Konflikty w rodzinie. Co robić, gdy emocje biorą górę?

Konflikty towarzyszą nam w różnych sferach naszego życia – w pracy, związku i rodzinie. Są nieuniknione – co do tego nie ma żadnych wątpliwości. Jak jednak zmienić destrukcyjny spór we wzmacniającą więzi siłę? Jak rozwiązywać konflikty w rodzinie?

Na każdego, kto chciałby nauczyć się trudnej sztuki rozwiązywania konfliktów, czeka dziś mnóstwo książek. Ich autorzy prezentują różne modele wychodzenia z sytuacji konfliktowej. Jesper Juul pisał m.in. o tym, że dzięki autentyczności i odpowiedzialności wszystkich członków rodziny możliwe jest pokojowe rozstrzyganie sporów, Thomas Gordon z kolei, podobnie jak Marshall Rosenberg, twierdził, że w dążeniu do porozumienia kluczowy jest wzajemny szacunek i zaspokajanie potrzeb wszystkich stron. Ostatnio do powyższych pozycji dołączyła kolejna – **„Konflikty w rodzinie”** Katarzyny Dworaczyk. Wyjaśniamy, czym zaprezentowana w niej metoda różni się od znanych nam dotąd możliwych rozwiązań konfliktów.

Jak rozwiązywać konflikty? O modelu stworzonym przez Marshalla Rosenberga

Punktem wyjścia naszych rozważań będzie metoda rozwiązywania konfliktów opracowana przez Marshalla Rosenberga, twórcy Porozumienia bez Przemocy. Opracowany przez niego model znany jest niemal na całym świecie. Pomaga rozwiązywać rodzinne konflikty, choć często wykorzystuje się go też w celu rozstrzygania sporów w zakładach pracy i szkołach. Jego autor, amerykański psycholog, nauczyciel i działacz na rzecz pokoju, uważa, że z każdej sytuacji konfliktowej można wyodrębnić cztery obszary.

- **Fakty** – obserwujemy sytuację, skupiamy się na konkretnych wydarzeniach, unikamy przewidywania, które może nas doprowadzić do błędnych wniosków. Jesteśmy kamerą, która rejestruje każdy etap sytuacji konfliktu – obiektywnie i bez uprzedzeń.
- **Uczucia** – skupiamy się na tym, co czujemy i otwarcie mówimy o własnych doświadczeniach związanych z zaistniałą sytuacją. Obserwujemy sygnały wysyłane przez nasz organizm (m.in. przyspieszone bicie serca – strach). Nie przenosimy winy na pozostałe strony konfliktu, koncentrujemy się wyłącznie na swoich uczuciach („Jestem zdenerwowany” zamiast „Nigdy nie można na ciebie liczyć”).
- **Potrzeby** – na podstawie tego, co obserwujemy i czujemy, określamy nasze potrzeby. Wiążą się one z tym, co w danym momencie jest dla nas istotne, jednak mogą się dynamicznie zmieniać. To m.in. potrzeby fizjologiczne, potrzeba bezpieczeństwa, samorealizacji lub miłości.
- **Prośby** – omawiamy pragnienia, które udało nam się wyodrębnić w poprzednich krokach. Dążymy do zaspokojenia własnych potrzeb, uwzględniając przy tym potrzeby drugiego uczestnika konfliktu, jego uczucia i spostrzeżenia. Wysyłamy jasny i zrozumiały komunikat. Taka wymiana zdań służy budowaniu relacji i wzmacniania więzi w rodzinie.

Konflikty we własnym domu. Metoda Thomasa Gordona

Do cieszących się ogromną popularnością, proponowanych rozwiązań konfliktów zaliczyć należy również metodę opracowaną przez amerykańskiego psychologa i psychoterapeutę, Thomasa Gordona. Jego zdaniem komunikacja powinna opierać się na potrzebach, doświadczeniach, słuchaniu i akceptacji. Opisany na kartach książki „Wychowanie bez porażek”

model składa się z sześciu kroków.

- **Rozpoznanie i nazwanie konfliktu** – uświadamiamy sobie, że w rodzinie powstał konflikt, a następnie mówimy o tym drugiej stronie. Nie oskarżamy, nie upokarzamy innych osób.
- **Poszukiwanie rozwiązań** – swobodnie prezentujemy najlepsze rozwiązanie wyjścia z konfliktu. Taką możliwość powinien mieć każdy członek rodziny, zwłaszcza dzieci.
- **Krytyczna ocena** – przyglądamy się poszczególnym rozwiązaniom i oceniamy, które z nich dają największą szansę na zaspokojenie wszystkich potrzeb w konflikcie. Zadajemy pytania, uzasadniamy każdą (pozytywną i negatywną) ocenę – to bardzo ważne w budowaniu wzajemnego zaufania. Próbujemy rozwiązać konflikt, wypracowując kompromis.
- **Wybór najlepszego rozwiązania** – szczerze i otwarcie rozmawiamy o tym, jak rozwiązać spór. Uwzględniamy interesy wszystkich stron. Wybieramy rozwiązanie, z którego będą zadowoleni zarówno rodzice, jak i dzieci.
- **Wdrożenie rozwiązania** – wspólnie określamy, co jest nam potrzebne, by poradzić sobie z konfliktem. Ustalamy m.in., kiedy rozpoczynamy działania i jakie efekty chcemy osiągnąć.
- **Krytyczna ocena zrealizowanych działań** – rozmawiamy na bieżąco o skuteczności wypracowanego rozwiązania. Jeśli nie sprawdza się w życiu, ponownie negocjujemy warunki.

SNO – nowy model rozwiązywania konfliktów

Choć od opublikowania powyższych metod rozwiązywania konfliktów minęło już kilkadziesiąt lat, nadal cieszą się one dużym zaufaniem rodziców. Są też inspiracją dla ekspertów, którzy na podstawie tych dokonań opracowują własne metody mediacyjne. Najlepszym przykładem na to jest **SNO, czyli stworzona przez Katarzynę Dworaczyk metoda towarzyszenia dzieciom w sytuacjach konfliktowych**. Składa się z trzech etapów.

- **S – Słyszę i powtarzam** – powtarzamy to, co dziecko do nas powiedziało.
- **N – Nazywam potrzeby** – zadajemy pytania, próbujemy zrozumieć potrzeby dziecka, określamy je.
- **O – Otwieram przestrzeń na rozwiązania** – nie narzucamy swoich pomysłów, zachęcamy dzieci do samodzielności i kreatywności.

W metodzie opracowanej przez Katarzynę Dworaczyk najważniejsza jest wiara w kompetencje dziecka, które bardzo często potrafi znaleźć rozwiązanie satysfakcjonujące wszystkie strony konfliktu. Na kartach książki **„Konflikty w rodzinie”**, jednego z tytułów tworzących cykl „Seria Rodzicielska”, wygasa rola niezawisłego, pełniącego rolę arbitra rodzica. Tutaj czynny udział w rozwiązywaniu konfliktu oraz podejmowaniu decyzji należy także do dzieci. Dajmy im na to szansę.

Autorka: Sandra Habrych