

Konflikty społeczne są zjawiskami, które jest trudno zdefiniować. Najczęściej o konflikcie społecznym mówi się, gdy ludzie przeciwstawiają się sobie w sposób świadomy. Konflikty można podzielić na werbalne np. kłótnie oraz elementy kampanii wyborczej czy rozprawy sądowej, a także na niewerbalne czyli wojna, bójka.

Należy zwrócić uwagę na przyczyny, których należy unikać, aby nie wywoływać konfliktów społecznych. Do najczęściej spotykanych przyczyn należą m.in. różnice kulturowe (różne zainteresowania) oraz ekonomiczne, nieodpowiednia struktura grupy np. walka o przywództwo oraz nieprawidłowo funkcjonujący system komunikacji i sprzeczność wartości.

Konflikty występują w różnej postaci, a ich podstawowymi rodzajami są przede wszystkim: konflikt wewnętrzny osoby, konflikt między osobami, konflikt między jednostką a grupą, a także konflikt między grupami i organizacjami np. w związkach zawodowych. Warto zapoznać się również ze sposobami rozwiązywania konfliktów grupowych.

Wszystkie konflikty można rozwiązać stosując negocjacje, mediacje oraz arbitraż, a w ostateczności sąd. Negocjacje to po prostu rozmowy podjęte dobrowolnie przez strony konfliktu, które stosuje się często w celu złagodzenia konfliktów pomiędzy pracownikami i pracodawcą, szukając takiego rozwiązania, które zaakceptują obie strony.

Z kolei mediacje są sposobem rozwiązania konfliktów przez osobę trzecią, która jest mediatorem. Osoba ta powinna wzbudzać zaufanie i cieszyć się szacunkiem, a do jej zadań należy ustalenie terminu i procedur związanych z przeprowadzeniem rozmów.

Natomiast arbitraż jest zwróceniem się przez strony o rozwiązanie konfliktu do osoby lub instytucji niezależnej. Niestety jeśli zawiodą te trzy sposoby wtedy jedna ze stron konfliktu musi zwrócić się do sądu.

Daniela Kaczmarek

Psychologia **mBrokers.pl**

