

Maria J. Zajączkowska **Walka, mediacja czy medytacja? Sposoby rozwiązywania konfliktów w środowisku studenckim** (w) **Przestrzenie komunikacji** pod redakcją Jolanty Kędzior, Jolanty Kowal i Beaty Krawiec, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2015

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W ŚRODOWISKU STUDENCKIM

Wstęp

Przedstawione niżej badania stanowią trzeci etap cyklu badań poświęconych rozwiązywaniu konfliktów w oświacie. Pierwszy etap badań, przeprowadzony w roku 2003 dotyczył postrzegania konfliktów w szkole przez uczniów szkół podstawowych, gimnazjalnych i średnich. Drugi etap - z 2004 r. - polegał na badaniu sposobu rozwiązywania konfliktów przez nauczycieli pracujących w szkołach tego samego poziomu.

Przedstawione poniżej badania prowadzone były w czerwcu i wrześniu 2007 roku w środowisku akademickim.

Założenia metodologiczne

Zgodnie z przyjętym postępowaniem, badania właściwe poprzedzone zostały badaniem pilotażowym, jego celem było opracowanie optymalnej wersji ankiety, która byłaby dostosowana do potrzeb wszystkich respondentów (bez względu na wiek, płeć czy kierunek studiów). Badania pilotażowe zostały przeprowadzone na przełomie maja i czerwca w siedzibie PWSZ w Legnicy, na grupie 9 studentów, członków Koła Naukowego „Negocjator”. W efekcie całość ankiety, po zmianach niektórych sformułowań została zaakceptowana.

Założeniem badawczym było, aby ankieterzy dotarli do studentów różnych kierunków; w rezultacie grupę badawczą stanowili studenci kierunków Politologia i Pedagogika Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Legnicy; która posłużyła za teren badań w czerwcu. Uzupełniające badania porównawcze przeprowadzono we wrześniu na Syberii (Rosja), w mieście uniwersyteckim Tomsk na grupie studentów z kierunków Filologia, Prawo i Psychologia .

W czasie badań przedstawiono respondentom ich cel, a także podkreślano fakt, że ankieta jest anonimowa, co miało wpłynąć na poczucie bezpieczeństwa ankietowanych. Arkusze ankietowe były wypełniane przez studentów w obecności ankieterów, po wcześniejszym przedstawieniu stosownego instruktażu.

W badaniach udział wzięło 303 studentów polskich, w tym 260 kobiet i 43 mężczyzn, oraz 87 studentów rosyjskich – 47 kobiet i 40 mężczyzn.

Badania, tak jak w poprzednich latach, prowadzone były przez beneficjentkę przy współpracy członków Koła Naukowego „Negocjator” przy PWSZ im. Witelona w Legnicy, występujących w charakterze ankieterów i zliczających dane z ankiet..

Grupy studentów dobierano w sposób celowo - losowy. W PWSZ ankieterzy z KNN „Negocjator” docierali do dostępnych grup studenckich. Możliwość przeprowadzenia badań wśród studentów rosyjskich pojawiła się w dalszym etapie procesu badawczego, już po zakończeniu ankietowania w Polsce i wyniknęła z okoliczności, jakimi był wyjazd studentów z Koła Naukowego „Negocjator” przy PWSZ im. Witelona w Legnicy na Syberię. Porównanie wyników opartych na identycznych kwestionariuszach wzbogaca obraz rozwiązywania konfliktów przez studentów w środowisku akademickim, stanowiąc punkt odniesienia do analizy zjawiska.

Za metodę badawczą przyjęto sondaż diagnostyczny na niewielkiej próbie, prowadzony techniką kwestionariusza-ankiety dostosowanego do poziomu wiedzy ankietowanych i terenu badawczego (w załączeniu kwestionariusze w języku polskim i rosyjskim.) Pytania z języka polskiego na język rosyjski przetłumaczyli pracownicy Domu Polskiego w Tomsku we współpracy z dydaktykami z tomskiego Uniwersytetu Państwowego, a odpowiedzi (wyłącznie swobodne) z języka rosyjskiego na polski przełożyła Rosjanka, pracowniczka dydaktyczna PWSZ.

Kwestionariusz ankiety został skonstruowany w taki sposób, by po jej przeprowadzeniu udało się uzyskać odpowiedź na pytanie główne, tj.:

Jak studenci postrzegają i rozwiązują konflikty na uczelni?

Czy studenci polscy i rosyjscy różnią się wiedzą i postępowaniem w zakresie rozwiązywania konfliktów?

Problem ten podzielony został wg kryterium praktyka – teoria na dwie części „praktyka konfliktów” i „wiedza o konfliktach”.

W części „praktyka konfliktów” sformułowano następujące problemy szczegółowe

1. Jakie typy konfliktów najczęściej występują na terenie uczelni (z uwzględnieniem podmiotów - stron oraz przyczyn)?
2. Jak najczęściej zachowują się studenci w sytuacjach konfliktów uczelnianych (co robią, jak próbują je rozwiązywać)?
3. Czy wśród studenckich sposobów rozwiązywania konfliktów występują negocjacje i mediacje)?

W części „**wiedza o konfliktach**” postawiono następujące pytania szczegółowe:

1. Co studenci wiedzą o zjawisku społecznych konfliktów?
2. Jak studenci postrzegają swój udział w konfliktach na uczelni ?
3. Czy wśród znanych metod rozwiązywania konfliktów studenci znają negocjacje i mediacje?

Hipotezy badawcze

Hipoteza 1. Przypuszcza się, że konflikty, w których uczestniczą studenci, związane są głównie z procesem dydaktycznym i mają najczęściej charakter krótkotrwały. Na ogół mają niewielkie natężenie, a ich stopień nagłośnienia bywa zróżnicowany, jednak rzadko zdarza się, że konflikt jest na tyle rozpowszechniony, iżby jego zasięg rozszerzył się poza obręb grupy ćwiczeniowej lub ewentualnie wykładowej, a tym bardziej placówki. Domniemywa się także, że najczęściej wymienianymi stronami konfliktów szkolnych są studenci oraz pracownicy dydaktyczni. Prawdopodobne jest także, że jako najczęstsze rodzaje konfliktów wymieniane będą interpersonalne i wewnątrz grupowe.

Hipoteza 2. Przypuszcza się, że najczęstszymi zachowaniami w sytuacjach konfliktowych są zachowania bierne czy też ustępliwe, takie jak unikanie lub przeczekanie zachowania, dochodzenie do kompromisu, rzadziej agresywne czy oparte na współpracy .

Hipoteza 3. Zakłada się, że choć część spośród ankietowanych zna sposoby rozwiązywania konfliktów, oparte na porozumieniu stron, większość ankietowanych nie negocjuje, ani nie korzysta z mediacji

Hipoteza 4. Przyjęto, że sposoby rozwiązywania konfliktów przez studentów mogą być zależne przede wszystkim od takich zmiennych, jak: teren badań (kraj, szkoła, kierunek) i wprowadzony program edukacyjny.

I. Praktyka konfliktów

1. Udział studentów w konfliktach na uczelni

A. Świadek konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
nie	110	43,8%	23	27,1%
nie pamiętam	71	28,3%	10	11,8%
tak	70	27,9%	52	61,2%

B. Uczestnictwo w konflikcie	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
nie	152	54,1%	38	44,2%
tak	88	31,3%	44	51,2%
nie pamiętam	41	14,6%	4	4,7%

Różnice pomiędzy badanymi studentami polskimi i rosyjskimi pojawiają się w odpowiedziach na pytania związane z praktyką, czyli z rzeczywistymi konfliktami na uczelni. 27,9% studentów polskich zadeklarowało, że było świadkiem konfliktu na uczelni, podczas gdy odpowiedzi twierdzącej na to samo pytanie udzieliło aż 61,2% studentów rosyjskich. Odpowiedzi negatywnych było odpowiednio 43,8% w Polsce i 27,1% w Rosji. 28,3% polskich studentów i tylko 11,8% rosyjskich nie pamięta żadnego konfliktu.

Podobne rozbieżności pojawiają się w odpowiedziach na pytanie o uczestnictwo w konflikcie. W polskiej grupie badawczej tylko 31,3% respondentów deklaruje, że było stroną w konflikcie, natomiast 54,1% przeczy temu, a 14,6% „nie pamięta”. Tymczasem wśród studentów rosyjskich większość – 51,2% respondentów odpowiedziała twierdząco, a udziału w konflikcie w tej grupie nie brało 44,2%.

Z powyższych zależności wynika zatem, że ponad połowa badanych studentów rosyjskich była świadkiem i/lub uczestnikiem konfliktu na uczelni, podczas gdy większość odpowiedzi studentów polskich zaprzecza w odpowiedzi na oba te pytania.

2. Relacje w konfliktach

A. Strony konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
student - student	220	42,2%	71	46,7%
student – pracownik dydaktyczny	89	17,1%	11	7,2%

grupa studentów - grupa studentów	60	11,5%	11	7,2%
student – grupa studentów	59	11,3%	28	18,4%
nie wiem	46	8,8%	1	0,7%
student – pracownik administracji /obsługi	45	8,6%	24	15,8%
inne osoby	2	0,4%	6	3,9%

B. Rozwiązanie konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
Porozumieniem z przeciwnikiem	106	35,3%	30	26,8%
Walką i zwycięstwem jednej strony oraz porażką drugiej	91	30,3%	29	25,9%
Ciągłym trwaniem konfliktu, brakiem rozwiązania	73	24,3%	30	26,8%
Arbitrażem, odwołaniem do autorytetów	22	7,3%	13	11,6%
Inaczej	8	2,7%	10	8,9%

Przykładowe odpowiedzi półotwarte
w grupie polskiej: „wykładowca wygrywa, student przegrywa”, „po prostu się kończą”
w grupie rosyjskiej: „Każdy pozostał przy swoich poglądach”, „Strony unikają starcia”,
„Rękoczynami”

C. Pomocnicy w rozwiązywaniu konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
Kolegów z grupy	262	72,6%	66	48,2%
Pracowników dydaktycznych	32	8,9%	15	10,9%
Kogoś innego	30	8,3%	27	19,7%
Pracowników ochrony	18	5,0%	3	2,2%
Kierownictwa uczelni	10	2,8%	14	10,2%
Pracowników administracyjnych	9	2,5%	12	8,8%

Przykładowe odpowiedzi półotwarte
w grupie polskiej: „nikogo. Jestem zdania, że jak się umie liczyć to liczy się na siebie!”, „sam musiałem się z tym uporać”
w grupie rosyjskiej: „Własne siły”, „Tylko na siebie”, „Na niczyją pomoc”

W obydwu grupach badawczych zdecydowana większość konfliktów pojawia się w relacjach „student-student” (42,2% odpowiedzi w Polsce i 46,7% w Rosji). Różnice pojawiają się na dalszych pozycjach – wśród badanych Polaków jako druga typowana była odpowiedź „student-pracownik dydaktyczny” (17,1%), następnie bardzo zbliżone ilościowo „grupa studentów -grupa studentów” (11,5%) i „student-grupa studentów” (11,3%). Natomiast wśród badanych Rosjan na drugim miejscu znalazła się relacja „student-grupa studentów” (18,4%), następnie „student-pracownik administracji/obsługi” (15,8%). Odsetek pozostałych odpowiedzi nie przekroczył 8,8% w obydwu grupach.

Zbliżony jest w obu grupach badawczych rozkład odpowiedzi na pytanie, jak najczęściej kończą się konflikty na uczelni. Najbardziej popularną odpowiedzią w obu przypadkach było „porozumienie z przeciwnikiem” – 35,3% odpowiedzi wśród studentów polskich. W tej grupie kolejne miejsce zajęła „walka i zwycięstwo jednej strony” – 30,3% oraz „trwanie konfliktu, brak rozwiązania” – 24,3% odpowiedzi.

Tymczasem odpowiedź „porozumienie z przeciwnikiem” wybrało 26,8% studentów rosyjskich, ex aequo z odpowiedzią „trwaniem konfliktu, brakiem rozwiązania”. Kolejną typowaną przez Rosjan odpowiedzią była „walka i zwycięstwo jednej strony” (25,9%). Do arbitrażu odwołało się w konflikcie 7,3% studentów polskich i 11,6% rosyjskich.

Na pytanie „na czyją pomoc możesz liczyć przy rozwiązywaniu konfliktów na uczelni” najwięcej, bo aż 72,6% badanych studentów z Polski i 48,2% z Rosji wskazało odpowiedź „na kolegów z grupy”. Na drugim miejscu, o wiele rzadziej w obu grupach wskazywano „pracowników dydaktycznych” – 8,9% w grupie polskiej i 10,9% w rosyjskiej. Należy jednak zauważyć bardzo duży odsetek – aż 19,7% odpowiedzi „kogoś innego” wśród Rosjan, którzy w formie półotwartej odpowiadali najczęściej „na siebie samego”. Odpowiedź ta stanowiła 68% ze wszystkich odpowiedzi półotwartych, czyli aż 12,5% wszystkich odpowiedzi na to pytanie w grupie rosyjskiej. W obydwu badanych grupach pozostałe odpowiedzi nie przekroczyły progu 10%.

Podobny jest rozkład odpowiedzi na pytanie o zachowanie w sytuacji konfliktowej. W obydwu grupach badawczych na pierwszym miejscu (20,8% wśród studentów polskich i 25,1% wśród rosyjskich) znalazła się odpowiedź „próbuję wspólnie z przeciwnikiem znaleźć rozwiązanie”, natomiast na drugim miejscu (odpowiednio 20,7% i 20,4%) odpowiedź „staram się przekonać przeciwnika do swoich racji”. Wśród badanych studentów z Polski próg 10% przekroczyły jeszcze tylko odpowiedzi „krzyczysz, złościsz się” – 10,9% oraz „śmiesz się, żartujesz, bagatelizujesz” – 10,4%, która była jednocześnie kolejną najczęstszą odpowiedzią wśród Rosjan (13,2%), którzy również „rozumieją i wybaczą” – 10,2% odpowiedzi oraz „konsekwentnie i twardo dążą do celu” – 7,2%. Pozostałe odpowiedzi w żadnej grupie nie przekroczyły 6-procentowego progu.

W obydwu badanych grupach respondenci podobnie odpowiadali również na pytanie, czego dotyczyły ich konflikty. Najczęściej typowano „trudności w komunikowaniu się, brak

zrozumienia” – po 20% w obu grupach, „współpracy w grupie i decyzji zespołowych” – 17,5% wśród studentów polskich i 20,7% wśród rosyjskich. Kolejne pod względem ilości odpowiedzi w grupie polskiej przyczyny konfliktów to: oceny – 15,7%, relacje interpersonalne – 14% i sprawy formalne – 12,7%, a w rosyjskiej: przestrzeganie umów i zasad – 16,3%, relacje interpersonalne 14,1% i oceny-10,4%.

Rzuca się w oczy wysoki odsetek odpowiedzi „nie mam konfliktów” w grupie rosyjskiej -aż 16,3%, przy 8,8% wśród Polaków.

3. Sytuacje konfliktowe

A. Zachowanie w sytuacji konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
próbujesz wspólnie z przeciwnikiem znaleźć rozwiązanie konfliktu satysfakcjonujące dla obu stron	128	20,8%	59	25,1%
starasz się przekonać do swoich racji przeciwnika przez rozmowę	127	20,7%	48	20,4%
krzyczysz, złościsz się	67	10,9%	3	1,3%
śmiejesz się, żartujesz, bagatelizujesz	64	10,4%	31	13,2%
rozumiesz, wybaczasz	49	8,0%	24	10,2%
próbujesz rozmawiać z przeciwnikiem w obecności neutralnej osoby	36	5,9%	6	2,6%
unikasz konfrontacji, udajesz, że jest OK	29	4,7%	12	5,1%
plotkujesz, obgadujesz przeciwnika za jego plecami	27	4,4%	4	1,7%
szukasz pomocy	26	4,2%	7	3,0%
konsekwentnie i twardo dążysz do swojego celu	25	4,1%	17	7,2%
ograniczasz częściowo swoje roszczenia dla zażegnania konfliktu	14	2,3%	15	6,4%
ulegasz, poddajesz się	10	1,6%	1	0,4%
używasz siły, przemocy	8	1,3%	7	3,0%
inaczej	4	0,7%	1	0,4%

B. Przedmiot konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
Trudności w komunikowaniu się, braku zrozumienia się (np. ze studentami, wykładowcami)	93	20,0%	27	20,0%
Współpracy w grupie, podejmowania zespołowych decyzji	81	17,5%	28	20,7%
Ocen częściowych i semestralnych (np. wysokości, zasad oceniania)	73	15,7%	14	10,4%
Relacji interpersonalnych (np. życzliwości, szacunku, uprzejmości lub ich braku)	65	14,0%	19	14,1%
Spraw formalnych, urzędowych (np. wpisów, zapisów)	59	12,7%	2	1,5%
Przestrzegania umów, zasad między różnymi osobami	46	9,9%	22	16,3%
Nie mam konfliktów	41	8,8%	22	16,3%
Inne przyczyny	6	1,3%	1	0,7%

Przykładowe odpowiedzi półotwarte

w grupie polskiej: „czasami zwykłych błahostek, Az wstyd się przyznać”

w grupie rosyjskiej: „Sprawy organizacyjne”, „Walka o przywództwo w grupie”, „Różnica poglądów na życie, na naukę”

W pytaniu otwartym „Co Ci pomaga w rozwiązywaniu ewentualnych konfliktów na uczelni” w obydwu badanych grupach najczęściej wymieniane odpowiedzi mieściły się w kategorii: „Cechy charakteru, osobowość, opanowanie, cierpliwość, spokój” – odpowiednio 32,1% odpowiedzi w grupie rosyjskiej i 31,2% w polskiej. Wśród Rosjan na drugim miejscu znalazły się „Wiedza o konfliktach i umiejętności w tej dziedzinie” – 26,1% wskazań, następnie „osoby trzecie” – 11,9% oraz kategoria pojęć, która, co ciekawe, nie pojawiła się w ogóle w odpowiedziach polskich studentów – „Honor, godność, pewność siebie” – 9,5% odpowiedzi. Polscy studenci na drugim miejscu wskazali jako pomocne „osoby trzecie” – 30% odpowiedzi, następnie „wiedza o konfliktach i umiejętności” – 15%.

II. Wiedza o konfliktach

A. Rozumienie pojęcia konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
kłótnia, niezgoda	187	21,7%	35	11,9%
różnica poglądów	181	21,0%	40	13,6%
sprzeczność interesów	120	13,9%	57	19,4%
nieporozumienie, niezrozumienie	85	9,9%	33	11,2%
zniszczenie dobrych stosunków z innymi	64	7,4%	6	2,0%
wojna, zniszczenia	58	6,7%	9	3,1%
wymiana poglądów i stanowisk	47	5,5%	30	10,2%
możliwość sprawdzenia siebie w trudnej sytuacji	26	3,0%	10	3,4%
szansa na zmianę sytuacji, rozwój	26	3,0%	35	11,9%
szukanie rozwiązań, twórczość	24	2,8%	24	8,2%
szansa na poznanie przeciwnika	23	2,7%	10	3,4%
straty materialne i moralne	19	2,2%	3	1,0%
inne	1	0,1%	2	0,7%

B. Przydatność społeczna konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
tak	179	56,3%	69	79,3%
nie	79	24,8%	14	16,1%
nie wiem	60	18,9%	4	4,6%

Przykładowe uzasadnienia w grupie polskiej:

*konflikt pozwalają spojrzeć nam na sprawę oczami drugiego człowieka, konflikt rozwija człowiek może wtedy sprawdzić czy jego stanowisko jest słuszne, na ile jest o tym przekonany, może poznać, jak zachowa się w trudnej sytuacji
czasami oczyszczają atmosferę ze złudzeń
bez konfliktów życie byłoby monotonne
uważam, że konflikty są zbędne, gdyż budzą nieprzyjemne wrażenia.
szkoda czasu na kłótnie, życie jest za krótkie,*

Przykładowe uzasadnienia w grupie rosyjskiej:

*To także droga rozwoju, konflikt prowadzi do rozwoju
Każdy człowiek powinien starać się unikać takich sytuacji*

Rozwiązywanie konfliktów stymuluje rozwój jednostki i sprzyja lepszemu samo- i wzajemnemu zrozumieniu

Strata nerwów, niepotrzebny stres

W konflikcie można dowiedzieć się coś nowego o sobie i innych. Jak mówią, w sporze rodzi się prawda

Badania wykazały, że polska młodzież akademicka dostrzega przede wszystkim negatywne aspekty konfliktów. Według polskich studentów, konflikt to przede wszystkim „kłótnia, niezgoda” (21,7%) oraz „różnica poglądów” (21%), na kolejnych miejscach znalazły się odpowiedzi „sprzeczność interesów” (13,9%) oraz „nieporozumienie, niezrozumienie” (9,9%). Odsetek pozostałych odpowiedzi był stosunkowo niewielki, wahając się w przedziale 0,1%-7,4%. „Szansę na zmianę, rozwój” dostrzega w konflikcie jedynie 3% ankietowanych Polaków.

Tymczasem optyka problemu wśród studentów rosyjskich jest zdecydowanie inna. Co prawda, najczęściej typowanymi odpowiedziami były „sprzeczność interesów” (19,4%) i „różnica poglądów” (13,9%), jednak już jako „kłótnię” konflikt postrzega taki sam odsetek studentów, co jako „szansę zmianę sytuacji, rozwój” (po 11,9%). Kolejne odpowiedzi to „nieporozumienie, niezrozumienie” (11,2%), ale też podobnie często wybierana odpowiedź „wymiana poglądów, stanowisk” (10,2%) i niewiele rzadziej – „szukanie rozwiązań, twórczość” (8,2%) . Pozostałe odpowiedzi w tej grupie badawczej nie przekroczyły 3,5% typowań.

Różnicę pomiędzy obiema badanymi grupami potwierdza odpowiedź na pytanie, czy konflikty są potrzebne – odpowiedzi twierdzącej zdecydowanie częściej udzielali studenci rosyjscy (79,3%, polscy – 56,3%). Podobna dysproporcja, o odwrotnym kierunku widoczna jest w ilości odpowiedzi przeczących – 24,8% badanych polskich studentów nie uważa konfliktów za potrzebne, podczas gdy rosyjskich – jedynie 16,1%. Zauważyć należy, że znacząca grupa polskich studentów (18,9%) udzieliła na to pytanie odpowiedzi „nie wiem”, przy zaledwie 4,6% takich typowań u Rosjan.

Reasumując, postrzeganie konfliktu w obydwu grupach badawczych znacząco się różni. Dla studentów polskich konflikt jest przede wszystkim pojęciem negatywnym, podczas gdy studenci rosyjscy dostrzegają również jego pozytywne, twórcze aspekty.

C. Możliwość uniknięcia konfliktów	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
tak	118	38,8%	59	67,8%
czasami	103	33,9%	21	24,1%
nie	47	15,5%	6	6,9%
nie wiem	36	11,8%	1	1,1%

Przykładowe uzasadnienia w grupie polskiej:

- uważam, że konflikty są zbędne, gdyż budzą nieprzyjemne wrażenia.
- szkoda czasu na kłótnie, życie jest za krótkie,
- nie wdając się w niepotrzebne dyskusje.
- nie dając się prowokować
- bo konflikty są i będą
- ponieważ każdy ma inne zdanie na różne tematy
- nie zawsze przeciwnik pozwala na odejście,
- konfliktów nie da się wyeliminować, można ich jedynie unikać,
- myślę, że czasami jesteśmy wplątani w konflikty bez naszej wiedzy.

Przykładowe uzasadnienia w grupie rosyjskiej:

Zdarzało się odczuwać napięcie w stosunkach z wykładowcą, wtedy staram się nie doprowadzać do konfliktu

Szkoła wyższa to nie miejsce na konflikty

Konfliktu zawsze można uniknąć

Boją się mnie

Z konfliktami się nie stykam, więc nie wiem

D. Skuteczność sposobów rozwiązywania konfliktów	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
Kompromis zawarty z przeciwnikiem	114	51,1%	70	48,3%
Współpraca z przeciwnikiem	65	29,1%	37	25,5%
Ignorowanie konfliktu i przeciwnika	24	10,8%	14	9,7%
Walka z przeciwnikiem	16	7,2%	14	9,7%
Uleganie przeciwnikowi	2	0,9%	7	4,8%
Inne	2	0,9%	3	2,1%

Przykładowa odpowiedź półotwarta w grupie rosyjskiej: „Likwidacja przeciwnika dowolnym sposobem”

E. Źródło kompetencji w rozwiązywaniu konfliktów	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
Rodzice, rodzina, dom	94	37,9%	18	25,4%
Własne doświadczenia	64	25,8%	29	40,8%
Osoby trzecie, autorytety	40	16,1%	0	0%
Nauka, szkoła, uczelnia	32	12,9%	7	9,9%
Koło Naukowe (PL), Letnia Szkoła Mediacji (RU)	12	4,8%	11	15,5%

Książki, wyd. naukowe, prasa, media, Internet	6	2,4%	6	8,5%
---	---	------	---	------

Przykładowe odpowiedzi półotwarte w grupie rosyjskiej:

W dobrych i mądrych książkach literackich

To moje życiowe obserwacje + psychologia + Bogdan + pani Mariola

Na konfliktologii (najpierw) i potem w 5-letniej szkole mediacji zdobyłam nową wiedzę

Z dobrych bajek, filmów animowanych

Życie uczy

Przykładowe odpowiedzi półotwarte w grupie polskiej:

- *od nikogo nigdy nie jestem pewna swoich racji i tego się trzymam*

- *na podstawie konfliktowości nauczycieli w szkołach średnich*

- *z prasy kolorowej, od mamy, z zajęć z dr Zajączkowską,*

- *KNN „Negocjator”, ćwiczenia z zakresu komunikacji i mediacji, ten proces ciągle trwa.*

F. Bezradność w sytuacji konfliktu	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
tak	191	65,6%	58	68,2%
nie	100	34,4%	27	31,8%

G. Znajomość opartych na współpracy sposobów rozwiązywania konfliktów	gr. polska		gr. rosyjska	
	liczba	%	liczba	%
tak	178	64,3%	65	79,3%
nie	99	35,7%	17	20,7%

Przykładowe odpowiedzi półotwarte w grupie rosyjskiej:

Po prostu znam

Sama dowiem się, jeśli będzie trzeba

Z konfliktologii i 5-letniej szkoły mediacji

Dziękuję panu Bogdanowi i pani Marioli

Przykładowe odpowiedzi półotwarte w grupie polskiej:

- *z przedmiotu komunikacja interpersonalna,*

- *uczę się ich. Staram się być zawsze pokorna i życzliwa,*

- *KNN „Negocjator”,*

- *z pod sklepu od Janka*

Według odpowiedzi na poprzednie pytania studenci rosyjscy dostrzegają w większym stopniu nieuchronność sytuacji konfliktowych, lepiej widzą ich zalety, a ponad połowa badanych deklaruje, że uczestniczyła w konflikcie. W świetle tych wyników zaskakujące wydają się proporcje odpowiedzi na pytanie o możliwość uniknięcia konfliktu. Aż 67,8% Rosjan stwierdziło, że „tak”, całkowite uniknięcie konfliktów na uczelni jest możliwe, 24,1%, że jest możliwe „czasami” (łącznie daje to aż 91,9% odpowiedzi), a tylko 6,9%, że „nie”, nie da się konfliktów uniknąć. Tymczasem w grupie polskiej możliwość zupełnego uniknięcia

konfliktów potwierdza prawie o połowę mniej, bo 38,8% respondentów, „czasami” potrafi go uniknąć 33,9%, a zaprzecza takiej możliwości 15,5% badanych. 11,8% Polaków udzieliło na to pytanie odpowiedzi „nie wiem” (1,1% Rosjanie).

Bardzo podobny był rozkład odpowiedzi na pytanie, jakie sposoby rozwiązywania konfliktów studenci uważają za skuteczne. W obydwu grupach były to kolejno: „kompromis” – 51,1% odpowiedzi wśród badanych Polaków i 48,3% wśród Rosjan, „współpraca z przeciwnikiem” – odpowiednio 29,1% i 25,5%, następnie „ignorowanie konfliktu i przeciwnika” (10,8% i 9,7%) i „walka” – (7,2% w grupie polskiej i 9,7% w rosyjskiej). Pozostałe odpowiedzi nie przekroczyły ilości 4,8%.

W pytaniu otwartym o źródło wiedzy na temat skutecznych sposobów rozwiązywania konfliktów, 40,8% odpowiedzi w badanej grupie rosyjskiej mieściło się w kategorii „doświadczenia własne”, 25,4% wyniosło tę wiedzę z domu rodzinnego, a 15,5% wskazało jako źródło Letnią Szkołę. Pozostałe odpowiedzi, w tym „szkoła, uczelnia” oraz „książki, źródła naukowe” nie przekroczyły 10% progu.

Tymczasem w badanej grupie polskich studentów najczęściej jako źródło umiejętności w rozwiązywaniu konfliktów wskazywano „dom rodzinny, rodzinę” – 37,9%, następnie „doświadczenie własne” – 25,8%, „osoby trzecie, autorytety” – 16,1% i „szkołę lub uczelnię” – 12,9%. Pozostałe odpowiedzi, w tym „koło naukowe” i „książki, prasa” nie przekroczyły kilku procent wskazań.

Zbliżone wyniki dało pytanie, czy badanemu zdarza się nie wiedzieć, jak rozwiązać konflikt – twierdząco odpowiedziało 65,6% Polaków i 68,2% Rosjan.

W pytaniu o kompetencje w rozwiązywaniu konfliktów 64,3% badanych studentów polskich i 79,3% rosyjskich odpowiedziało, że zna sposoby rozwiązywania konfliktów oparte na porozumieniu i współpracy.

Podsumowanie

W odpowiedzi na pytanie „Jakie typy konfliktów najczęściej występują na terenie uczelni (z uwzględnieniem podmiotów - stron oraz przyczyn)” wynika z analizy danych, że konflikty, w których uczestniczą studenci, związane są głównie z procesem dydaktycznym, a

najczęściej wymienianymi stronami konfliktów są studenci oraz pracownicy dydaktyczni. Z powyższych zależności wynika też, że ponad połowa badanych studentów rosyjskich była świadkiem i/lub uczestnikiem konfliktu na uczelni, podczas gdy większość odpowiedzi studentów polskich zaprzecza temu stwierdzeniu.

W obydwu grupach badawczych zdecydowana większość konfliktów (ponad 40% w każdej) pojawia się w relacjach „student-student” lub „student-grupa studentów” (ponad 11% w każdej) oraz „student-pracownik dydaktyczny/pracownik administracji” (15 i 18% w grupach).

W obydwu badanych grupach respondenci podobnie odpowiadali na pytanie, czego dotyczyły ich konflikty. Najczęstsza przyczyna to „trudności w komunikowaniu się, brak zrozumienia” – po 20% w obu badanych grupach, „współpraca w grupie” (17,5% i 20,7%), „oceny” (15,7% i 10,4%), relacje interpersonalne – (14%), „sprawy formalne” (12,7% wśród Polaków), a w rosyjskiej: przestrzeganie umów i zasad (16,3%). Zaś „nie ma konfliktów” 8,8% Polaków i 16,3% Rosjan.

Pierwsza hipoteza została potwierdzona.

2. Na pytanie „Jak najczęściej zachowują się studenci w sytuacjach konfliktów uczelnianych” i „Czy wśród studenckich sposobów rozwiązywania konfliktów występują negocjacje i mediacje”? najczęstszą odpowiedzią w obu grupach było „porozumienie z przeciwnikiem” (35,3% studentów polskich i 26,8% studentów rosyjskich), „walka i zwycięstwo jednej strony” odpowiednio 30,3% i 25,9%), „trwanie konfliktu, brak rozwiązania” (24,3% i 26,8% odpowiedzi w grupach). Do arbitrażu odwołało się w konflikcie 7,3% studentów polskich i 11,6% rosyjskich.

Hipoteza druga zatem nie potwierdziła się.

Perswazja i negocjacje to najbardziej popularne zachowania wśród studentów, wskazujące na postawę współpracy lub rywalizacji opartej na zasadach. Na pierwszym miejscu (20,8% wśród studentów polskich i 25,1% wśród rosyjskich) znalazła się odpowiedź „próbuję wspólnie z przeciwnikiem znaleźć rozwiązanie”, natomiast na drugim miejscu (odpowiednio 20,7% i 20,4%) odpowiedź „staram się przekonać przeciwnika do swoich racji”.

Hipoteza trzecia potwierdziła się więc połowicznie.

Odpowiedź na pytanie: Co studenci wiedzą o zjawisku konfliktów i skąd czerpią wiedzę o nich? wyjaśnia, że ponad połowa badanych studentów rosyjskich była świadkiem i/lub

uczestnikiem konfliktu na uczelni, podczas gdy większość odpowiedzi studentów polskich zaprzecza obu tym pytaniom.

Postrzeganie konfliktu w obydwu grupach badawczych znacząco się różni. Dla studentów polskich konflikt jest przede wszystkim pojęciem negatywnym, podczas gdy studenci rosyjscy dostrzegają również jego pozytywne, twórcze aspekty.

Wiedzę o istocie i o sposobach rozwiązywania konfliktów studenci czerpią głównie: z „doświadczeń własnych” (25,8% Polacy i 40,8% grupa rosyjska), z domu rodzinnego (odpowiednio 37,9% i 25,4%), a 15,5% Rosjan wskazało jako źródło Letnią Szkołę Negocjacji i Mediacji, prowadzoną przez trenerów z Polski w Tomsku, w ramach projektu. Polscy studenci zdobyli także tę wiedzę w szkole, na uczelni, w kole naukowym (12,9%).

Na pytanie: Czy studenci polscy i rosyjscy różnią się wiedzą i postępowaniem w zakresie rozwiązywania konfliktów?

Dane z badań wskazują, że mimo wielu podobieństw w zachowaniach konfliktowych na uczelni studentów polskich i rosyjskich w badanych grupach, istnieją też dość znaczne różnice między nimi, ale bardziej w sferze wiedzy niż zachowań. Polacy rzadziej określają postrzegane trudne sytuacje na uczelni jako konfliktowe, ale te już zdefiniowane oceniają negatywnie, nie widząc ich stron pozytywnych. Wiedzę zaś o konfliktach czerpią przede wszystkim z domu rodzinnego, podczas gdy Rosjanie głównie z własnych doświadczeń.

Ukierunkowana edukacja w zakresie skutecznego, opartego na zasadach rozwiązywania konfliktów przynosi co prawda efekty, ale w zakresie wiedzy i utrwalonych zachowań negocjacyjnych niewielkie w porównaniu z innymi wzorcami źródłami. Mediacje, jak wynika z danych, nie są znane i wykorzystywane w praktyce.

Należy dołożyć środków i starań, aby młodzież mogła nauczyć się, jak skutecznie i poprawnie negocjować lub mediować w sytuacjach konfliktowych.

Bibliografia

- **Badania pedagogiczne w zarysie.** Zebrał i opracował Z. Goriszowski. WSP TWP, Warszawa 1997 .
- S. Chełpa, T. Witkowski. **Psychologia konfliktów.** WSiP, Warszawa 1995. .
- H. Hamer. **Klucz do efektywności nauczania.** Wydawnictwo Ved., Warszawa 1994.
- E. Kubiak-Szymborska. **Podmiotowość młodzieży akademickiej.** Akademia Bydgoska im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2003.
- A. Rumiński. **Jakość życia studentów.** Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2004.
- H. Rylke. **Pokolenie zmian. Czego boją się dorośli?.** WSiP, Warszawa 1999.

- *J. Tarnowski. Pedagogika dialogu.* (w) Edukacja alternatywna. Red. B. Śliwerski. Kraków 1992.

ANKIETA

Szanowna Studentko, Szanowny Studencie. Prosimy o rzetelne wypełnienie kwestionariusza. Uzyskane dane będą służyć badaniom naukowym. Ankiety są anonimowe.

Dziękujemy,
dr Maria J. Zajączkowska
i Koło Naukowe „Negocjator”
przy PWSZ w Legnicy

Typ uczelni:

- a. Wyższa zawodowa
- b. Uniwersytet
- c. Uczelnia ekonomiczna
- d. Politechnika
- e. Inna

Rok studiów:

kierunek, specjalność:

Płeć:

- K
- M

Wiek:

- a. do 20 lat
- b. 21-25 lat
- c. 26-30 lat
- d. pow. 30 lat

KWESTIONARIUSZ

1. Konflikt według Ciebie to (zaznacz wybrane odpowiedzi)

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a. różnica poglądów b. kłótnia, niezgoda c. sprzeczność interesów d. wojna, zniszczenia e. nieporozumienie, niezrozumienie f. możliwość sprawdzenia siebie w trudnej sytuacji | <ul style="list-style-type: none"> g. zniszczenie dobrych stosunków z innymi h. straty materialne i moralne i. szukanie rozwiązań, twórczość j. wymiana poglądów i stanowisk k. szansa na zmianę sytuacji, rozwój l. szansa na poznanie przeciwnika |
|--|---|
- ł. inne

- a. Ciągłym trwaniem konfliktu, brakiem rozwiązania
.....
- b. Arbitrażem, odwołaniem do autorytetów
.....
- c. Walką i zwycięstwem jednej strony oraz porażką drugiej
.....
- d. Porozumieniem z przeciwnikiem
.....
- e. Inaczej
.....
.....

6. Czy Tobie też zdarzyło się w uczelni być z kimś w konflikcie ? (zaznacz właściwą odpowiedź)

- a. tak b. nie c. nie pamiętam

7. Na czyją pomoc możesz liczyć przy rozwiązywaniu konfliktów w uczelni? (zaznacz wybrane odpowiedzi)

- a. Kolegów z grupy
- b. Pracowników dydaktycznych
- c. Pracowników administracyjnych
- d. Kierownictwa uczelni
- e. Pracowników ochrony
- f. Kogoś innego

8. Czy możesz unikać sytuacji konfliktowych na uczelni? (zaznacz właściwą odpowiedź i uzasadnij)

- a. tak b. nie c. czasami d. nie wiem

uzasadnij

.....

9. Jakie sposoby rozwiązywania konfliktów uważasz za skuteczne ? (zaznacz wybrane odpowiedzi)

- a. Kompromis zawarty z przeciwnikiem
- b. Współpraca z przeciwnikiem
- c. Ignorowanie konfliktu i przeciwnika

- d. Walka z przeciwnikiem
- e. Uleganie przeciwnikowi
- f. Inne -
jakie?.....

10. Od kogo, gdzie i kiedy nauczyłeś/aś się takiego rozwiązywania konfliktów?

.....

11. Jak najczęściej zachowujesz się w sytuacjach konfliktów na uczelni ?

- | | |
|---|---|
| a. używasz siły, przemocy | i. starasz się przekonać do swoich racji przeciwnika przez rozmowę |
| b. krzyczysz, złościsz się | j. próbujesz wspólnie z przeciwnikiem znaleźć rozwiązanie konfliktu satysfakcjonujące dla obu stron |
| c. plotkujesz, obgadujesz przeciwnika za jego plecami | k. próbujesz rozmawiać z przeciwnikiem w obecności neutralnej osoby |
| d. śmiejesz się, żartujesz, bagatelizujesz | l. konsekwentnie i twardo dążysz do swojego celu |
| e. rozumiesz, wybaczasz | m. ograniczasz częściowo swoje roszczenia dla zażegnania konfliktu |
| f. szukasz pomocy | |
| g. unikasz konfrontacji, udajesz, że jest OK | |
| h. <input type="checkbox"/> ulegasz, poddajesz się | |

n. inaczej – jak ?

12 . Co Ci pomaga w rozwiązywaniu ewentualnych konfliktów na uczelni?

.....

13. W jakim ostatnio sporze na uczelni brałeś/aś udział? Określ swoje zachowanie w tym sporze:

.....
.....
.....
.....
.....

14. Czego dotyczą Twoje konflikty na uczelni (w grupie ćwiczeniowej, wykładowej, poza zajęciami, w czasie wolnym)? (zaznacz odpowiedzi)

- a. Ocen częściowych i semestralnych (np. wysokości, zasad oceniania)
- b. Spraw formalnych, urzędowych (np. wpisów, zapisów)
- c. Trudności w komunikowaniu się, braku zrozumienia się (np. ze studentami, wykładowcami)
- d. Relacji interpersonalnych (np. życzliwości, szacunku, uprzejmości lub ich braku)
- e. Przestrzegania umów, zasad między różnymi osobami
- f. Współpracy w grupie, podejmowania zespołowych decyzji
- g. Inne przyczyny (*opisz krótko*)
.....
- h. Nie mam konfliktów

15. Czy zdarza Ci się, że nie wiesz, jak rozwiązać konflikt? (zaznacz odpowiedź)

- a. tak
- b. nie

Co wówczas robisz?

.....
.....
.....

16. Czy znasz sposoby rozwiązywania konfliktów oparte na porozumieniu i współpracy?

- a. tak - skąd o nich wiesz?
- b. nie – czy chcesz je poznać ?

.....
.....
.....

.....
.....
.....