

## SPOTKANIE VII. ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW I KONFLIKTÓW

*Największym nieprzyjacielem rodziny nie jest konflikt, ale obojętność.*

P. Pellegrino

*W sporach ludzkich nigdy cała racja nie jest po jednej stronie ani cała wina po drugiej.*

U. Foscolo

*Wiele z tego, co dostrzegamy, zależy od tego, czego szukamy.*

Ph. Callaway

*Nie chcecie, aby wasze dziecko się wam podobało. Miejcie szacunek do tego, kim jest.*

B. Bettelheim

**Sytuacje konfliktowe** w rodzinie są nieuniknione – codzienne przebywanie razem prowadzi do nich nieuchronnie. Zderzenie może nastąpić z powodu różnicy opinii i potrzeb czy zainteresowań, ale również odmiennych wartości. Ważne jest, aby zdawać sobie sprawę z natury konfliktu – czy jest to konflikt potrzeb, czy konflikt wartości?

Już samo słowo „**konflikt**” w wielu osobach budzi lęk, gniew, gdyż często utożsamiane jest z porażką. W rodzicach dodatkowo wzbudza niepokój co do ich kompetencji. Z tego powodu niektórzy z nich za wszelką cenę usiłują nie dopuścić do powstania napięć (np. ustępując dziecku, kupując klóćącym się dwie jednakowe zabawki). Oczywiście celowe i możliwe jest niedopuszczanie do niektórych konfliktów, ale uniknięcie ich wszystkich jest nierealne. Nikt nie może umieścić tablicy z napisem: „Tu problemy nie istnieją”. Nie chodzi też wcale o to, żeby zlikwidować wszelkie problemy i konflikty – albowiem nie mają one same w sobie nic demonicznego.

Konflikty są nieuniknione, a nawet pożądane, gdyż w rzeczywistości są:

- sygnałem zdrowia, bo oznaczają, że każdy z nas istnieje i jest zdolny do wyrażania samego siebie; są uznaniem prawa do bycia innym,
- bodźcem do rozwoju i motorem dynamizmu – źródłem innowacji jest właśnie napięcie. Jest to „pokarm” dla wyobraźni i tworzenia tego, co jeszcze nie istnieje, środkiem do budowania i formowania własnej osobowości. Dzięki konfrontacji między własnymi pragnieniami i ambicjami a życzeniami i aspiracjami rodziców, w dziecku rodzi się poczucie własnej odrębności i niezależności,
- elementem ułatwiającym pokonywanie trudności życiowych. Dziecko, które w domu nauczyło się dostrzegać i tolerować różnice, a równocześnie czerpać przyjemność z bycia razem, będzie łatwiej stawiało czoła rzeczywistości. Ponadto uczy się ono znoszenia niepowodzeń i dyscypliny wewnętrznej (Wright 1996).

Konflikty są nieprzyjemne, wzbudzają niepokój, który może niekiedy skłaniać do prób pominięcia ich milczeniem, ukrycia – w nadziei, że np. znikną same. Tymczasem w sytuacji konfliktowej nie trzeba ani udawać, że ona nie istnieje, ani mobilizować sił nawzajem przeciwko sobie, lecz zmobilizować energię, uwagę na poszukiwanie rozwiązań, które uwzględnią indywidualne potrzeby i oczekiwania obu (wszystkich) stron.

W sytuacji konfliktowej zawsze można odwołać się do podstawowych sposobów rozstrzygnięcia sporu (dotyczy to nie tylko rodziny, lecz grup, państw, zakładów pracy itd.):

- do władzy – której ostatecznym środkiem działania jest wojna,
- do prawa – czyli arbitrażu i sądu,
- do analizy wchodzących w grę interesów – z użyciem negocjacji i mediacji.

<i>Władza</i>	<i>Wojna strajki</i>	<i>Konflikt otwarty, kary, bicie, restrykcje</i>
<i>Prawo</i>	<i>Sąd arbitraż</i>	<i>Rozstrzygnięcie korzystne tylko dla jednej ze stron</i>
<i>Interesy</i>	<i>Wyjście sprawiedliwe Mediacja</i>	<i>Rozstrzygnięcie korzystne tylko dla jednej ze stron</i>

Te trzy sposoby zasadniczo różnią się kosztami. Tam, gdzie chodzi, -..

- długotrwałe związki (rodzina), koszty użycia władzy są na ogół wyższe niż koszty użycia prawa. Władza łączy się bowiem przeważnie ze zniszczeniami (zerwanie relacji). Ale środki prawne również mogą spowodować urazy u jednej ze stron, jeśli uzna ona powzięte decyzje za arbitralne i niesprawiedliwe.

Władza i prawo są powszechnie nadużywane z uszczerbkiem dla interesów. Liczne okazje pozostają nie wykorzystane, nie wszystkie możliwości rozwiązań są zbadane. Tymczasem poszukiwanie rozwiązania zadowolającego obie strony i harmonijna współpraca w tym kierunku pozwalają na uzyskanie wzajemnie korzystnej ugody, a nawet stworzenie takich nowych rozwiązań, które nie do pomyslenia były na początku konfliktu. Systematyczne posługiwanie się negocjacją — nawet jeśli nie zawsze może ona zapobiec wojnie — zdecydowanie ogranicza jej zasięg do minimum (Ghazal 1995). Ilustruje to schemat:

Władza

Prawo

Interesy

Oczywiście w relacjach rodzice — dzieci nie oznacza to podejmowania negocjacji w każdym przypadku. Pewne sytuacje mogą być obiektem negocjacji — inne zaś nie. Należy jednak zawsze dać szansę znalezienia polubownego rozwiązania w przypadku konfliktu potrzeb. Inaczej rzecz się ma, gdy problem dotyczy konfliktu wartości. Zasady muszą być wyrażone jasno, a dziecko musi wiedzieć, że istnieją pewne granice (o czym wielokrotnie była już mowa).

Związek rodzice — dziecko jest stworzony po to, aby trwać. Każdy rodzic dąży do tego, aby ta relacja działała sprawnie tak długo, jak długo będzie trwała. Wobec tego należy dać pierwszeństwo metodzie, która opiera się raczej na akceptowaniu niż na konfrontacji.

Rodzicowi — negocjatorowi powinny przyświecać następujące cele:

- znaleźć wyjście obopólnie zadowolające, a nie dążyć do zwycięstwa,
- rozwijać niezależność i samodzielność u dzieci, pomóc im, aby stały się odpowiedzialnymi dorosłymi,
- utwierdzać dzieci w zaufaniu do samych siebie, swoich możliwości, przekonywać je o własnej wartości,

- pomagać dzieciom w tym, by opierały swe działania na własnych przemyśleniach (Ghazal 1995).

Ucząc dziecko negocjacji można usatysfakcjonować rodzicielskie ambicje bez niszczenia woli działania dziecka (Gordon 1991).

Czym jest tak naprawdę negocjacja? Ludzie często sądzą, że negocjacja jest sztuką zmuszenia drugiej strony do działania wbrew sobie. Ten podstawowy błąd często prowadzi do impasu.

Negocjacja to porozumiewanie się w celu znalezienia nowych sposobów sterowaniu zatargiem, służących znalezieniu wyjścia z sytuacji zablokowanej wszędzie tam, gdzie ważne są interesy wspólne i szanowane są interesy sprzeczne. Rezultat powinien pozwolić na zachowanie związku, a jego korzyści powinny być większe od kosztów konfliktu, (Ghazal 1995).

Thomas Gordon (1991) zamiast terminu „negocjacja” używa sformułowania „metoda bez porażek”. Twierdzi on, że rodziców można podzielić prawie bez wyjątku na trzy grupy: „zwycięzców, zwyciężonych i chwiejących się”.

- Rodzice z grupy pierwszej opierają się na władzy sprawowanej nad dzieckiem. Wierzą w moc zakazów, nakładanie ograniczeń, wydają polecenia i oczekują posłuszeństwa. Powstające konflikty między potrzebami rodziców i potrzebami ujawnionymi przez dziecko zostają przezwyciężone z reguły przez zwycięstwo i pokonanie dziecka. Rodzice ci wychodzą z założenia, że „to dla dobra dziecka”, „ojciec zawsze wie najlepiej”, „rzeczą rodziców jest pokazywać swój autorytet dla dobra dziecka, ponieważ rodzice wiedzą najlepiej, co jest dobre, a co złe” itd.
- Druga (mniej liczna) grupa rodziców, zapewnia swoim dzieciom dużo swobody. Rodzice ci świadomie unikają ograniczania dziecka i dumnie wyznają, że nie uznają metod autorytatywnych. Gdy między potrzebami dziecka i potrzebami rodziców powstaje konflikt, wtedy z zasady zwycięża dziecko, rodzice zaś ustępują, ponieważ wierzą, że odmowa spełnienia życzenia dziecka jest dla niego szkodliwa.
- Najliczniejszą grupę rodziców stanowią tacy rodzice, którzy nie przyjmują konsekwentnie żadnej z tych postaw i usiłują wypracować „rozsadną mieszaninę” obu z nich, składającą się z ulegania i z surowości, łagodności i twardości, ograniczania i cierpliwości, zwycięstwa i podlegania. Ich postawa waha się między biegunami skrajnej surowości i skrajnego liberalizmu, oni sami zaś często czują się rozdarci i sfrustrowani. Przyczyną tego stanu rzeczy jest fakt, że większość rodziców zna tyłkote dwa pojęcia i sposoby postępowania w sytuacjach konfliktowych jedni przyznają się do zasady „ja zwyciężam, ty przegrywasz”, drudzy zaś do zasady „ja przegrywam — ty zwyciężasz”, a jeszcze inni nie mogą się zdecydować na konsekwentny wybór którejś z nich, przypadkowo stosując jedną albo drugą.

Tymczasem obok obu zasad „zwycięstwo i porażka” istnieje trzecia - metoda bez porażek. Chociaż służy ona już od dawna rozwiązywaniu innych konfliktów społecznych, tylko część rodziców miała możliwość poznać ją jako sposób rozwiązywania konfliktów między

### **Sześć kroków METODY BEZ PORAŻEK**

Krok I. Rozpoznać konflikt i go nazwać.

Jest to faza decydująca, jeśli chcemy, aby dziecko zajęło się poszukiwaniem sposobów rozwiązania problemu.

- I.1. Przygotuj siebie (zamiast „atakować z marszu”, ostudź swoje emocje, uzyskaj dystans i zanalizuj konflikt – czego i kogo konkretnie on dotyczy).
- I.2. Wybierz odpowiedni moment – nie wtedy, gdy masz mało czasu, spieszysz się lub gdy dziecko jest wzburzone, zaabsorbowane lub czymś zajęte.
- I.3. Dokładnie, ale krótko powiedz, co czujesz, jakie twoje potrzeby zostały naruszone lub nie zaspokojone (pamiętaj, że decydujący jest tu komunikat JA”, np. „jestem zdenerwowana,

że ciągle muszę przypominać o umyciu wanny").

I.4. Unikaj zdań, które upokarzają lub obwiniają dziecko (a więc unikaj komunikatu „TY”, np. „znów nie umyłeś wanny, ile razy można to przypominać”).

I.5. Powiedz, że życzysz sobie, aby dziecko wspólnie z tobą podjęło się szukania takiego rozwiązania, które będzie do przyjęcia dla obu stron. Pamiętaj, że dewiza jest tu zasada: bez porażek i pokona - n y c h, a nie zwycięzca – pokonany tylko w „nowym przebraniu”.

**Krok II. Zrozumieć dziecko, jego uczucia i potrzeby, aby ono mogło zrozumieć siebie.**

Porozumiewanie się polega na mówieniu i słuchaniu. Często ulegamy pokusie, aby nie dopuścić do głosu innych, przytoczyć argumenty broniąc naszego punktu widzenia, przekonać co do swego stanowiska itd.

Zrozumieć drugą osobę wcale nie znaczy podzielić jej punkt widzenia. To – jakże częste – pomieszanie pojęć zamyka drogę do szukania nowych rozwiązań.

Okaz więc gotowość zrozumienia dziecka. Pamiętaj, że:

II. 1. Niewielką masz szansę na to, aby zmienić opinię dziecka, gdy nie masz pojęcia, na czym ona się opiera.

II. 2. Nie atakuj pozycji dziecka, lecz stwórz klimat sprzyjający wymianie informacji (stosuj to wszystko, co było mówione przy akceptacji i rozpoznaniu uczuć oraz przy aktywnym słuchaniu). Dziecko nie będzie czuło się zagrożone, jego opór będzie mniejszy, a większa gotowość szukania wzajemnie korzystnych wyjść.

II. 3. Pokaż dziecku, że zależy ci, aby je zrozumieć, że uznajesz możliwość zmiany swego sądu. W sferze komunikacji największą siłę perswazji ma osoba otwarta na perswazję innych (zwiększa to w sposób paradoksalny siłę oddziaływania i wywołuje u innych chęć do szukania nowych rozwiązań).

II. 4. Czasem milczenie i cierpliwość są niezbędne. Każdy ma swój własny rytm – przystosuj więc twój rytm do rytmu dziecka, nie ponaglaaj, nie oczekuj natychmiastowych rozwiązań.

II. 5. Staraj się dotrzeć do prawdziwych potrzeb: nie koncentruj się jedynie na tym, czego dziecko żąda – poszukaj, czego naprawdę pragnie.

O ile stanowiska bywają często nie do pogodzenia, to potrzeby i niepokoje, które są ich źródłem, prawie zawsze można pogodzić.

**ODKRYJ, ZROZUM I ZAAKCEPTUJ POTRZEBY, ROSZCZENIA I NIEPOKOJE DZIECKA JAKO PEŁNOPRAWNE ELEMENTY JEGO ŻYCIA.**

**Krok III. Wspólnie poszukać możliwych rozwiązań.**

Kluczem do tego etapu jest względnie duża liczba możliwych rozwiązań.

III. 1. Otwierającymi komunikatami mogą być tu sformułowania typu:

- czy masz jakiś pomysł?
- jak myślisz, co mogłoby nam pomóc?
- spróbujemy się razem zastanowić i poszukać wspólnie możliwych rozwiązań.

III. 2. Spróbuj najpierw od dzieci wydobyć różne rozwiązania — twoje propozycje dasz później (bardzo trafne rozwiązanie rodzica podane na początku może skutecznie zamknąć dziecko na poszukiwanie własnych pomysłów).

III. 3. Najważniejsze: nie oceniać, nie cenzurować żadnego z zaproponowanych rozwiązań; nie wyrokować i nie wyrażać lekceważenia. Przyjmując propozycje nie oceniaj ich nawet słowem „dobre” (to mogłoby bowiem oznaczać, że inne zgłoszone propozycje są mniej dobre).

Postaraj się nie wyrażać żadnej uwagi, oceny, opinii, ani też okazać na tym etapie, że któreś ze zgłoszonych rozwiązań jest dla ciebie nie do przyjęcia (pamiętaj, że dziecko zgłaszając pomysł zgoła absurdalny przeżywa „w fantazji to, czego nie może mieć naprawdę” — patrz „Zachęcanie dziecka do współpracy”).

**Krok IV. Krytycznie ocenić propozycje rozwiązań.**

Dopiero na tym etapie (po uprzednim upewnieniu się, że nie ma już innych propozycji) możliwa jest krytyczna ocena zgłoszonych propozycji rozwiązań. Rozwiązania, które przez rodzica albo dziecko zostaną ocenione jako nie do przyjęcia, należy skreślić — podając powody, dla których zostały odrzucone.

**Krok V. Zdecydować się na najlepsze rozwiązanie.**

Jeżeli na poprzednich etapach przestrzegana była uczciwa wymiana myśli, szczerze, otwarte komunikowanie reakcji uczuciowych, to nie jest trudne wyłonienie rozwiązań, które satysfakcjonują obie strony bądź wymagają jak najmniejszych ustępstw.

Przy podejmowaniu ostatecznej decyzji warto pamiętać o tym, aby:

V.1. Odnosić się do uczuć dziecka: „czy zgadzasz się z tym rozwiązaniem?”, „czy to zadowoli wszystkich?”, „czy myślisz, że to da się zrobić?”.

V.2.

Nie traktować żadnego postanowienia jako ostatecznego, niemożliwego do zmodyfikowania. Lepiej powiedzieć: „no dobrze, wypróbujmy to rozwiązanie i zobaczymy, jak się ono sprawdzi” albo „jestem gotowa to zaakceptować, czy godzisz się wypróbować to w życiu?”.

V.3. Jeśli rozwiązanie składa się z kilku punktów, należy utrwalić je na piśmie, aby nie zostały zapomniane. Ponadto pisemna forma nadaje umowie uroczysty charakter, zmniejsza ryzyko ewentualnych nieporozumień na przyszłość, zmusza do przestrzegania zobowiązań oraz ułatwia możliwość powtórnych negocjacji w przypadku nieprzewidzianych zmian w sytuacji.

**Krok VI. Wykonać powziętą decyzję.**

Gdy decyzja została przyjęta, często pozostaje konieczność dokładnego omówienia szczegółów wykonania:

- kto co wykona i kiedy?
- co jest potrzebne, żeby to zrobić?
- kiedy zaczynamy itd.?

Samo bowiem przyjęcie uzgodnionych rozwiązań jest tylko zakończeniem sporu, bez gwarancji, że faktycznie został on zażegnany. Gwarancję tę daje właśnie opracowanie sposobów realizacji postanowień. Bez tego często całkiem poprawnie rozwiązane konflikty zniemacka się odnawiają.

Wprowadzone w życie ustalenia (rozwiązania) wymagają w późniejszym czasie oceny (jak zostały wykonane i jaki jest poziom zadowolenia każdego z członków rodziny). Nie wszystkie przyjęte rozwiązania muszą okazać się w praktyce dobre. Warto więc pytać dziecko, „jak sprawdza się nasz pomysł?”, „czy jesteś zadowolony z naszej umowy?”. Jeśli okaże się to konieczne, umowę należy zmodyfikować (na podstawie Gordon 1991; Faber, Mazlish 1996).

**Zadanie.** W sytuacji problemowej (konfliktowej) zastosuj „metodę bez porażek” i zapisz to.

*Najlepszym miejscem pod słońcem na ziemi jest dom, w którym ludzie mogą wspólnie podejmować decyzje, co trwale poszerza obszar wzajemnego zaufania.*

*C. MacDonald*