

# ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

**Międzynarodowy sędzia od 1986 roku, trzykrotnie prowadził zawody podczas Igrzysk Olimpijskich, dwukrotnie podczas Mistrzostw Świata mężczyzn, trzykrotnie podczas finałów Mistrzostw Europy mężczyzn, sześciokrotnie podczas Final Four ligi Europejskiej i przesędziował co najmniej 800 meczów międzynarodowych.**



**CARL JUNGEBRAND**

Koszykówka jest grą, w której biorą udział serce, umysł i emocje, które od czasu do czasu przybierają na sile. W dodatku, co czyni tę grę bardziej interesującą, emocje sięgają zenitu tak samo u zawodników jak i u widzów. Właśnie dlatego mecz jest doskonałą okazją, by dochodziło do sytuacji konfliktowych. Zdarzają się one nie tylko wśród członków drużyny, ale również wśród zawodników, trenerów oraz sędziów. W wielu meczach „na styku”, gdy grają drużyny, które w danej chwili są na wysokim miejscu w tabeli, widzowie również są zamieszani w te konflikty.

## **Zrozumienie kluczem do kontrolowania**

Gdy mówimy o kontrolowaniu siebie lub czegoś w naszym otoczeniu, musimy najpierw zrozumieć z czym mamy do czynienia. Właśnie dlatego powinniśmy spędzić trochę czasu na przemyśleniu: „Czym właściwie jest sytuacja konfliktowa?”. Nawet jeśli podczas meczu staramy się analizować poszczególne konflikty, nie możemy zapomnieć, że te same zasady, które obowiązują w „normalnym, pozaboiskowym życiu”, obowiązują i są również bardzo efektywne podczas zacieklej gry w koszykówkę. Nie ma znaczenia, czy jesteś zawodnikiem, trenerem, sędzią, czy sędzią stolikowym. Podążając za podstawowymi zasadami, będziesz w stanie pomóc rozwiązać szeroki wachlarz wszystkich skomplikowanych sytuacji, które często prowadzą do konfliktu.

Głęboko wierzę, że podczas meczu każdy doświadczy tę samą ilość sytuacji, które mogą prowadzić do konfliktu. Zatem, przede wszystkim musimy zdać sobie sprawę z tego, że trzeba rozwiązać to nieporozumienie, a nie unikać go. Zawsze nastąpi ten decydujący moment, kiedy będzie trzeba postąpić we właściwy sposób. Czasami mamy skłonności do myślenia, że skoro przydarzył się konflikt, to w pewien sposób to właśnie my jesteśmy temu winni. To samo dotyczy strachu. Tak samo sytuacje konfliktowe, jak i strach są czymś naturalnym. Różnice zdań powstają ponieważ wszyscy, razem z naszymi cechami, zwyczajami, jesteśmy różni. Ogólnie mówiąc, sytuacje konfliktowe mogą być wywołane przez różne czynniki, włącznie ze strachem, frustracją, presją czy prowokacją. Wszystkie z tych czterech emocji są czymś zupełnie naturalnym i towarzyszą nam oczywiście na boisku. Najważniejsza rzecz: występowanie sytuacji konfliktowych i różnic zdań jest rzeczą zupełnie normalną.

## **Kluczowa myśl:**

Różnice zdań oraz sytuacje konfliktowe są czymś naturalnym – zdarzają się każdemu!

## **Ludzie zawsze są zamieszani**

Mówi się, że ludzie nigdy nie walczą, lecz dyskutują o powodach do walki. Prawdą jest, że konflikty mogą bazować na różnicy zdań, ale nie możemy zapomnieć, że to właśnie ludzie są ich sprawcami. Innymi słowy, zasady obowiązujące w relacjach międzyludzkich również obowiązują, ponieważ w każdym konflikcie to właśnie „bijące serce” odgrywa największy udział. Nie ma znaczenia, czy jesteś zawodnikiem, trenerem, czy sędzią. Czasami myślimy, że gdy ubieramy

strój sędziowski, to coś się zmienia. Nie, nie zmienia się. Rozwiązywanie konfliktów wiąże się z niczym innym, jak z radzeniem sobie w odpowiedni sposób z ludźmi.

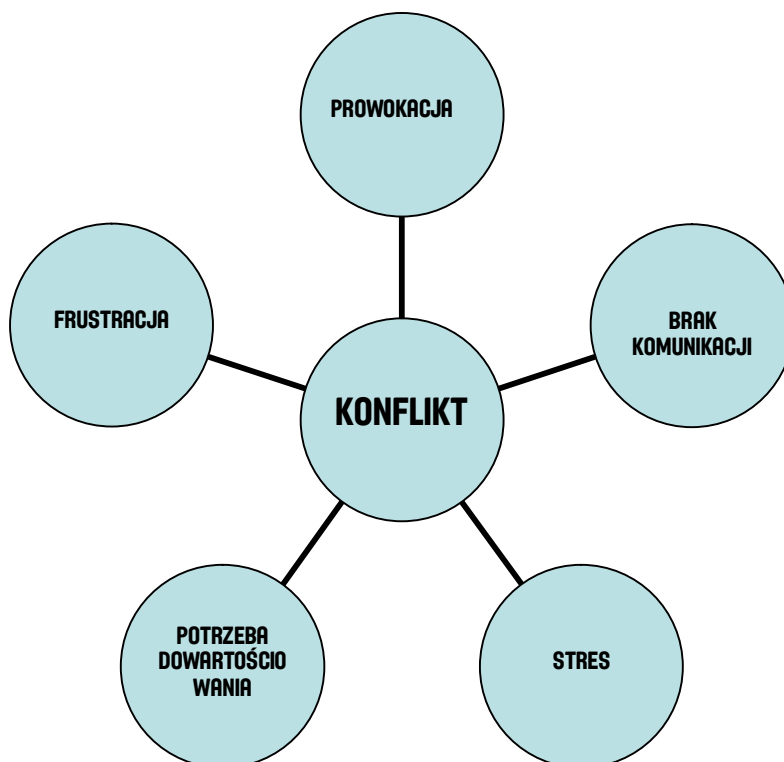
### „Jak?”, a nie „co?”

Stwierdzono, że 90% rozwodów jest spowodowanych przez ton głosu, a nie przez to, co zostało powiedziane. Jest w tym pewna prawda. Poprzez dokładną analizę różnych sytuacji podczas meczu, szybko nauczysz się, że ton w jakim przekazujesz swoją wiadomość, a nie wiadomość sama w sobie, może być głównym powodem problemów. Przy odrobinie szczęścia, skłoni Cię to do ponownej refleksji nad metodami stosowanymi przez Ciebie podczas zacieklego meczu oraz przekonania się, czy są one odpowiednie, czy nie!

Kiedy jesteśmy pośrodku konfliktu pomiędzy zwaśnionymi stronami, będącymi głęboko przekonanymi o swoich racjach, często tracimy zdolność to podejmowania prawidłowych decyzji. Czasami tracimy również panowanie nad sobą. Na podstawie moich własnych obserwacji, wiele nieporozumień wybuchają z winy obu drużyn i obie drużyny są temu winne równym stopniu. Nadinterpretacja słów wypowiedzianych przez zawodnika lub niezrozumienie decyzji wydanej przez sędziego, są w wielu przypadkach głównym powodem. Zakończyłem analizę konfliktów występujących w koszykówce i na podstawie moich własnych doświadczeń mogę powiedzieć, że zawodnicy są godni zaufania w 99 procentach trwania całego meczu. Razem z ich reakcjami i wypowiedzianymi słowami. Zatem dla sędziego kluczem do sukcesu jest analiza początkowego zaiskrzenia, które doprowadziło do powstania większego konfliktu. Najczęściej okazuje się, że jest to brak w komunikacji, informacji, czy też wspomniana nadinterpretacja. Dlatego też, aby rozwiązać tę sprawę, musisz zidentyfikować powód, dlaczego taka różnica zdań powstała.

### Kluczowa myśl:

Zidentyfikuj powód, przez który doszło do sytuacji konfliktowej!



### Zrozum swoje własne postępowanie

Panuje ogólne przekonanie, że poprzez zrozumienie innych, sam zostaniesz zrozumiana/y jeszcze lepiej. Jest to konieczne, dlatego też każdy powinien poświęcić trochę czasu nad przestudiowaniem swojego postępowania. Oczywiście, nie jest to proste, a czasami może okazać się odrobinę bolesne, kiedy zauważysz, że wcale nie jesteś idealna/y!

### Kluczowa myśl:

Kiedy odkryjesz swoje mocne i słabe strony, będziesz w stanie je kontrolować!

## **Zrozum i uszanuj**

Mamy powiedzenie: „traktuj innych tak, jakbyś chciał, by Ciebie traktowano”. Zasadniczo jest to prawda, jednak efekt końcowy nie jest zawsze taki, jakiego byśmy chcieli i oczekiwali. Ponieważ wszyscy jesteśmy różni, to co chcesz, by przydarzyło się Tobie, nie zawsze jest tym, czego oczekuje ktoś inny. Dlatego właśnie powiedzenie to powinno zostać odrobinę przekształcone: „Traktuj innych tak, jak oni sobie tego życzą”. Oznacza to, że ludzie z dobrym podejściem psychologicznym będą z powodzeniem radzić sobie z trudnymi sytuacjami. Najlepiej sprawdza się to wśród sprzedawców. Muszą być oni niezwykle ostrożni w kontaktach z klientami, aby przetrwać w tym bardzo wymagającym zawodzie.

Doszedłem do wniosku, że wrodzony brak szacunku do innych ludzi może bardzo łatwo doprowadzać do konfliktów. Możesz być na kogoś bardzo zły, jednak zawsze musisz go szanować. Coraz częściej szacunek, który okażesz innej osobie, zostanie Ci zwrócony z nawiązką. Podobnie jak uśmiech, który nic nie kosztuje.

W sytuacjach emocjonalnych ludzie czasem mówią, kiedy to właśnie cisza jest najlepszym rozwiązaniem. Słuchając (lub chociażby udając, że się słucha), masz większą szansę na zostanie jedynym w swoim rodzaju negocjatorem.

## **Myśl i trenuj**

### **Nie wygrywaj – rozwiąż**

Trudne chwile następują tak szybko podczas meczu, że sędziowie często nie mają komfortu (w postaci dużej ilości czasu) na to, by najpierw myśleć, potem reagować. Często mówimy coś, czego później żałujemy i czasem jest to praktycznie niemożliwe, aby to później naprawić. Ogólnie mówiąc, początek nieporozumienia jest decydującym momentem, aby rozwiązać konflikt, który nadchodzi. Właśnie dlatego musimy położyć szczególną uwagę na to „jak” i „kiedy” rozpocząć naszą reakcję.

Jako sędzia setki razy byłem zamieszany w sytuacje konfliktowe. Przez lata spędziłem godziny na analizie tego, w jaki sposób byłem w stanie wykreować „szczęśliwe zakończenie”, nawet jeśli rozemocjonowani trenerzy, zawodnicy nie byli zadowoleni z moich decyzji.

Najpierw musiałem spojrzeć na siebie zupełnie szczerze i próbować zrozumieć „dlaczego?” oraz „z jakiego powodu?” moje działania nie przynosiły efektu i prowadziły do konfliktów. Później, kiedy zauważyłem kilka czynników, byłem w stanie wprowadzić pozytywne zmiany.

Szczególnie, odkryłem następujące czynniki, które są najistotniejsze:

1. Głos: utrzymuj swój głos zawsze spokojny oraz opanowany – staraj się unikać agresywnego tonu
2. Język ciała: unikaj nieuprzejmych gestów i staraj się pozostać przystępnym
3. Słowa: zacznij od formułowania przekazu w pozytywnej postaci. Bądź profesjonalny i uprzejmy – wciąż możesz pozostać wymagającym!
4. Chroń własne ego: każdy w meczu ma mocne ego, inaczej nie znalazłby się na boisku. Nie naruszaj niczyjego ego – ten ktoś na pewno o nie zawalczy – taka jest ludzka natura. Okaż szacunek każdemu, a sam/a otrzymasz go z nawiązką.

### **Kluczowa myśl:**

Słowa o największej mocy: „Dziękuję!”, „Proszę!”, „Przepraszam”, „Mógłbyś?”, „Mogę?”

Kiedykolwiek starasz się rozwiązać konflikt, pamiętaj, że musisz skupić się na problemie „tu i teraz”. Nie pozwól, by przekształcił się w coś większego - to może się zdarzyć w prosty sposób, chyba, że zostanie stłumiony w zarodku. Upewnij się, że wiesz, o czym mówisz i nie staraj się wyjaśniać zbyt wiele. Jeśli potrzebujesz więcej czasu na rozmowę, wybierz inne miejsce i czas na dodatkowe dyskusje.

Zawsze staraj się analizować grupę ludzi i jej strukturę, ponieważ może to właśnie „cichy lider” Ci pomóc. Kogo spośród grupy warto było poznać? Jeśli wybierzesz właściwą osobę do rozwiązania problemu, wpływ tej osoby na grupę może znacznie pomóc w zmianie ich zachowania.

### **Kluczowa myśl:**

1. Zrozum problem
2. Szanuj ludzi
3. Rozwiąż problem