

# Reševanje konfliktov in komunikacija v družini

Ajda Erjavec in Alenka Murgelj

Družinsko življenje brez konfliktov – mit, ideal ali prvi znak, da je v družini nekaj hudo narobe? Verjetno zadnja možnost, saj že glede na osebne izkušnje lahko rečemo, da so zaradi raznih socialnih dejavnikov konflikti nekaj neizbežnega v medčloveški komunikaciji, da pa lahko iz najbolj konstruktivnega vidika nanje gledamo kot na priložnosti v odnosih, kjer lahko bolje spoznamo druge, izrazimo svoje želje in najdemo skupne in najbolj ugodne rešitve. Če bomo to priložnost izkoristili in se lotili reševanja konfliktov konstruktivno, pa je odvisno predvsem od nas samih.

Čačinovič-Vogrinič (1998) je definirala psihološko nalogo družine kot poseben, edinstven način obvladovanja neskončne raznolikosti razlik med posamezniki. Družina naj bi ustvarila sistem oz. skupino, ki omogoča srečanje, soočenje in odgovornost. To pa nas pripelje do Mertensove (1974) definicije družine kot konfliktne skupine, katere naloga je reševanje konfliktov – bodisi v dogovarjanju, sporazumevanju ali v spopadu, boju, drug proti drugemu. Posameznik si mora namreč v družini zagotoviti zadovoljevanje dveh temeljnih potreb: potrebo po avtonomiji in potrebo po povezanosti, kar pa ni vedno preprosto. Avtor meni, da je sposobnost za konflikt bistvena lastnost, ki jo potrebujemo, in bi morali zavestno ustvarjati pogoje, da si jo pridobimo. Za kaj pravzaprav gre?

Sposobnost za konflikt je pridobljena, naučena sposobnost posameznika, da zazna konflikt za motelemi interakcijami in komunikacijami, ga prepozna in se z njim sooči – da bi ga začel reševati ali se naučil živeti z njim. Gre za kompetenco »ozaveščenosti o problemih«, ki so globlji od vsakdanjih, dostopnih skrbi. Posameznik tako lahko hitro zazna konfliktne vsebine in o njih metakomunicira, se pravi, da spregovori tudi o komunikaciji sami. Vzgoja sposobnosti za konflikt otroka usposobi, da pričakovanj in atribucij staršev ter njihovih etiketiranj ne sprejme brez vprašanja; da pristane na ambivalentnosti in dvoumnost potreb staršev, jo zadrži in se tako uspešno razmeji od

staršev. Ta sposobnost otroku omogoča spoprijemanje s problemi, ne da bi moral sprejeti krivdo zanje nase.

Čačinovič-Vogrinič (1998) je Mertensovi opredelitvi sposobnosti za konflikt dodala še eno komponento, in sicer vzgojo za prepoznavanje prispevka posameznika, h konfliktnosti za ohranitev družine. Tudi zanikanje konfliktov je lahko eden od načinov vzdrževanja družinske skupine. Marsikdo se je namreč naučil, da je konflikt v prvi fazi bolje potlačiti ali vsaj zamolčati, saj se zdi ta način najbolj varen. Potreba po varnosti pa sodi med temeljne človeške potrebe (Maslow, 1943), pa tudi terapevtske izkušnje kažejo, da se v družini najbolje naučimo pristajanja na varnost za vsako ceno (Čačinovič-Vogrinič, 1998). Pa je na koncu vredno? Cena lahko sčasoma postane previsoka - tako visoka, da lahko uniči medosebne odnose in razdre družino, vzorca izogibanja konfliktom ali večnega prilagajanja (kot tudi drugi vzorci) pa zaznamujeta tudi kasnejše izvendružinsko življenje zlasti odraščajočih članov (Noller idr., 2000).

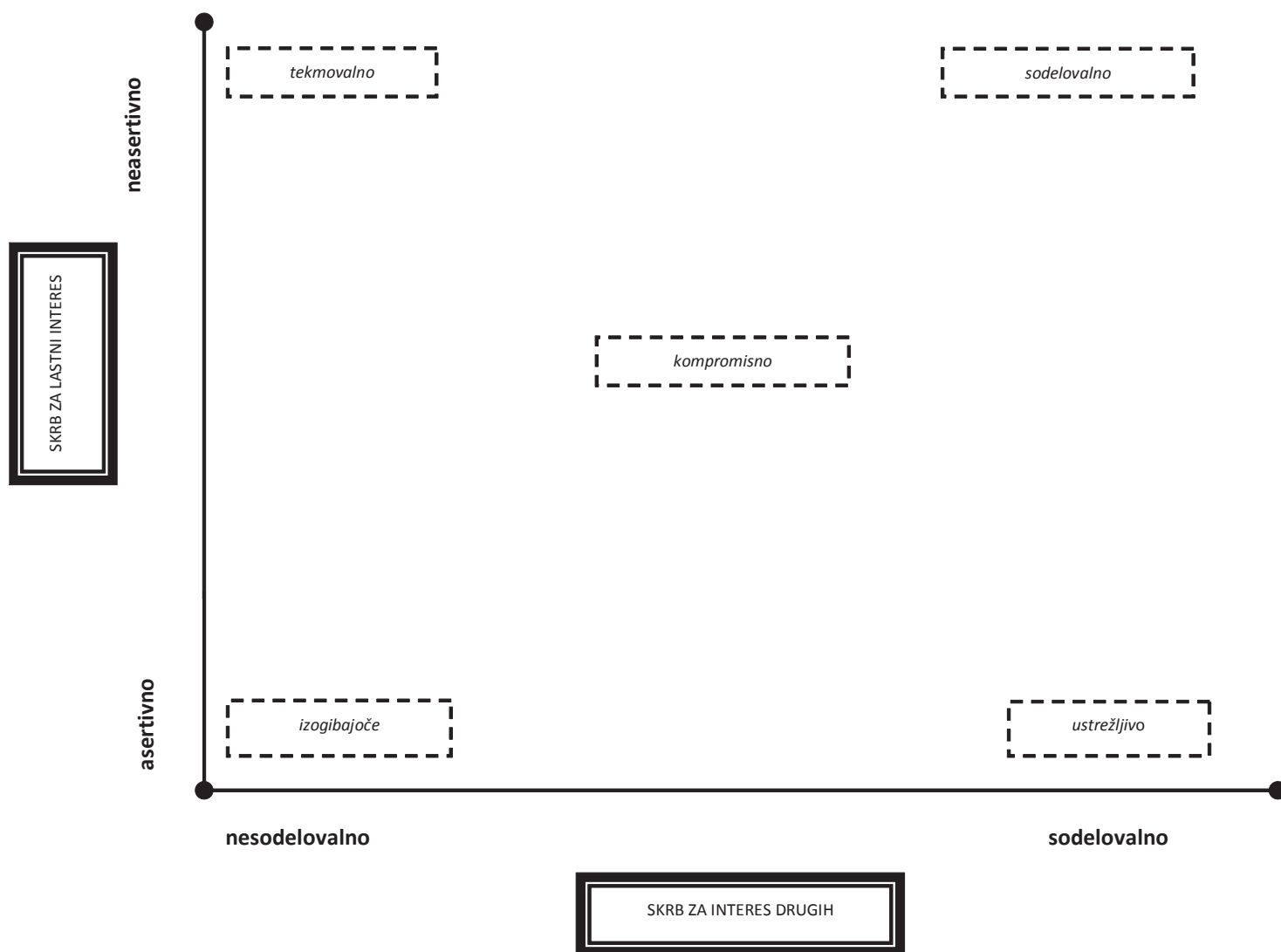
Seveda pa v družini lažje tvegamo konflikte, če so jasno postavljeni pogoji za njihovo reševanje oz. pogoji za to, da ne ogrožajo usode posameznika. Ob spraševanju o teh pogojih zopet naletimo na izražanje avtonomije, uvajanje novosti v utečene odnose in odprtost teh odnosov – pravzaprav se v praksi udeležanja teorija dialektičnih odnosov (Baxter, 1988, Turner, 2003), ki predvideva, da obstajajo tri dimenzije nasprotij, ki so imanentne vsakemu odnosu:

1. avtonomija-povezanost
2. novost-predvidljivost
3. odprtost-zaprto

Priznavanje avtonomije in individualnosti drugega pomeni, da se postavimo v življenjsko pozicijo »jaz sem v redu, ti si v redu« (Harris, 2007), ki nam lahko močno pomaga pri marsikaterem konfliktu. Gre za življenjski položaj, ki ne temelji na čustvovanju, ampak na misli, na veri in na igrivosti preigravanja možne akcije – ne sprašujemo se več »zakaj?«, temveč:

»zakaj pa ne?« in smo tudi odprti za novosti.

Položaj »jaz sem v redu, ti si v redu« lahko poiščemo tudi v klasičnem modelu reševanja konfliktov po modelu dvojne skrbi, ki je prikazan na Sliki 1 (Blake in Mouton, 1964).



Prikaz slogov vedenja v konfliktih po modelu dvojne skrbi (Blake in Mouton, 1964).

Prikaz slogov vedenja v konfliktih po modelu dvojne skrbi (Blake in Mouton, 1964).

Model je zelo poznan in sicer izhaja iz organizacijske psihologije, a je morda ravno zato primeren za pojasnjevanje vedenja posameznikov v sistemu. Predvideva namreč, da se posamezniki v konfliktu vedejo glede na to, ali v ospredje postavljajo doseganje lastnega interesa (tekmovalci) ali pa postavljajo na prvo mesto interese drugih (ustrežljivci). Seveda je možno, da uberejo tudi strategijo popolnega izogibanja in torej nezadovoljevanja interesov obeh (vseh) strani, ali pa uberejo strategijo klasičnih pogajanj – torej popuščanja oz. delnega doseganja ciljev vseh udeleženi. Uvodoma zastavljeno vprašanje o stanju brez konflikta torej leži na spodnji dimenziji, kjer posamezniki ne izražajo svojih interesov (izogibanje, prilagajanje,

ustrežljivost, »navidezno« poslušanje, popuščanje, strinjanje, itd.), zlasti, če se le-ti posamezniki srečajo med seboj ali s tekmovalnim slogom - prevlado.

Zadnji od petih slogov reševanja konfliktov je sodelovanje, kjer rešitev konflikta zadovolji obe strani.

Ta slog lahko torej povežemo s pozicijo »jaz sem v redu – ti si v redu« in rešitvijo po principu »zmaga-zmaga« oz. strategijo »povečanja kolača«. Tu gre torej za uvodoma omenjeno ustvarjalno in konstruktivno reševanje konfliktov, ki ga najdemo tudi v sodelovalnih pogajanjih in pa mediaciji (Iršič, 2010).

Kadar je napaden prvi del položaja »jaz sem v redu – ti si v redu«, torej naša samozavest, se po opažanju družinske terapevtke Virginie Satir (1995) pojavijo štirje različni komunikacijski vzorci, ki ohranjajo stanje oz. status quo, peti vzorec pa predstavlja konstruktiven pristop, ki upošteva dejstva in interese udeleženi:

1. Pomirjanje, prevzemanje krivde, opravičevanje
2. Obtoževanje, napad, demonstracija moči
3. Racionalizacija (argumenti stroke, javnosti, zdra-

va pamet ... namesto osebnih doživetij)

4. Odvracanje pozornosti
5. Kongruentna komunikacija: sporočilo o resničnem doživetju, sporočilo o tem, kdo sem, kaj želim, kaj potrebujem.

V kolikor navedenih pet komunikacijskih vzorcev primerjamo z modelom dvojne skrbi (Blake in Mouton, 1964), lahko opazimo splošne podobnosti, s tem da je V. Satir (1995) izpostavila tudi vlogo vsebinskega dela konflikta oz. pomen dejstev, ki se lahko pojavljajo v vlogi obrambe ega, lahko pa so ključni del iskanja realistične rešitve.

Vsebina konflikta tako kljub specifičnosti v posameznih konfliktih vendarle tudi igra pomembno vlogo v vzorcih razreševanja konfliktov. Ule (2005) pravi, da uspešno komuniciranje terja vodenje in medsebojno usklajenost vsebinskega in odnosnega vidika komuniciranja. Odnosna nesoglasja so bolj prikrita in lahko veliko bolj ogrožajo komunikacijsko situacijo, saj sprožijo nezaupanje. Najbolj ogrožajoče pa so zmede med vsebinskim in odnosnim vidikom komuniciranja. Tu gre za to, da se nesoglasja na eni ravni prenašajo na drugo raven ali se skušajo reševati na njej; npr. »Če me imaš rad, mi ne boš nasprotoval.« Do konflikta pa lahko pride tudi zato, ker ena oseba zaznava nesoglasja in nesporazume v komuniciranju na vsebinski ravni, druga pa kot nesporazume v odnosih. Zato je smiselno iskati prikrite vzroke konflikta in se ne vselej vrteti v začaranem krogu vsebinskih konfliktov, ki jim ni konca. Pri tem nam je lahko v pomoč kar nekaj tehnik, na primer: uporaba Gordonovih (1991) »jaz-sporočil«, tehnika aktivnega poslušanja in postavitev v življenjsko pozicijo »jaz sem v redu, ti si v redu«, ki jo je opredeli Harris (1969, 2007).

Vzrok in temeljna podlaga za delovanje »jaz sem v redu – ti si v redu« položaja je tudi v tem, da ne pričakujemo takojšnjega zadovoljstva in pomiritve. Priznavanje avtonomnosti drugega lahko napoveduje spremembe in posledično stres, vendar ko to ubesedimo, namenimo našemu sogovorniku v bistvu velik kompliment in izrazimo spoštovanje, kar pogosto pomeni zeleno luč za konstruktivno razreševanje konflikta. Kako narediti prvi korak?

Kot primer učinkovite tehnike medosebnega komuniciranja na kratko predstavimo sporočanje v obliki t.i. »jaz-sporočil« (Gordon, 1991). Sporočilo naj vsebuje tri elemente: opis problema, posledice problema za vaše življenje in pa vaša čustva ob tem. Npr. namesto, da bi rekli »Janez, samo dereš se name!«, sporočilo preoblikujemo v: »Ko sem prišla domov, sem postala zelo potrta, saj si me takoj napa del s problemi, še preden sem sploh odložila torbico.«

Sporočilo je jasno, konkretno in se nanaša na realne dogodke. Na prvi pogled lahko sporočila delujejo nekoliko izumetničeno, zato pa je dobro, da se udeležimo kake delavnice, preberemo na to temo kakšno knjigo ali/in sporočila preigravamo s partnerjem, da raba le-teh postane spontana in vsakdanja. Kjer v družinskih odnosih vlada pozitivna klima in je, vsaj ob razmisleku, če že ne na prvo žogo, kjer v konfliktu odreagiramo iz ustaljenega vzorca reševanja konfliktov, za nas pomemben tudi interes drugih članov (za njih pa naš), je ozaveščanje nekonstruktivnih vedenjskih vzorcev s pozitivno namero ter iskren pogovor o lastnih čustvih, interesih in željah navadno prava pot, kjer se konflikti res pokažejo kot priložnosti. Pri spreminjanju komunikacijskih vzorcev pa je pomembna tudi t.i. metakomunikacija o konfliktih.

Pogosto pa v družinah, kjer so odnosi zelo obremenjeni s konflikti, ni tako – bodisi so izčrpani viri motivacije ali pa ni soglasja za sistemsko spremembo, ker si spremembe pač ne želijo vsi člani. Ko prepoznamo, da se vrtimo v začaranem krogu in ko opisani pristopi »ne delujejo«, pa je priporočljiv tudi posvet pri družinskem terapevtu, saj ponavadi monotono ponavljanje navideznih sporov veliko prej zazna tretja oseba, ki ni neposredno vpletena v odnos. Ena modernejših opcij, ki se ponujajo dandanes, pa je tudi družinska mediacija, ki je v Sloveniji po zaslugi financiranja Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve vsaj prve tri ure brezplačna.

Sklepanje kompromisov pri najosnovnejših družinskih opravilih. (Foto: Alenka Murgelj)



Baxter, L. A. (1988). A dialectical perspective on communication strategies in relationship development. V: Duck (ur.), *Handbook of Personal Relationships*, 257-273.

Blake, R. R., Mouton, J. S., Barnes, L. B. in Griener, L. E. (1964). Breakthrough in Organizational Development. *Harvard Business Review*, 42(6): 133-155.

Čačinovič-Vogrinič, G. (1998). *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Gordon, T. (1991). *Družinski pogovori*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

Harris, T. A. (2007). *Jaz sem v redu – ti si v redu*. Ljubljana: Karantanja.

Iršič, M. (2010). *Mediacija*. Ljubljana: Rakmo, Zavod za razvoj kulture medosebnih odnosov in obvladovanja konfliktov, izobraževanje, svetovanje, raziskovanje in založništvo.

Maslow, A. (1943). A theory on human motivation. Originalno objavljeno v: *Psychological Review*, 50, 370-396. Sneto 5. 9. 2010 s: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

Mertens, W. (1974). *Erziehung zur Konfliktfähigkeit*. München: Ehrenwirth.

Noller, P., Feeney, J. A., Sheehan, G. in Peterson, C. (2000). Marital conflict patterns: Links with family members' perceptions of one another. *Personal Relationships*, 7(1), 79-94.

Satir, V. 1995. *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Turner, L.H. (2003). Theories of Relational Communication. V: K. M. Galvin in P. J. Cooper (ur.). *Making connections. Readings in Conflict Communication*, 20-32. California: Northwestern University.

Ule, M. (2005). *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: FDV.

Družinska pogajanja pri nakupovanju.  
(Foto: Alenka Murgelj)

