

“Ja czuję, ja myślę”

Z tematem komunikacji niewątpliwie wiąże się jedno bardzo istotne zagadnienie. Skoro nie ma drugiego takiego samego człowieka, a rozkodowywanie wypowiedzi innych jest związane z naszymi emocjami oraz wcześniejszymi doświadczeniami, to nie powinien dziwić fakt często pojawiających się konfliktów między dwoma osobami lub grupami ludzi. Nieporozumienia, trudności w komunikowaniu swoich uczuć są więc nieodłączną częścią naszego społecznego życia. Dziś chciałabym przedstawić metody mogące stanowić pomoc w efektywnym rozwiązywaniu konfliktów międzyludzkich.

Istnieją trzy sposoby rozwiązywania konfliktów. Pierwszy oparty jest na założeniu, że lepiej zamieść problemy pod dywan i udawać, że wszystko jest w najlepszym porządku. Osoby pomimo odmiennych poglądów zgadzają się na zaproponowane rozwiązania, pomimo smutku, uśmiechają się, pomimo złości, mówią, że wszystko jest ok. Bardzo często u podstaw takiego zachowania leży przekonanie o tym, że relacja może się pogorszyć, że bliska nam osoba może nas nie zrozumieć lub wręcz nas opuścić. Towarzyszy temu lęk, niepewność, brak poczucia bezpieczeństwa. Z drugiej strony taki sposób rozwiązywania konfliktów może być po prostu wyniesiony z domu. Zresztą trudno go nazwać metodą “rozwiązywania” jakiś trudności. Nasze konflikty bowiem nie znikają jakimś magicznym sposobem, lecz pomału gromadzą się w nas. W końcu nasz organizm nie może ich pomieścić i następuje eksplozja. Jeśli objawi się ona wybuchem złości, rzucaniem talerzami, krzykiem, to dobrze. Najczęściej jednak te niewypowiedziane słowa i emocje znajdują ujście poprzez pojawienie się choroby. Nagromadzony stres, złość, smutek stanowią więc jedną z przyczyn powstawania np. nadciśnienia, chorób skóry, nowotworów, astmy. Mogą także nasilać objawy choroby, która już jest w naszym organizmie.

Drugi sposób oparty jest z kolei na założeniu, że w danej relacji są równi i równiejsi. Konflikt rozwiązywany jest tak, żeby ta silniejsza, bardziej dominująca osoba była usatysfakcjonowana. Osoba ta nie zwraca uwagi na uczucia i poglądy partnera lecz zajmuje się tylko swoim dobrostanem i dba o swój interes. Słabsza jednostka jest bierna w konflikcie. Nie zawsze jest tak, że słabszą jest ciągle ta sama osoba. Czasami nie ma jasno przydzielonych ról. Natężenie siły przebicia zmienia się w zależności od sfery życia jakiej dotyczy konflikt i ważności danej sytuacji dla osoby. Efekt: jeden wygrywa, drugi przegrywa.

Trzeci sposób jest najbardziej efektywny. W jego efekcie obydwie strony konfliktu są usatysfakcjonowane rozwiązaniem. Aby osiągnąć ten stan należy pamiętać o kilku zasadach.

- Emocje są ważne i dobre. Mówią nam o tym co jest dla nas ważne i na czym nam zależy. Czasami jednak również przeszkadzają nam we właściwym spojrzeniu na sytuację. Dlatego też zaleca się, by rozmowy na konfliktowe tematy przeprowadzać gdy emocje już opadną.
- Sposób ułożenia naszego ciała może mieć wpływ na pojawiające się emocje. Najlepszą pozycją do prowadzenia rozmowy jest pozycja siedząca. Nie zaleca się więc stania, spacerowania, itp. Ruch może być bowiem generatorem intensywniejszych emocji.
- Należy wybrać czas na rozmowę odpowiedni zarówno dla siebie jak i dla partnera relacji. Dla jednego bowiem wieczór będzie najlepszy na trudne rozmowy, kiedy wszystkie plany na dany dzień zostały zrealizowane. Dla drugiego najodpowiedniejszy będzie rano, kiedy wypoczęty wstaje z łóżka. W

tym przypadku należy znaleźć najbardziej efektywny kompromis.

- Ten punkt jest jednym z najważniejszych. Każdy człowiek będzie miał inne podejście do tej samej sytuacji. Wystarczy, gdy dwie osoby mają trudność z znalezieniem konsensusu. Rozmowy na trudne, konfliktowe tematy nie mogą być prowadzone w obecności osób trzecich (w tym dzieci!). Takie rozwiązanie nie pomoże, a może spowodować zaognienie konfliktu i większe trudności w określeniu swoich oczekiwań. Zaleca się więc wybór miejsca, gdzie będzie spokój i nikt niepożądany nie będzie nam przeszkadzał.
- Zaleca się unikać sformułowań: ty zawsze, ty nigdy. Podczas konfliktu ważnym jest byśmy skupili się na konkretnej sytuacji wywołującej skrajne emocje. Wypominanie sobie wszystkich błędów od początku znajomości może sprawić, że to co rzeczywiście nas boli i krzywdzi zostanie zastąpione niewiele znaczącymi sytuacjami z przeszłości. W konsekwencji rozmowa mająca na celu znalezienie rozwiązania przerodzi się w słowną przepychankę, z której bardzo trudno będzie się wydostać.
- Kolejną zasadą jest stosowanie komunikatów typu "Ja". Dlaczego to zrobiłeś, nie mogłeś się powstrzymać, jesteś beznadziejny... - takie wypowiedzi niejednokrotnie pojawiają się w naszych rozmowach. Komunikaty "Ja" nastawione są na osiągnięcie celu jakim jest zmiana zachowania poprzez jasne zdefiniowanie swoich uczuć. Mówimy konkretnie i klarownie o tym jakie zachowanie partnera interakcji wzbudza negatywne emocje oraz podajemy namacalny skutek niewłaściwego zachowania. Przykład: 1. "Nie czuję się bezpiecznie kiedy tak blisko dojeżdżasz do samochodu przed nami, ponieważ mam wrażenie, że gdy ten kierowca mocniej zahamuje nie zdążysz wyhamować i wpadniemy w niego", 2. "Kiedy rzucasz zabawkami jestem zła, bo gdy się zepsują nie mam pieniędzy na kupno kolejnych", 3. Gdy przychodzisz spóźniony do pracy czuję się nieszczęśliwy i zmęczony, gdyż większość pracy wykonuję sam", itd.

Rozwiązywanie konfliktów w sposób satysfakcjonujący obie strony nie jest łatwe. Jednak już samo pragnienie szanowania innych, również w przypadku ich odmiennych poglądów, stanowi mocną podstawę budowania relacji i kształtowania efektywnych sposobów radzenia sobie z problemowymi sytuacjami.

Psycholog Maria Jamróz



Puzzle Codziennosci