



Rozwiązywanie konfliktów

Komunikowanie się Studium przypadku

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Rozwiązywanie konfliktów

Cel

Celem case study jest uświadomienie źródeł konfliktów interpersonalnych i czynników ich eskalacji.

Dwoje zakochanych Julia i Romeo planują swoje długo oczekiwane wakacje. Jak się okaże, zwykła i wydawać by się mogło bardzo przyjemna rzecz, jaką jest wspólny wypoczynek, może prowadzić do nie lada konfliktu.

Wstęp

Rok akademicki powoli dobiegał końca, a atmosfera zbliżających się bez trosk wakacji udzielała się już wszystkim studentom. Jeszcze tylko chwila wysiłku i będzie po wszystkim! To było wczesne sobotnie przedpołudnie. Na lubelskim rynku w promieniach czerwcowego słońca siedzi Julia i Romeo. Filiżanka aromatycznego cafe latte na dobry początek dnia..., a potem mozolne wkuwanie do ostatnich egzaminów, jakie czekały parę, aby móc w pełni cieszyć się latem. To była chwila relaksu dla nich. Wpatrywali się w przechodniów, którzy leniwie snuli się po wąskich, brukowanych uliczkach. Julia ubrana w powłóczystą, długą letnią sukienkę, z chustą w etniczne wzory fantazyjnie zamotaną na głowie, wyglądała zwiewnie i romantycznie. Z jej kolorowej, ręcznie robionej torby wystawała książka „Kultura łemkowska”. Zamyśloną i wpatrzoną w dal Julię dobiegł głos ukochanego – Wakacje na gorącym piaseczku... mniemam...

Otoczenie przedmiotu

Julia to pasjonatka różnych kultur, z zapalem zgłębia wiedzę w tym zakresie. Wyjątkową słabością Julii jest kultura Łemków. Od kiedy zamieszkała w Lublinie, często wyjeżdża na weekendy w różne zakątki Beskidu Niskiego, aby zwiedzić to, co pozostało po tej grupie etnicznej, spotyka się z rodzinami o łemkowskim rodowodzie, a nawet postawiła sobie za cel nauczyć się ich języka. Dziewczyna ubolewa, że Romeo wykazuje lekką irytację, gdy tylko zaczyna ten temat, przecież to takie fascynujące! Gdyby tylko zechciał choć raz z nią wyjechać na taki wypad, to by zrozumiał!

Ten rok dla Julii był zarówno fascynujący, jak i męczący. Mogła w końcu realizować swoje pasje, być blisko ukochanego, ale tęsknota za rodziną była doskwierająca. Julia pierwszy raz wyjechała z rodzinnego domu i zamieszkała z dala od swoich bliskich.

Problematyka

– Będziemy smażyć się na słońcu, pić drinki z palemką, a wieczorami spacerować brzegiem morza... – rozmarzył się Romeo. – Misiu – zaczęła nieśmiało dziewczyna. – Wiesz przecież, że moi rodzice zaprosili nas do siebie. – Ale to miał być czas tylko dla nas – dało się wyczuć lekkie poirytowanie w głosie chłopaka. Julia przezornie wsunęła głębiej książkę o Łemkach, jakby przeczuwając, że może to dolać oliwy do ognia. Romeo jednak zauważył ten manewr swojej ukochanej i nie omieszkął burknąć pod nosem: – Nawet tu musiała to zabrać. Dziewczyna od razu przybrała wojowniczą postawę, zawsze skora do boju o swoje pasje. – Gdybyś choć raz posłuchał, co mam do powiedzenia, i uszanował to, czym się interesuję, może zmieniłbyś zdanie! Ja nie mówię, że twoja geometria wykreślna jest głupia! – podniosła głos Julia i zażenowana umilkła, gdy tylko spostrzegła, że para z sąsiedniego stolika rzuciła w ich kierunku znaczące spojrzenie. Atmosfera zaczęła się zagęszczać. Siedzieli tak w milczeniu przez chwilę. Romeo przybrał zaciętrzewioną minę, w jego głowie kotłowały się



Rozwiązywanie konfliktów

myśli i wspomnienie tego, że każdą wolną chwilę jego dziewczyna wykorzystywała na wyjazdy w Beskidy. Nie tego spodziewał się po tym wspólnie spędzonym roku. Marzył, że wieczory i weekendy Julia będzie spędzać z nim w dużym i wygodnym domku jego rodziców w willowej dzielnicy Lublina. Natomiast dziewczyna częściej przesiadywała z książką w swoim malutkim pokoiku w akademiku i wyjeżdżała co drugi weekend. – Wszystko jest ważniejsze ode mnie – z wyrzutem wysyczał Romeo na tyle głośno, że ciekawskie oczy należące do gości z sąsiedniego stolika znów zwrócone były na nich. Julii zrobiło się szalenie przykro. Tak bardzo starała się pogodzić wszystko, chciała być dobrą studentką, dostać stypendium, a każdą wolną chwilę poświęcała właśnie Romeo. Dlaczego jej chłopak nie potrafił tego dostrzec i zrozumieć? Nagle poczuła falę złości, smutku i żalu... W mgnieniu oka wyjęła książkę, którą tak skrzętnie chowała na dnie torby, i cisnęła nią w osłupiałego chłopaka. – Nie zawsze musi być tylko po twojej myśli, ty egoisto! Wzburzona opuściła kawiarenkę. Oczy gości znów zwrócone były na ich stolik...

Główni aktorzy

Julia pochodzi spod Wrocławia, ale na studia przyjechała do Lublina. Zawsze chciała studiować etnologię i mimo że Wrocław dawał jej takie możliwości, wybrała odległy Lublin, bo tam właśnie mieszkał i uczył się... on. Romeo był wybrankiem jej serca. Poznali się dwa lata temu na obozie wędrownym. On wtedy dostał się na uczelnię wyższą, zaś ona miała jeszcze rok nauki w liceum. Połączyło ich gorące uczucie, na spełnienie musiało jednak poczekać. Obiecali sobie, że gdy ona skończy szkołę, będą razem. Tak też się stało, Julia wyjechała na studia do Lublina, ale cały czas bardzo tęskniła za swoją rodziną.

Romeo jest jedynakiem, pochodzi z zamożnej rodziny. Młody student politechniki cechuje się stanowczością, pewnością siebie, lubi, kiedy coś idzie po jego myśli. Darzy swoją dziewczynę wyjątkowym uczuciem, jednak jej pasja do zgłębiania odmiennych kultur jest dla niego czymś niepojętym.

Podsumowanie

W każdą relację międzyludzką wpisane jest ryzyko konfliktu. Sprzeczność potrzeb, odmiennosc poglądów, wykluczające się cele – to wszystko może stać się potencjalnym źródłem nieporozumień i konfliktów między pojedynczymi osobami lub grupami. Nieumiejętne wyrażanie swojego zdania, wybuchowość, wzajemne oskarżenia i nieuwzględnianie punktu widzenia drugiej strony to tylko niektóre czynniki konfliktotwórcze.

Pomimo bliskości i gorącego uczucia nasi bohaterowie nie potrafili uniknąć tej nieprzyjemnej i zapewne raniącej ich oboje konfrontacji. A może właśnie zaangażowanie emocjonalne powoduje, że konflikt nabiera szczególnego wyrazu?

Czy wiesz, że jednym z rodzajów konfliktów jest konflikt intrapersonalny. Polega on na tym, że człowiek odczuwa napięcie wywołane dążeniem do dwóch lub więcej sprzecznych celów, np. mąż chciałby więcej czasu przebywać z żoną w domu, a jednocześnie chciałby realizować się zawodowo.



Rozwiązywanie konfliktów

Pytania do rozwiązania

1. Co było przyczyną konfliktu u naszych bohaterów?
2. Jak mogłaby wyglądać rozmowa Julii i Romea, która nie doprowadziłaby do takiej eskalacji konfliktu?
3. W jaki sposób można przeciwdziałać zaostrzaniu się konfliktu?
4. Jakie są konsekwencje konfliktu? Czy dostrzegasz jakieś pozytywne skutki wystąpienia konfliktu?