

Katarzyna Piątek, *Komunikacja w konflikcie*, Wydawnictwo Naukowe ATH, Bielsko-Biała 2014, ss. 124.

W skrypcie *Komunikacja w konflikcie* dr Katarzyna Piątek (socjolog) przedstawia różne aspekty i zasady działań komunikacyjnych (aktów komunikacji) w sytuacji konfliktu. Nieco przekornie można na wstępie zauważyć, że nie jest to podręcznik z zakresu teorii walki (efektywnej walki), służący kształtowaniu umiejętności świadomego wywoływania konfliktu i zarządzania konfliktem w ten sposób, aby dzięki jego rozniecaniu i eskalacji uzyskiwać pożądane skutki. Rozpatrywane tu z punktu widzenia różnych dziedzin wiedzy akty komunikacji mają przede wszystkim prowadzić do osłabienia lub rozwiązania sytuacji konfliktu. Ta intencja prześwieca całości recenzowanej pracy. Jak pisze wprost jej Autorka we „Wstępie”: „Mam nadzieję, iż będzie ona inspiracją dla czytelników do samorozwoju i poszukiwania skutecznych sposobów komunikowania się, nie tylko w sytuacjach konfliktowych”.

Książka, jak wyraźnie zaznacza to jej Autorka, ma pełnić funkcje skryptu zbierającego i systematyzującego podstawową wiedzę o formach i celach komunikacji w sytuacji konfliktu. Co istotne, wiedza ta – w pierwszym rzędzie – ma służyć praktyce. Dlatego powstrzymano się od rozbudowanej prezentacji teoretycznego zaplecza dociekań, do którego odsyła literatura przedmiotu przywołana w bibliografii. Dobór treści w książce jest konsekwentnie podporządkowany kształtowaniu umiejętności rozoznawania typów i utrudnień działań komunikacyjnych występujących w sytuacji konfliktu w taki sposób, aby uzyskać możliwie optymalne rozwiązanie konfliktu, a co najmniej zapobiec jego wzmożeniu się.

„W ramach wprowadzenia” ukazano cele i metodykę przedstawienia treści skryptu dotyczącego aktów komunikacji w sytuacji konfliktu. Zaznaczono, że najczęściej spotykane konflikty międzyludzkie wynikają zazwyczaj z trzech przyczyn: kontrowersji co do korzystnego podziału ograniczonej puli zasobów, kontrowersji co do zakresu i metod sprawowanie władzy i kontroli (nad nią) oraz kontrowersji co do właściwej (uznawanej za właściwą z danego punktu widzenia) koordynacji działań. Zaznaczono, iż pole zainteresowań badawczych ograniczono do konfliktów interpersonalnych. Pod tym też kątem skomponowano całość prezentowanego wywodu.

W rozdziale pierwszym rozpatruje się konflikt jako sytuację komunikacyjną. Ukazano schematy teoretyczne użyteczne w definiowaniu i analizie konfliktów: zreferowano sposoby definiowania konfliktu, omówiono konstruktywne i destruktywne aspekty konfliktów interpersonalnych, wskazano najczęstsze źródła konfliktów, zarysowaną fazę i cykle konfliktu, zwrócono uwagę na koło konfliktu jako narzędzie analizy. Rozpatrzono główne strategie i techniki radzenia sobie z konfliktem: twórcze rozwiązanie konfliktu, interweniowanie w konflikt przez osoby neutralne, techniki radzenia sobie z konfliktem oraz wyjaśniono tymczasowe rozwiązania konfliktów. Uwzględniono też kwestię indywidualnych stylów reagowania na konflikt.

W rozdziale drugim przywołano analizy problemy komunikacji jako sztuki porozumiewania się. Przytoczono dominujące poglądy na istotę procesu komunikowania. Ze

względu na wiodącą sprawę konfliktu zaakcentowano mury (bariery) w komunikacji. Przytoczono systematyzacje stylów komunikowania się (bierno-zależny, czyli „Pomóż mi!”; ratownika, czyli „Na mnie możesz liczyć”; altruistyczny, czyli „Ja się nie liczę”; poniżająco-agresywny, czyli „Wszystko przez Ciebie!” ; uzasadniający siebie, czyli „Ja jestem w porządku”; kontrolująco-określający, czyli „Ja mam rację (a ty nie)!”; dystansujący się, czyli „Tylko bez emocji”; dramatyzująco-wylewny, czyli „Zobaczcie, jaki jestem!”).

W rozdziale trzecim – zgodnie z intencją całości skryptu – skupiono się na roli komunikacji w konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktów. Rozpatrzone przeciwstawienie: komunikacja versus konflikt; wskazano, jak paradygmaty teorii komunikacji odnoszą się do sytuacji konfliktowych. Omówiono tzw. metodę „4 KROKÓW”, w której akcent kładzie się na siłę rozmowy w rozwiązywaniu konfliktów. Pod hasłem „Słuchać, aby usłyszeć” zebrano uwagi o technikach i przeszkodach aktywnego słuchania. Rozpatrzono rolę asertywności w profilaktyce konfliktów; unikając przy tym jednak pułapki przeakcentowania funkcji asertywności. Zwięźle zaprezentowano mediację jako metodę efektywnego komunikowania się w konflikcie. W zakończeniu podkreślono walory określonych sposobów komunikowania się w konflikcie.

Na uznanie zasługuje graficzne wyróżnianie w ramach głównych pojęć oraz głównych systematyzacji złożonych zagadnień, co czytelnikowi przyzwyczajonemu do graficznych układów i podziałów występujących na komputerowym ekranie (wydzielonych pól), pozwoli lepiej wychwycić i przyswoić główne treści. Również czytelnie wydzielono kursywą cytaty, w których przedstawia się poglądy prezentowane w literaturze przedmiotu.

Skrypt Komunikacja w konflikcie autorstwa dr Katarzyny Piątek powinien dobrze przysłużyć się dydaktycznie, zwłaszcza zajęciom mającym na celu kształtowanie umiejętności komunikacji w konflikcie, która ma efektywnie prowadzić do osłabiania i eliminacji konfliktu.

Marek Rembierz