**Zrozumieć konflikt. Skuteczne sposoby budowania porozumienia**

***Natalia Kurzawa – ekspert rozwiązywania konfliktów, mediator sądowy, trener mediacji, certyfikowany coach z Dolnośląskiej Szkoły Wyższej***

Konflikty są nieodzownym elementem naszej codzienności. Są one zjawiskiem nieuniknionym i potrzebnym zarazem. Stanowią integralną część zachowań społecznych. Wynikają z tego, że mamy różne potrzeby, punkty widzenia czy priorytety. Wchodząc w relacje z drugim człowiekiem możemy zetknąć się z różnicą: interesów, wartości, przekonań, poglądów, wiedzy, emocji, które prowadzić nas mogą do konfliktu. W sytuacji konfliktowej, choć jest ona trudna i bywa bardzo przykra, nie należy udawać, że problem nie istnieje, mając nadzieję, że sam się wyciszy. Wcześniej czy później każdy z nas zmierzy się z konfliktem.

**Dlaczego czasem tak trudno jest nam rozwiązać konflikt?**

Cała problematyka związana jest w pojmowaniu zjawiska konfliktu i we wzajemnym postrzeganiu się stron sporu. Najczęściej popełnianym błędem jest traktowanie drugiej strony sporu jako przeciwnika i rywala w konflikcie, którego należy pokonać na "arenie sporu", a nie jako partnera. Takie postrzeganie oddala nas od źródła problemu i przysłania możliwe rozwiązania konfliktu. Całą energię włożoną w chęć wygrania sporu i zatracania się w walce możemy przecież zamienić na twórczą, konstruktywną pracę nad poszukiwaniem optymalnego rozwiązania jako „win-win” dla obu stron.

Okopując się często na swoich stanowiskach podczas sporu, nie potrafimy dostrzec drugiej strony i jej potrzeb, a to właśnie niezaspokojone potrzeby prowadzą najczęściej do eskalacji konfliktu i wzajemnego niezrozumienia. Dodatkowo towarzyszą temu silne emocje, powoduje to "zamknięcie", doprowadzając do tego, że tak ciężko nam się wzajemnie usłyszeć - obniża się w nas poziom empatii.

**Jak zrozumieć konflikt?**

Skoro u podłoża konfliktów leżą niezaspokojone potrzeby, co możemy zrobić, aby lepiej zrozumieć konflikt? Jak możemy zbudować w sobie większą świadomość mechanizmów odpowiedzialnych za powstawanie konfliktów?

Podejście w duchu NVC (ang. Nonviolent Communication), oferuje alternatywną ścieżkę szukania porozumienia, w której za pomocą komunikacji empatycznej można nawiązać kontakt z druga osobą, ale też lepiej zrozumieć samego siebie.

W empatycznej komunikacji istotną rolę odgrywa uważność. To dzięki niej możemy rozpoznać nie tylko własne emocje i potrzeby, ale i drugiej strony, prowadząc wspólny dialog oparty na wzajemnym wsłuchiwaniu się w siebie. W trakcie rozmowy ważna jest otwartość wobec perspektywy drugiej strony.

Przytoczę tutaj główne elementy/atrybuty empatii według prof. Theresy Wiseman:

umiejętność przyjęcia perspektywy drugiego człowieka;

nieocenianie jego perspektywy;

zrozumienie uczuć drugiego człowieka, rozpoznanie towarzyszących mu emocji;

przekazanie zrozumienia.

Czy sposób komunikacji podkreślający istotność wzajemnego kontaktu, relacji i empatii jest skuteczny? Tak, ponieważ pozwala nie tylko zrozumieć lepiej co leży u podłoża naszych działań i zachowań, ale i pomaga w znalezieniu odpowiedniego języka wyrażania potrzeb. Daje to nam większe szanse na nawiązanie dobrej współpracy, co np. w relacjach biznesowych, czy osobistych przekłada się na realizację celów na zupełnie innym poziomie. Podejście oparte na zrozumieniu potrzeb swoich i partnera jest pewnego rodzaju drogą prowadząca do lepszej jakości życia i budowania porozumienia.

Empatia pozwala nam przyjąć perspektywę drugiej osoby, wejść w jej świat, zrozumieć motywy, sposoby myślenia i potrzeby. Warto dzięki empatii jako towarzyszeniu rozmówcy poprzez swoją obecność, uważność i głębokie słuchanie wejść w "buty potrzeb" drugiej osoby, spojrzeć na świat jej oczami.

To zupełnie normalne, że różnimy się od siebie. Jednak jedno jest pewne: w relacjach każdy z nas ma potrzebę bycia wysłuchanym i zrozumianym. Konflikty, a tym samym idące za nimi kryzysy i kłótnie w każdej relacji czy związku są nieuniknione.

**Jak rozmawiać, aby się dogadać? Jak słuchać, aby zrozumieć drugą stronę?**

Warto pamiętać o zasadach dobrej komunikacji. Staraj się stosować je jak najczęściej w kontakcie z drugim człowiekiem.

Okazuj zainteresowanie punktem widzenia rozmówcy – zadbaj o przyjazną atmosferę sprzyjającą budowaniu porozumienia, spróbuj spojrzeć na sprawę „oczami partnera”.

Stosuj narzędzia aktywnego słuchania - wsłuchaj się w to, co partner chce Ci przekazać.

Mów używając komunikatu "ja" - ma on na celu wyrażenie swoich uczuć, oczekiwań i potrzeb.

Zadawaj pytania wyjaśniające - dąż do jasności.

Stosuj parafrazę - upewnij się, czy dobrze zrozumiałeś/aś komunikat partnera.

Sygnalizuj partnerowi, że go słuchasz, gdy do ciebie mówi - okazuj zaangażowanie w waszą rozmowę.

Mów otwarcie i na temat - nie utrudniaj budowania porozumienia, skup się na konkretach; zachowaj jasność.

Wczuj się w położenie partnera – okaż empatię. Empatia ułatwia nawiązywanie i utrzymywanie głębokich relacji międzyludzkich.

Wyjaśnij z partnerem, co stoi tak naprawdę za waszymi stanowiskami, jakie są wasze ukryte potrzeby.

Weź odpowiedzialność za swój konflikt i skorzystaj z pomocy mediatora – osoby neutralnej, niezaangażowanej w konflikt. Mediator pomaga on skonfliktowanym stronom na zrozumieć dynamikę konfliktu i usłyszeć się wzajemnie na nowo.

Dzięki umiejętności konstruktywnego podejścia do konfliktu, możemy wspólnie wypracować takie rozwiązanie, w którym obie strony powinny odnieść korzyści. Konflikt właściwie rozwiązany będzie dla nas wartością, szansą zmiany, przyczyni się do rozwoju i pogłębienia relacji. Aby rozwiązać konflikt, najpierw należy go zrozumieć. Dzięki komunikacji empatycznej możemy być otwarci na drugiego człowieka, jego intencje i potrzeby.

Warto pamiętać!

Konflikty nie muszą być czymś złym! Każdy dobrze rozwiązany konflikt daje nam satysfakcję na poziomie psychologicznym, więcej doświadczenia które wniesiemy do przyszłego rozwiązywania konfliktów, a także doświadczenie efektywnej komunikacji. Konflikt można zakończyć "win-win", tak aby każda strona wyszła z niego zwycięsko, metoda ta zakłada, że rozwiązanie jest korzystne dla obu stron. Pomocna może okazać się wtedy mediacja. Mediacje jako negocjacje pod wpływem silnych emocji są jedną z najefektywniejszych form rozwiązywania konfliktów na drodze konstruktywnego dialogu.