

Joanna Izabela Belzyt

Uniwersytet Gdański

Edukacyjny potencjał perspektywy „walca konfliktów”¹ – zarys innowacyjnego postrzegania sytuacji trudnych i rozwiązywania konfliktów

W latach 2017–2020 brałam udział w Międzynarodowym projekcie „MineLife – życie z górnictwem” realizowanym przez polsko-niemieckie konsorcjum w ramach transgranicznego programu Interreg Polska–Saksonia, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. W wyniku nabytych doświadczeń z prowadzonych warsztatów powstała koncepcja „walca konfliktów”, która poszerza model „koła konfliktów” Ch.W. Moore’a (2009) o dwa kluczowe elementy – emocje i kody językowe, dzięki którym rozumienie powstawania i rozwijania się sytuacji konfliktowych może być łatwiejsze, a podejmowane działania skoncentrowane na rozwiązaniach. Koncepcja „walca konfliktów” została opublikowana w 2018 roku i spotkała się z pozytywnym przyjęciem środowiska². Uznając wartość tej autorskiej koncepcji, uznałam, że warto zaprezentować ją na płaszczyźnie pedagogiki specjalnej, aby w kolejnych etapach wskazywać praktyczne możliwości zastosowania i przełożenia na obszar edukacji.

Słowa kluczowe: komunikacja, emocje, kody językowe, koło konfliktów, walec konfliktów, rozwiązywanie sytuacji trudnych

The educational potential of the „cylinder of conflicts” theory – innovative understanding of difficult situations and conflicts solution processes

In 2017–2020 I participated in the international project “MineLife – living with mining industry” which was a part of cross – border Polish-Saxonian Program Interreg financed by European Regional Development Fund. The “cylinder of conflicts” original concept presented in this article is an expanded “circle of conflict” model introduced by Ch.W. Moore (2009) and has been developed as a result of my own experience during workshops conducted within the “MineLife” project. My own proposal supplements Moore’s theory with two new, key elements like emotions and language codes and enables to understand the process of conflicts’ development, as well as to concentrate our activity mainly on the difficult situations’ solutions. I primarily presented my “cylinder of conflicts” concept for researchers’ community in 2018. Having received a very posi-

¹ Fragmenty zostały opublikowane we wcześniejszych artykułach anglojęzycznych (Belzyt 2017; Belzyt, Badera 2018) oraz polskojęzycznym (Belzyt 2019).

² Referaty na konferencjach (2018, Rytro), cytowania w naukowych artykułach branżowych (2019).

tive reception of it, I decided to share my ideas and indicate some practical implications to education, especially special education.

Keywords: communication, emotions, language codes, cylinder of conflicts, conflicts' solution

W latach 2017–2020 brałam udział w Międzynarodowym projekcie „MineLife – życie z górnictwem” realizowanym przez polsko-niemieckie konsorcjum w ramach transgranicznego programu Interreg Polska–Saksonia, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, do którego zostałam zaproszona jako ekspert i w którym, w ramach działań zaplanowanych w projekcie, prowadziłam warsztaty z obszaru psychospołecznych znaczeń i oddziaływań komunikacji oraz emocji w profilaktyce, zarządzaniu i rozwiązywaniu konfliktów. W związku z pozytywnymi informacjami i wieloma pytaniami beneficjentów Projektu, którzy dostrzegli znaczącą rolę komunikacji i emocji w profilaktyce, zarządzaniu i rozwiązywaniu konfliktów wywoływanych oddziaływaniami górnictwa, opracowałam przy współpracy z dr J. Baderą z Uniwersytetu Śląskiego, koncepcję „walca konfliktów”.

Rozważając źródła i mechanizmy konfliktów społecznych (w tym również w środowisku szkolnym) zauważyliśmy, że znaną od lat 80. XX wieku strukturę konfliktu (tzw. koło Moore’a) warto uzupełnić/wzbogacić o dodatkowe, nowe elementy, które poszerzą perspektywę postrzegania możliwości związanych z pracą nad rozwiązaniami sytuacji uważanych za trudne/konfliktowe³. Elementami, które powinny zasilić dotychczasowy model są emocje i kody językowe, mogące stanowić zarówno przyczynę, jak i efekt konfliktów⁴. Dodatkowe elementy zmieniają znacząco dynamikę układu, w którym pozostałe przyczyny konfliktu (wskazane przez Ch.W. Moore’a) zderzają się nieustannie, nakładają się i narastają, co w efekcie może doprowadzić do eskalacji i ostatecznego zaburzenia relacji między stronami. Tym samym zjawisko i sam model przybierają jeszcze bardziej dynamiczny charakter niż „zwykłe” koło. Dlatego ten innowacyjny model nazwałyśmy „walcem konfliktów” (Belzyt, Badera 2018). Powstanie kształtu walca zostanie wyjaśnione w dalszej części artykułu.

Koncepcja modelu jest – w mojej ocenie – koncepcją uniwersalną, mogącą znaleźć zastosowanie nie tylko w obszarze rozwiązywania konfliktów środowiskowych i społecznych, które zainspirowały jej powstanie (por. Belzyt 2017; Belzyt, Badera 2018), ale również w innych dziedzinach, gdzie przydatne jest zastosowa-

³ Pomimo powszechnego przekonania, konflikt nie zawsze musi oznaczać katastrofę, wręcz przeciwnie, może być okazją do pozytywnych zmian. Zagrożenie pojawia się, gdy jest źle zarządzany lub zaniedbany, wtedy może mieć destrukcyjny wpływ zarówno na relacje stron zaangażowanych, jak i na ich otoczenie.

⁴ Autorzy zdecydowali się na uzupełnienie koła konfliktów na podstawie analizy literatury oraz własnych doświadczeń (Belzyt, Badera 2018).

nie wiedzy dotyczącej złożonej problematyki komunikacji i emocji. W tym kontekście upatruję potencjału przedstawionej koncepcji do wykorzystania w obszarze szeroko pojętej edukacji i środowisku szkolnym.

Tabela 1. Typy konfliktów (opracowanie własne na podstawie Ch.W. Moore (2009) i (Belzyt, 2017)

Konflikt danych (<i>data</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – brak informacji – błędne lub różne zrozumienie i interpretacja danych – różne procedury zbierania danych 	pojawia się, kiedy strony konfliktu nie dysponują niezbędnymi danymi, mają różne/sprzeczne informacje lub odmiennie je interpretują. Prowadzi to do zaostrzenia konfliktu; strony oskarżają się o zatajenie danych, manipulacje informacjami, celowe wprowadzanie w błąd
Konflikt relacji (<i>relations</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – błędne spostrzeganie – niewłaściwa/zaburzona komunikacja – silne emocje – stereotypy i uprzedzenia – negatywne, odwetowe działania 	związany z silnymi, trudnymi emocjami przeżywanymi w relacji z daną osobą. Pojawia się nawet, gdy nie ma obiektywnych powodów do konfliktu, a przyczyną mogą być stereotypy czy zła komunikacja
Konflikt wartości (<i>values</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – różnice religijne, ideologiczne, wynikające z tradycji – wartości związane z własnym „ja” (tożsamością osoby) – wartości dnia codziennego (zwyczaje, konwenanse) 	wynika z odmiennych systemów wartości, różnych światopoglądów, ale także z różnicy zasad i wartości wobec codziennych czynności, np. stosunek do pracy i etyka zawodu
Konflikt interesów (<i>interests</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – interesy rzeczowe (pieniądze, czas, podział pracy) – interesy proceduralne (sposób prowadzenia rozmowy) – interesy psychologiczne (poczucie własnej wartości, godności, szacunku, zaufania) 	związany z brakiem możliwości realizacji potrzeb czy osiągnięcia celów
Konflikt strukturalny (<i>structures</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – nierówna kontrola zasobów – nierówny rozkład sił – rozmieszczenie przestrzenne – ograniczenia czasowe – nadmiar zadań – różne role społeczne 	wynika ze struktury sytuacji – ograniczonych zasobów (w zależności od kontekstu), struktury organizacji (np. niejasno określone kompetencje w odniesieniu do poszczególnych stanowisk), pełnionych ról, ograniczeń czasowych. Jest niezależny od ludzi

Źródło: opracowanie własne.

Chcąc wyjaśnić zasadność modyfikacji znanego od lat 80. XX wieku modelu, warto przypomnieć (i przybliżyć) jego najważniejsze tezy wynikające z podejścia prezentowanego przez amerykańskiego mediatora, Ch.W. Moore’a (2009). Wyróżnił on pięć potencjalnych źródeł (typów) konfliktów i „zamknął” je w tzw. kole

konfliktu (zwanym również kołem Moore'a). Powstałe w ten sposób pięć pól (typów) konfliktów jest układem uniwersalnym i przez to niezwykle użytecznym do stworzenia płaszczyzny analiz związanych z konfliktami czy sytuacjami trudnymi (konfliktogennymi).

Na sytuację trudną/konfliktową może składać (nakładać) się kilka przyczyn, a dodatkowo każda z zaangażowanych stron może koncentrować się na innej, ważnej dla niej, płaszczyźnie konfliktu. Ponadto trzy pierwsze płaszczyzny mogą stanowić sekwencję chronologiczną narastania sytuacji konfliktowej: niewyjaśniony konflikt danych przeradza się w konflikt relacji między stronami, a przedłużający się w czasie brak rozwiązania powoduje eskalację konfliktu prowadząc do o wiele poważniejszego konfliktu - konfliktu wartości. W takiej sytuacji nie ma szansy na konstruktywne rozwiązanie, dlatego rozwiązaniem jest sprowadzenie konfliktu do wspólnej płaszczyzny, która może stać się podstawą do negocjacji⁵. Niestety w sytuacji wystąpienia realnej sytuacji trudnej/konfliktu niezwykle trudno jest doprowadzić do tego, z uwagi na to, że najczęściej w konflikt zaangażowane są silne emocje, które są nieuświadomione⁶ (potęguje to sytuację konfliktową) (por. Belzyt 2017).

Efekt sytuacji trudnej/konfliktu może mieć charakter destrukcyjny lub konstruktywny. Destrukcyjny prowadzi do nasilania się antagonizmów, wzajemnej wrogości, obawy i frustracji. Następstwem jest pojawienie się nastawienia „przeciwko komuś”. Przedłużająca się sytuacja prowadzi m.in. do:

- stresu, poczucia zagrożenia poprzez dezaprobatę społeczną,
- negatywnych emocji prowadzących nawet do agresji,
- pogorszenia relacji i zaburzeń komunikacji między stronami konfliktu,
- straty czasu i zasobów.

Rezultat konstruktywny uczy wzajemnego szacunku, ukierunkowuje na poszukiwanie rozwiązań i zaspokojenie potrzeb wszystkich stron, skutkuje to m.in.:

- wzrostem zaufania pomiędzy stronami,
- poczuciem sprawiedliwości,
- znalezieniem większej liczby możliwych rozwiązań.

Aby sytuacja konfliktu mogła mieć rezultat konstruktywny, niezbędna jest gotowość do wyjścia poza strefę komfortu i szukanie rozwiązań prowadzących do pozytywnej zmiany sytuacji, w której znalazły się strony konfliktu (por. Idziak 2014; Belzyt 2017).

⁵ Za najkorzystniejsze uznaje się sprowadzenie konfliktu do płaszczyzny interesu i struktury.

⁶ Przykładem mogą być nieświadome wspomnienia emocjonalne, które uruchamiają układy biologiczne (wbrew wizji emocji jako twórców kulturowych) i wysyłają bodźce, nie mając świadomości własnych reakcji emocjonalnych. Przy innych okazjach jednostki mogą tłumić pobudzenie emocjonalne, a w efekcie nie doświadczają emocji w ciele ani nie ujawniają ich innym, starając się ograniczyć również kanał komunikacji niewerbalnej (Turner, Stets 2009).

Analizując model Ch.W. Moore'a (2009) i wykorzystując go w praktyce podczas prowadzonych w ramach Projektu warsztatów, zauważyłam, że warto byłoby dopełnić tę koncepcję, bowiem w obecnej formie potencjał „koła konfliktów” wydawał się nie w pełni wykorzystany. Niezwykle ważnym dla powstawania, przebiegu i rezultatu konfliktu oraz sytuacji konfliktogennych są niewątpliwie emocje. Problematyka znaczenia emocji dla człowieka i jego funkcjonowania w społeczeństwie – a co za tym idzie – również rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych była wielokrotnie podejmowana w ostatnich latach (por. m.in. Ohme 2017, 2010; Turner, Stets 2005; Lewis, Haviland-Jones (red.) 2000; Aronson 1999). Emocje towarzyszą każdemu działaniu człowieka, ale paradoksalnie przez wiele lat były postrzegane jako czynnik zakłócający funkcjonowanie jego (por. Zimbardo 1996) – dezorganizujący pracę umysłu, zaburzający funkcje poznawcze – i zbliżający go raczej do zwierząt⁷ niż wynoszący „ponad [...] najwyższe ogniwo ewolucji” (Schaffer 2004: 148). Stosunkowo od niedawna emocje postrzegane są w kategoriach wspierania rozwoju i przystosowywania, spełniając „pozytywną funkcję, zmuszając jednostkę do zorganizowania nowych reakcji przystosowawczych w stosunku do zmienionego środowiska” (Zimbardo 1996: 353), co powoduje, że zarówno emocje, jak i rozwój emocjonalny są obszarem dynamicznych badań (por. Schaffer 2004; Denham 1998; Saarni 1999; Sroufe 1996). Potencjał tkwiący w emocjach został dostrzeżony również przez M. Dutkowskiego (2018)⁸, według którego (konflikty) emocji pojawiają się w wyniku konfliktów przekonania, interesów i wartości jako wynik emocjonalizacji zachowań stron i innych uczestników konfliktu. Jednak do tej pory emocje traktowane były raczej jako czynnik dodatkowy, wpływający na przebieg samego konfliktu i utrudniający jego racjonalne rozwiązanie. Według autora niezbędne jest przyznanie emocjom istotnej i równorzędnej roli w praktyce społecznego postrzegania i rozwiązywania konfliktów.

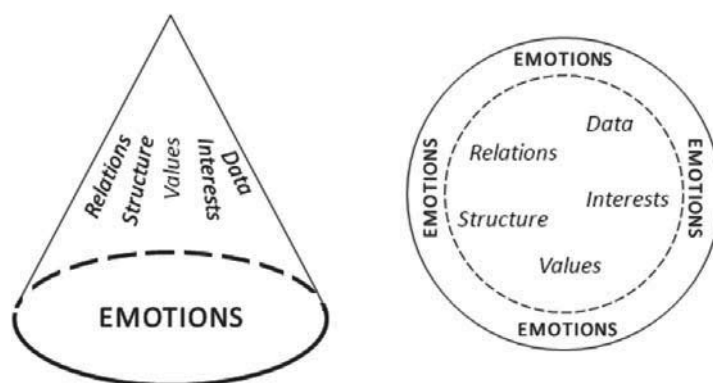
W ten sposób emocje stają się wspólnym mianownikiem łączącym poszczególne elementy koła konfliktów Moore'a w prezentowanej koncepcji przekształcania go w „walec konfliktów”. Przedstawiając to obrazowo: na tym etapie powstaje bryła w kształcie stożka, którego podstawę stanowią emocje, a powierzchnię (płaszczyznę) boczną poszczególne pola koła konfliktu.

Na podstawie kolejnych doświadczeń zdobywanych podczas prowadzenia warsztatów w Projekcie zauważyłam, że emocje nie są jedynym elementem łączącym poszczególne elementy koła konfliktów. Innym wspólnym mianowni-

⁷ Funkcje poznawcze bazują na pracy ośrodkowego układu nerwowego, a emocje angażują głównie autonomiczny układ nerwowy (prymitywny element) (Schaffer, 2004).

⁸ Wystąpienie na konferencji naukowej M. Dutkowski, Zasoby mineralne jako przedmiot ekologicznych konfliktów emocji, III Interdyscyplinarne Seminarium „Konflikty w gospodarowaniu przestrzenią i zasobami Ziemi” (18-19.06.2018, Sosnowiec, Polska) <http://www.zasobyziemi.us.edu.pl/>.

kiem jest język, a właściwie kody językowe i sposób komunikowania się za ich pomocą. Kody językowe są tu rozumiane za B. Bernsteinem⁹ jako sposób myślenia i tworzenia związków znaczeniowych¹⁰, co wydaje się szczególnie cenne w odniesieniu do jednostek pochodzących z różnych środowisk, mających różne doświadczenia i możliwości edukacyjne. W toku dalszych rozważań powstaje pytanie, czy kody językowe można znaczeniowo poszerzyć/dookreślić do szeroko pojętej komunikacji, co wydaje się korzystne z punktu widzenia rozważań w obszarze edukacji¹¹.



Rysunek 1. Emocjonalizacja konfliktu jako stożek

Źródło: (Belzyt, Badera 2018), autor rysunku: J. Badera.

B. Bernstein (2003) wyodrębnił dwa kody językowe: kod ograniczony i kod rozwinięty¹². W kodzie ograniczonym osoby używają najprostszych form komunikacji (np. równoważniki zdań, zdania rozkazujące, spójniki, przysłówki, mimika, gesty) i często posługują się stereotypami, sądami niepodważalnymi i symbolami, które powodują, że język jest co prawda łatwo zrozumiały w określonym środowisku, ale traci znaczące wartości komunikacyjne w środowisku zewnętrznym (na zewnątrz grupy). Dla B. Bernsteina (2003) przeciwieństwem jest kod rozwinięty, którego cechuje zindywidualizowane podejście do wyrażania własnych sądów i opinii i nie jest przewidywalny (sztywny, niepodważalny), przez co może

⁹ Na podstawie Hipotezy Determinizmu Językowego E. Sapira-Whorfa (1949) dotyczącej funkcji języka oraz analizując relacje społeczne przez pryzmat teorii E. Durkheima (1982) B. Bernstein nawiązuje również do teorii N. Chomskiego (2006) o kompetencjach (wrodzonych) i wykonaniu (nabytym) (por. Jaszczurowska 2011).

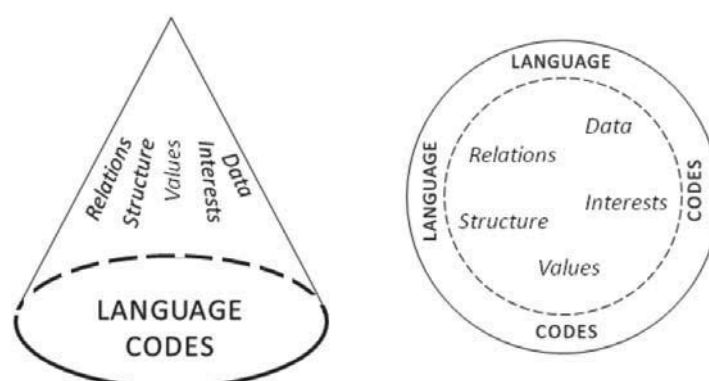
¹⁰ B. Bernstein (2003) przestrzegł przed zbyt powierzchownym rozumieniem kodów jako werbalnych umiejętności, bowiem ludzie nie mówią kodami.

¹¹ Rozwinięcie planowane jest w kolejnych artykułach.

¹² B. Bernstein (2003) stworzył teorię języka głęboko zakorzenionego w społecznych realiach i od nich uzależnionego, podkreślając społeczne różnice odzwierciedlone w języku, które były wynikiem między innymi społecznego podziału pracy, pierwotnej socjalizacji oraz edukacji

stać się nieczytelny dla osób korzystających z kodu ograniczonego (a tym samym wiązać się z ich niekorzystnymi emocjami). Jak zauważa E. Jaszczurowska (2011), dobór słów odzwierciedla podłoże kulturowe jednostki powstałe w wyniku socjalizacji pierwotnej (rodzina) oraz wtórnej (edukacja), w wyniku czego w pewnych kręgach nie wykorzystuje się niektórych słów czy określeń, inne zaś są znamienne dla miejsca zamieszkania, statusu lub zawodu. Kod językowy jest wyrazem rzeczywistości, skąd można wnioskować, że osoba, która jest wychowywana w określonym sposobie jej interpretowania, będzie w konsekwencji posługiwała się taką właśnie interpretacją (Jaszczurowska 2011), którą będzie trudno zmienić, skorygować czy poszerzyć.

Skoro zatem kody językowe stają się kolejnym wspólnym mianownikiem łączącym poszczególne elementy koła konfliktów Moore’a (w prezentowanej koncepcji „walca konfliktów”), to w ten sposób powstaje analogiczna – do poprzedniej – bryła w kształcie stożka, u podstawy której znajdują się tym razem kody językowe, a powierzchnię (płaszczyznę) boczną stanowią ponownie poszczególne pola koła konfliktu.

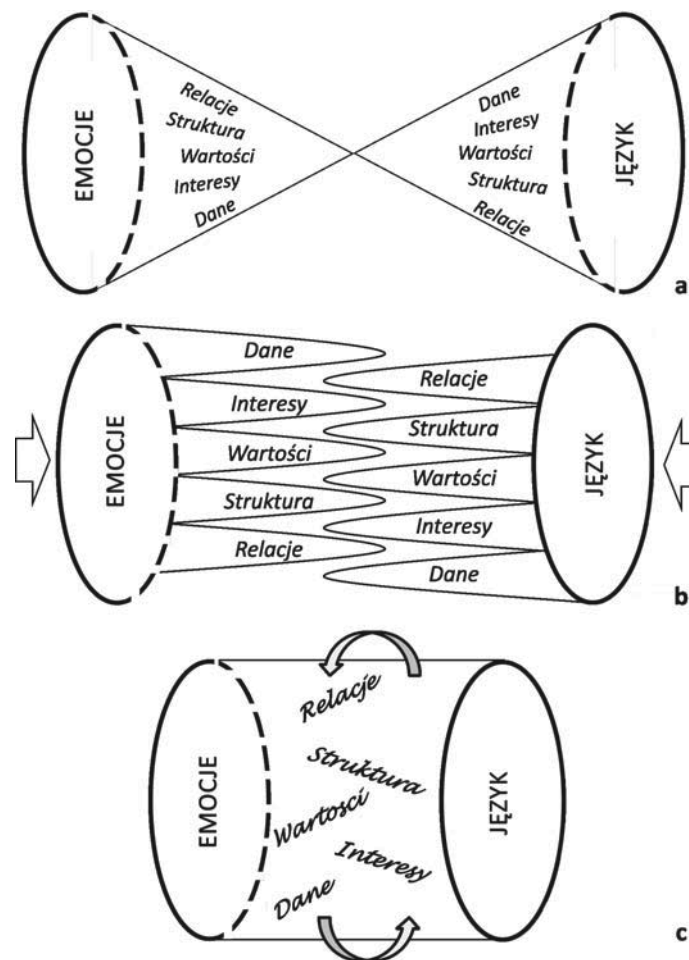


Rysunek 2. Sposób myślenia i mówienia o konflikcie jako stożek

Źródło: (Belzyt, Badera 2018), autor rysunku J. Badera.

W wyniku przedstawionych powyżej rozważań i analiz powstały dwa niemal identyczne stożki różniące się podstawą, a mimo to – paradoksalnie – dopełniające się. W ten oto sposób powstała innowacyjna koncepcja połączenia zarówno koła konfliktów Moore’a, jak i dostrzeżenia znaczącej roli emocji i kodów językowych. Przyczynkiem do tego była szczegółowa analiza charakterystyk poszczególnych typów konfliktów (por. tab. 1), w których Ch.W. Moore wskazywał na występowanie elementów znaczących, powtarzających się niemal w każdym typie konfliktu, tym niemniej nie dostrzegał ich rzeczywistej istoty i potencjału. W wyniku analiz tych rozproszonych znaczeń i potencjałów możliwe stało się sprowadzenie

ich do wspólnego mianownika, określając jako emocje i kody językowe. Zatem można sobie wyobrazić, że wyżej opisane dopełniające się bryły (por. rys. 1 i 2) tworzą w istocie walec, którego „bokami” są emocje i kody językowe (rys. 3).



Rysunek 3a, b, c, Scalenie i dynamizacja stożków konfliktu w formę walca

Źródło: (Belzyt, Badera 2018), autor rysunku Badera.

Wynikiem tego innowacyjnego zabiegu jest powstanie nowych obszarów interpretacji powstawania, struktury i przebiegu konfliktów i sytuacji trudnych w obszarze m.in. edukacji. Uwzględnienie płaszczyzny kodów językowych (oparcia w kodach językowych jako elemencie komunikacji) na równi z emocjami ma szansę prowadzić do porozumienia, zamiast do eskalacji/eksplozji konfliktu. Dzięki dopełnianiu się, a jednocześnie wypełnianiu przestrzeni pomiędzy polami

koła konfliktu Moore’a poprzez zazębianie się dwóch stożków (por. rys 3a, b, c) powstaje, moim zdaniem, nowa jakość otwierająca niedostępną (a przez to niedostrzeżoną i niedocenioną) do tej pory możliwą przestrzeń porozumienia między stronami zaangażowanymi/uwikłanymi w sytuacji trudne/konflikty w środowisku szkolnym.

W myśleniu o rozwiązywaniu sytuacji trudnych, konfliktowych wszystkie ze wskazanych elementów (z koła konfliktów oraz emocje i kody językowe) powinny być brane pod uwagę. Żaden z elementów nie powinien być pominięty, ponieważ wtedy rozwiązania mogą nie być w pełni satysfakcjonujące dla stron i proces próby znalezienia rozwiązania nie spełni swojego celu w pełnym wymiarze. Często w podejściu do rozwiązywania sytuacji trudnych/konfliktów brakuje w działaniach skierowanych do osób potrzebujących wsparcia spojrzenia całościowego (holistycznego) na te kwestie, które budują kompleksowy obraz człowieka oraz jego możliwości komunikowania emocji, wartości, potrzeb. Te składowe wzajemnie się przenikając, zależą od siebie i oddziałują na siebie niezwykle silnie, pozostając w trwałym połączeniu (szerzej na ten temat por. Belzyt 2017; Belzyt, Badera 2018 oraz artykuł w przygotowaniu).

Doświadczenia świadomości własnych stanów emocjonalnych, kontroli przejawianych oznak własnych emocji i rozpoznawania emocji innych osób są kluczowymi w kontekście funkcjonowania społecznego i zdrowia psychicznego (Schaffer 2004). Już od najmłodszych lat od dzieci oczekuje się, że przyswoją sobie kompetencje emocjonalne i jak najszybciej nabeżdżą umiejętności związane z radzeniem sobie z własnymi emocjami oraz emocjami osób z najbliższego otoczenia (właściwe komunikowanie się: odczytywanie i adekwatne reagowanie na emocje). Nabycie kompetencji emocjonalnych jest równie ważne jak nabycie kompetencji intelektualnych w rozwoju poznawczym, ponieważ ich brak (lub opanowanie na niedostatecznym poziomie) ma poważne konsekwencje dla funkcjonowania społecznego jednostki¹³ (por. Schaffer 2004).

Umiejętności rozpoznawania emocji innych osób i adekwatnego reagowania na nie stają się coraz ważniejsze i wraz z kompetencjami poznawczymi stają się równorzędnymi aspektami struktury psychicznej człowieka. Kompetencje emocjonalne związane są ściśle z kompetencjami społecznymi, co wynika, że sednem kontaktów społecznych jest właśnie umiejętność radzenia sobie z emocjami zarówno własnymi, jak i cudzymi (Halbenstadt, Denham, Dunsmore 2001; Schaffer 2004). Szczególnie jest to widoczne w kontaktach międzyludzkich, gdzie znajomości, przyjaźnie i popularność zyskują osoby, które potrafią wiązać własne emocje z emocjami innych osób. Jak wynika z badań (por. Schaffer 2004; Turner, Stets 2009) osoby bardziej lubiane, mające większe „powodzenie” w kontaktach mię-

¹³ Jest to jeden z powodów podawanych dla konieczności podejmowania badań w tym obszarze (por. Schaffer 2004).

dzyludzkich, bardziej popularne i akceptowane społecznie – a co za tym idzie – bardziej kompetentne pod względem społecznym, to osoby, które:

- wypracowały konstruktywny sposób kierowania emocjami (opanowanie);
- wyraźnie komunikują innym swoje stany emocjonalne;
- dobierają trafnie właściwe przekazy emocjonalne (zgodność komunikatu werbalnego i niewerbalnego);
- korzystają z pozytywnych wyrazów emocji, poprawnie interpretujące komunikaty emocjonalne innych osób;
- potrafią komunikować nieprzyjemne stany emocjonalne w sposób akceptowalny (nieagresywny) (por. Schaffer 2004: 173).

Ludzie zajmują pozycje w strukturach społecznych i odgrywają role kierując się posiadanymi skryptami kulturowymi. Dokonują się to dzięki poznawczym zdolnościom osób do postrzegania i oceny sytuacji (pod kątem struktury i kultury), siebie samych (jako obiektów), innych jednostek, a także reakcji fizjologicznych własnego ciała. Emocje są bowiem pierwotnie pobudzone przez aktywizację układów ciała. Pobudzenie to powstaje z poznawczej oceny siebie w relacji (komunikacji) z innymi, struktury społecznej oraz kultury (Turner, Stets 2009: 24).

Żaden z elementów – biologia (fizjologia, ciało), konstruowanie kulturowe i poznanie (mające odzwierciedlenie w procesach komunikacji, kodach językowych) – nie są *jedynymi* odpowiadającymi za odczuwanie i wyrażanie emocji. Elementy te wchodziły we wzajemne złożone interakcje, których nie może wyjaśnić żadna pojedyncza dyscyplina. Tym bardziej wskazane jest rozpatrywanie ich w ujęciu łącznym (współdziałania, integralności) oraz interdyscyplinarnym. Prezentowana w tym artykule koncepcja modelu „walca konfliktów” wpisuje się w ten postulat.

Rozwój emocjonalny jednostki opiera się na uniwersalnych podstawach biologicznych (fizjologicznych), ale jego przebieg determinowany jest przez doświadczenia społeczne, które są zróżnicowane – w różnych społecznościach okazywanie emocji może być skrajnie odmienne¹⁴, bo każda społeczność wykształca społecznie akceptowane sposoby radzenia sobie z emocjami i ich komunikowaniem. Poznanie zbioru jawnych i ukrytych wskazówek dotyczących zarządzania swoimi emocjami jest jednym z zadań socjalizacji. Reguły ekspresji emocji odnoszą się do norm kulturowych dotyczących wyrażania emocji – ich rodzaju i okoliczności, w jakich można je okazać – i pozwalają na wzajemne przewidywanie reakcji osób z grupy społecznej (Schaffer 2004).

¹⁴ Np. lud Ifaluk (Zachodni Pacyfik) nie pozwala na okazywanie szczęścia, uważając, że jest to niemoralne i prowadzi do zaniedbywania obowiązków, a także do złego zachowania i zaburzeń (Lutz 1987). Indianie Yanomamo (Wenezuela, Brazylia) cenią zaciełość, agresję i brutalność często angażując się w spory z sąsiadami; dzieciom okazują niewiele uczuć i uczy się je zachowań agresywnych w kontaktach z innymi (Chagon 1968). Mieszkańcy Bali uważają się wszelkie wybuchy emocjonalne są szkodliwe i wychowują dzieci tak, aby unikały nawet najmniejszych oznak emocji (Bateson, Mead 1940; za: Schaffer 2004).

Zakończenie

Podsumowując, w odniesieniu do nakreślonych powyżej wątków, warto powtórzyć, że w podejmowanych próbach zapobiegania i rozwiązywania sytuacji trudnych/konfliktowych niezwykle istotna jest świadomość obszarów, których może dotyczyć konflikt (por. tab. 1) oraz znaczenie emocji i kodów językowych. Komunikacja zachodzi pod wpływem emocji (uświadomionych i nieświadomych) i wywołuje emocje, zmienia się pod wpływem emocji. Komunikując się, wykorzystując kody językowe, przekazujemy emocje (a przynajmniej mamy taką intencję), aby wyrazić swoje potrzeby w celu ich zaspokojenia¹⁵.

Biorąc pod uwagę wspomnianą już kwestię powstawania sekwencji chronologicznej narastania sytuacji konfliktowej: niewyjaśniony konflikt danych przeradza się w konflikt relacji między stronami, a przedłużający się w czasie brak rozwiązania powoduje eskalację konfliktu prowadząc do poważniejszego konfliktu – konfliktu wartości, warto zadbać o stworzenie warunków do dobrej komunikacji na bazie wspólnej płaszczyzny kodów językowych, o ustalenie jej zasad i procedur, ale także (co może okazać się trudne) o rozwój umiejętności komunikacyjnych stron zaangażowanych. W środowisku ukierunkowanym na współpracę i komunikację łatwiej będzie koncentrować się na poszukiwaniu rozwiązań, a nie winnych¹⁶.

Takie nastawienie ma szansę radykalnie zniwelować sytuacje trudne i konfliktowe, a poszukiwanie rozwiązań daje szansę na osiągnięcie porozumienia satysfakcjonującego dla wszystkich stron zaangażowanych w sytuację trudną/konflikt w środowisku szkolnym. Niezwykle ważne jawi się także stworzenie przestrzeni, w której możliwe będzie ujawnianie potrzeb, czyli odkrywanie własnych oczekiwań przed innymi, co pozwala na poszukiwanie rozwiązań, bowiem częstym powodem konfliktów jest oczekiwanie, że inni domyślą się, czego chcemy (por. Idziak 2014). Pomocne w tej sytuacji może być, jak wynika z badań E. Jaszczurowskiej (2011), zamiana kodów (*code switching*), która jest możliwa w wyniku wpływu środowiska rodzinnego i środowiska, presji grupy i otoczenia oraz mediów (ważną rolę odgrywa Internet i telewizja). E. Jaszczurowska wskazuje również na niezwykle istotną rolę osób znaczących, których osobowość i kompetencje mogą przyczynić się do zmiany kodów. Daje to podstawę do przyjrzenia się znaczącej roli nauczycieli, edukatorów, mediatorów i moderatorów, jak również osób będących liderami społecznymi. W tej sytuacji niezwykle ważną kwestią staje się weryfika-

¹⁵ Tematyka dotycząca czynników wspierających i zakłócających (utrudniających) komunikację oraz wartościami, potrzebach, emocjach i uczuciach (również rzekomych) zostanie przedstawiona obszerniej w kolejnych artykułach.

¹⁶ Szukanie winnego nieodmiennie związane jest z dążeniem do wygranej lub zemsty, co prowadzi do eskalacji konfliktu (por. Idziak, 2014).

cja sposobu kształcenia, doksztalcania i szeroko pojętej edukacji oraz współpracy między wszystkimi zaangażowanymi stronami.

Bibliografia

- Aronson E. (1999), *The Social Animal*, Worth Publishers, New York.
- Belzyt J.I. (2019), „Tak, ja KCE” – koncepcja aplikacji działania terapeutycznego KCE (wstępne nakreślenie uzasadnień opracowywanego modelu), *Niepelnosprawność. Dyskursy Pedagogiki Specjalnej*, 34.
- Belzyt J.I., Badera J. (2018), *Cylinder of conflict as an extended model of environmental conflicts in the context of mining activity*, *Biuletyn Państwowego Instytutu Geologicznego* 472(472): 193-198, DOI: 10.5604/01.3001.0012.6910.
- Belzyt J.I. (2017), *The relationship with the Other as a platform for discussion about conflicts. Comments on the Orzesze coal mine project (Relacja z Innym jako płaszczyzna rozważań o konfliktach. Komentarze wokół kopalni Orzesze)*, *Environmental & Socio-economic Studies*, 2.
- Bernstein B. (2003), *Class, codes and Control*, vol. 1, Routledge, London.
- Chomsky N. (2006), *Language and Mind*, Cambridge University Press, <http://www.ugr.es/~fmanjon/Language%20and%20Mind.pdf> [dostęp: 20.06.2018].
- Denham S. (1998), *Emotional Development in Young Children*, Guilford Press, New York.
- Durkheim E. (1982), *The rules of sociological method*, New York, The Free Press, https://monoskop.org/images/1/1e/Durkheim_Emile_The_Rules_of_Sociological_Method_1982.pdf [dostęp: 20.06.2018].
- Dutkowski M. (2018), *Zasoby mineralne jako przedmiot ekologicznych konfliktów emocji*, III Interdyscyplinarne Seminarium „Konflikty w gospodarowaniu przestrzenią i zasobami Ziemi” (18–19.06.2018, Sosnowiec, Polska), <http://www.zasobyziemi.us.edu.pl/> (wystąpienie na konferencji naukowej).
- Halbenstadt, Denham, Dunsmore (2001), *Affective social competence*, *Social Development*, 10, <http://www.isce.vt.edu/files/ASC%20target.pdf> [dostęp: 20.06.2018].
- Idziak G. (2014), *Zarządzanie konfliktem*, materiały szkoleniowe w ramach projektu NAUKA.
- Jaszczurowska E. (2011), *Wstęp do rozprawy doktorskiej „Kody edukacyjne a kody socjolingwistyczne w języku obcym – próba weryfikacji i krytycznej analizy teorii Basila Bernsteina”*, http://ejaszczurowska.weebly.com/basil_bernstein_i_jego_teoria.html [dostęp: 20.06.2018].
- Lewis M., Haviland-Jones J.M. (eds.) (2000), *Handbook of Emotions*, The Guilford Press, New York.
- Moore Ch.W. (2009), *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa.
- Ohme R. (2017), *EmoSapiens*, Bukowy Las, Warszawa.
- Ohme R. i in. (2010), *Application of frontal EEG asymmetry to advertising research*, *Journal of Economic Psychology*, no. 5, Special Issue on Decision Neuroscience, DOI:10.1016/j.joep.2010.03.008 [dostęp: 12.06.2012].
- Saarni C. (1999), *The Development of Emotional Competence*, New York.
- Sapir E. (1949), *Language: an introduction to the study of speech*, Harcourt, New York.
- Schaffer H.R. (2004), *Psychologia dziecka*, PWN, Warszawa.

- Sroufe L.A. (1996), *Emotional Development*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Turner J.H., Stets J.E. (2009), *Socjologia emocji*, PWN, Warszawa.
- Turner J.H., Stets J.E. (2005), *The Sociology of Emotions*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Zimbardo P. (1996), *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa.