w obrębie grupy, do której należą, bywa zagrożona przez inne niż własne zwyczaje i wierzenia. W dzisiejszych czasach w każdym momencie może nastąpić gwałtowny społeczny wybuch niezadowolenia, gniewu i przemocy. Wyzwaniem stają się w tym znaczeniu społeczeństwa wielokulturowe. Edukacja międzykulturowa pozwala modyfikować narosłe mity, stereotypy i uprzedzenia, i jednocześnie upowszechniać potrzebę zbliżania się do Innych, otwartości i współpracy, wsparcia i pomocy. Zbliżenie jednakże może wywołać jeszcze więcej konfliktów, zamiast zrozumienia. Jeśli zastanowimy się, jakie jest miejsce pokoju w relacji do konfliktu, to ciekawą koncepcję przedstawia amerykański psycholog społeczny D. G. Myers. Według niego pokój w swoim najbardziej pozytywnym wymiarze jest czymś więcej aniżeli powstrzymaniem wybuchu otwartego konfliktu, czymś więcej niż napięta, pozorna, powierzchowna cisza. Pokój stanowi wynik twórczego zmierzenia się z konfliktem i prowadzi do przedefiniowania przez obie strony dzielących je różnic i osiągnięcia rzeczywistego porozumienia².

KONFLIKT A KAPITAŁ SPOŁECZNY

Konflikt w psychologii społecznej jest rozumiany jako spostrzegana sprzeczność celów lub działań³. Pojęcie pochodzi z łaciny, gdzie *conflictus* oznacza zderzenie. Konflikt to antagonizm, kolizja, zatarg, spór (w ważnej sprawie), w którym niezgodności lub sprzeczności towarzyszą emocje negatywne (gniew, zacierzwienie, upór)⁴. Obojętnie, czy mamy do czynienia z międzynarodowym

¹ W. L. Ury, *Dochodząc do zgody*, Taszów 2006, s. 20.

² D. G. Myers, *Psychologia społeczna*, Warszawa 2003, s. 629.

³ Tamże, s. 629.

⁴ H. Hamer, *Psychologia społeczna – teoria i praktyka*, Warszawa 2005, s. 270.

wyścigiem zbrojeń, antagonizmem między Serbami a Muzułmanami, meczem szkolnych drużyn piłki nożnej, w każdym z tych przypadków przegrana jednej ze stron będzie się wiązać ze zwycięstwem drugiej. Nie ma znaczenia, czy strony mają rację lub czy są w błędzie. Konflikty w obrębie grupy uznaje się jako przejaw zaangażowania w jakąś sprawę, jako zobowiązanie i aktywność. Konflikt właściwie zrozumiany stwarza szansę modyfikacji i poprawy stosunków międzyludzkich. Bez konfliktu rzadko dochodzi do konfrontacji człowieka z własnymi problemami i podjęcia wysiłku ich rozwiązania⁵. Konflikt powstaje wówczas, gdy wystąpi sprzeczność lub niezgodność interesów w ważnej dla stron sprawie, ludzie wejdą ze sobą w interakcję, a wtedy będą się postrzegać jako osoby zamierzające sobie wzajemnie zaszkodzić⁶.

Pojęcie kapitału społecznego nabiera nowego znaczenia w kontekście pokojowego współistnienia ponad konfliktami i sporami. Kapitał społeczny, jako określenie coraz bardziej popularne, nie posiada jednej, stałej definicji. F. Fukuyama rozumie kapitał społeczny jako umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji w celu realizacji wspólnych interesów⁷. J. S. Coleman⁸ definiował kapitał społeczny jako umiejętność realizacji wspólnych interesów. Szczególne miejsce przypisywał zdolności, w szczególności do łączenia się w grupy, do realizacji wytyczonego celu, jako istotne dla gospodarki oraz innych społecznie ważnych aspektów działalności ludzkiej⁹. R. Putnam uważa, że kapitał społeczny odnosi się do takich cech organizacji społeczeństwa, jak zaufanie, normy i powiązania, które mogą zwiększyć sprawność społeczeństwa ułatwiając skoordynowane działania. Tak jak i inne postacie kapitału, kapitał społeczny jest produktywny, umożliwia bowiem osiągnięcie pewnych celów, których nie dałoby się osiągnąć, gdyby go zabrakło¹⁰. Putnam rozróżnia formę wiążącą (*banding*) i formę pomostową (*bridging*) kapitału społecznego. „Wiążący” kapitał społeczny wyraża relacje pomiędzy ludźmi podobnymi do siebie, co jest istotnym czynnikiem wzmacniającym homogeniczność danej grupy. Za tą postacią kapitału społecznego kryją się bardzo silne więzi w ramach „swojej” grupy, co oznacza z drugiej strony skłonność do budowania barier zabezpieczeń przed tymi, którzy nie są uznawani za „swoich”. Drugie określenie kapitału spo-

⁵ D. G. Myers, dz. cyt., s. 629.

⁶ H. Hamer, dz. cyt., s. 270.

⁷ F. Fukuyama, *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, Warszawa 1997, s. 20.

⁸ J. S. Coleman, *Kapitał społeczny tworzący kapitał ludzki*, „American Journal of Sociology” 1988, nr 94, s. 95–120.

⁹ G. Krzymieniewska, *Umiejętność zarządzania konfliktem jako element kapitału społecznego*, [w:] *Kapitał społeczny – aspekty teoretyczne i praktyczne*, Poznań, 2004, s. 86.

¹⁰ R. Putnam, *Demokracja w działaniu: tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Kraków–Warszawa 1995, s. 258.

łecznego „pomostowe”, stosuje do budowania powiązań między oddalonymi od siebie, heterogenicznymi grupami. Wprawdzie więzi „pomostowe” są znacznie słabsze, są z drugiej strony bardziej inkluzywne, pozwalają przekroczyć bariery struktury społecznej i dystans pomiędzy różnymi kategoriami dzielącymi ludzi wedle rasy, płci, wyznania, zamożności itd. Teza Putnama spotkała się z ogromnym odzewem w naukach społecznych. Po opublikowaniu jego pierwszych prac na ten temat wywiązała się też wielowątkowa polemika, dotycząca, obok wielu innych wątków, kwestii konfliktów. Zarzucano Putnamowi niedocenianie konfliktu interesów i sporów między różnymi systemami wartości. Putnam zakłada bowiem, że w danej społeczności zawsze istnieją wspólnie „podzielne cele”, co jest błędem dostrzeganym przez wielu badaczy¹¹. W polemikę z autorem *Demokracji w działaniu* weszła m.in. T. Skocpol, która wskazuje, że ustrój demokratyczny wykrystalizował się w ciągu bardzo długiego procesu historycznego, obfitującego w walki i spory między grupami społecznymi oraz między społeczeństwem a władzą. Demokracja także dziś to raczej produkt zorganizowanego konfliktu i ciągle ponawiana próba cywilizowania nieufności i sporów pomiędzy różnymi grupami¹².

Podsumowując, każdy z zaprezentowanych autorów wskazywał na cechy podobne i szczególne w ich rozumieniu kapitału społecznego. Po pierwsze kapitał społeczny jest czynnikiem, który tworzy i utrwała społeczeństwo obywatelskie, wypełnia przestrzeń pomiędzy ludźmi. Źródło kapitału społecznego tkwi w historycznie wytworzonych interakcjach, dzięki którym powiązania oparte są na fundamentach współdziałania. Kapitał społeczny podwyższa efektywność funkcjonowania i rozwoju grup (organizacji), w dużej mierze poprzez ułatwianie współdziałania pomiędzy jej uczestnikami. Wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia z relacjami społecznymi, często występują sprzeczne cele, wartości, interesy, prowadzące do konfliktów w relacjach międzyludzkich i ładzie społecznym.

ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOM

Zapobieganie konfliktom polega zazwyczaj na poszukiwaniu czynników, które stymulują konflikt – po to, aby je usunąć. W takim rozumieniu, zapobieganie konfliktowi oznacza zminimalizowanie jego gwałtownych przejawów i dotyczy na ogół późnych etapów jego rozwoju. Warto jednak spojrzeć na problem zapo-

¹¹ C. Trutkowski, S. Mandnes, *Kapitał społeczny w małych miastach*, Warszawa 2005, s. 63.

¹² Tamże.

biegania także od drugiej strony, to jest zastanowić się nad identyfikacją głównych czynników, które sprzyjają pokojowym relacjom między uczestnikami stosunków międzynarodowych i sporządzić listę środków umożliwiających ich promowanie. Stosowanie zaawansowanego zapobiegania oznacza zatem maksymalizowanie pokojowych rozwiązań, które wykluczają wybuch przemocy i odnoszą się przede wszystkim do wczesnych etapów rozwoju konfliktu.

E. A. Wesołowska wymienia obok innych treści, które realizują wychowanie dla pokoju, także kształtowanie przekonań, że nierówność społeczna jest genezą konfliktów między grupami ludzkimi, a wszelkie agresje powodują wielorakie i nieobliczalne szkody¹³. Stąd też można przyjąć, że zarówno zapobieganie, jak i zarządzanie konfliktem jest elementem wychowania dla pokoju we współczesnej szkole.

W tym kontekście na uwagę zasługuje koncepcja zapobiegania konfliktom, skierowana bezpośrednio do nauczycieli, zaproponowana przez profesora W. L. Ury, antropologa, badającego historię różnych społeczności od zarania dziejów¹⁴. Na potwierdzenie swojej teorii Ury przytacza przykłady tzw. „dobrych praktyk”, tzn. opisy innowacyjnych projektów z różnych części świata stosowanych w szkołach na całym świecie. Wychodzi z założenia, że głównym zadaniem stojącym przed nauczycielem, mającym służyć zapobieganiu konfliktom, jest przekazywanie uczniom umiejętności ich rozwiązywania. Odbywa się to poprzez: po pierwsze – zdelegalizowanie przemocy, po drugie – uczenie tolerancji, po trzecie – uczenie wspólnego rozwiązywania problemów.

Pierwszy krok, o którym pisze W. L. Ury, sprowadza się do uświadomienia uczniom, że przemoc niczego nie rozwiązuje i nazywa to „zdelegalizowaniem przemocy”. Chodzi tutaj o zaprzestanie gloryfikowania przemocy i obsesyjnej fascynacji zbrodnią zauważalną w amerykańskiej kulturze masowej, która bez wątpienia nie może nie wywierać wpływu na psychikę kolejnych pokoleń młodzieży, niezależnie od pochodzenia społecznego. Ury przyznaje otwarcie, że w Stanach Zjednoczonych przemoc jest powszechnie gloryfikowana, jako prawdziwie męska odpowiedź na zniewagę czy spór. Wskazuje tutaj na historię ludzkości, np. na pojedynki, które poprzez stulecia były honorową, popularną i opartą na przemocy metodą rozwiązywania osobistych konfliktów. Z biegiem czasu Europa zaczęła zakazywać ich organizowania, nie powstrzymało to jednakże tej ugruntowanej praktyki. Na przestrzeni wieków etos rycerski uległ upadkowi i ustąpił miejsca brutalnej sile i podstępowi. Potyczka, która niegdyś służyła do honorowego

¹³ E. A. Wesołowska, *Współczesna pedagogika pokoju*, [w:] *Pokój – dialog edukacja, materiały z sympozjum naukowego*, Płock 2003, s. 172.

¹⁴ W. L. Ury, dz. cyt., s. 181–189.

rozwiązywania problemów i sprzeczek, stała się narzędziem w walce o różne cele. Dopiero silny napór opinii publicznej, tzw. „trzeciej siły”, otwarcie jej krytykującej, zmienił ten stan, co w konsekwencji doprowadziło do zaprzestania pojedynków. Skoro pojedynki zanikły, poprzez krytykę opinii, można by się teraz zastanowić – pisze Ury, czy być może pod wpływem tej samej „trzeciej siły” ten sam los nie spotka kiedyś wojen.

Delegalizowanie przemocy odbywa się poprzez różne podejmowane działania w szkołach w USA, jak i w niektórych krajach europejskich, np. w Irlandii. W Stanach Zjednoczonych w stanie Massachusetts zainicjowano wiele lat temu „Projekt Edukacyjny Weteranów”. Polega on na tym, że do szkół przyjeżdżają weterani różnych wojen, którzy opowiadają o wpływie przemocy na ich życie, zachęcają też młodzież do otwartego mówienia o przemocy w ich życiu. Uświadamiają uczniom, że gdy człowiek nauczy się reagować przemocą na ulicy, trudno jest mu potem wrócić do domu i być troskliwym synem, mężem lub ojcem. Agresja z ulic przenosi się na agresję w domu. Ten argument trafia do wielu chłopców, gdyż sami chcą być dobrymi ojcami, większość z nich wychowała się bez ojca, inni wielokrotnie doświadczali przemocy z jego strony. W Irlandii Północnej prowadzi się projekt oparty na podobnej zasadzie polegającej na włączaniu do rozmów z młodzieżą starszego pokolenia. Angażuje się do niego uczestników irlandzkiego konfliktu o podłożu etniczno-politycznym, trwającego od lat 60 XX wieku do 1998 roku, którzy mają na swoim koncie różne zbrodnie, w tym morderstwa. Osoby te po odbyciu kary więzienia, po wyjściu na wolność włączają się aktywnie w działalność polegającą na organizowaniu spotkań w szkołach. Mówią wtedy o swoich wspomnieniach z tamtego okresu, podkreślają bezsens takiego działania i konsekwencje przemocy, która dotknęła nie tylko ich, ale także ich bliskich i bliskich ich ofiar.

Innym przykładem takich projektów są działania realizowane w Huston. Poprzez spotkania wolontariuszy z uczniami z różnych szkół w różnych dzielnicach miasta, skłania się młodzież do zastanowienia się nad presją rówieśników, która może popchnąć do agresywnych zachowań, a w ich konsekwencji na przykład do przestępstw. Uświadamia się często uczniom, że wiele zachowań powszechnie tolerowanych w grupie rówieśników jest przestępstwem (np. zbiorowe gwałty, czy też zmuszanie swoich partnerek do prostytucji).

Drugim krokiem w koncepcji zapobiegania przemocy według Williama Ury’ego jest nauka o tolerancji, jako alternatywy dla przemocy. Tolerancję przedstawia się nie jako zgadzanie się z innymi lub obojętność w obliczu niesprawiedliwości, ale jako okazywanie szacunku wobec każdego człowieka.

Ury przytacza przykładaj dobrej praktyki z Indii, opisaną w latach 90. XX wieku w amerykańskim czasopiśmie *Educational Leadership* przez Carolym Cot-

tam¹⁵. W 1992 r. jednej z północnych prowincji Indii – w Ajodhya, w zamieszkach pomiędzy wyznawcami hinduizmu i islamu zginęło kilka tysięcy osób. Tymczasem w mieście Lucknow znajdującym się w tej prowincji nie było ani jednej ofiary. Jak się później okazało, wpływ na to miała działająca lokalnie szkoła im. Montessori, która pod wpływem Mahatmy Ghandiego od końca lat 50 ubiegłego wieku starała się przekazać swoim uczniom – Hindusom, Sikhom i Muzułmanom – wartość tolerancji religijnej i kulturowej. Ta specyficzna działalność szkoły zaowocowała w przypadku wybuchu lokalnego konfliktu brakiem ofiar śmiertelnych w ludziach. Owa działalność szkoły polegała na tym, że w trakcie dnia spędzanego przez uczniów w szkole, wygospodarowywano zawsze czas na refleksję o wartościach, takich jak miłość i prawdomówność. Wykorzystywano do tego przypowieści oraz teksty pochodzące z różnych religii świata, aby wciągnąć innych uczniów do dyskusji. Młodzież oprócz tego odwiedzała święte miejsca w Indiach. Są to miejsca kultu wielu religii, w tym hinduistycznej, sikhizmu, buddyzmu, islamu, chrześcijaństwa, judaizmu. Wycieczki uczący mają zrozumienia i szacunku dla innych wyznań. Zajęcia w klasach, jak pisze Ury, koncentrują się na wspólnym rozwiązywaniu problemów, a nauczyciele bardzo starają się, aby chwalić i nagradzać uczniów za uwzględnienie opinii innych. Szkoła zachęca rodziców i dziadków do uczestnictwa w planowaniu tematyki zajęć oraz do umacniania zasady tolerancji współpracy w domu¹⁶.

Po konflikcie w II połowie XX wieku w Irlandii Północnej, od kilku lat w tym kraju istnieje program, w którym bierze udział większość szkół. Nosi on nazwę „Edukacja dla wzajemnego zrozumienia”, który ma na celu zapoznanie z tradycjami, historią i kulturą społeczności katolickiej i protestanckiej.

W USA ponad 50 tysięcy szkół, jak podaje Ury, korzysta z programu „Nauczanie Tolerancji”. Program ma na celu kształtowanie postaw empatii oraz opisywania własnych doświadczeń z perspektywy innych, a następnie ich prezentowanie, najczęściej w formie opowiadań na głos w klasie. Jak zauważa Ury: „Wydaje się, że nasze pokolenie nie dożyje czasów powszechnego pokoju, jednak te programy budzą nadzieję dla nowego pokolenia”¹⁷.

Kolejnym elementem w koncepcji dotyczącej zapobiegania przemocy w szkołach profesora z Harvardu jest uczenie wspólnego rozwiązywania problemów, gdyż sama tolerancja „w teorii”, w hasłach powszechnie powtarzanych przez wielu nie wystarczy. Ludzie potrzebują praktycznych wskazówek i konkretnych propozycji, jak rozwiązywać codzienne spory, tak by nie przemieniły się one

¹⁵ C. Cottam, *A Bold Experiment In Teaching Values*, Leadership, v. 53, no 8, p. 54–58, May 1996, za: W. L. Ury, dz. cyt.

¹⁶ W. L. Ury, dz. cyt., s. 184.

¹⁷ Tamże, s. 185.

w destrukcyjne konflikty i przemoc, by łatwiej i szybciej dochodzić do zgody. Autor koncepcji podaje przykłady ze Stanów Zjednoczonych, gdzie od około 20 lat powszechne w szkołach podstawowych i średnich stały się programy, w trakcie których uczniowie uczą się podstawowych umiejętności rozwiązywania problemów, komunikacji, empatii, panowania nad gniewem i rozwiązywania konfliktów. Stało się to na tyle powszechne, że, jak pisze Ury, „do trzech podstawowych umiejętności czytania, pisania i rachunków dodano w amerykańskiej szkole umiejętność rozwiązywania problemów”. Inny przykład to szkolenia organizowane przez Centrum im. Martina Luthera Kinga z Atlanty, które w Detroit organizowało intensywne kursy rozwiązywania problemów dla uczniów pochodzących z różnych warstw społecznych. Uczestnikami byli członkowie różnych gangów ulicznych, jak i uczniowie z tzw. „porządnymi domów”. Grupa ta po powrocie do swoich szkół miała przekazywać dalej zdobyte umiejętności. Obliczono, że swoją wiedzę podzielili się z około 28 tysiącami kolegami ze szkół średnich. Ury podaje też przykłady skuteczności takich programów, przytaczając różne badania. Jedno z nich¹⁸, opublikowane w 1997 roku na łamach prestiżowego *Journal of the American Medical Association*, przeprowadzone na uczniach klas drugich i trzecich szkoły podstawowej w stanie Waszyngton, dowiodło, że ci uczniowie, którzy przeszli szkolenie z zapobiegania przemocy, wykazywali mniej zachowań agresywnych, jak i o wiele więcej zachowań pozytywnych, niż ci, którzy w takim szkoleniu nie uczestniczyli. Według Williama Ury’ego świadczy to o skuteczności takich programów i z optymizmem pozwala patrzeć w przyszłość. Uważa on też, że być może rozwiązaniem jest powszechna nauka rozwiązywania konfliktów i panowania nad gniewem w szkołach, proponuje więc uczynienie z tego osobnego przedmiotu, obok innych obowiązkowych w szkołach.

ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM

Gdy konfliktu nie da się jednakże uniknąć, bądź jest już za późno na próby niedopuszczenia do jego eskalacji, wtedy pozostaje stawić mu czoła i doprowadzić do jak najszybszego jego zakończenia.

W przypadku zaistnienia konfliktu, z punktu widzenia interesów społecznych, jak pisze G. Krzymieniewska¹⁹, ważne jest opanowanie takich umiejętności spo-

¹⁸ Ury powołuje się na pracę D. Grossmana i współpracowników, pt. *Effectiveness of a Violence Prevention Curriculum Among Children In Elementary School – A Randomized Controlled Trial*, opublikowane w „*Journal of the American Medical Association*” 1997, nr 27, s. 1605–1611. Więcej szczegółów o badaniu w cytowanej przeze mnie w tym artykule książce *Dochodząc do zgody*.

¹⁹ Tamże, s. 91.

łecznych, jak panowanie i kierowanie konfliktem. Przedstawia ona następujący model faz zarządzania konfliktem²⁰: *Faza 1* to dostrzeżenie konfliktu › *Faza 2* to definicja konfliktu › *Faza 3* to ujawnienie konfliktu › *Faza 4* to rozwiązanie konfliktu › *Faza 5* to kontrola oddziaływania wybranego sposobu rozwiązywania konfliktu › *Faza 6* to konsolidacja.

Dostrzeżenie konfliktu (*faza 1*) jest pierwszym krokiem, niezwykle trudnym, gdyż wiele konfliktów ma charakter ukryty. Ludzie z wielu powodów starają się nie okazywać wzajemnych niechęci. Do tego dochodzi brak zaufania i poczucie zagrożenia, uniemożliwiające ujawnienie się przyczyn konfliktu. Krzymieniewska wskazuje wtedy na niszczenie relacji międzyludzkich, opartych na zaufaniu społecznym i zamienianie tego zaufania na podejrzliwość. Fundamentami społeczeństwa obywatelskiego jest społeczne zaufanie, a gdy go nie ma, ludzie stają się konserwatywni, nadmiernie ostrożni, mało twórczy²¹.

Faza 2, a więc definicja konfliktu, pozwala na określenie samych uczestników konfliktu, stanu ich emocji, ich roli w konflikcie. W tej części można przyjrzeć się samemu konfliktowi, jego intensywności i samej jego naturze. Można też po jego analizie, jeśli jest racjonalny, postarać się znaleźć obszar do dyskusji i nawiązać wzajemne porozumienie. Jeśli konflikt okaże się nieracjonalny, pojawiają się związane z nim negatywne emocje, zazdrość, zawiść. Wtedy swoje wysiłki należy skierować ku próbie obniżenia poziomu nieracjonalności i wskazywaniu w dyskusji nad nim na sprawy merytoryczne – jak pisze G. Krzymieniewska.

W kolejnej *3 fazie* ujawnienie konfliktu oznacza zaprezentowanie przez strony konfliktu swoich racji, własnej interpretacji sytuacji. Ujawnienie wszelkich informacji na temat nie pozwala na nadinterpretację, że istnieją powody, dla których problematyczne kwestie celowo przemilcza się. Krzymieniewska wskazuje na istotną zaletę takiego działania w kontekście kapitału społecznego. Tworzy się wtedy przejrzystość społeczna, która buduje płaszczyznę zaufania społecznego, postawy otwartości społecznej.

Rozwiązanie konfliktu to *faza 4*. Polega ona na dobraniu najbardziej optymalnej strategii rozstrzygnięcia konfliktu. Źle dobrana taktyka może natomiast pogłębić konflikt. Jej destrukcyjny charakter może przejawiać się w tym, co się często zdarza, że strony nie słuchają się siebie nawzajem, uparczywie obstając przy swoim zdaniu, natomiast własne argumenty wielokrotnie są przytaczane i powtarzane. Osoby prezentują lekceważące i cyniczne podejście do wyższych celów konfliktu. Brakuje w takiej sytuacji nici porozumienia. Strony nie są zaintereso-

²⁰ Model cytowany za W. Meining, A. Hess, *Management – Bewältigung von zwischenmenschlichen Spannung*, Frankfurt 1991.

²¹ G. Krzymieniewska, dz. cyt., s. 91.

wane argumentami strony przeciwnej oraz rozwiązaniem problemu i rzadko się angażują w działania zmierzające do naprawienia aktualnej sytuacji. Rozwiązanie konfliktu staje się niezmiernie trudne, ponieważ nie ma miejsca na prezentację własnych stanowisk i poznawanie stanowisk strony przeciwnej.

Istnieją też konflikty, w których strony przyjmują postawę dominacji. Wtedy chcąc osiągnąć własne cele, strona nie bierze dobra strony przeciwnej, chce jedynie narzucić swoją wolę, co może prowadzić do stosowania przemocy i gróźb. Druga strona ma poczucie krzywdy, buntuje się przeciw dominacji, czuje bezsilność, natomiast wszelkie negatywne relacje jedynie się utrwalają. Niejednokrotnie może wydarzyć się i taka sytuacja, że konflikt przyjmuje formę odwrócenia uwagi od głównego problemu, a spór przenosi się na inne sprawy. Trudno jest wtedy dostrzec źródło konfliktu, a tym samym dążyć do jego rozwiązania, ponieważ co innego jest przedmiotem sporu, a co innego przyczyną konfliktu. Zdarza się też i tak, że strony obierają strategię uległości. Dochodzi do rezygnacji ze swoich dążeń świadomie bądź nie i jedna strona podporządkowuje się drugiej, co może prowadzić do poczucia niezadowolenia, a nawet krzywdy. Opisane zachowania w sytuacji nie prowadzą jednakże do satysfakcjonującego obie strony rozwiązania konfliktu, a zmierzają do jego przedłużenia bądź wzmożenia lub zwiększenia stopnia intensywności. Jak pisze Krzymieniewska, rozwiązanie konfliktu musi opierać się na uczciwych standardach, wzajemnie korzystnych alternatywach i koncentracji uwagi na podstawowych interesach. Rozstrzygnięcie głównych kwestii sporu i pozostanie w relacjach umożliwiających współpracę nie muszą się wzajemnie wykluczać. Porozumienie można osiągnąć tworząc dwutorowość rozwiązywania kwestii spornych²². *Faza 5* polega na kontroli oddziaływania wybranego sposobu rozwiązywania konfliktu. Polega też na otrzymaniu informacji zwrotnej, czy wybrany sposób rozwiązania jest skuteczny, a konflikt został zażegnany. Dodatkowo faza ta daje sposobność do sprawdzenia, czy konflikt nie przesunął się na inną płaszczyznę, wywarł negatywny wpływ lub stał się przyczynkiem do wywołania kolejnego konfliktu. W praktyce sprawdza się, jak wyglądają relacje między stronami po rozwiązaniu konfliktu, co sprowadza się do przejścia raz jeszcze od fazy 1 do 5. *Faza 6* związana z konsolidacją to nic innego jak podejmowanie działań, w której regularnie sprawdza się sytuację w stosunkach między stronami, jaka panuje po rozwiązaniu konfliktu. Podejmuje się w niej próby zacieśnienia współpracy, tak by polepszyć relacje społeczne w grupie. W tym celu posłużyć się można analizami i oceną, by uzyskać potrzebne informacje²³.

²² Tamże, s. 93.

²³ Fazy zarządzania konfliktem zostały szerzej opisane w cytowanym już artykule G. Krzymieniewskiej.

ZAKOŃCZENIE

Konflikty tworzą się w grupach, między jej członkami. Jeśli powtórzyć za Fukuyamą, że kapitał społeczny bazuje na relacjach między jednostkami, a tworzenie go jest zadaniem grupowym, a nie jednostkowym²⁴, to wyraźnie rysuje się tu związek pomiędzy umiejętnością zapobiegania konfliktom i ich rozwiązywaniem jako jednym z elementów tworzenia kapitału społecznego.

R. Putnam uważa, że społeczeństwo amerykańskie charakteryzuje się obniżeniem poziomu wartości społecznych, a może to być mierzone spadkiem tego, co nazywa kapitałem społecznym, główną cechą wspólnoty zaś nie jest jej zdolność zwalczania konfliktów, „ale umiejętność promowania wartości zaufania, oddania i solidarności, które to wartości pozwalają rozwinąć się demokracji”²⁵. Putnam wyraźnie zauważa w swoich pracach, że społeczeństwo amerykańskie pełne jest apatii i nie wyraża chęci podejmowania działania na rzecz spraw publicznych, czego upatruje w zmniejszeniu się poziomu kapitału społecznego w Stanach Zjednoczonych.

Biorąc pod uwagę powyższą opinię na temat zagrożeń dla kapitału społecznego, należy podkreślić szczególną rolę zapobiegania i zarządzania konfliktem, jako elementu budującego zaufanie i współpracę, przekazującego wartości, które mogą stać się przydatne do ewentualnych badań nad tworzeniem się kapitału społecznego. Zaufanie jest podstawą współdziałania i spoiwem społeczeństwa obywatelskiego. Pozwala ludziom rozwiązywać problemy i osiągać społeczne cele szybciej i przy znacznie mniejszym nakładzie sił i środków. Zaufanie wzmacnia współpracę, a ta z kolei zwiększa poziom zaufania, co powoduje swego rodzaju sprzężenie zwrotne. W przeciwieństwie do zasobów finansowych, zaufanie to „zasób moralny”, którego ilość wzrasta, im bardziej się z niego korzysta, a który nieużywany zanika. Brak zaufania powoduje unikanie kontaktów społecznych, zniechęcenie do budowania różnych grup, obojętność.

Akceptowanie różnic, próby ich zrozumienia, zaufanie do członków grupy wszystko to należy do podstawowych elementów kapitału społecznego. Im więcej będzie zaufania, tym mniej będzie konfliktów, im więcej będzie współpracy, tym będzie można skuteczniej się porozumiewać, a co za tym idzie, więcej uzyskać z korzyścią dla wszystkich na wielu płaszczyznach życia.

Istotne znaczenie dla kapitału społecznego wydaje się mieć zarządzanie konfliktem, jako zmiana mentalności w sposobie jego traktowania. Niezbędnym warunkiem takiego stanu jest zdobycie umiejętności negocjacyjnych jako warunku

²⁴ F. Fukuyama, dz. cyt., s. 39.

²⁵ R. Putnam, dz. cyt., s. 84.

rozstrzygnięcia konfliktów, bez naruszania zasad społecznego porozumienia na drodze dyskursu i kompromisu. Najczęściej wtedy konflikt rozumiany jest jako sprzeczność celów, interesów, wartości lub ról. Uzmysłowienie wspólnoty interesów w życiu społecznym, jak pisze G. Krzymieniewska²⁶, musi iść jednocześnie w parze ze świadomością licznych barier utrudniających proces negocjacji i umiejętnością ich kontrolowania. Chodzi tu o stworzenie – pisze dalej Krzymieniewska w swoich rozważaniach nad tym zagadnieniem – o stworzenie postawy tolerancji i umiejętności spostrzegania różnic w sposobie interpretowania społecznej rzeczywistości, posługiwania się przez podmioty różnymi systemami wartości. Konflikt nie jest bowiem wyłącznie wynikiem odmiennych stanowisk, ale także różnych systemów wartości. Ludzie reprezentują różne poglądy, mają różne oczekiwania, drogi rozwoju, systemy wartości, cele i zainteresowania, w związku z czym nie można uniknąć zróżnicowania i nieporozumień. Może mieć to wpływ na różną interpretację słów czy zachowań, co w konsekwencji prowadzi do tworzenia się bądź utrwalania stereotypów i uprzedzeń.

Rozwiązywanie i zapobieganie konfliktom wchodzi w skład szerszego zagadnienia, jakim jest wychowanie do pokoju. Jego znaczenie wydaje się szczególnie ważne, biorąc pod uwagę ilość konfliktów zbrojnych we współczesnym świecie oraz liczbę ofiar i zniszczeń, jakie za nimi stoją. Istnieje wiele hipotez, za pomocą których próbuje się wyjaśnić istnienie wojen w historii ludzkości. Jedną z nich mówi o skłonności człowieka do walki zakorzenionej w naszej naturze. Podważa to istnienie jakichkolwiek działań w kierunku eliminacji wojen, co skłania do bierności i akceptacji istniejącego stanu rzeczy, na który człowiek nie ma żadnego wpływu. Jest to, jak dowiedziono, powszechnie panującym mitem, ale współczesna wiedza o człowieku zaprzecza temu mitowi, o czym pisał Hessen, Piaget, Dupreel i inni. Są też i tacy, którzy uważają, że konflikty w historii ludzkości są naturalnym stanem rzeczy i skoro do tej pory nie udało się człowiekowi ich wyeliminować, to pewnie są one nie do uniknięcia. Poza tym wielu reprezentuje pogląd, że wyeliminowanie wrogości i stan bez wojen to zadanie do rozwiązania na poziomie polityki i współpracy międzynarodowej, a zwykły przeciętny człowiek nie ma większego wpływu na powstrzymanie agresji, konfliktów i wojen. Często słyszy się zdanie: „Jeden człowiek i tak niewiele może zmienić”. Wszystko to brzmi pesymistycznie i takie wzorce postaw lub zachowań zdają się wręcz nie do obalenia.

Konflikty niszczą wspólnoty w jakich żyjemy, nasze rodziny, cały świat, są wobec powyższego dość powszechnego stwierdzenia akceptowane jako nieunikniona część ludzkiej egzystencji. Pozostaje więc zastanowić się, czy naprawdę

²⁶ G. Krzymieniewska, dz. cyt., s. 96.

nic już nie możemy zrobić? Media niemalże codziennie przekazują nam informacje z całego świata, w których dużo miejsca poświęca się wojnom, przemocy na ulicach, przestępstwom, walkom politycznym. Trudno jest więc złamać to stereotypowe spojrzenie na konflikt i przemoc, jako coś naturalnego, nad czym nie możemy zapanować. Media nie informują w tak obszernym wymiarze o innych pozytywnych wydarzeniach, z których wynikałoby w jasny sposób, że większość ludzi potrafi ze sobą współistnieć przez większość czasu. Pomimo różnic w mentalności, zwyczajach, temperamentach, stylach komunikowania się ludzie w większości przypadków potrafią być i żyć ze sobą i współpracować oraz się porozumieć. Relacje w lokalnych społecznościach, w rodzinie, w szkole, także w wymiarze międzynarodowym mimo różnic czy sporów utrzymywane są na gruncie zrozumienia oraz pokoju i wykazują cechy współistnienia a nie destrukcji. Gdy spojrzymy na ostatnie 60 lat, to większość ludzi na świecie żyło w warunkach pokoju niż wojny, i to pokój a nie wojna stał się normą. Chciałabym podkreślić opinię cytowanego już powyżej prof. Ury z Harvardu, że pokój i pokojowe współistnienie najwyższy czas przestać traktować jako wizję. Pokój jest rzeczywistością. Nie chodzi o umniejszanie znaczenia konfliktów i wojen. Chodzi jedynie o przypominanie nam o wyższości pokoju nad konfliktem. Postrzeganie egzystencji ludzkiej jako ciągu pokojowego rozstrzygnięcia sporów, nie zaś odwrotnie, zmienia stojące przed nami wzywanie z negatywnego, dotyczącego zakończenia wojen, w pozytywne – przedłużenia okresu pokoju²⁷.

Większość konfliktów XX wieku, w szczególności tych powstałych od lat 70. udało się rozwiązać na drodze dialogu, współpracy, porozumienia, kompromisu. Nie zapowiada to może jeszcze nadejścia ery pokoju, harmonii i współpracy, lecz wskazuje na istnienie potencjału zmian i dowodzi, że nasze fatalistyczne podejście do konfliktów czy wojen jest niewłaściwe. Kapitał społeczny oznacza umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji, podejmowanej w celu realizacji wytyczonego celu. O sukcesach ekonomicznych decyduje wiele czynników, w tym także sposób wykorzystania kapitału społecznego. Wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia ze współpracą w obrębie grupy, tam może dojść do konfliktów w dążeniu do obranego przez grupę celu. Rozwiązywanie konfliktów na drodze pokoju, wzajemnego porozumienia i tolerancji jest elementem kapitału społecznego rozumianego jako umiejętność współpracy międzyludzkiej w grupach w celu realizacji wspólnych interesów.

Analizowanie konfliktów na gruncie pedagogiki łączy się z innymi naukami o człowieku i jego rozwoju. Swoje źródła posiada w interpretowaniu miejsca i roli człowieka w świecie. Różnice w tym zakresie uwidaczniają się m.in. w pre-

²⁷ W. L. Ury, dz. cyt., s. 25.

zentowaniu procesów ukierunkowanych na jego unikanie lub wykorzystanie w procesie wychowania. Dlatego tak istotne miejsce w dyskusji o roli edukacji i wychowania w zapobieganiu konfliktom w kontekście kształtowania kapitału społecznego powinna zająć problematyka niniejszego artykułu.

LITERATURA

- Aronson E., *Człowiek istota społeczna*, Warszawa 1995.
- Chełpa S., *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, Warszawa 1995.
- Fukuyama F., *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, Warszawa 1997.
- Grycner S., *Ład społeczny a edukacja*, [w:] *Kapitał społeczny*, pod red. L. Frąckiewicz i A. Rączszka, Katowice 2004.
- Hamer H., *Psychologia społeczna – teoria i praktyka*, Warszawa 2005.
- Januszek H. (red.), *Kapitał społeczny – aspekty teoretyczne i praktyczne*, Poznań 2004.
- Kowalczyk-Grzenkiewicz J., *Rozwiązywanie konfliktu. Sztuka negocjacji i komunikacji*, Warszawa 2003.
- Krzymieniewska G., *Umiejętność zarządzania konfliktem jako element kapitału społecznego*, [w:] *Kapitał społeczny – aspekty teoretyczne i praktyczne*, Poznań 2004.
- Putnam R., *Demokracja w działaniu: tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Kraków-Warszawa 1995.
- Pilszak M., *Opór i konflikty w zespołach ludzkich*, „Kwartalnik Edukacyjny” 2000, nr 2.
- Sztumski J., *Konflikty społeczne i negocjacje jako sposoby ich przewyciężania*, Częstochowa 2000.
- Ury W. L., *Dochodząc do zgody*, Taszów 2006.