

Konfliktide käsitlemine

Konflikti sageli kardetakse ja välditakse. Nõustajana on hea teada, kuidas esile kerkinud konflikte käsitleda ja veelgi enam – lahendada erimeelsusi enne, kui need üldse konfliktiks paisuvad. Siit saad lugeda, millal võib konflikt olla lausa kasulik ja edasiviiv.

Autor: Anu Viltrop
Tellija: Haridus- ja Noorteamet
Tallinn 2021



erasmus+ ja
euroopa solidaarsus-
korpuse agentuur



HARIDUS- JA NOORTEAMET



Erasmus+

Konflikt on vastuolu, lahkeli või arusaamatus inimeste vahel, mille tulemusena tekivad pinged, mis ajendavad inimesi üksteise vastu tegutsema. Enamasti on konfliktis vähemalt kaks osapoolt ja teemad või valdkonnad, kus nende huvid kokku puutuvad. Nõustamisolukorras võib tekkida konflikt nõustaja ja nõustatava vahel või hoopis projektimeeskonna liikmete vahel. Mõnikord võib nõustajal tekkida sisemine konflikt: näiteks võib tunduda, et noortegrupi juht on liialt domineeriv ega lase noortel ise tegutseda ja lahendusi otsida ning sellele keskendumine takistab nõustajal oma ülesannete täitmist.

Kuigi igapäevane elu ning inimeste vaheline suhtlemine tekitab arusaamatusi ja erimeelsusi väga sageli, suhtume konflikti pahatihti kui millessegi, mida tuleks kas vältida või siis tingimata võita. Me kardame konflikti ning **tajume seda enamasti negatiivsena**. Seetõttu pole imestada, kui konfliktssesse olukorda sattunud inimesed tunnevad ebamugavust ja ärevust.

Tihti peale arvatakse, et konflikti olemasolu näitab, et midagi on valesti. Selline arusaam viib **konfliktide allasurumiseni**. Ometigi ei ole see pikaajaliselt jätkusuutlik lahendus, sest konflikti allasurumisega ei kõrvaldata põhjust ja seega ka mitte konflikti ennast.

Tasub meeles pidada ja harjutada end mõtlema, et sugugi mitte iga arusaamatus pole läbinisti negatiivne. Oluline on ära tunda ka **konflikti positiivseid külgi**. Mitmed sotsiaalteadlased on leidnud, et konfliktidele „näkku vaatamine“ ja nende lahendamine võib tugevdada inimeste vahelist suhet, ärgitada huvi, uudishimulikkust ja loovust. Samuti võib konflikt aidata nõustataval sõnastada oma vaateid ja tooma esile teda toetavaid argumente või aidata tal hoopis oma sisemise konfliktiga toime tulla. Seega ei ole konflikt iseenesest ei hea ega halb ning võib viia nii negatiivsete kui positiivsete tagajärgedeni.

Konfliktid jagunevad:

1. **Emotsioonide konfliktid:** inimesed on erinevad ja suheldes võivad tekkida tugevad vastandlikud tunded või suhtlustõkked: näiteks meelega või pahaaimamatult kritiseerimine, sildistamine, moraali lugemine ja käsutamine või kui grupinõustamise käigus saab keegi teiste grupiliikmete meelest liialt palju tähelepanu.
2. **Vajaduskonfliktid:** neid on kõige kergem ära tunda selle järgi, et tegemist on mõõdetavate ressursidega – aeg, raha või energia. Vajaduskonflikte on tavaliselt lihtsam lahendada.
3. **Väärtuskonfliktid:** teise osapoole käitumine, suhtumine või tõekspidamised häirivad meid või ei ole meie põhimõtete ja väärtushinnangutega kooskõlas. Selliste konfliktide puhul võib teine osapool öelda, et “mis see sinu asi on”. Väärtuskonfliktide lahendamine on enamasti pikaajaline protsess ja ei pruugi alati ka siis õnnestuda. Projektinõustajana on sul ilmselt väärtuskonflikte üsna keeruline lahendada. Kui konflikt on sinu ja nõustatava vahel, tasub hinnata, kas see konflikt häirib teie koostööd ja tuleks leida nõustatavale teine nõustaja või on võimalik see konflikt n-ö kõrvale panna ja teiste teemadega edasi liikuda. Kui väärtuspõhine konflikt kerkib esile projekti kirjutava meeskonna sees, on sul nõustajana mõistlikum hoiduda sellise konflikti lahendamise püüdlustest.

Mõnikord on võimalik konflikti konstruktiivselt **ennetada või kontrollida**. Kui konflikti aga edasi lükatakse, kipub lõpptulemus olema suurem ja energiat nõudvam kui tüli varajane ja otsekohene lahendamine. Konflikti aitavad ennetada head enesekehtestamise oskused ehk sina nõustajana saad jälgida ja juhtida nõustatavat gruppi ning vältida suhtlustõkkeid, näiteks ära ähvarda, ära anna nõu ehk ära ütle täpselt ette, kuidas probleemi lahendada peab, ära kuula üle, ära takista inimesel tunda negatiivseid tundeid, ära loe moraali, ära sildista, ära kiida grupis vaid üht meeskonnaliiget jms).

Mõnikord võib **konflikti kunstlik esilekutsumine** olla isegi arengut ja grupiprotsesse edasiviivaks jõuks. Küsimus ei olegi selles, kas konflikt on hea või halb. Oluline on, kas seda teadvustatakse või mitte, kas sellega tegeletakse või mitte, kas see lahendatakse destruktiivselt (tuues mängu viha väljavalamise, solvangud, süüdlase otsimise) või konstruktiivselt (keskendudes lahendusele, alternatiividele, suhete säilitamisele). Kuna konfliktid on paratamatud, siis tuleb meil õppida nendega võimalikult hästi toime tulema.

Nõustamisolukorras võid sattuda ka **konfliktide vahendajaks**. Sel juhul oled suure tõenäosusega olukorras, kus jääd "puhvriks" kahe võistleva osapoolte vahel. Mõlemad otsivad sinult abi ja tuge ning püüavad värvata oma leeri võitluses teise vastu. Sellises olukorras pead näitama, et mõlemad osapooled on sinu jaoks olulised. Veelgi enam, kõrvalseisjana võib sul konflikti olemusest olla hoopis teistsugune pilt ja arusaamine. Konflikti vahendades ei tohi sa olla kohtunik, kes otsustab, kellel on õigus ja kellel mitte. Kõige olulisem on, et sa toetad kõiki osalisi ja püüad leida väärtuslikku igäühe seisukohtades. Ära hakka otsima süüdlast ja ära hakka kaitsma nõrgemat.

Konflikti lahendamisel tuleb eristada emotsionaalseid (viha, hirm, tõrjumine, usaldamatus) ja sisulisi aspekte (vastukäivad vajadused, lahkavumused mõne tegevuse või projekti nüansi suhtes). Kui konfliktiga on kerkinud üles tugevad tunded, on mõistlik kõigepealt tegeleda konflikti emotsionaalsete aspektidega ning alles seejärel alustada sisuliste küsimuste konstruktiivse lahendamisega.

Sammud konflikti lahendamiseks:

1. Ole kõikide osapoolte vastu lugupidav ja jälgi oma hääletooni, sõnade valikut, näoilmet.
2. Kirjelda osapoolte käitumist ilma omapoolse hinnanguta. Püüa tajuda olukorda teise vaatenurgast.
3. Sõnasta täpselt oma vaated, vajadused ja tunded. Tee seda lühidalt ning väldi laetud sõnu.
4. Sõnasta konflikti põhjused osapoolte vajadusi arvestades.

5. Kui olukord ja kõikide osapoolte vajadused on vastastikku selgeks räägitud, hakka otsima lahendusi.
6. Kui uusi ideid enam pole, asu hindama võimalikke lahendusi (mõnel juhul koostööl põhinev probleemilahendus ei tööta ning pea meeles, et liigne kompromissi kasutamine hävitab loomingulisuse ja lämmatab inimesi).
7. Tööta koos kõigi osapooltega välja täpne tegevusplaan.

Soovituslik lisalugemine

MTÜ Peaasi koduleht <https://peaasi.ee/konflikti-lahendamine/>