

Poznaj siebie i swój związek

Poznaj siebie i swój związek
poradnik psychologiczny dla kobiet



JAK
DOGADAĆ SIĘ
WE DWOJE

Spis treści

Wstęp.....	2
Fakty i mity.....	3
1. Czym jest konflikt.....	5
2. Dlaczego dochodzi do konfliktów.....	6
3. Jak rozwijają się konflikty.....	9
4. Jak ludzie zachowują się w sytuacjach konfliktu.....	12
5. Co sprzyja narastaniu, a co rozwiązaniu konfliktu.....	20
6. Czy konflikt może być pozyteczny?.....	22
7. Jak oswoić konflikt.....	24
8. Jak komunikować się w sytuacji konfliktu.....	25
9. Gdy potrzebna jest pomoc mediatora.....	32
10. Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o konfliktach.....	33

Wstęp

Konflikty są zjawiskiem powszechnym i naturalnym. Każdy z nas, aby realizować swoje zamierzenia i potrzeby musi współdziałać z innymi ludźmi. To zaś wiąże się nierozdzielnie z konfliktami, albowiem nasze cele są często sprzeczne i trudne do pogodzenia.

Choć sytuacje konfliktowe są tak częste, większość z nas postrzega konflikt jako coś złego – coś, co psuje relacje międzyludzkie i niszczy związki. To dość powszechne przekonanie wynika z faktu, że konflikty kojarzą nam się zazwyczaj z bardzo nieprzyjemnymi i trudnymi momentami. Gdy myślimy o sytuacjach konfliktowych - o sporach, sprzeczkach, czy nieporozumieniach - pamięć często podsuwa nam obrazy wydarzeń, które wywoływały silne negatywne emocje. Nic więc dziwnego, że wspominamy je niechętnie i robimy wszystko, aby ich unikać.

Konflikty mają jednak także inne, konstruktywne oblicze. Dzięki konfliktom ujawniają się różnice i problemy, które do tej pory pozostawały ukryte, a których dostrzeżenie i rozwiązanie może przyczynić się do poprawy i wzmocnienia relacji między ludźmi. Spór czy sprzeczka pozwala ponadto na bliższego poznania partnera – tego, co dla niego ważne i znaczące, oraz na dookreślenie własnych wartości i celów.

Mamy nadzieję, że lektura niniejszego poradnika pozwoli ci lepiej zrozumieć ten pozytywny wymiar konfliktu i sprawi, że zaczniesz postrzegać go jako zjawisko naturalne, a nawet pożyteczne. Wierzymy również, że dzięki naszej publikacji dowiesz się jak radzić sobie w sytuacjach konfliktowych – jak się bezpiecznie komunikować z partnerem i jak wyrażać emocje, by nie eskalować nieporozumień, a wręcz przeciwnie – by pozytywnie je rozwiązywać.

Mity i fakty

MIT: *Konflikty są zjawiskiem patologicznym i marginalnym.*

FAKT: Konflikty są normalnym i całkowicie naturalnym zjawiskiem, z jakim mają do czynienia wszyscy ludzie. Każdy z nas, aby realizować swoje zamierzenia, oczekiwania i dążenia musi współdziałać czy też współistnieć z innymi ludźmi. To zaś wiąże się z konfliktami, gdyż niemożliwa jest sytuacja, w której wszyscy mogliby zrealizować swoje zamierzenia w całości.

MIT: *Konflikty są z natury złe.*

FAKT: Konflikt sam w sobie nie jest dobry ani zły. Nabiera wartości pozytywnej lub negatywnej zależnie od tego, w jaki sposób zostanie potraktowany. Rozwiązany niewłaściwie lub stłumiony może przynieść straty. Zaobserwowany w porę i rozwiązany pozytywnie może przynieść trudne do przecenienia korzyści.

MIT: *Konflikty są zjawiskiem destrukcyjnym.*

FAKT: Wiele osób postrzega konflikt jako coś zbędnego i szkodliwego. Konflikt nie musi jednak mieć charakteru destrukcyjnego ani też prowadzić do pokrzywdzenia jednej ze stron. Wręcz przeciwnie, umiejętnie pokierowany i rozwiązany może stać się katalizatorem zmian na lepsze i przynieść korzyści wszystkim zaangażowanym podmiotom.

MIT: *Najlepszą metodą „rozwiązywania” konfliktów jest ich ignorowanie lub tłumienie.*

FAKT: Konfliktów nie należy się obawiać ani ich unikać. Nie są one bowiem zagrożeniem dla związku. Sytuacje konfliktowe pozwalają partnerom zastanowić nad wspólnymi problemami, zauważyć kwestie, które dotychczas uznawali za oczywiste lub nieistotne, poznać wzajemnie swoje potrzeby, marzenia i cele. Unikanie lub lekceważenie konfliktów w imię ratowania związku jest strategią krótkoterminową – tylko odsuwa w przyszłość moment zmierzania się z wciąż istniejącym i narastającym problemem.

MIT: *Konflikty źle świadczą o związku dwojga ludzi.*

FAKT: Konflikty w związkach same w sobie nie są czymś złym, bo dzieją się między dwojgiem ludzi i należą do wzajemnego doświadczenia ich relacji. To raczej sposób, w jaki ludzie radzą sobie z sytuacjami konfliktowymi, świadczy o charakterze i jakości ich związku.

MIT: *W dobrych związkach ludzie nie spierają się.*

FAKT: Brutalne i karczemne awantury rzeczywiście rzadko zdarzają się pomiędzy ludźmi, którzy wzajemnie się szanują i wzajemnie troszczą się o swoje potrzeby. Jednak nawet w udanych związkach zdarzają się różnice zdań i konflikty. Kochający się partnerzy potrafią jednak życzliwie wysłuchać swoich argumentów, rzeczowo przedstawić swoje racje i wspólnie rozwiązać problemy, przed którymi stanęli. Potrafią rozwiązać konflikt na drodze spokojnej rozmowy, bez uciekania się do obrażania, ubliżania, czy szantażowania drugiej strony.

MIT: *Konflikty świadczą o tym, że ludzie nie „dobrali się” właściwie.*

FAKT: Konflikty między partnerami zazwyczaj wynikają z faktu, że każdy z nich trochę inaczej postrzega, przeżywa i reaguje na otaczającą go rzeczywistość. Inne ma też plany, marzenia czy potrzeby. Odmienność temperamentów czy punktów widzenia może jednak stanowić ogromną zaletę związku. Udany związek nie tyle bowiem powinien *mieć* „wspólny język”, co zawsze powinien *umieć go znaleźć*.

MIT: *Jeśli ludzie się spierają, to znaczy, że przestali się szanować i kochać.*

FAKT: To, że partnerzy nie zgadzają się ze sobą w żadnej mierze nie oznacza, że przestali się kochać. Szacunek i miłość są uczuciami, które pozwalają dostrzec racje i potrzeby drugiej strony. Umiejętność pokojowego i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów w związku jest więc dowodem wzajemnego zaufania partnerów i dojrzałości łączącego ich uczucia.

MIT: *Czasami warto zapomnieć o swoich potrzebach i ustąpić, aby nie eskalować konfliktu.*

FAKT: Niewątpliwie gotowość do wyrzeczeń jest cechą ułatwiającą bycie razem. Jednakże, aby związek był naprawdę udany i satysfakcjonujący, żadna ze stron nie może zapominać ani o interesach partnera, ani też o swoich własnych dążeniach i potrzebach. O rzeczywistym rozwiązaniu problemu trapiącego związek można mówić tylko wtedy, gdy jest ono efektem obustronnie zadawalającego porozumienia, a nie jednostronnego poświęcenia jednego z partnerów w imię wspólnego dobra.

MIT: *Aby rozwiązać konflikt wystarczy pójść na kompromis tzn. trochę ustąpić i czekać, aż partner zrobi to samo.*

FAKT: Kompromis nie zawsze jest najlepszym rozwiązaniem. Jest wyjściem, które może pozostawiać poczucie niezadowolenia i niedosytu u obu stron. W wielu sytuacjach trudno jest bowiem zadbać o to, aby ustępstwa czynione przez każdego z partnerów były jednakowo zna-

czące. Gdy zaś chodzi o spory dotyczące wartości czy też emocji, kompromis prawie nigdy nie jest w stanie doprowadzić do ich ostatecznego rozwiązania.

MIT: *Konflikty przyczyniają się do rozpadu związku.*

FAKT: Niewątpliwie konflikty mogą prowadzić to do poważnych napięć, a nawet do rozpadu związku. Dzieje się tak jednak przede wszystkim wtedy, gdy partnerzy nie potrafią lub nie chcą stawić czoła problemom, które leżą u podłoża sporów. Związek rozpada się bowiem nie w wyniku konfliktów jako takich, ale w efekcie działań i decyzji podejmowanych przez strony będące w sporze.

1. Czym jest konflikt

Zapewne nie raz zdarzyło ci się wdać w jakiś spór lub z kimś się pokłócić. Takie sytuacje zdarzają się od czasu do czasu wszystkim i wszędzie. Od niepamiętnych czasów między ludźmi dochodzi do konfliktów i nieporozumień. Spory toczą się w szkołach, w pracy, w sklepach, na ulicy i w zaciszu prywatnych domów. Konflikty przytrafiają się ludziom w każdym wieku, pełniącym rozmaite funkcje i wykonującym różne zawody. Niezależnie od wykształcenia, miejsca zamieszkania, czy płci w konflikcie może znaleźć się każdy. Dotyczy to zarówno ludzi sobie obcych, jaki i osób bliskich, bardzo ze sobą związanych, które darzą się uczuciem, którym na sobie zależy, i które nigdy nie chciałyby się skrzywdzić.

Konflikty są zjawiskiem powszechnym i naturalnym, ponieważ każdy z nas, aby realizować swoje zamierzenia, oczekiwania i dążenia musi współdziałać z innymi ludźmi. To zaś wiąże się nierozdzielnie z konfliktami, gdyż niemożliwa jest sytuacja, w której wszyscy mogliby zrealizować swoje niejednokrotnie sprzeczne interesy w całości. Źródłem konfliktów jest bowiem właśnie sprzeczność lub istotna odmienność poglądów, potrzeb, dążeń czy oczekiwań wzajemnie zależnych osób.

Konflikty międzyludzkie mogą mieć różny charakter i konsekwencje. Mogą być zjawiskiem niszczącym - wywołującym wrogość, nienawiść, powodującym frustrację, lęk, a nawet problemy zdrowotne (problemy ze spaniem, łaknieniem, problemy ze zdrowiem psychicznym i fizycznym). Mogą jednak być także „motorem postępu”, czynnikiem integrującym, uczącym tolerancji i szacunku dla potrzeb drugiego człowieka oraz stwarzającym warunki do zdobywania różnych umiejętności, np. umiejętności bezpiecznego komunikowania się z partnerem i dochodzenie do obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania. Mogą być „szkołą” współżycia, w której partnerzy uczą się wyrażać swoje opinie, poglądy, stanowiska,

a co za tym idzie – bronić ich, walczyć o przeforsowanie własnych dążeń w sposób niezagrażający emocjonalnemu dobrostanowi drugiej strony. Szansę na budowanie kontaktu z drugim człowiekiem, opartego na zaufaniu i otwartości

Pamiętaj, to jakie skutki będzie miała konflikt dla twojego związku zależy przede wszystkim od tego, czy razem z partnerem będziecie w stanie nim mądrze pokierować i pozytywnie go rozwiązać.

2. Dlaczego dochodzi do konfliktów

Do sytuacji konfliktowych dochodzi z bardzo różnych przyczyn. Czasami u ich podłoża leżą głębokie różnice charakterologiczne, światopoglądowe, kulturowe, albo bardzo poważne problemy osobiste lub zawodowe. Czasami do konfliktów dochodzi na tle drobnych, prozaicznych spraw życia codziennego. Choć konflikty mogą wypływać z bardzo różnych źródeł, istnieje kilka generalnych kwestii, które najczęściej dzielą partnerów.

► Gdy chodzi o ograniczenia zewnętrzne

Bardzo często do konfliktów dochodzi wtedy, gdy w życiu dwojga ludzi zachodzi nie spodziewana zmiana, w efekcie której niemożliwym staje się jednoczesne zaspokojenie ich potrzeb, tj. zaspokojenie potrzeb jednej strony bez konieczności poświęcenia przynajmniej części interesów drugiej. W takim przypadku konflikt jest zazwyczaj niezależny od woli partnerów, albowiem nie ponoszą oni bezpośredniej odpowiedzialności za zaistniałą zmianę będącą jego podłożem.

Najczęściej źródłem sporów w związkach są zmiany powodujące *ograniczenie w ilość lub jakości zasobów*(np. mieszkaniowych, finansowych, czasowych), *którymi partnerzy dotychczas dysponowali*. I tak, do sporów i nieporozumień może prowadzić na przykład konieczność ponownego urządzenia i zagospodarowania mieszkania po przeprowadzce do mniejszego lokum albo konieczność dokonania cięć w domowym budżecie po utracie pracy przez jednego z partnerów. Powodem konfliktów może być także kwestia sposobu sprawowania opieki nad dzieckiem po powrocie przez matkę do czynnej pracy zawodowej albo kwestia terminu i sposobu spędzania wakacji w sytuacji, gdy oboje partnerzy dysponują niewielką ilością urlopu wypoczynkowego.

► **Gdy jedna osoba działa kosztem drugiej**

Bardzo często do konfliktów dochodzi wówczas, gdy partnerzy (albo jeden z nich) wykorzystując wzajemną zależność, próbują zaspokoić swoje potrzeby czy interesy kosztem drugiej strony. Przy czym chodzi tu o sytuacje, w których działanie jednej osoby kosztem drugiej nie jest podyktowane czynnikami obiektywnymi (np. nieoczekiwanymi zmianami), ale wynika z czystej chęci jednego z partnerów do zdobycia przewagi nad drugim. Zazwyczaj chodzi tu o przewagę w odniesieniu do:

- *dóbr rzeczowych*, np. każdy z partnerów chce, aby jak najwięcej pieniędzy ze wspólnego budżetu pozostawało do jego wyłącznej dyspozycji; aby jak najczęściej mógł korzystać ze wspólnego samochodu; aby jak najmniej obowiązków domowych spoczywało na jego barkach;
- *dóbr proceduralne*, np. każdy z partnerów walczy o to, aby mieć głos decydujący w ważnych sprawach dotyczących rodziny albo stara się narzucić drugiemu sposób prowadzenie rozmowy lub dyskusji;
- *dóbr psychologicznych*, np. każdy z partnerów żąda od drugiego, aby ten okazywał mu więcej szacunku, podziwu, przywiązania, troski i miłości niż on sam jest skłonny mu okazywać.

► **Gdy brak wspólnej definicji problemu**

Konflikt bardzo często ma miejsce wtedy, gdy partnerzy błędnie lub odmiennie interpretują jego przyczynę (np. gdy kobieta sądzi, że niechęć partnera do pójścia z nią na dancing wynika z faktu, że on już jej nie kocha, podczas gdy w rzeczywistości mężczyzna po prostu wstydzi się przyznać, że nie umie tańczyć). Do takich sytuacji dochodzi wówczas, gdy każda ze stron czerpie wiedzę na temat drażliwej sytuacji z innego źródła lub dostrzega tylko jeden z jej wielu aspektów. Jak również wtedy, gdy każdy z partnerów jest głuchy na wyjaśnienia czy argumenty strony przeciwnej. Nieumiejętność życzliwego i cierpliwego słuchania uniemożliwia partnerom ustalenie, czy istnieją jakiegokolwiek powody do spierania się, a jeśli tak, to jaka jest ich rzeczywista natura.

► **Gdy chodzi o wartościach**

Konflikty w związkach często wynikają z faktu, że każdy z partnerów wyznaje inne przekonania i wartości – w co innego wierzy, co innego uznaje za ważne i cenne, co innego ocenia jako złe, a co innego, jako dobre. Spory o wartości mogą być źródłem pozornie bł-

nych nieporozumień dotyczących drobnych, codziennych spraw, takich jak, np. kwestia właściwego ubioru czy sposobu spędzania wolnego czasu. Mogą mieć jednak charakter otwartych konfliktów kulturowych czy światopoglądowych (np. na temat tego, w jakiej religii wychowane mają być wspólne dzieci partnerów i w jakiej tradycji obchodzone będą wspólne święta).

► **Gdy chodzi o „kogoś”, a nie o „coś”**

Konflikty między osobami bliskimi często mają charakter zastępczy – są efektem przeniesienia na partnera bliżej nieukierunkowanej wrogości i złości. Gdy z nieznanymi przyczyn ludzie nie mogą zaspokoić swoich potrzeb lub zrealizować swoich planów, zaczynają szukać winnego zaistniałej sytuacji. Rolę takiego kozła ofiarnego często pełni osoba najbliższa, albowiem na nią najłatwiej i najbezpieczniej zrzucić odpowiedzialność za to, co się stało lub co się nie udało. Skutkiem tego zamiast szukać istoty problemu i sposobów jego konstruktywnego rozwiązania, ludzie często utwierdzają się w przekonaniu, że to właśnie ich mąż, żona czy konkubent stanowi przyczynę wszelkich porażek i nieszczęść. Takiemu myśleniu towarzyszą zazwyczaj silne negatywne emocje, które sprzyjają budowaniu i podtrzymywaniu tej „pozornej” sytuacji konfliktowej.

*

Jak widać, przyczyny konfliktów mogą być bardzo różne. Najważniejszą z nich jest jednak to, że ludzie nie potrafią słuchać siebie nawzajem i rozmawiać ze sobą. Często ludziom wydaje się, że ich własne potrzeby są najważniejsze i że tylko ich racje są słuszne. Jeśli nie są zdolni do tego, by słuchać, co mówi druga osoba, jeśli nie potrafią dostrzec, że ma ona również swoje potrzeby, które dla niej są ważne, wtedy bardzo łatwo dochodzi do konfliktu. Wówczas pojawiają się w ludziach bardzo negatywne uczucia: żal, gniew, złość, smutek, poczucie winy. Im dłużej trwa taka sytuacja, tym te uczucia są silniejsze i trudno sobie z nimi poradzić. Bywa tak, że ludzie krzyczą na siebie lub obrażają się, czasem w ogóle na długi czas przestają ze sobą rozmawiać. Mówią sobie w złości różne przykre rzeczy, których często potem żałują. Naprawić to jest potem bardzo ciężko. Jeśli taka sytuacja zdarza się w rodzinie, bywa trudna do zniesienia dla wszystkich.

3. Jak rozwijają się konflikty

Wydaje się, że niezależnie od przyczyn, jakie leżą u źródeł sporów i nieporozumień, wszystkie one mają podobną wewnętrzną dynamikę i przebiegają według następującego schematu (za: E. i Z. Czwartosz, 1998):

KONFLIKT POTENCJALNY

Dwie osoby wzajemnie od siebie zależne



KONFLIKT UKRYTY

Zaczynają zdawać sobie sprawę, że:

- ▶ nie mogą zdobyć lub zatrzymać określonych dóbr
- ▶ nie mogą zaspokoić swoich potrzeb
- ▶ nie mogą zrealizować ważnych dla siebie wartości i celów



KONFLIKT OTWARTY

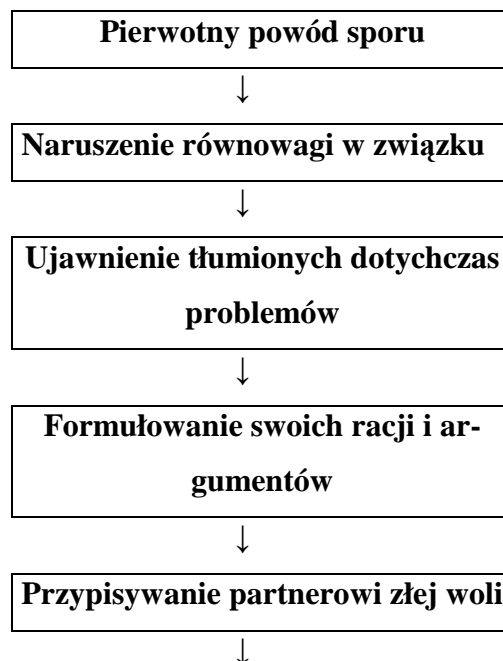
próbują coś zrobić, aby sytuację tę zmienić, przy czym rodzaj działań jakie podejmują wpływa bezpośrednio na to, czy konflikt zostanie złagodzony, rozwiązany, czy też będzie dalej przybierał na sile.

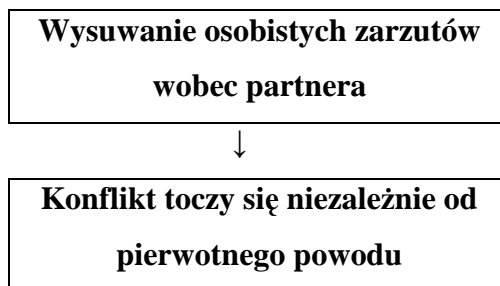
Konflikt potencjalny jest bardzo trudny do rozpoznania, ponieważ w ogóle nie przypomina sytuacji, które normalnie kojarzymy ze słowem „konflikt” czy „spór”. Istota konfliktu potencjalnego polega na tym, że problemu jako takiego jeszcze nie ma, ale może być. Mówiąc inaczej, konflikt jeszcze się nie zrodził, ale gdy tylko pojawią się określone warunki (np. jedno z partnerów straci pracę), partnerzy z racji wiążących ich zależności finansowych staną się

stronami konfliktu (np. dotyczącego kwestii, jak dysponować ograniczonym budżetem, aby zaspokoić potrzeby każdego z nich). Konflikt potencjalny to zatem nic innego niż sytuacja, która może, ale nie musi przerodzić się w prawdziwy spór.

Konflikt ukryty jest doświadczeniem całkowicie osobistym. Pojawia się wówczas, gdy ludzie uświadamiają sobie, że ze względu na charakter łączącej ich relacji, nie mają możliwości zrealizowania swoich potrzeb lub celów. Konflikt w tej fazie jest często źródłem niezrozumiałych niesnasek między partnerami, albowiem ci nie chcąc wdawać się w otwarty spór, nie zdradzają prawdziwych przyczyn swojego niezadowolenia czy rozdrażnienia. Osoby pozostające w konflikcie ukrytym często mają złudną nadzieję, że problem niewysłowiony i nienazwany rozwiąże się sam.

Konflikt otwarty jest łatwy do rozpoznania. Osoby będące w otwartym konflikcie podejmują bowiem konkretne działania, które mają przyczynić się do rozwiązania powstałego między nimi sporu. Czasami partnerzy próbują uporać się z zaistniałą sytuacją na drodze spokojnej rozmowy czy dyskusji. Zdarza się jednak, że konflikt nabiera na sile. Dochodzi wówczas do zatargów, awantur, kłótni, a nawet do aktów przemocy werbalnej. Czasami, mimo najlepszych chęci, partnerzy nie są w stanie racjonalnie i konstruktywnie rozwiązać swoich problemów. Konflikt w wielu wypadkach wymyka się im spod kontroli i zaczyna przebiegać według następującego schematu (za J.S. Coleman, *Community Conflict*, New York 1957):





Początkowo konflikt może dotyczyć naprawdę błażej sprawy. Może to być problem wyrzucania śmieci, robienia zakupów, kolacji u rodziny, czy odebrania dziecka z przedszkola. Nawet tak drobny incydent może być jednak przyczyną poważnego naruszenia równowagi w związku, zwłaszcza gdy jeden z partnerów postrzega dany problem za istotny, a drugi go lekceważy lub unika jakichkolwiek dalszych rozmów na jego temat. Małe problemy mają tendencję do urastania do ogromnych rozmiarów. Podczas sporów o sprawy z pozoru błahe partnerzy często zaczynają wyciągać na światło dzienne tłumione dotychczas urazy czy problemy - wszystkie sytuacje przeszłe, w których zostali pokrzywdzeni, urażeni, czy upokorzeni przez drugą stronę. Tak więc od problemu odebrania dziecka z przedszkola, tylko krok może dzielić partnerów od problemu złych relacji z teściami, kłopotów finansowych, czy niepowodzeń zawodowych. Takie „pęcznienie” konfliktu nie sprzyja jego rozwiązaniu, a wręcz przeciwnie przyczynia się do jego eskalacji i wzrostu wrogości między stronami. Jego efektem jest także usztywnianie się każdego z rozmówców, tzn. ograniczenie jego zdolności do życzliwego słuchania opinii i propozycji formułowanych przez drugą stronę. Przedstawiając swoje racje i argumenty, proponując własne rozwiązania pierwotnego problemu, każda ze stron zaczyna zakładać, że partner dostosuje się do jego oczekiwań. Zaczyna je zatem formułować w sposób coraz bardziej kategoryczny - często w formie żądań, a nawet szantażu (np. *Jeśli nie będziesz odbierał dziecka z przedszkola, pozbawię cię prawa do kontaktowania się z nim.*).

Kiedy kategoryczne żądania jednego z partnerów nie spotykają się z akceptacją drugiego, konflikt przybiera jeszcze bardziej na sile. Brak porozumienia oboje zaczynają przypisywać złą woli drugiej stronie. W efekcie partnerzy robią sobie osobiste wyrzuty, obrażają się nawzajem, a w skrajnych wypadkach nawet wyzywają i upokarzają. Rośnie wzajemne wrogość i uprzedzenia. Oboje zaczynają dostrzegają jedynie wady drugiej osoby. W krótkim czasie niezajmujący się dzieckiem partner staje się nieczułym potworem, egoistą, niedojrzałym rodzicem, osobą nieodpowiedzialną i niegodną miana rodzica, która ponosi winę nie tylko za problemy wychowawcze z dzieckiem, ale także za wszystkie kłopoty trapiące związek. Tym sposobem, konflikt, który dotyczył zwyczajnego, codziennego problemu, zaczyna żyć własnym życiem i przenosić ma inne sfery wspólnego życia. Rozwiązanie go staje się coraz trud-

niejsze, a czasami wręcz niemożliwe – zbyt wiele przykrych, bolesnych rzeczy zostało powiedzianych i zrobionych

*

Jeśli nie chcesz, aby przedstawiony powyżej scenariusz stał się wzorem, w jaki będą rozwijać się konflikty w twoim związku, uważnie przeczytaj dalsze rozdziały naszego poradnika. **Pamiętaj, tylko od ciebie i twojego partnera zależy, czy spory między wami będą przyczyniać się do wzmocnienia, czy też do osłabienia waszego związku.**

4. Jak ludzie zachowują się w sytuacji konfliktu

Każdy z nas ma inną osobowość, inny temperament i inne doświadczenia w radzeniu sobie z sytuacjami konfliktowymi. Nic więc dziwnego, że każdy z nas trochę inaczej zachowuje się w sytuacji sporu czy nieporozumienia. Niektórzy ludzie traktują konflikt jak wojnę, którą trzeba wygrać bez względu na wielkość strat, które trzeba będzie przy tym ponieść. Inni wręcz przeciwnie, unikają go, jak ognia i robią wszystko, aby do niego nie doszło. Jeśli jesteś ciekawa, jaka strategia postępowania w sytuacji konfliktowej jest dla ciebie najbardziej naturalna, rozwiąż poniższy test. Jeśli chcesz możesz poprosić, aby twój partner zrobił to samo. Będziecie wtedy mogli się przekonać, jak bardzo różny albo jak bardzo podobny jest wasz stosunek do konfliktów.

Prosimy, abyś szczerze odniosła się do wszystkich twierdzeń zawartych w poniżej tabeli.

TWIERDZENIE	Zdecydowanie nie zgadzam się	Raczej nie zgadzam się	Raczej zgadzam się	Zdecydowanie zgadzam się
1. Przy rozwiązywaniu konfliktów wszystkie chwytaki są dozwolone				
2. Konflikt to zło i należy go unikać jak ognia				
3. Zwaśnione strony nigdy nie dojdą do satysfakcjonującego rozwiązania - zawsze coś zyskają, ale coś równie cennego tracą.				
4. Mądrzejszy zawsze ustępuje, nawet gdy racje są po				

jego stronie				
5. Konflikt to doskonała okazja do poznania siebie i drugiej strony				
6. W konflikcie czyjaś wygrana, to jednoczesna przegrana kogoś innego				
7. Najlepiej unikać otwartej dyskusji o konflikcie				
8. Najlepsze rozwiązanie konfliktu to częściowe zaspokojenie roszczeń obu stron				
9. Nieporozumienia najlepiej rozstrzygać bagatelizując ich znaczenie				
10. Rozwiązując konflikt należy proponować rozwiązania uwzględniające zarówno interesy własne jak i partnera				
11. Żywione wobec drugiej strony zaufanie to błąd którego konsekwencje szybko będą odczuwalne				
12. Lepiej odczekać czas rozwiąże i zdezaktualizuje kwestie dziś sporne				
13. Aby osiągnąć porozumienie, należy zawsze zadowolić się połowiczną realizacją własnych oczekiwań				
14. Warto zrezygnować ze znacznej części własnych roszczeń, gdy są one zaspokojone w minimalnej chociażby części				
15. W sytuacji wysunięcia przez stronę sporu atrakcyjnych propozycji nie mają znaczenia przygotowane wcześniej własne rozwiązania				
16. Nawet z pozoru atrakcyjne propozycje wysuwane przez partnera zawierają jakiś podstęp				
17. Aby uniknąć zbędnych zadrażeń warto zrezygnować z dobrego prezentowania własnych potrzeb i oczekiwań				
18. Potencjalne porozumienie nigdy nie będzie tak atrakcyjne, jak by się tego oczekiwało				
19. Przyjmując rozwiązanie dobre jedynie dla partnera,				

otwieramy sobie perspektywę dalszej, na pewno bardziej owocnej relacji				
20. Żeby osiągnąć porozumienie, należy wykorzystywać oferty i pomysły strony sporu				
21. Dążąc do korzystnego rozwiązania konfliktu nie można mieć zbyt wielu wahań – racja jest zawsze po stronie silniejszego				
22. Otwarte rozwijanie spornych kwest to prowokowanie nieszczęścia				
23. Nie ma sensu poszukiwanie porozumień idealnych- konflikt zawsze jest tylko rozwiązywalny doraźnie				
24. Lepiej upraszczać konflikt, nawet rezygnując z dochodzenia swoich racji- zgoda w związku jest najważniejsza				
25. Nie ma rozwiązania konfliktu bez rzetelnego i uczciwego wyjaśnienia kluczowych kwestii spornych – nawet najtrudniejsza prawda może zbliżać ludzi				
26. W sporze nie ma partnera o dobrej woli i uczciwych zamiarach, jest co najwyżej wyraźnie słabszy				
27. Działania zapobiegawcze to optymalne podejście do tematu” konflikty”				
28. Rozwiązaniem konfliktu jest zazwyczaj podział spornych dóbr po 50%				
29. Konflikt to starcie dwóch egoizmów, z których jeden dla dobra sprawy musi okazać się mniejszy				
30. Zrozumienie potrzeb i motywacji partnera, możliwość ich godzenia z własnymi oczekiwaniami- dobra wola stron- to podstawa obustronnie korzystnego rozwiązania konfliktu.				
PUNKTACJA	1	2	3	4

(za: S.Chełpa,T Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Unus 1999)

Jeśli ustosunkowałaś się do wszystkich powyższych twierdzeń, możesz przejść do wypełniania poniższych tabel. W każdej tabeli znajdują się numery sześciu twierdzeń. Pod każdym z podanych numerów wpisz ilość punktów, jaką otrzymałaś za swoją opowiadanie na dane twierdzenie. Przypominamy, że odpowiedzi są punktowane w następujący sposób: „Zdecydowanie nie zgadzam się” - 1 pkt, „Raczej nie zgadzam się” – 2 pkt, „Raczej zgadzam się” – 3 pkt, „Zdecydowanie zgadzam się” – 4 pkt.

STRATEGIA RYWALIZACJI

NUMERY TWIERDZEN						
	1	6	11	16	21	26
LICZBA UZY- SKANYCH PUNKTÓW						

Suma punktów:

STRATEGIA UNIKANIA

NUMERY TWIERDZEN						
	2	7	12	17	22	27
LICZBA UZY- SKANYCH PUNKTÓW						

Suma punktów:

STRATEGIA KOMPROMISU

NUMERY TWIERDZEN						
	3	8	13	18	23	28
LICZBA UZY- SKANYCH PUNKTÓW						

Suma punktów:

STRATEGIA ŁAGODZENIA

NUMERY TWIERDZEN						
	4	9	14	19	24	29
LICZBA UŻY- SKANYCH PUNKTÓW						

Suma punktów:

STRATEGIA WSPÓŁPRACY

NUMERY TWIERDZEN						
	5	10	15	20	25	30
LICZBA UŻY- SKANYCH PUNKTÓW						

Suma punktów:

Zsumuj ilość punktów wpisanych do każdej tabeli. Jeśli największą ilość punktów uzyskałaś w tabeli oznaczonej np. nazwą „strategia współpracy”, oznacza to, że to właśnie ta strategia reagowania na sytuacją konfliktową jest dla ciebie najbardziej naturalna. Nie oznacza to jednak, że zawsze będziesz postępowała zgodnie z nią. To, jakie działania rzeczywiście podejmiesz będąc stroną konfliktu zależy bowiem w dużej mierze od zachowania strony przeciwnej oraz od przyczyn i okoliczności sporu. Zapoznanie się z poniższymi charakterystykami, pozwoli ci jednak uświadomić sobie, jaki sposób zachowania w sytuacji konfliktowej jest ci najbliższy. Dzięki tej wiedzy będziesz mogła kontrolować swoje reakcje, a tym samym lepiej panować nad toczącym się sporem.

STRATEGIA RYWALIZACJI polega na traktowaniu konfliktu jako wojny, którą trzeba stoczyć i wygrać. Charakterystyczna jest dla osób, które:

- dbają przede wszystkim o własne interesy,
- nie zwracają większej uwagi na potrzeby partnera,
- starają się za wszelką cenę osiągnąć swoje cele,

- oczekują takiego rozwiązania problemu, który będzie korzystny dla nich,
- boją się przegranej, bo oznacza dla nich porażkę i utratę prestiżu
- same chcą decydować o sposobie rozwiązania problemu i narzucić swoją wolę przeciwnikowi.

Osoby nastawione rywalizacyjnie bardzo często uciekają się do agresji werbalnej, a nawet do przemocy psychicznej. Stosują groźby i szantaż. Ublizają drugiej stronie. Często nie zdają sobie sprawy, że ich zachowanie ma charakter destrukcyjny i nie służy dobrym relacjom w związku. Ponieważ toczą wojnę, a na wojnie wszystkie chwyty są dozwolone, czują się usprawiedliwienie dopuszczając się oszustw, manipulacji czy innych aktów agresji. Zasada jest bowiem prosta - *Albo TY, albo JA. Jeśli nie zniszczę wroga, sam zostanę pokonany.*

Strategia rywalizacji rzadko pozwala na pokojowe i konstruktywne rozwiązanie problemu, leżącego u podłoża konfliktu. Zazwyczaj przyczynia się ona do jego eskalacji i zniszczenia zaufania oraz wzajemnego szacunku między stronami.

STRATEGIA UNIKANIA polega to na niedostrzeganiu konfliktu tak długo, jak tylko jest to możliwe – na jego unikaniu, ignorowaniu i lekceważeniu; na przekonywaniu siebie i innych, że nic się nie wydarzyło. Cechuje osoby, które:

- nie potrafią radzić sobie z napięciem emocjonalnym i frustracją (*Lepiej się w porę wycofać, niż narazić się na niepotrzebne przykrości*),
- zostały już kiedyś zranione przez partnera i dlatego za wszelką cenę starają się nie dopuścić do kolejnego konfliktu,
- boją się otwartych konfrontacji,
- boją się głośno wyrażać niezadowolenie oraz walczyć o własne potrzeby,
- są mało asertywne i unikają ludzi ze zdecydowanymi poglądami,
- mają niskie poczucie własnej wartości i są zdania, że większość wypowiedzianych przez ich myśli jest niewiele warte i nie zasługują na uwzględnienie,
- boją się podejmować decyzje,
- zachowują obojętność - nie przywiązują większej wagi ani do racji partnera, ani do swoich przekonań.

Strategia unikania nie prowadzi do obustronnie zadowolającego rozwiązania problemu. Efektem jej stosowania jest bowiem zdominowanie jednej strony przez drugą, a tym samym zaburzenie równowagi w związku.

STRATEGIA KOMPROMISU polega na traktowaniu konfliktu, jako szansy na znalezienie „złotego środka”, czyli rozwiązania, które uwzględniałoby niektóre z interesów i potrzeb każdej ze stron. Charakteryzuje ona osoby, które:

- lubią wychodzić naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom partnera,
- próbują szukać kompromisu w każdej sytuacji spornej,
- szukają neutralnego gruntu dla rozstrzygnięcia sporu (np. obiektywnych kryteriów, które pozwoliłyby na podjęcie spornej decyzji, czy niezależnego i bezstronnego mediatora,)
- wykazują umiarkowane przywiązanie do swoich racji i argumentów,
- potrafią życzliwie i uważnie słuchać drugiej strony,
- umieją przyznać się do błędów i wykazują gotowość do zmiany własnych poglądów,
- są przekonane, że nie można mieć wszystkiego i każde rozwiązanie problemu wiąże się z ustępstwami obu stron,
- proponują rozwiązania „pół na pół”,
- ustępstwa na rzecz partnera traktują jako konieczny koszt zachowania stabilności związku i zażegnania konfliktu.

Postawa kompromisowa sprzyja łagodzeniu i rozwiązywaniu konfliktów. Kompromis nie zawsze jest jednak najlepszym wyjściem, albowiem, z racji swoje połowicznej natury, często pozostawia poczucie niezadowolenia i niedosytu u obu stron.

STRATEGIA ŁAGODZENIA polega na rezygnowaniu ze swoich potrzeb czy dążeń w celu jak najszybszego załagodzenia istniejącego konfliktu. Cechuje ona osoby, które:

- są nastawione na utrzymanie dobrych stosunków z innymi ludźmi, choćby za cenę własnych interesów,
- wolą akceptować cudzy punkt widzenia, niż narażać się na kłótnię,
- boją się osamotnienia i porzucenia,
- są przekonane, że konflikt jest czymś złym i niszczącym dla związku,
- uważają, że obstawanie przy swoim jest wyrazem egoizmu.

Gotowość do wyrzeczeń, która charakteryzuje osoby działające zgodnie ze strategią łagodzenia, jest niewątpliwie cechą ułatwiającą życie we dwoje. Warto jednak pamiętać, że prawdziwie udany i satysfakcjonujący związek to taki, który spełnia oczekiwania i potrzeby obojga partnerów, a nie tylko jednego z nich.

STRATEGIA WSPÓŁPRACY polega na szukaniu obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania problemu leżącego u źródeł konfliktu. Cechuje ona osoby, które:

- przywiązują wagę do realizacji swoich własnych planów, niemniej czują się odpowiedzialnie również za realizację planów drugiej strony,
- podzielają przekonanie, że w każdej sytuacji można znaleźć rozwiązanie, które usatysfakcjonuje obie strony,
- do problemów podchodzą w sposób twórczy i kreatywny,
- nie skupiają się na ograniczeniach, ale na możliwościach działania – zamiast kłócić się o to, czyje potrzeby powinny być zaspokojone w sytuacji barku wystarczających środków finansowych, starają się wymyślić sposób ich pomnożenia,
- „wykładają karty na stół” i starają się zachęcać partnerów do uczynienia tego samego,
- wysłuchują i akceptują propozycje partnera, starając się dostrzec w nich perspektywy dla dwojga
- nie obawiają się konfliktu, bo widzą w tej sytuacji możliwość wspólnej pracy nad problemem.

Strategia współpracy jest jednym z bardziej efektywnych stylów reagowania na konflikt. Ludzie, którzy rozwiązują w taki sposób swoje spory, z reguły umacniają swe związki, potrafią realizować swoje cele i osiągać zadowolenie z własnych działań.

*

Jak widać, można w bardzo różny sposób radzić sobie z konfliktem. Niektórzy mają tendencje uciekania od niego, inni chętnie angażują się w spór, wypowiadając od razu wojnę, jeszcze inni próbują znaleźć wspólne, zadowalające obie strony, rozwiązanie. Jak już zostało powiedziane, to, jak ludzie zachowują się w sytuacji sporu zależy od wielu czynników, w tym od ich temperamentów, cech charakteru oraz od wcześniejszych doświadczeń. W trakcie całego życia zdobywamy wiedzę, jak zachowywać się w różnych sytuacjach. Dotyczy to również sytuacji konfliktowych. Jeśli życie nauczyło cię, że o wszystko trzeba walczyć, zapewne w sytuacji sporu będziesz przyjmowała postawę rywalizacyjną i konfrontacyjną. Jeśli zaś jesteś osobą lękliwą i nieśmiałą, możesz mieć tendencję do wycofywania się lub łagodzenia nieporozumień, nawet kosztem własnych interesów.

Pamiętaj jednak, że nie ma jednej, uniwersalnej recepty postępowania z konfliktami, choć można ustalić pewne pomocne w ich rozwiązaniu zalecenia. Zawsze warto zaistniały konflikt dokładnie przeanalizować, oddzielić emocje od interesów, starać się zdobyć na pewien dystans, popatrzeć na konflikt "z boku" i uważnie obserwować, co się dzieje. I co najważniejsze - nie bać się szukać wspólnych rozwiązań.

5. Co sprzyja narastaniu, a co rozwiązaniu konfliktu

Bez względu na to, która ze strategii reagowania na konflikt jest ci najbliższa, powinnaś mieć świadomość, jak określone zachowania wpływają na jego przebieg. Wiedza ta pomoże ci unikać działań, które sprzyjają eskalacji sporów oraz pozwoli ci nauczyć się tych, które prowadzą do ich konstruktywnego i obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania.

Jeśli w sytuacji konfliktu z partnerem zareagujesz agresją lub złością - zaczniesz na niego krzyczeć, obrażać go lub mu ubliżać, to najprawdopodobniej on także zacznie zachowywać się wobec ciebie w taki sposób. W efekcie, zamiast skupiać się rzeczywistym problemie, który was poróżnił, całą energię skupicie na podsycaniu wzajemnej wrogości – wytykaniu sobie wad, wypominaniu przeszłych błędów i porażek, odgrzebywaniu starych urazów i wzajemnym obarczaniu się odpowiedzialnością za przeszłe i aktualne nieporozumienia czy niepowodzenia. Napięcie i wrogość spowodują, że każdy z was zacznie myśleć w kategoriach „czarne-białe” i będzie przypisywał drugiemu wyłącznie negatywne cechy i zamiary, a sobie wyłącznie zalety. Takie spostrzeganie spowoduje, że wrogość między wami zacznie rosnać w błyskawicznym tempie, a wasze myśli skoncentrują się tylko na tym, jak zgromadzić najwięcej skutecznych środków służących do pokonania przeciwnika. Zacznie skupiać się na tym, co was dzieli, a nie na tym, co was łączy. Spór zacznie zaś „pęcznieć” i obejmować coraz to bardziej rozległe sfery waszego wspólnego życia, stając się tym samym coraz trudniejszym do pozytywnego rozwiązania.

Aby unikać eskalacji konfliktu:

- ✓ **Ustal, co jest prawdziwym źródłem nieporozumienia.**
- ✓ **Spójrz na problem z dystansem.**
- ✓ **Unikaj zachowań agresywnych i zbędnych zapięć.**
- ✓ **Panuj nad swoimi emocjami, szczególnie negatywnymi. Złość jest złym doradcą.**
- ✓ **Oddziel osobę partnera od problemu, który was poróżnił. Nie zakładaj złej woli partnera. Nie obarczaj go winą za zaistniałą sytuację. Unikaj personalnych przytyków i „wycieczek”.**
- ✓ **Unikaj myślenia w kategoriach „czarne-białe”**
- ✓ **Pamiętaj o potrzebach i uczuciach drugiej strony.**
- ✓ **Patrz w przyszłość, a nie przeszłość. Rozpamiętywanie starych urazów, nie pomoże ci w rozwiązaniu problemu, a tylko przyczyni się do zaognienia istniejącego konfliktu.**

- ✓ **Pamiętaj, że nie wszystkie problemy można szybko rozwiązać. Postaraj się zatem nie tworzyć następnych.**

Jeśli w sytuacji konfliktu zachowasz się pasywnie – nie podejmiesz walki o własne interesy (czy to z lęku przed otwartą konfrontacją, czy też z uwagi na błahy charakter sporu), a rozwiązanie problemu pozostawiasz w całości w gestii partnera - zapewne do wielkiej kłótni nie dojdzie. Twój partner być może nawet nie zauważy, że nie zgadzasz się z nim i, że wolałabyś, aby zaistniały spór rozwiązany był w inny sposób, niż ten, który on zaproponował. Fakt, że ustąpiłaś lub zupełnie oddałaś partnerowi inicjatywę, może mieć jednak wpływ na to, w jaki sposób w przyszłości podejmowane będą decyzje w waszym związku. Nie zdając sobie sprawy z twoich potrzeb i planów bądź zakładając, że pewnego rodzaju sprawy po prostu cię nie interesują, twój partner może - bez złej woli – założyć, że pragniesz, aby to on rozstrzygał wszelkie problemy według swojego uznania. Paradoksalnie dążąc do zażegnania nieporozumień poprzez ich unikanie, możesz więc znaleźć się w sytuacji, w której coraz częściej będziesz czuła, że nie zgadzasz się z poczynaniami drugiej strony, i w które coraz trudniej będzie ci coś zmienić.

Aby do takiej sytuacji nie dopuścić:

- ✓ **Nie unikaj dyskusji na temat problemów, które są przyczyną konfliktów.**
- ✓ **Nie przyzwyczajaj partnera do roli samodzielnego decydenta.**
- ✓ **Pamiętaj, że to także twój związek. Masz prawo i obowiązek troszczyć się o niego, m.in. poprzez wspólne stawianie czoła trapiącym go problemom.**
- ✓ **Pamiętaj, że nie znajdziesz prawdziwego szczęścia w związku, który nie pozwala ci na zaspokojenie własnych potrzeb i interesów.**

Jeśli uznasz, że dobrym wyjściem z sytuacji konfliktowej jest dokonanie **obustronnego ustępstwa**, partner nie będzie mógł cię niczego zarzuć – oczywiście, o ile racje każdego z was zostaną uwzględnione w równym stopniu. Kompromis wydaje na pierwszy rzut oka doskonałym sposobem rozwiązywania sporów czy nieporozumień. Przewiduje on bowiem, że każdy z partnerów odnosi częściowe zwycięstwo, a zatem w jakiejś mierze wychodzi z konfliktu obronną ręką. Pamiętaj jednak, że rozwiązanie kompromisowe przynosi zawsze tylko połowiczy sukces. A to oznacza, że zarówno twoje plany, jak i plany twojego partnera nie doczekają się pełnej realizacji. Na dłuższą metę taka sytuacja może zaś stać się przyczyną kolejnych niesnasek i kłótni. Jest to szczególnie prawdopodobne, gdy w ramach pojednania postanowi-

cie równo podzielić się czymś, co jest z reguły niepodzielne albo, gdy ustępstwa przez was dokonane, nie przyniosły nikomu prawdziwej satysfakcji. Trudno bowiem byłoby uznać za zadowalającą decyzję o zamieszkanie na przedmieściu, gdy jedno z was chciało zamieszkać w domu na wsi, a drugie w mieście.

Aby uniknąć takich rozczarowań:

- ✓ **Pamiętaj, że kompromis nie zawsze jest dobrym rozwiązaniem. Nie zawsze można zaspokoić interesy każdej ze stron w równym stopniu.**
- ✓ **Nie przywiązuj się do rozwiązań „pół-na-pół”. Rygorystyczne trzymanie się tej zasady ogranicza zarówno ciebie, jak i twojego partnera.**
- ✓ **Staraj się traktować związek i wiążące się z nim korzyści w kategoriach pomnażania, a nie podziału.**
- ✓ **Pamiętaj, że czasami łatwiej zdobyć nowe zasoby, niż równo podzielić już istniejące.**

Jeśli w sytuacji konfliktu zdecydujesz się otwarcie wyrazić swoje potrzeby i racje oraz życzliwie wysłuchać racji partnera, masz szansę doprowadzić do konstruktywnego i obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania zaistniałego między wami sporu. Spokojna, rzeczowa i życzliwa rozmowa jest bowiem najlepszą metodą osiągania porozumienia. Jest także szansą na zbudowanie związku opartego na wzajemnym zaufaniu i szacunku.

Aby móc z niej skorzystać:

- ✓ **Nie traktuj konfliktu jako zagrożenia dla związku, ale jako szansę na jego ulepszenie.**
- ✓ **Traktuj partnera z szacunkiem.**
- ✓ **Naucz się słuchać racji drugiej strony.**
- ✓ **Nie bój się szczerze i otwarcie mówić o swoich potrzebach, obawach czy pragnieniach.**
- ✓ **Nie zniechęcaj się, gdy nie możecie szybko dojść do porozumienia. Pośpiech jest złym doradcą.**

6. Czy konflikt może być pożyteczny

Większość z nas boi się konfliktów - uważa jest za coś niebezpiecznego, kłopotliwego, a nawet wstydliwego. Wynika to z zapewne z tego, że często myślimy o sytuacjach konfliktowych w kategoriach wojny, która musi zakończyć się wygraną jednego, a przegraną drugiego

z partnerów, i na której wszystkie chwytły są dozwolone. W rzeczywistości, konflikty wcale nie muszą mieć o charakter destrukcyjnego, ani prowadzić do pokrzywdzenia jednego z partnerów. Mądrze poprowadzone i pozytywnie rozwiązane mogą przynieść korzyści wszystkim zaangażowanym w nie stronom oraz przyczynić się do poprawy jakości łączącej je relacji. Spory i nieporozumienia mają bowiem ogromny potencjał integrujący i edukacyjny, wynikający z tego że:

- umożliwiają one stronom przedyskutowanie problemów, które dotychczas pozostawały ukryte lub nieujawnione,
- dają szansę na bliższe poznanie partnera – poznanie tego, co dla niego ważne i znaczące, tego w co wierzy, i czego pragnie, a także na uświadomienie sobie własnych potrzeb i celów,
- uczą tolerancji i szacunku dla drugiej osoby,
- uczą, jak bezpiecznie wyrażać emocje, poglądy i racje - jak bronić własnych interesów w sposób niezagrażający dla partnera,
- ujawniają różnice między partnerami, jednocześnie pokazując, że fakt iż inaczej postrzegają, przeżywają czy reagują oni na otaczającą ich rzeczywistość, że mają inne plany, marzenia, potrzeby oraz temperamenty może być czymś co wzbogaca związek, a nie powodem jego rozpadu,
- wyrabiają umiejętność bezpiecznego komunikowania się z partnerem i dochodzenie do obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania,
- uczą elastyczności i kreatywnego podejścia do problemów,
- uzmysławiają obu stronom, że w związku nie można lekceważyć uczuć oraz przekonań partnera i kierować się wyłącznie własnymi potrzebami – że prawdziwy, zgodny związek dba o potrzeby obojga stron,
- uczą strony współodpowiedzialności za trwanie związku,
- przypominają, że związek z drugim człowiekiem nie jest czymś danym raz na zawsze, lecz że jest ciągłym wyzwaniem, które wymaga starań i pracy,
- przypominają, że partner nie jest „skutkiem” bycia w związku, ale że to bycie w związku jest „skutkiem” bycia z partnerem.

Konflikty mają ponadto ogromny potencjał diagnostyczny, albowiem obnażają i ujawniają prawdziwą siłę i naturę związku. Sposób, w jaki partnerzy radzą sobie z sytuacjami konfliktowymi, a także z problemami, których one dotyczą, wiele mówi o tym, co się dzieje się w ich związku i jakie panują między nimi relacje. Brutalne i karczemne awantury rzadko zdarzają się pomiędzy ludźmi, którzy wzajemnie się szanują i wzajemnie troszczą się o swoje

potrzeby. Kochający się partnerzy potrafią życzliwie wysłuchać swoich argumentów, rzeczowo przedstawić swoje racje i wspólnie rozwiązać problem, przed który stoją. Potrafią rozwiązać konflikt na drodze spokojnej rozmowy, bez uciekania się do obrażania, ubliżania, czy szantażowania drugiej strony.

Pamiętaj, konflikty są naturalnym zjawiskiem i nie należy ich się obawiać. Mądrze rozwiązane mogą przynieść korzyści tobie, twojemu partnerowi oraz waszemu związkowi.

7. Jak oswoić konflikt

Konflikty mogą stać się czynnikiem prowadzącym do wzmocnienia i pogłębienia relacji łączącej cię z partnerem, o ile oboje będziecie wiedzieli, jak z nimi postępować, aby nie eskalować wzajemnej wrogości i nie dopuszczać do ich „pęcznienia”. Poniżej znajdziesz kilka podstawowych zasad, których przestrzegania ułatwia ci dochodzenia do pozytywnego i obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania sporów.

► Ustalcie wspólnie reguły, według których będziecie rozmawiać o zaistniałej sytuacji

- Wspólne wypracowywanie reguł rodzi poczucie współodpowiedzialności za proces rozwiązywania sporu.
- Zaangażowanie w proces ustalania reguł prowadzenia sporu buduje atmosferę współpracy, otwartości i zaufania.
- Ustalenie zasad porozumienia się i dyskusowanie pozwala uniknąć dodatkowych nieporozumień w trakcie dalszych negocjacji.
- Wspólnie wypracowane reguły są punktem odniesienia, do którego każde z was może się odwoływać w przypadku impasu, czy nieeleganckim posunięć drugiego partnera.

► Nazwijcie i skonkretyzujcie dzielący was problem

- Ustalenie, co jest prawdziwą przyczyną konfliktu to pierwszy krok do jego rozwiązania.
- Wspólne zdefiniowanie problemu zapobiega jego „pęcznieniu” i niekontrolowanemu przenoszeniu się na inne sfery waszego życia.
- Wypracowywanie wspólnej definicji problemu stanowi okazję do wymienienia się wiedzą i informacjami – każdy z partnerów może wszakże inaczej postrzegać problem, ponieważ czerpie o nim wiedzę z innego źródła.

- Precyzyjne określenie i przeanalizowanie problemu pozwala na zobaczenie jego złożoności i wielowątkowości, a czasami - na ujawnienie jego pozorności.

► **Powiedźcie sobie nawzajem o waszych potrzebach, interesach i celach**

- Otwarta i szczerą rozmowa o tym, co dla każdego ważne i znaczące, rodzi atmosferę szacunku i zrozumienia, która ułatwia szukanie obustronnie satysfakcjonujących rozwiązań zaistniałego sporu.
- „Zwierzenie” się partnerowi, pozwala na uświadomienie sobie własnych dążeń, celów i marzeń.
- Poznanie prawdziwych potrzeb i interesów drugiej strony, eliminuje nieporozumienia i niejasności.
- Wiedza o tym, co ważne dla każdego z partnerów, zapobiega powstawaniu konfliktów w przyszłości.

► **Wspólnie szukajcie obustronnie satysfakcjonującego rozwiązania**

- Wspólne generowanie pomysłów jak rozwiązać problem daje szansę na wypracowanie porozumienia, które będzie maksymalizować satysfakcję obojga partnerów.
- Wspólna praca nad rozwiązaniem gwarantuje, że żadna ze stron nie będzie miała poczucie odsunięcia czy zdominowania przez drugą.
- Wspólne dochodzenie do rozwiązania konfliktu uczy odpowiedzialności za związek.

8. Jak komunikować się w sytuacji konfliktu

Aby zrozumieć stanowisko partnera, stworzyć klimat zaufania i akceptacji, a także w sposób stanowczy, ale nie agresywny przedstawić swój punkt widzenia, trzeba znaleźć z partnerem wspólny język. Ważne jest bowiem nie tylko to, O CZYM się rozmawia, ale także - a może przede wszystkim - JAK. Umiejętności bezpiecznego komunikowania swoich potrzeb i oczekiwań oraz niezagrażającego wyrażania emocji, jest podstawą sukcesu w sytuacji konfliktu.

► Jak mówić by się dogadać

Nawet jeśli jesteś masz dobre chęci - chcesz wspólnie z partnerem szukać rozwiązania z istniałego konfliktu, twoje zamiary spełzną na niczym, jeśli nie będziesz zwracać się do niego z życzliwością i szacunkiem. Pamiętaj zatem, aby podczas rozmowy z partnerem unikać wypowiedzi, które mają charakter obraźliwy czy lekceważący, a w szczególności:

- **Etykiet i epitetów**

Nazywając kogoś leniem, głupcem, idiotą czy egoistą, wyrażasz negatywną opinię odnośnie całej jego osoby, a nie tylko wobec jego konkretnego zachowania (np. odmowy wyrzucenia śmieci czy dokonania nieracjonalnych wydatków), które było bezpośrednią przyczyną konfliktu. Obelgi przynoszą zawsze wielką szkodę, bo ranią i poniżają drugiego człowieka

- **Sarkazmu**

Jest on zakamufLOWANA formą lekceważenia. Nie więc dziwnego, że posługiwanie się nim nie prowadzi do wzrostu wzajemnego szacunku między stronami, ale do eskalacji napięcia i wrogości.

- **Ironii i drwiny**

Naśmiewanie się z przekonań czy argumentów drugiej strony nie służy budowania klimatu zaufania i życzliwości. Wywołuje natomiast poczucie poniżenia, złości i frustracji.

- **Negatywnych porównań**

Nie ma powodu, żeby porównywać zachowania, czy wypowiedzi partnera z wypowiedziami innymi, nie lubianymi osobami (np. teściowej, czy sąsiada). Takie zachowanie może prowadzić do rozprzestrzenienia się konfliktu na inne sfery waszego życia (np. na kwestie relacji z teściami).

- **Osądzających komunikatów „TY”**

Zamiast atakować partnera - *Miałeś to dawno załatwić, a tak przez Ciebie nie możemy pójść na spacer*, powiedz raczej – *Przykro mi, kiedy nie załatwiasz spraw w wyznaczonym czasie, bo nie możemy potem pójść do parku*. W ten sposób wyrazisz swoje emocje, bez pogłębiania istniejącego konfliktu.

- **Wywlekaniu przeszłości**

Wywlekaniu przeszłych urazów czy niesnasek nie pomaga w zrozumieniu i rozwiązaniu aktualnego sporu. Prowadzi natomiast do „pęcznienia” konfliktu i uruchamia myślenie w kategoriach „czarne-białe” .

- **Grózb**

Niwczą każdą dyskusję. Wskazujący na brak dobrej woli i rzeczywistej chęci rozwiązania istniejącego konfliktu.

Czasami kulturalne i życzliwe odnoszenie się do partnera nie wystarczy, aby skłonić go do prawdziwego zaangażowania się w wspólne rozwiązywanie zaistniałego konfliktu. W takich sytuacjach warto abyś pamiętała o tym, co należy, a czego nie należy robić, jeśli chce się zachęcić partnera do współpracy i większej otwartości.

Aby zbudować atmosferę sprzyjającą pojednaniu i wspólnej pracy:

- ✓ **Wyrażaj się w sposób możliwie prosty i jasny.**
- ✓ **Używaj języka zrozumiałego dla partnera.**
- ✓ **Staraj się opisywać własne uczucia, obawy i potrzeby.**
- ✓ **Życzliwie i trafnie interpretuj wypowiedzi partnera.**
- ✓ **Traktuj oceny jak opinie, a nie personalne ataki.**
- ✓ **Okazuj szacunek i życzliwość.**
- ✓ **Mów do partnera, a nie o nim.**
- ✓ **Oddziel partnera od problemu, który was poróżnił.**
- ✓ **Okazuj zrozumienie dla wypowiedzi drugiej strony**
- ✓ **Wyrażaj prośby, a nie żądania.**
- ✓ **Słuchaj życzliwie i uważnie.**
- ✓ **Skupiaj się na tym, co was łączy, a nie na tym, co dzieli.**
- ✓ **Podkreślaj wspólne osiągnięcia i poglądy**
- ✓ **Koncentruj się na prawdziwych potrzebach, a nie na wyrażanych poglądach – one nie zawsze odzwierciedlają te pierwsze.**
- ✓ **Nie oceniaj partnera.**
- ✓ **Nie uogólniaj zachowań, które mają miejsce w trakcie konfliktu.**
- ✓ **Nie przypisuj partnerowi postaw i motywacji, o których sam nie powiedział.**
- ✓ **Unikaj dawania rad i pouczania.**
- ✓ **Nie przerywaj, gdy partner mówi.**
- ✓ **Nie obwiniaj.**
- ✓ **Nie upominaj.**
- ✓ **Nie kłam.**
- ✓ **Nie uspokajaj.**
- ✓ **Nie moralizuj.**

- ✓ **Postaraj się nie rozkazywać.**
- ✓ **Nie mów pochlebstw.**
- ✓ **Unikaj protekcyjnej postawy (*Ja wiem lepiej. Wiem, co chcesz powiedzieć.*).**
- ✓ **Nie zadawaj uporczywych pytań.**
- ✓ **Postaraj się nie odbiegać od tematu.**
- ✓ **Zrezygnuj z lekceważenia i niedowierzania.**

► **Jak słuchać by się porozumieć**

W sytuacjach konfliktu często dochodzi do nieporozumień komunikacyjnych. Dzieje się tak dlatego, że zarówno ty jak i twój partner macie określone wyobrażenia na temat potrzeb i racji drugiej strony, i nawet wówczas, gdy sygnalizuje ona coś więcej lub nawet coś zgoła innego, nie dopuszczacie tego do wiadomości. Dlatego też, przedstawiając partnerowi swoje stanowisko albo wysłuchując jego opinii powinniście stale się upewniać, czy dobrze się zrozumieliście i odczytaliście swoje intencje.

Specjaliści od komunikacji międzyludzkiej zalecają, aby w takich okolicznościach wykorzystywać techniki tzw. **aktywnego słuchania**. Pozwalają one bowiem nie tylko unikać nieporozumień, ale także aktywnie wspierać rozmówcę w otwartym i szczerym wypowiedaniu swoich odczuć i poglądów.

Techniki aktywnego słuchania polegają na stosowaniu w trakcie rozmowy, a właściwie w trakcie słuchania, różnego rodzaju wzmocnień, które mają na celu ośmielić partnera, dodać mu otuchy i okazać szacunek dla jego osoby. Niektóre z nich się ponadto szalenie pomocne w uściśleniu, precyzowaniu i porządkowaniu tego, co zostało powiedziane.

Zapoznaj się z nimi i zacznij je stosować.

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA			
WYPOWIEDZI	CEL	ABY TO ZROBIĆ...	PRZYKŁADY
Zachęta	- ośmielić partnera do dalszego mówienia	PRZEKAZUJ ZNAKI ŚWIADCZĄCE O TYM, ŻE Z ŻYCIOWOŚCIĄ CZE-	Np. potakiwanie głową, pochylanie się w kierunku mówiącego, uśmiechanie się,

		KASZ NA WYPOWIEDŹ PARTNERA	
Wypowiedzi otwierające	- wyrazić zainteresowanie	ZACHĘCAJ DO WYPOWIEDZI	„Ciekawi mnie, co mówisz” „Czy możesz powiedzieć coś więcej o tym?”
Wyjaśnienie (klaryfikacja)	- wyjaśnić to, co zostało do tej pory powiedziane - rozwiązać wątpliwości - zdobyć więcej informacji - pomóc rozmówcy dostrzec inny punkt widzenia	ZADAWAJ PYTANIA	„Powiedz, kiedy się tak poczułeś?” „W jakich sytuacjach tak reagujesz?” „Jak sobie to wcześniej planowałeś?”
Omówienie	- pokazać, że słuchasz i rozumiesz, o czym mówi partner - sprawdzić własne rozumienie i interpretację jego słów	PONOWNIE PRZEDSTAW MYŚLI I FAKTY STREŚĆ WYPOWIEDŹ ROZMÓWCY	„Zatem chciałbyś móc w przyszłości bardziej na mnie polegać” „O ile Cię dobrze rozumiem...” Popraw mnie, jeśli Cię źle zrozumiałam, ale chodzi Ci o ...”
Odzwierciedlenie uczuć	- pokazać, że się rozumie, co odczuwa mówiący - sprawdzić swoje rozumienie uczuć rozmówcy	NAZWIJ I WYRAŹ ODCZUCIA I EMOCJE ROZMÓWCY	„Wydajesz się bardzo zmartwiony, gdy o tym mówisz” „Słyszę, że ta sprawa jest dla Ciebie nadal trudna” „Na pewno jest Ci teraz trudno o tym mówić...”
Dowartościowanie	- uznać ważność drugiej osoby	WYRAŹ UZNANIE DLA WAŻNOŚCI PROBLEMÓW I UCZUĆ ROZMÓWCY OKAŹ UZNANIE DLA JEGO WYSIŁKÓW I DZIAŁAŃ	„Jestem Ci bardzo wdzięczna, że zwróciłeś mi na to uwagę” „Dziękuję, że byłeś skłonny porozmawiać o tym ze mną” „Doceniam Twoje pragnienie rozwiązania naszego problemu”
Podsumowanie	- zrekapitulować dotychczasową rozmowę - powiązać ze sobą ważne myśli i fakty	PONOWNIE PRZEDSTAW PODSTAWOWE FAKTY, MYŚLI I USTALENIA	„Zasadniczo główne powody o których wspomniałeś, to...” „Aa zatem, podstawowe zastrzeżenia, jakie masz, są następujące...”

	- ustalić „bazę” do dalszej rozmowy		
--	-------------------------------------	--	--

► Co można powiedzieć, gdy się nie mówi

Porozumiewanie się w sytuacji konfliktu jest procesem niezwykle złożonym. Jego skuteczność wymaga ogromnego zaangażowania i sporej wiedzy na temat zasad nieanagonizującego wysławiania się oraz technik aktywnego słuchania. Obie te sprawności odnoszą się jednak do komunikacji werbalnej (językowej), i tylko w ograniczonym zakresie do komunikacji niewerbalnej. Język słowny jest oczywiście głównym środkiem, za pomocą którego ludzie wyrażają swoje myśli i uczucia. Jest on jednak, ze względu na swoją ogromną złożoność oraz różnorodność, środkiem trudniejszym i bardziej podatnym na wszelkiego rodzaju nieporozumienia. Jest on także dużo łatwiejszy do zmanipulowania i kontrolowania, niż kanał niewerbalny, a tym samym mniej wiarygodny. Z badań przeprowadzonym przez A. Mehrabiana w 1971 r. wynika, że wpływ każdego z kanałów komunikacyjnych na ogólną interpretację przekazywanej informacji jest następujący:

7 % ogólnego wrażenia to treści i uczucia wyrażane słowami

38% ogólnego wrażenia to uczucia i emocje wyrażanie głosem

55 % ogólnego wrażenia to treści i uczucia wyrażane mimiką

Będąc w sytuacji konfliktu pamiętaj zatem, że ludzie bardziej „słuchają” i ufają emocjom, które wyraża twój głos i twarz, niż twoim słowom. Pamiętaj, że zachowania niewerbalne mają bardzo duży wpływ na przebiegu i efekt każdej rozmowy.

Na zachowania niewerbalne składają się:

GŁOS, czyli:

- ton i barwa głosu, intonacja, głośność mówienia;
- szybkość mówienia, stopień płynności mowy, drżenie głosu;
- sposób formułowania wypowiedzi, styl zadawanych pytań, akcentowanie pewnych treści;
- paradržwęki takie, jak westchnięcia, ziewanie, pomruki, śmiech, płacz (także och, ach, yhm itd.)

CIAŁO

- **Mimika** (wyraz twarzy, miny) oraz **gestykulacja** (ruchy dłoni, głowy) wyrażają emocje osoby mówiącej i jej nastawienie do rozmówcy.

- **Pozycja ciała** (sposób stania, siadania, poruszania się, ułożenia rąk czy nóg) świadczy o napięciu bądź rozluźnieniu, otwartości lub zamykaniu się, pozytywnym lub negatywnym nastawieniu rozmówcy.
- **Kontakt fizyczny** (dotyk, uścisk dłoni, klepanie po placach) w zależności od nasilenia i formy, tworzy wrażenie bliskości lub dystansu psychicznego w stosunku do rozmówcy.
- **Kontakt wzrokowy** pomaga ustalić charakter wzajemnego stosunku między ludźmi (ludzie skłonni są spoglądać na siebie, jeśli się lubią, a starają się unikać swojego wzroku, gdy za sobą nie przepadają). Utrzymywanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą sygnalizuje pozytywne nastawienie, uciekanie wzrokiem jest źle odbierane.
- **Wygląd zewnętrzny** (ubiór, fryzura, rekwizyty, ale także np. zadbane dłonie, makijaż, tatuaże, znaczki w klapie marynarki) jest oznaką statusu rozmówcy. Wskazuje też na charakter relacji łącznej rozmówców.

DYSTANS, czyli fizyczna odległość między rozmówcami. Ogólnie rzecz biorąc, im jest ona krótsza tym lepsza i bliższa jest relacja między partnerami. Każdy człowiek podświadomie wyznacza swoją przestrzeń osobistą, nienaruszalne terytorium i reaguje na zaburzenia tej przestrzeni. Warto jednak wiedzieć, że odległość między rozmówcami zależy nie tylko od relacji między nimi, ale i od narodowości i kultury czy osobowości danej jednostki.

- **Przestrzeń intymna – do 0,5 m.** Strefa, w której mogą znajdować się osoby naprawdę bliskie (partnerzy, rodzina, przyjaciele), z którymi łączą nas bliskie uczucia. Przebywanie w tej strefie z obcymi rodzi poczucie dyskomfortu, niechęć, a nawet agresję.
- **Przestrzeń osobista – około 0,5 - 1,2 m.** Strefa także zarezerwowana dla osób na stałe z nami związanych, przyjaciół, bliskich znajomych, stosowana także w kontaktach handlowych, na spotkaniach, przyjęciach.
- **Przestrzeń społeczna – 1,2 - 3,6 m.** Na taką odległość najchętniej trzymamy osoby obce, z którymi z różnych, czasem niezależnych od nas przyczyn wchodzimy w relację (listonosza, ekspedientkę, urzędnika, sąsiadkę, pracodawcę). Dozwolonym kontaktem fizycznym w tym dystansie jest uściśnięcie ręki na powitanie.
- **Przestrzeń publiczna – więcej niż 3,6 m.** Bezpieczna odległość od ludzi zupełnie nam obcych, dobra do publicznych wystąpień przed dużym audytorium (stosują go politycy, aktorzy, wykładowcy).

Pamiętaj, zachowania niewerbalne pozostają w dużej mierze poza naszą kontrolą i mogą zarówno wzmacniać, jak i osłabiać sens wypowiedzianych przez nas głośno słów. Jeśli jednak chcesz, aby przyczyniły się do rozwiązania twojego konfliktu:

- ✓ **Utrzymuj kontakt wzrokowy w trakcie rozmowy z partnerem.**
- ✓ **Potakuj co jakiś czas głową.**
- ✓ **Zachowuj żywą mimikę.**
- ✓ **Uśmiechaj się, gdy tylko nadarza się ku temu okazja.**
- ✓ **Od czasu do czasu wspomagaj wypowiedzi gestykulacją.**
- ✓ **Zachowaj bliski kontakt fizyczny.**
- ✓ **Mów w umiarkowanym tempie.**
- ✓ **Pochylaj się w stronę rozmówcy.**
- ✓ **Staraj się nie podnosić głosu.**

9. Gdy potrzebna jest pomoc mediatora

W sytuacji, gdy rozmowy między partnerami nie prowadzą do porozumienia bądź też powodują nasilanie się konfliktu i wzajemnej niechęci, można zwrócić się o pomoc do mediatora – niezależnej i bezstronnej trzeciej strony. Mediator czuwa nad procesem rozwiązywania konfliktu, zabezpiecza przed jego eskalacją, pomaga stronom zrozumieć uwarunkowania i możliwe konsekwencje konfliktu, a także umożliwia wypracowanie rozwiązania, akceptowanego przez obie strony. Mediatorem może być praktycznie każda osoba, na którą obie strony wyrażą zgodę - zarówno ktoś im bliski np. sąsiad, krewny czy przyjaciel rodziny, jak i osoba zupełnie obca, np. profesjonalny mediator. Od kilku lat istnieją w Polsce ośrodki zajmujące się prowadzeniem mediacji, m.in. Polskie Centrum Mediacji. Mediacja wprowadzona została także ostatnio do kodeksu postępowania cywilnego jako sposób polubownego, pozasądowego rozwiązywania sporów, w szczególności sporów dotyczącym spraw rodzinnych (bliżej o prawnych uregulowaniach mediacji możesz przeczytać na broszurze CPK pt. „Przed sadem cywilnym”).

Mediacja jest uważana za jedną z bardziej skutecznych metod rozwiązywania konfliktów, albowiem dąży ona do rozwiązania sporu na poziomie jego przyczyn, a nie tylko na poziomie objawów. Ma ponadto ogromny potencjał pojednawczy i edukacyjny. Umożliwia stronom wzajemne zrozumienie swoich potrzeb, interesów i uczuć, a tym samym rozładowanie wrogich emocji. Mediacja uczy strony, jak w przyszłości radzić sobie w sytuacjach kon-

fliktowych, jak rozmawiać i jak wyrażać swoje potrzeby. Pamiętaj jednak, że jest ona zgoła czymś odmiennym od terapii psychologicznej czy poradnictwa małżeńskiego!

10. Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o konfliktach

Niniejsza broszura stanowi jedynie ogólne wprowadzenie do praktycznych technik komunikacji oraz zasad rozwiązywania konfliktów interpersonalnych. Jeśli jesteś zainteresowana pogłębieniem swojej wiedzy na ten temat, możesz sięgnąć do pozycji, które stanowiły podstawę niniejszego opracowania:

- Berne Eric, *W co grają ludzie?*, Warszawa PWN, 1987.
- Chęłpa Stanisław, Witkowski Tomasz, *Psychologia konfliktów*, Warszawa UNUS, 1999.
- Dana Daniel, *Rozwiązywanie konfliktów*, Warszawa PWE, 1993.
- Dąbrowski Paweł, *Praktyczna teoria negocjacji*, Warszawa "Sorbog", 1991.
- Fisher R., Ury W.: *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa PWE, 1992.
- Gut J., Haman W. *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy*, Warszawa "Kontrakt", 1993.
- Oppermann K., Weber E., *Język kobiet. Język mężczyzn*, GWP 2000.
- Rządca R., Wójec P., *Negocjacje*, Warszawa PWE 1998.
- Stewart J. [red.] *Mosty zamiast murów*, red., Warszawa PWN 2000.
- Tyszka T., *Konflikty i strategie*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowo - Techniczne, 1978.
- Ury W., *Odchodząc od nie. Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji*, Warszawa, PWE, 1995.