

### 3.4.2. Rozwiązywanie konfliktów

Kiedy pojawia się konflikt, osoba często ma tendencję do argumentowania swojego punktu widzenia i obrony tego, dlatego uważa, że ma rację, a druga osoba się myli. Nie jest to jednak skuteczna strategia rozwiązywania konfliktu, ponieważ druga osoba ma takie same przekonania. Dlatego Shonk (2022) definiuje pięć następujących strategii skutecznego rozwiązywania konfliktów:

1. **Uznaj, że każdy z nas ma tendencyjne postrzeganie sprawiedliwości:** Każdy uważa, że ma rację. Wynika to z faktu, że ludzie łatwo widzą swoją stronę, ale trudniej jest ćwiczyć empatię i postawić się w sytuacji drugiej osoby (tj. empatia poznawcza). Jeśli ktoś nie potrafi postawić się w sytuacji drugiej osoby, może zaprosić trzecią osobę do pomocy w mediacji konfliktu. Osoba ta powinna być neutralna, bezstronna i powinna pomóc obu stronom zobaczyć stronę przeciwną lub zaoferować spójną i sprawiedliwą ocenę faktów/sytuacji.
2. **Unikaj eskalacji napięcia za pomocą gróźb i prowokacyjnych ruchów:** Kiedy konflikty stają się szczególnie gorące, osoba może uciekać się do oświadczeń o groźbach. Nie jest to produktywny sposób radzenia sobie z konfliktami i prowadzi jedynie do dalszej eskalacji. Jednym ze sposobów na uniknięcie mówienia rzeczy, których będzie się żałować, jest zachowanie spokoju, wzięcie głębokiego oddechu i policzenie do pięciu.
3. **Przewyciężenie mentalności "my kontra oni":** Mentor i podopieczny należą do różnych grup, chyba że mentor przyjmuje też czasem rolę podopiecznego i odwrotnie. Może to spowodować popadnięcie w konflikt międzygrupowy i wrogość. Jednym ze sposobów uniknięcia tego jest określenie wspólnej tożsamości lub celu z mentorem/podopiecznymi. Podkreślenie wspólnego celu może pomóc w osiągnięciu sprawiedliwego i trwałego porozumienia.
4. **Spójrz pod powierzchnię, aby zidentyfikować głębsze problemy:** Często w konflikcie nie chodzi tylko o pojedynczą różnicę zdań, ale o to, że ktoś czuje się lekceważony i/lub pominięty. Jednym ze sposobów na zidentyfikowanie tych kwestii i pomyślnie rozwiązanie konfliktu jest zarówno podopieczny, jak i mentor, aby ćwiczyć aktywne słuchanie i słyszeć obawy drugiej strony. Aktywne słuchanie to po prostu słuchanie drugiej osoby i zrozumienie jej obaw, nie chodzi o odniesienie ich do nas samych lub o wejście w tryb rozwiązywania problemów/konfliktów (Philips-Jones, 2003). Dopiero po tym, jak mentor i podopieczny aktywnie wysłuchają siebie nawzajem,

powinni spróbować wymyślić kreatywne sposoby rozwiązania swoich problemów i obaj powinni wyjść z tego z poczuciem, że zostali wysłuchani i uszanowani.

5. **Oddzielaj sprawy święte od pseudo świętych:** Konflikty są nie do rozwiązania, gdy dotyczą podstawowych wartości (np. osobistego kodeksu moralnego). Czasami jednak ludzie mylą kwestie pseudo-sakralne z kwestiami świętymi. Kwestie pseudo-sakralne to kwestie, które są wyłączone tylko w pewnych warunkach. Należy więc ocenić różnice między nimi. Można to zrobić, oceniając, jakie korzyści można potencjalnie odnieść z negocjacji (a więc przyznać, że własna „święta kwestia” jest w rzeczywistości tylko pseudo-sakralna), oraz prosząc drugą osobę o wyjaśnienie, dlaczego zajmuje ona określone stanowisko (a więc oceniając, czy stanowisko drugiej osoby wynika ze „świętej kwestii”, czy też w rzeczywistości wynika tylko z pseudo-sakralnej).