

Kuidas konfliktiga mitte konfliktis olla?

Oluline on mõista, et häirijal konfliktse olukorra, ebamugavate inimeste näol, erinevate keeruliste sündmuste taga on evolutsiooniline võimalus saada teadlikuks arengu suunast ja sisust, mis peab toimuda meie isiklikus elus, grupi, organisatsiooni või muu süsteemi tasemel. Tuleb mõista häirija olemust ning sõnumi sisu, mida häirija tihti ebameeldival viisil meieni tuua üritab.

Huvi konflikti vastu

Kõigepeal on oluline teadvustada milline hoiak meil konflikti suhtes on. Enamasti ei ole meie kogemus seoses konfliktiga positiivne, võib olla isegi valulik. Sel põhjusel paljud meist eelistavad konflikti vältida. Mõnikord on see igati mõistlik ja õigustatud. Kuid tuleb meeles pidada, et vältides konflikti, väldime ka olulist võimalust kasvada ja areneda, nii sisemiselt kui ka suhete või laiemas süsteemi tasemel. Selle asemel, et konfliktiga konfliktis olla võiks muutuda konflikti suhtes avatumaks, uudishimulikumaks, osata jõuda konflikti tuumani, **mõista, mitte miks vaid milleks konfliktne olukord on tekkinud.**

Häirijad ebamugavate inimeste, raskesti taluvate omaduste, erinevate sündmuste kujul tulevad meie ellu selleks, et kulutada muudatuste vajadustest, näidata suunda. Häirija ei tee seda reeglina meeldival viisil, see ongi tema olemus – häirida.

Õpime vaatlema häirijat, kui liitlast!

Õpime mõistma häirija olemust, et jõuda sõnumi sisuni, mis tal meie jaoks varuks on. Vaatame, milline sisuline muutus peab toimuma meie sees, meie suhetes või laiemalt süsteemis. Eesmärk ei ole ainult teist inimest muuta, saada lahti häirivast asjaolust, vaid mõista milline muutus peab toimuma isiklikul või süsteemi tasemel, selleks et olukord tulemuslikult laheneks.

Mõni häirija tuleb selleks, et õpetada meid talle vastu seisma, oma piire kaitsma. Teisel häirijal on meile aga sõnum, mis räägib teatud olekust, omadusest või käitumisest, mida peame arendama, et tulla toime mitte ainult meid häiriva inimestega, vaid laiemalt – mitmesuguste sündmustega, ka konfliktsete olukordadega. Sel juhul oluline just mõista mitte mida teha, vaid kuidas, mis oleku ja hoiakuga teatud olukorrale või inimesele läheneda.

Tihti konflikt on vahend, et teha ennast kuuldavaks, rääkida enda vajadustest ning jõuda teiseni. Imekspandav on see, kui häirija olemus ja sõnum on kuuldud ja mõistetud, muutub häirija vähe häirivamaks, konflikt laheneb iseenesest. Või meil tekib võimalus konflikti kiiresti ja produktiivselt sisulisel tasemel lahendada.

Kuidas konfliktiolukorrast ikkagi tulemuslikult väljuda?

Tuleb suhtuda konfliktisse huviga. Konflikt on selleks, et oleks parem. Me reageerime mitte niivõrd sõnumile, kuid viisile kuidas see sõnum on edastatud, mis ei võimalda meid jõuda sisuni. Peame õppima jõudma konflikti tuumani, mitte tõukama seda eemale enne, kui sisu endale selgeks teeme. Me aga kipume konflikti võtma eelkõige kui rünnakut meie või süsteemi identiteedile. Mingil määral on meil õigus, kuid võibolla on saabunud aeg oma identiteedi piire laiendada, mitmekesisemaks muutuda, mitte liigselt oma põhimõtetest kinni hoida ainult selle tõttu, et see on turvaline. Ühesõnaga, peame olema valmis eelkõige iseendaga tööd tegema, ise kasvama.

Konfliktis on kolm põhipositsiooni: meie enda seisukoht, vastaspoole seisukoht ning neutraalne vaatenurk. Reeglina kaldume klammerduma ühe positsiooni külge, pooldama ainult ühte (enda oma) vaatenurka, kaitseme ja õiglustame ennast. Või nõustume liiga kiiresti teise poole vajadustega s.t

oleme iseenda vastu. Kõik kolm positsiooni on aga olulised, oskus neisse süvitsi minna, teha neile ruumi, mõista, aitab konflikti teisele tasemele viia ning seda ka lahendada.

Kui me saame ennast täielikult väljendada, oma seisukohta piisavalt kaitsta, põhjendada, tunneme, et meid mõistetakse, siis on väga tõenäoline, et orgaaniliselt toimub rollivahetus ning tekib ruumi ka vastaspoole positsioonile, oleme võimelised ka vastaspoole seisukohta paremini mõistma. Neutraalsesse positsiooni on ei ole lihtne sisse astuda, eriti siis, kui viibime konflikti keskpunktis. See on väga oluline positsioon, kus me suudame näha mõlemaid pooli korraga. Neutraalne vaatenurk, on nagu tark vaatleja meie sees, kes näeb hetkelisest probleemist kaugemale ning hoolib olukorrast tervikuna.

Kui sa tahad konflikti efektiivselt lahendada siis:

- Olge avatud kriitikale, võtke süüdistused kas või osaliselt omaks. Vaadake süüdistustele, kui võimalusele kasvada ja mitmekesisemaks muutuda.
- Ärge rääkige minevikust, tuleb vaadata, kuidas situatsioon, süüdistused, mida minevikust toote, on praegusel hetkel aktuaalsed, tuleb tegeleda sellega, mis hetkel toimub.
- Ärge kasutage nn kolmandaid osapooli: meie osakonna juhataja ütles sinu kohta..., meie ühine kolleeg arvab, et sa... . Kui teil on nende inimestega sarnane arvamus, siis tuleb julgeda seda ka välja öelda, siis vastaspoolel on võimalik rääkida konkreetse inimesega, toetades konkreetsetele faktidele.
- Kui konflikt ja süüdistused teevad teile haiget, siis on tark oma valu ka näidata. Me tihti usume, et vastaspoolele oma valu näitamine teeb meist kaotaja ja temast võitja. See omakorda aga lisab konfliktile tuld, sest meie poolt ei ole mingit märki, kuidas see olukord meid tegelikult mõjutab. Valu teadlik näitamine, enesekehtestamine võib konflikti maha jahutada ning süüdistudes pausi teha.
- Mõnikord vahetame pooli liiga kiiresti, nõustume teise vaatenurgaga liiga kergelt, surudes maha vajadusi. Pikas perspektiivis see ainult suurendab rahulolematust nii teis endis kui ka vastaspooles. Tihti vastaspool just ootab, et te vastu hakkaksite, ta alateadlikult tahab teis seda poolt välja tuua, et konstruktiivne arutelu oleks võimalik.

Viktoria Saat

Psühholoog, *coach* ja koolitaja