



A konfliktusmegoldás

Beszélgetés útközben

Milyen jó lenne, ha csak csettintenünk kellene, és a mozgalomban részt vevő diákok egyik pillanatról a másikra a konfliktusmegoldás szakértőivé válhatnának! A valóság sajnos úgy fest, hogy amint gondunk támad valakivel, már rohanunk is panaszkodni egy harmadik személyhez és jól kibeszéljük az illetőt. Ebből lesz a pletyka, a nyafogás és a másik befeketítése. Ez természetesen nem Istennek tetsző dolog, és bármennyire jólesik is az adott pillanatban, a kapcsolat rendezését fikarcnyit sem mozdítja előre.

Sokszor azért nem megyünk oda az érintetthez, mert fogalmunk sincs, mit mondjunk. Nos, az itt következő öt lépés segítségünkre lehet ezekben a bizonyos nehéz beszélgetésekben. Ki tudja: akár egy egészséges konfliktusmegoldás-járványt is elindíthatok tanítványoddal, ha egy kicsit belejöttök!

Ha valakire épp haragszunk, általában addig forrongunk magunkban, míg egyszer csak be nem telik a pohár, és akkor mindent rázúdítunk: „Mindig ezt csinálod; hogy te milyen szemét vagy; nem csodálom, hogy téged senki nem szeret; hogy lehettél ekkora barom?!”.

Hű, ez jólesett! Nézzük a dolog jó oldalát: végre megpróbáltad elmondani, mi a bajod. Csakhogy mindez hatalmas vádaskodásként és érzelemkitörésként csapódott le a másikban. Sajnos fogalma sincs róla, miről beszélsz, és azon nyomban védekező állásba helyezkedik. Hát, ezt jól elszúrtad! Nézzünk meg egy jobb módszert!

Mik a tények?

Mindenekelőtt add tudtára, pontosan mi a csudáról van szó, és igyekezz minél tárgyilagosabb maradni! Íme egy tesztkérdés: dönts el, hogy a következő szöveg nevezhető-e tárgyilagos tényközlésnek! „Hihetetlenül durva voltál velem este, amikor felhívtalak. Azért maradtam fenn olyan sokáig, mert vártam, hogy hívj. De érdekelt ez téged? Egy cseppet sem! Esküszöm, nálad érzékletlenebb emberrel még életemben nem találkoztam! Tudod mit? Fulladj meg!”

Ajaj! Itt a tények bizony jó adag belemagyarázással, ítélezéssel, váddal és őrjöngéssel is meg vannak spékelve. Talán inkább így kéne:

„Volna pár perced, Oszkár? Szeretnék beszélni veled. Este vártam, hogy felhívsz. Mivel 11-ig nem hívtál, gondoltam, megcsörgetem a mobilodat. Igaz, hogy fölvetted, de nagyon röviden beszéltünk, és te letetted, mielőtt megkérdezhettem volna, amit akartam.”

Észrevetted? Semmi belemagyarázás, pusztán a száraz tények, és egyáltalán nincsenek kiforgatva.

E heti kirándulás

A konfliktust senki sem szereti. Sajnos sokan a konfliktusmegoldástól is ódzkodnak, illetve sokszor összetévesztik egyiket a másikkal. A lecke segítségével megismertetheted tanítványod néhány fontos alapelvvel és egy olyan módszerrel, amelynek révén rendezheti nézeteltéréseit és helyreállíthatja kapcsolatait.

Mit gondolok?

Miután a tényeket leszögeztük, és mindkét fél egyetért velük, jöhet a második lépés: közölhetjük, miként értelmezzük őket. Lehetőleg kerüljük az olyan megfogalmazást, mint „és a fent említett tények alapján azt gondolom, szemét vagy”. Inkább ilyesmivel próbálkozunk:

„Oszkár, én azt hittem, megbeszéltük, hogy 9-kor beszélünk. Be kellett volna fejeznem a dolgozatot, és a csoportból csak nálad volt meg az az idézet. Te vállaltad el, hogy kikeresed. Úgy gondolom, felelőtlenség volt a részedről, hogy letetted a telefont, mielőtt felolvastad volna nekem. Te is tudod, hogy a félévi jegyünk 40%-ban ettől a dolgozattól függ.”

Így őszinte vagy, a tények is megállják a helyüket, és kiderült, hogyan értelmezted őket, mi a baj. Mehetsz tovább.

Mit érzek?

Eljött tehát a pillanat, hogy érzéseidet is felfedd. Ám itt is óvatosnak kell lenned. Ha egy mondat úgy kezdődik: „Úgy érzem...”, a legritkább esetben szól érzésekről. Furfangos logika, de igaz. „Úgy érzem, szemét voltál velem.” „Úgy érzem, legszívesebben kitekerném a nyakadat.” „Úgy érzem, szebb lenne a világ, ha téged elkapna és jól megcsócsálna egy farka kóbor kutya.” Egyik kijelentés sem érzésekről szól – legfeljebb indirekt módon. Valójában gondolatokat közölnek. Kezdjük előlről!

„Bevallom, nagyon haragudtam rád, amikor letettük a telefont. És ahogy telt az éjszaka, egyre bosszúsabb lettem, mert nyilvánvaló volt, hogy nagyon sokáig kell fennmaradnom. Nagyon csalódott voltam, amiért nem tartottad be az ígéreteidet.”

Mire vágyom?

A negyedik lépés: világosan fogalmazd meg, mit szeretnél (ahogy a közel-keleti békétárgyalásokon mondanák: „vázold föl a térképet, amely a jövőbe vezet”). Nyilván szeretnéd kulturáltan megoldani a dolgot, nem akarod elveszíteni a másik bizalmát, és magadra haragítani sem szeretnéd, tehát kerüld az efféle kijelentéseket: „Esküszöm, ha még egyszer meglátlak egy szemináriumon, odaláncollak a székhez és pillanatragasztót kenek a nyitott szemeidre!”

Ehelyett próbálkozz valami ilyesmivel: „Nagyon szeretnék jó jegyet kapni ebből a tárgyból a félév végén, hogy felvegyenek a választott szakomra. És azt is szeretném, ha a csoportunk továbbra is együtt tanulna. Te igazán jó ötleteket szoktál bedobni és mindenki jól jár, ha benne vagy a csapatban.”

Mit teszek?

Az utolsó csapás: mit kell tenni a jövőben? Mire kéred? Te mit vállalsz?

Ne így, ha lehet:

„Mi lenne, ha összeszednéd magad, és ezentúl meg is csinálnád, amit elvállalsz? Eddig is halálra fárasztott, hogy csak lóगतod a lábad és belőlem élsz!”

Inkább:

„Jó lenne, ha péntekig kikeresnéd azt az idézetet, ahogy megbeszéltük. Ha nem megy, légszji szólj, mert akkor valaki más fogja megcsinálni, te pedig kaphatsz más feladatot.”

További lépések

Játsszatok el egy képzeletbeli konfliktust és használjátok ezt a módszert! Értékelj, hogyan fejezi ki magát tanítványod az egyes lépéseknél!

Tények, gondolatok, érzések, vágyak, tettek.

Ha ezt a módszert át tudod adni tanítványodnak, ezentúl nem gerjeszteni, hanem csitítani fogja majd a konfliktusokat. Magyarázd el az öt lépést, majd – bármilyen bémán néz is ki –, játsszátok el a helyzetet! Ez nem vicc. Találjatok ki egy konfliktust, és te legyél az, aki a sérelmet elkövette!

Először is közölje a tényeket, majd beszéljétek meg, hogy csinálta! A pusztá tényekre szorítkozott, vagy rögtön értelmezte is őket?

Most mondja el, mit gondol a helyzetről! Világosan fogalmazott? Logikus következtetéseket vont le a tények alapján?

Ezután következnek az érzések. Valóban érzelmeit öntötte szavakba, vagy csupán a gondolatait bújtatta az érzelmek nyelvébe?

Most jöjjenek a vágyak. Reálisak? Nem ellentmondásosak? Várható, hogy a másik fél elfogadja őket?

Végül pedig a tettek. Megmondta, mit fog tenni ő és mit vár a másiktól?

A szerepjáték és az öt lépés szétválasztása igen fontos. A konfliktusmegoldás témájában természetesen rengeteget lehet még tanulni, de a mindennapi konfliktusaitok, az elkerülhetetlen nehéz beszélgetések már ezzel az egyszerű módszerrel is sokkal magasabb szintre léphetnek.

Mellékutak

Phyllis and Sherod Miller: *Couple Communication*. Interpersonal Communication Programs