

### 3. KONFLIKTI LAHENDAMINE

**Konfliktiks** nimetatakse huvide, vajaduste või väärtushinnangute kokkupõrget. Konfliktiks on vaja vähemalt kaht osapoolt, kes esindavad erinevaid seisukohti, arvamusi, huvisid või eesmärke ning püüavad üksteist nende realiseerimisel võita.

Õpilased erinevad üksteisest sama palju kui täiskasvanud, neil on erinevad vajadused ja soovid. Lapse või noore oskus end teise inimese olukorda panna on aga piiratud. Kui lapse huvid või vajadused kaaslase omadega kokku ei lange, on konflikt lihtne tekkima. Lastele tuleb õpetada, et konflikt on elu igapäevane ja vältimatu osa, mis võib viia nii negatiivsete kui ka positiivsete tagajärgedeni. Mõningaid konflikte saab ennetada, teisi aga mõistlikult ja kõigile asjaosalistele soodsalt kontrollida. Mõned inimesed tahavad konflikte vältida, teised kasutavad eitamist, allaandmist või domineerimist, et ebameeldivustest hoiduda. Paljudele konfliktidele tuleb aga võimalikult vara vastu astuda ja need lahendada.

Konflikt ei ole püsiv, see areneb ja muutub pidevalt ning võib juhtimata jätmisel kontrolli alt väljuda. Kõige parem konflikti juhtimise meetod on **suhtlemine**, ehkki see võib olla emotsionaalselt raske. Püüd mõista teise poole vajadusi ja ajendeid ning nendega võimaluse piires arvestamine aitab vältida konflikti süvenemist.

Konfliktidega toimetulek on oskus, mis võimaldab analüüsida ja hinnata erinevaid käitumisviise, valida nende hulgas sobiv ja seda rakendada. Konfliktiga toimetulekuks kasutatakse peamiselt kolme viisi: **vältimine, vastandumine ja konflikti lahendamine**.

**Vältimine** on püüd jääda neutraalseks kõikides probleemides eesmärgiga ära hoida pingeid. Konflikti vältimine aitab hoiduda teatud hetkel probleeme tõstatamast ja laseb osalistel rahuneda, ent pikas perspektiivis tekitab see frustratsiooni ja enesehinnangu langust.

**Vastandumine** on teise osapoole püüdlustele vastutöötamine. Vastanduja tahab domineerida ja demonstreerida võimu teise konflikti osapoole üle. Oma huve peetakse ainuõigeteks ja vaidlustamisele mittekuuluvateks ning teise osapoole huve püütakse maha suruda neisse süvenemata.

**Lahendamine** tähendab, et püütakse leida osapooli rahuldavat lahendust ning arutletakse erimeelsuste põhjuste üle. Mõlemal osapoolel on võimalik avaldada oma arvamust ning kuulata teise poole oma. Parima konfliktilahenduseni viib koostööle suunatud käitumine. Edukalt lahendatud konflikt võib olla edasiviivaks jõuks ja pakkuda olukorrale uudseid lahendusi. Konflikti lahendamine on keerukas protsess, sest pingelises olukorras võib inimeste käitumine tavapärasest erineda. Lahendus tuleb lihtsamalt, kui püütakse mõista teise osapoole olukorda, tundeid ja vajadusi.

Üks lahendusviise on **kompromiss** – see on avatud läbirääkimine mõlemale osapoolle vastuvõetava lahenduse leidmiseks, mille käigus pööratakse rohkem tähelepanu lahenduse meelepärasusele kui kasulikkusele. Kompromissi saavutamiseks peavad konflikti osapooled loobuma osast oma nõudmistest selleks, et eesmärk osaliselt saavutada. Kompromisside tegemine aitab siis, kui eesmärk on jõuda kiiresti kokkuleppele.

Lahenduseks võib olla ka **konsensus** ehk üksmeel – see taotleb kõigi konfliktis osalejate nõusolekut ning vastuväidete lahendamist. Kompromiss on osaline konsensus.

Uimastiennetuses on toimetulek konfliktidega oluline, sest efektiivse suhtlemise osana väldib see oskus ärevuse ja stressi kuhjumisest tingitud uimastitarbimist ning aitab turvalisemalt käituda uimastitega seotud olukordades.



### Kasutatud kirjandus

1. Bolton, R 2007. Igapäevaoskused. Väike Vanker.
2. Vadi, M 1997. Organisatsioonikäitumine. Tartu Ülikooli kirjastus.