

## Konfliktusmegoldás

Az utóbbi két évben olyan sűrűn és olyan mértékben vettem észre a médiumokban erőszakos konfliktusokat, mint soha korábban. Itt vannak az önjelölt Iszlám Állam terrorista csapásai az arab országokban, a párizsi és a brüsszeli terrortámadás, az afro-amerikaiak elleni rendőri erőszak az USA-ban. Aztán népcsoportok közötti érdekkonfliktusok, elosztási konfliktusok és hatalmi konfliktusok. Az állítólagos erősebbek többnyire hatalmi úton próbálják megoldani a konfliktust. De minél nagyobb hatalmat vetnek be egy konfliktus megoldására, annál nagyobb lesz az ellenállás. Minél több erőszakot alkalmazunk, annál több ellenerőszakot váltunk ki. Az erőszak ördögi köre jön így létre. Ezt mutatja például az izraeliek és a palesztinok több évtizedes konfliktusa.

Ez az erőszakoskodás azt mutatja nekem, hogy még nem tanultuk meg erőszakmentesen és agressziók nélkül kihordani érdekkonfliktusainkat. *Martin Luther King* egyszer így fejezte ezt ki: „Értettünk ahhoz, hogy nagy tudományos teljesítményeket érjünk el, de elmulasztottuk, hogy testvérként-nővérként éljünk egymással.”

Testvéreként élni nem jelenti azt, hogy nincsenek konfliktusaink. *Nincsen élet konfliktusok nélkül.* Mindenki átéli ezt személyes fejlődése során: válságok, nehéz helyzetek a partnerkapcsolatban, a hétköznapi életben. A konfliktusok az együttélés során jelentkező ellentétes érdekeket mutatják meg. Ha ilyenek nem léteznének, akkor ez az érdektelenség jele lenne, és a személyes fejlődés leállását, valamint az együttműködés szünetelését jelentené. Gyakran ejt rabul minket az az illúzió, hogy olyan emberek között, akik közös értékeket képviselnek – legyenek azok vallásiak vagy politikaiak –, nem léteznek konfliktusok; pedig éppen az eleven közösség tűnik ki azáltal, hogy konfliktuskészséget mutat, és keresi a konfliktusok megoldását.

Akkor hát *mi teszi olyan nehézé számunkra a konfliktusok megoldását?* Még mindig túlságosan meghatároz minket a versengés szelleme. Az iskolában és későbbi szakmai életünkben néhány tanuló társunkat vagy kollégánkat versenytársnak éltük meg, s ez meg-

nehezítette a jó együttműködést. Ha csak versenytársnak látom a másikat, akkor – ami a munkaterületet illeti – biztosan adódnak ún. „vadászterületi konfliktusok”, vagy ha azt látom, hogy a másikat jobban kedveli egy általam is becsült ismeretségi kör, akkor irigység támadhat bennem, és az elismertséggel kapcsolatos konfliktusok alakulhatnak ki.

De léteznek – és véleményem szerint ez a leggyakoribb eset – konfliktusok a különböző karakterek között is. Az egyik élénk és gyors, a másik lassú és megfontolt, vagy az egyik nagyon precíz, mindent fölülvizsgál, a másik meg inkább „hasra ütve” cselekszik.

*Hogyan sikerülhet jó légkört teremtenünk a konfliktusok megoldásához?* Átgondoltam néhány pontot, amelyeket szeretnék magamban elmélyíteni. Arról van szó, hogy teljes józansággal vegyük szemügyre a konfliktust.

Ennek *első* előfeltétele abban áll, hogy ne minősítsem a konfliktust. Nem szabad személyes sértésként felfognom. Ha szemrehányó viselkedéssel közeledem a konfliktushoz, mintha az fölösleges lenne, akkor nehezteléssel csak erősítem azt. Teljes szerénységgel kell elfogadnom a konfliktust, és kihívásnak kell tekintenem.

Egy konfliktus feloldásának *második* előfeltétele: ismerjem el mindenkinek a jogát arra, hogy úgy gondolkodjék, ahogyan gondolkodik, hogy a konfliktusban saját véleményét képviselje, és hogy harcoljon az ügyéért. Az embernek többnyire az az érzése, hogy ő áll a helyes oldalon, és a többieket meg kell győznie arról, hogy a saját viselkedése a helyes.

A jó konfliktusmegoldás *harmadik* előfeltétele abban áll, hogy tárgyilagosak és nyugodtak maradjunk. Persze, fejezzük csak ki megütközésünket; de ha a vita túlságosan érzelmekkel telített lesz, és közben utat engedek a dühömnek, akkor ez senkinek sem használ.

A *negyedik* előfeltétel pedig bizonyosan az, hogy egyenrangúként bánjak konfliktuspartneremmel, és ügyeljek arra, hogy neki éppolyan méltósága van, mint nekem. Ha a partnerem érzi, hogy lenézem őt, akkor egyúttal úgy fogja érezni, hogy nem veszem őt komolyan.

Amikor tehát megközelítjük a konfliktusokat, mindig becsületeknek kell lennünk önmagunkhoz, el kell fogadnunk saját emberi mivoltunkat, és hinnünk kell, hogy a másikban is ott van a jó magja. Csak ebben az esetben juthatunk valóban közel a konfliktushoz, és találhatunk megoldásokat. A hétköznapi kiművelt konfliktuskezelése *hozzájárul a békéhez*, és hatása van globális síkon is. Ha mindent bevetünk annak érdekében, hogy jó konfliktuskultúrát alakítsunk ki, akkor esélyünk lesz arra, hogy békésen éljünk ezen a földön.

*Josef Heinen*

**Forrás:** Francesco, 2016. Advent

