

## Kaip tinkamai elgtis kilus konfliktui

### 1. Pirmiausiai, pripažinkite, kad įvyko konfliktas.

Pripažinkite kilusius jausmus. Jeigu pastebėjote, kad kilo susierzinimas, nesakykite „nieko, tai smulkmena, geriau nusileisiu, nieko nesakysiu, pats susipras ir t.t.“. Nors susierzinimas ir iš tikrųjų kilo dėl smulkmenos, neslopinkite kilusių jausmų. Atminkite, kilusius konfliktus tiesiog reikia spręsti.

### 2. Leiskite išlieti nepasitenkinimą.

Leiskite išlieti nepasitenkinimą, t.y. „išleisti garą“ supykusiam asmeniui. Šiame etape reikėtų pasistengti nereaguoti (nepulti ginčytis, teisintis ar kaltinti), nes supykęs žmogus, apimtas intensyvių emocijų, menkai tegali suvokti, ką pats sako ir kas jam sakoma. Verta tiesiog dėmesingai išklaudyti. Tokia reakcija nepastiprina pykčio, bet leidžia iškrauti savo neigiamą įtampą, todėl kaltinimų srautas išsenka.

### 3. Mokykitės savo pyktį išreikšti konstruktyviai.

Nekaltinkite ir neskaudinkite kitų. Gerbkite kito asmens nuomonę. Pasistenkite atriboti problemą nuo asmens, t.y. vertinkite ne asmenį („tu blogas“), o kalbėkite apie elgesį, nuomonę („tavo nuomonė, elgesys man nepatinka“) Kalbėkite ne „Tu“ kalba („tu vėl nenunešei indų!“), bet „Aš“ kalba („aš labai supykau, pamačiusi tavo nenuneštus indus nuo stalo“). „Aš“ kalba padeda išreikšti pyktį be kaltinimo, sumažina partnerio gynybiškumą ir toks išraiškos būdas žeidžia žymiai mažiau.

### 4. Kalbėkite tik nurimus emocijoms.

Jokiu būdu nekalbėkite apimti išiučio. Jeigu emocijos labai stiprios, pasakykite sau „stop“, padarykite pertraukėlę. Šiek tiek atsitraukite nuo konfliktinės situacijos, nukreipkite dėmesį kur nors kitur. Jeigu visgi nepavyksta savęs sustabdyti ir norisi iš karto pulti ir išreikšti savo pyktį, tuomet gali padėti laiško rašymas (popieriuje ar mintyse), kuriame išsakykite visus jausmus ir mintis, susijusius su konfliktu. Laiške išlietų neigiamų emocijų intensyvumas sumažėja ir atsiranda vietos teigiamiems jausmams. Po laiško parašymo jūsų jausmai pasikeis, situaciją pamatysite visai kitoje šviesoje, išvengsite destruktivaus elgesio, o konfliktą išspręsite greičiau ir konstruktyviau.

### 5. Jeigu esate pavargęs, geriau nepradėkite pokalbio.

Konstruktyviai elgtis konflikto metu sugeba tik pailsėjęs ir gerai save pažįstantis žmogus.

### 6. Kai jau nusiraminsite, blaiviai ir objektyviai įvertinkite situaciją:

Kas įvyko? Kokios konflikto priežastys? Ar tikrai verta pyktis šiuo klausimu? Įvertinkite susidariusią situaciją iš įvairių pozicijų: aš teisus/jis neteisus, jis teisus/aš neteisus, aš neteisus/jis neteisus, aš teisus/jis teisus. Tai padeda geriau suprasti asmenį ir objektyviau pamatyti susidariusią situaciją. Dažnai konfliktas išsiplieskia ir gilėja vien dėl ambicijų, noro įrodyti, kas yra teisus, kas kaltas ir negebėjimo pamatyti situacijos iš įvairių pusių. Prisiminkite, kad svarbiausia – išspręsti konfliktą, o ne laimėti ginčą.

### 7. Konkretizuokite nepasitenkinimą.

Priekaištai dažniausiai būna apibendrinantys, nekonkretūs. Norint pagerinti situaciją, reikia tiksliai žinoti nepasitenkinimo priežastį. Konkretizavimas yra skirtas geresniam konflikto priežasčių išsiaiškinimui. Užduokite konkrečius klausimus tol, kol aiškiai suprasite, koks veiksmas, vykis ar poelgis sukėlė nepasitenkinimą.

### 8. Sutikite, kad kaltinimas, priekaištai turi pagrindą.

Puolantysis tikisi, kad bus ginamasi. Kai randamas būdas sutikti su kaltinimu, priešininkas yra nuginkluojamas, jis jau neturi dėl ko pulti. Pravartu pagalvoti ir apie tai, kad nors kaltinimai perdėti, kažkokia tai dalis tiesos juose gali ir būti. Tai nereiškia, kad pripažįstamas išsakytų kaltinimų teisumas. Kai pavyksta sukonkretinti nepasitenkinimo priežastis ir pripažįstama, kad nepasitenkinimas pagrįstas, konfliktuojančio asmens elgesys pasikeičia: jis nurimsta, klausosi. Tada galima pateikti savo požiūrį į problemą.

**9. Paaiškinkite, kaip jūs suprantate situaciją.** Svarbu ne tik suteikti galimybę kaltintojui išsakyti kaltinimus, ir jį suprasti, bet ir pačiam paaiškinti savo elgesį, motyvus ir tikslus, kad kita konflikto pusė jus suprastų. Tai, kad jūs išklausėte ir bent iš dalies sutikote, kad nepasitenkinimas

pagrįstas, teikia vilties, kad išklausys ir jus, tačiau nepamirškite, kad kiekvienas žmogus turi teisę turėti savo individualią nuomonę. Tik kai sakysite, kaip jūs matote situaciją, nelyginkite jos, neįrodinėkite, kad jūs teisėsnis. Ir prisiminkite, kad kitas asmuo neprivalo jums visada ir visur pritarti.

### **10. Ieškokite abiems pusėms priimtino sprendimo.**

Kartu apsvarstykite visas galimybes išspręsti problemą. Kiekviena pusė turi išsakyti savo lūkesčius, siūlyti savo sprendimų variantus, diskutuoti, derėtis, ar tiesiog sutarti, kaip kitą kartą būtų galima išvengti panašaus nesusipratimo.

### **11. Prisiminkite, jūs daug galite!**

Verta prisiminti, kad pakanka vieno asmens pastangų, kad konfliktas būtų išspręstas arba iš viso nekiltų. Prisiminkite, kad visada tik jūs renkatės kaip reaguosite ir tik nuo jūsų priklausys ar situacija taps konfliktinė ar ne.

### **12. „Šį žmogų aš myliu“.**

Jeigu kilo konfliktas ir jums nepavyko suvaldyti savo pykčio, o jūsų automatinė reakcija – išlieti pyktį, skaudinant ir žeminant partnerį, mintyse prisiminkite, kad „šį žmogų aš myliu ir sakydamas(-a) jam (jai) negražius jį (ją) skaudinančius žodžius, aš skaudinu jį (ją) ir save, o tai griaua mūsų santykius“. Galbūt, ši mintis padėtų sustoti ir neprišnekėti tokių žodžių, dėl kurių vėliau tektų gailėtis. Nes kiekvienas neatsargus, nepagarbus žodis, susipykimas palieka pėdsaką kiekvieno sutuoktinio širdyje ir ardo santykius.

### **13. Mokykitės klausytis savo mylimo žmogaus.**

Atidus, aktyvus klausymasis padės greičiau ir konstruktyviau išspręsti kilusią problemą ar nesutarimą.

### **14. Susipažinkite su vyrų ir moterų skirtumais.**

Norint išmokti konstruktyviai konfliktuoti ar išvengti konfliktų, labai svarbu žinoti ir įsisąmoninti vyro ir moters psichologinius skirtumus.

### **15. Pagarba.**

Lankstumas, gebėjimas išklaudyti vienas kitą, geranoriškumas, pagarba ir meilė vienas kitam – geriausi pagalbininkai konflikto metu.