

MEGJEGYZÉS:

Az itt közölt írás a Vajdasági Magyar Tankönyv Tanács szervezésében megjelent tanári kézikönyvből származik, melynek címe:

A kötődés hálói - Személyiségműködés a mindennapokban

Szerző: Dr. med. Sági Zoltán, neuropszichiáter, pszichoterapeuta, csoportanalitikus.

Ez a kiadvány a magyarországi Nemzeti Erőforrás Minisztérium Oktatásért Felelős Államtitkársága támogatásával jelent meg Újvidéken 2014-ben az Árgus kiadásában. A kiadvány szerkesztője Muhi Béla.

Dr. Sági Zoltán

Konfliktuskezelés és kötelékmegtartás

Kiútkeresés érzelmeink fogságából

Az életünk szerves részeként megjelenő konfliktusok sikeres kezelése alapvetően érzelmeink sikeres irányításának függvénye. Ha valamely érzés túszává válunk, a konfliktuskezelésünk bizonyosan nem a kívánt megoldást eredményezi. Az érzelmi fogságban levés megbénít, nem tudunk tovább lépni, fejlődni, bensőségessé növekedni kapcsolatainkban. Aminek hidegség, távolságtartás, sikertelen életvezetés a hozadéka. Habár folyamatosan rendelkezésünkre áll a másik lehetőség is: az érzelmi fogságtól megszabadulva sikeres döntéseket hozni.

A következőkben azt vizsgáljuk meg, hogyan függnek össze érzelmeink a konfliktuskezeléssel.

A belső látás

Érzelmeink tudatosítására mindannyian képesek vagyunk, legalábbis egy kis gyakorlással gyorsan elsajátítható. Ez a tudatosság az, ami – hatalmunkban lévén - általunk irányítható, és lehetővé teszi, hogy legyen egy belső látásunk. Belső látásunkat élményeink alakítják, tudatunk működése pedig meghatározza világképünket, az az sikerünket vagy kudarcunkat. A múltban szerzett érzelmi tapasztalatok meghatározzák jövőbeni terveinket, de arról távolról sincs szó, hogy ha a múltból magunkkal hozottak negatívak, a jövőben nem állíthatók át pozitívvá. Sokak számára a jövő nem más, mint a múltbeli emlékek halmaza, amit kivetítenek a jelen és a jövő eseményeire. Ugyanakkor nem szükségszerű, hogy bárki korábbi tapasztalatai túsza legyen, ha azok mégoly negatívak is.

A legtöbb embert a félelem vagy a fájdalomkerülés vezérli mindennapjaiban. Alig vannak, akiket a jutalom motivál. A belső látás irányítja, hogy mire összpontosítsunk az életben, miközben mindennek megvan a pozitív és negatív oldala. A pozitív dolgoknak, mint amikor valaki nyer a lottón, megházasodik, vagy álláshoz jut, potenciálisan negatív oldala is van, miközben a negatív dolgoknak, mint például a válás, a munkahely elvesztése, vagy akár egy szeretett személy halála, pozitív kimenetele is lehet. A legkétségbeejtőbb körülmények között is megtalálhatjuk az életörömet azáltal, hogy vállaljuk és kezeljük azt az érzést, amellyel dolgunk van – a veszteséget, a gyászt, a haragot, a bánatot, a bosszúvágyat stb. Az élet örömmel és fájdalommal teli, a kívánt boldogság azonban olyan tudatállapot és olyan választás, amelyet belső látásunk vezérel.

Amiről úgy véljük, hogy megtörténik, az többnyire meg is történik. A belső látás bárminek elérésére képes, amit akarunk – a lényeg, hogy a pozitív kimenetelre összpontosuljon. A negatív kimenetelre való figyelemmel azt érzük el, hogy érzelmeink fogságába esünk. Ha a gyerekek azt mondják, „Ne önts ki a tejet”, valószínűleg ki fogja önteni. Vagy, ha azt hallja, „Le ne ess a bicikliről”, akkor várhatóan le fog esni. Miért van ez így? A kutatások bebizonyították, hogy az agy elsősorban képek segítségével koncentrálja a belső látást. Milyen kép jelenik meg a gyerek előtt? A tej kiöntésének a képe, a bicikliről való leesés képe.

Az emberek elveszíthetik az uralmat az életük felett, és a reménytelenség és a frusztráltság érzését élhetik át azért, mert nem megfelelő dolgokra összpontosítanak – valószínűleg arra, amit el akarnak kerülni, vagy amit elveszítettek. Nagyon is könnyű túlzottan központba állítani a problémákat vagy akadályokat – azt, hogy merre nem akarunk menni. Amikor így teszünk, túsul ejtjük magunkat, ez pedig a nem kívánt eredményre vezet. Egy másik személy, vagy saját belső reakcióink, érzelmeink túsának lenni nagyon szorosan összefügg egymással – minkét esetben azt jelenti, hogy olyan tudatállapotba kerülünk, amelyben negatív érzések, a tehetetlenség, a kifosztottság és a befolyásolhatatlanság érzései hatalmasodnak el rajtunk.

Amikor az a kérdés vetődik fel, hogyan tudjuk megelőzni, hogy problémáink maguk alá gyűrjenek bennünket, akkor erre csak egy mód áll rendelkezésre: irányítani kell belső látásunkat, és fenn kell tartani az elérni kívánt eredményhez szükséges tudatállapotot. Mindannyian képesek vagyunk pozitív vagy negatív tudatállapotba hozni magunkat. A belső látás nemcsak abban segít nekünk, hogy önmagunkat befolyásoljuk, hanem abban is, hogy ha megértjük, mi áll egy másik személy belső látásának központjában, azáltal őt is képesek vagyunk befolyásolni, ami nyilván kölcsönös előnyökkel jár. Amikor például belső látásunk középpontjában a nyugalom érzése áll, ez az érzés átterjed másokra is.

Fontos tudni, hogy ami belső látásunk központjában megjelenik, az valamilyen formában valósággá válik. Amikor belső látásunk révén életünknek megfogalmazzuk az értelmét és célját, azzal együtt a céljaink eléréséhez szükséges személyes hatalmunkra is rátalálunk. Amikor negatív gondolatok felé sodródunk, ez a negatív gondolkodás befolyásolja azt, ami a belső látásunkkal történik. Pozitív gondolkodás esetén viszont a befolyásolás pozitív irányba történik. A negatív tudatállapot beszűkíti, míg az öröm és az elégedettség szélesíti belső látásunkat.

Kapcsolataink alakulásának menete – kötődés és kötelékteremtés

Belső látásunk megismerése azért elengedhetetlen, mert vele tudunk emberi kapcsolatokba lépni, és tudatosítani magunkban azt, hogy hogyan érezzük magunkat az adott kapcsolatban. Kapcsolataink mindegyike ugyanazonokon a ciklusokon keresztül játszódik le, kössenek azok bennünket egy másik emberhez, párkapcsolathoz, együttéléshez, munkahelyhez, kedvenc állathoz, vagy akár egy tárgyhoz. Van egy kötelékciklus, amelynek a mintázatát követjük a kapcsolatainkban, még ha legtöbbször nem is tudatos ez bennünk. A kötődés, a kötelékteremtés, a szeparáció és a gyász egymást követő szakaszai ezek. Bármelyiknek elmaradása érzelmi fogságba taszít bennünket. Nyilvánvalóan olyan következményekkel, hogy problémáinkat, konfliktusainkat sikertelenül tudjuk csak kezelni.

Kapcsolataink, a kötelékciklus, mindig a kötődéssel és a kötelékteremtéssel indul. Ma már egyértelműen bizonyított, hogy a kötődési viselkedés az ember veleszületett, a folyamatos biológiai alkalmazkodást biztosító motivációs rendszere, amely arra készíti, hogy már a legkorábbi életszakaszban kötődést alakítson ki. Nyilván érthető ez, ha arra gondolunk, hogy ilyen fizikai közelséget biztosító kötődés nélkül nem lenne biztosítva a túlélésünk, amikor még arra egyedül alkalmatlanok vagyunk. Ez a veleszületett készítés az, ami

folyamatosan a társas kapcsolatok irányába vezényel bennünket. Az ember társas lény - tudjuk ezt nagyon jól -, és megszenvedjük a kapcsolatok hiányát, a magányt. A kötődést biztosító személy mellett biztonságban érezzük magunkat, és kialakíthatjuk a biztos bázist - amiről később majd még bővebben is szólok -, amire támaszkodva kiegyensúlyozottak lehetünk. Biztonságérzetet meríthetünk, és a jövőbeni nehéz időszakban csillapítani tudjuk a nehézségekből eredő szenvedésünket.

Minden emlős alapszükséglete a fizikai közellét, vagyis, hogy egy másik emlős közelében vagy jelenlétében tartózkodjon. Ugyanez vonatkozik az emberre is, sőt az emberek fizikai közelsége, kötődése célokhoz, otthonukhoz, állataikhoz, vagy hazájukhoz némelyek esetében erősebb, mint az emberekhez való kötődésük. Jól bizonyítja ezt, például, az egyes esetekben megfigyelhető erős érzelmi kapcsolat a kedvenc háziállatokkal. A kötelékteremtés folyamatában a test, az érzelmek, a tudat és a szellem - egyazon időben, egyazon cél érdekében - egyaránt részt vesz.

A kötődés, ha kialakul, rendre kötelék kialakulásához vezet, és ilyenkor érzelmeink mindig bevonódnak. Ezeknek az érzelmeknek a kifejezése része a kötelékteremtés folyamatának. Aki nincs tudatában érzelmeinek, vagy gátolja őket, csak korlátozott mértékben képes köteléket teremteni. A kötelékteremtéshez nyitottságra és rugalmasságra van szükség, képesnek lenni melegséget, elfogadást kifejezni. Egy hideg, kötődésre képtelen ember, aki merev és rugalmatlan, nem képes más emberekre nézni, vagy más embereket megérinteni, képtelen arra, hogy köteléket teremtsen. Ami a tudatunkban van, amit gondolunk, és amit hiszünk, befolyásolja kötelékteremtő képességünket. Aki nem teremt köteléket, az az elszigeteltség állapotában marad. Amikor nem vagyunk képesek kötelékteremtésre, vagy hagyjuk szétszakadni kötelékeinket, nagyobb eséllyel válunk saját, vagy akár mások érzelmeinek foglyává, túszává.

A kötődést követő kötelékteremtés egy pillanat alatt is bekövetkezhet, és tartós maradhat. Kialakulhat szavakkal, vagy anélkül. A kötelék állapotában nem érzünk félelmet, ami valójában abban a pillanatban tör ránk, amikor a kötelék elszakad, és a kirekesztettség állapotába kerülünk.

A kirekesztettség állapota, az elszigeteltség érzése gyakran oda vezet, hogy az emberek másokban keresik a hibát. Az elszigetelt ember nem vonódik be, nem folyik bele abba, amit csinál. Az elköteleződés hiánya pedig mind az egyén, mind a környezet számára káros következménnyel jár. A felmérések arról tanúskodnak, hogy az emberek többsége nem kötődik érzelmileg a munkájához. Márpedig a munkához való érzelmi kötődés mértéke alapvetően meghatározza a termelékenységét. Ha nem tud kialakulni érzelmi kötődés a munkához, az biztosan a végzet munka minőségének rovására megy. Megállapítást nyert azonban az is, hogy alapvetően nem a munka jellege a döntő a kötődés kialakulásához, hanem a munkahelyi kollegákkal, elsősorban a közvetlen felettessel való kapcsolat. Ez az, ahol az érzelmi kötődés létrejön, vagy nem.

Sajnos az is tény, hogy az emberek többsége, aki elégedetlen az állásával, semmit sem tesz azért, hogy megváltozzon a helyzete. Azok, aki úgy érzik, tehetetlenek, hogy változtassanak, gyakorlatilag ennek az érzésnek a foglyai, és amíg azok maradnak, nem lesznek képesek belső látásukat szélesíteni, és meglátni azokat a változtatási lehetőségeket, amelyek a valóságban rendelkezésre állnak. Míg érzelmeink foglyai vagyunk, nem tudjuk megtenni a változtatás elindításához szükséges lépéseket. Konfliktusaink megoldatlanok maradnak.

A biztos bázisok ereje

Ha bármilyen oknál fogva megrekedünk a kötelékciklus valamelyik fázisában, az oda vezet, hogy az élet szerves tartozékaként bekövetkező változások félelmet keltenek bennünk, ellenállást az új iránt. Fokozott ragaszkodást az iránt, ami a múlté, amit elveszítettünk.

Érzelmeink fogságába esve így a kötelékek szétszakadnak, ami sohasem marad következmények nélkül: a kapcsolathányt a testi-lelki egészség egyaránt megsínyli.

Bizonyos, hogy a kötelékek kialakítása és fenntartása a támogató környezet hiányában teljességgel lehetetlen – mindig kell lennie egy biztos bázisnak, amelyek megtartanak bennünket az állandóan változó kapcsolati hálókbán. Mert a biztos bázisoknak erejük van.

A biztos bázisok azok az emberek, célok vagy dolgok, akikhez, és amelyekhez különleges módon kötődünk. A biztos bázisok azért különlegesek - merthogy sokféle köteléket teremtünk -, mert védelmet és energiát nyújtanak a mindennapokban. Életünkben ők a fogódzók, éppúgy, mint a fa gyökereit körülvevő föld, amely szilárd alapot és támaszt ad a viharban. Minél erősebb a biztos bázisunk, annál nagyobb az ellenálló erőnk, amikor kedvezőtlen körülményekkel kell megküzdenünk. Emellett a biztos bázis útmutatással is szolgál belső látásunk irányításához, hogy értelmet adhassunk az eseményeknek, hogy a negatív élményeket pozitívvá változtassuk át. Ellenszert biztosítva így az ellen, hogy a fájdalmas történések következtében érzelmeink fogságába essünk. A biztos bázis egyedi szerepet tölt be életünkben: innen indulunk a külvilágba, és ide térünk vissza biztosan tudva, hogy amikor visszaérünk örömmel fogadnak bennünket, és biztonságban leszünk, megvigasztalnak bennünket, és ha félünk, megnyugtatnak.

A biztos bázis legnyilvánvalóbb formája egy személy, akár magánéletünkben, úgymint szüleink, nagyszüleink, testvéreink, rokonaink, társunk, barátaink, akár társadalmi és szakmai körökből, például vezetőnk, felettesünk, gyülekezetvezetőnk, terapeutánk. A biztos bázisok a fantáziáinkban is létezhetnek, híres emberek személyében, akiket nem ismerünk személyesen. Ahhoz, hogy valaki biztos bázis legyen az életünkben, nincs feltétlenül szükség cselekvésre. Inkább arról van szó, hogy segítségükkel hogyan rendezzük el gondolatainkat, érzéseinket és élményeinket, hogyan adunk értelmet nekik, hogyan kezeljük problémáinkat.

Amikor szorongás és félelem van bennünk, az kihat mind tudati, mind testi működésünkre, és csökkenti képességünket, hogy a legjobb teljesítményt nyújtsuk. A biztos bázis célja, hogy biztonság- és védettségerzetet teremtsen, hogy a belső látásunk olyan lehetőségekre, kreativitásra összpontosíthatson, amelyek számunkra örömet eredményeznek. Biztos bázis hiányában a szorongásra és félelemre válunk hajlamosakká, ami korlátozza a bennünk lévő lehetőségek megvalósítását. Agyunk a veszély keresésére van berendezve. Az életünkben szerepet játszó biztos bázisok lehetővé teszik, hogy kikapcsoljuk ezt a „radart”, és helyette a lehetőségeket vegyük észre. Ha valós veszéllyel találjuk magunkat szemben, az eddigi tapasztalatokból beépült tudás a biztos bázissal a háttérben segít, hogy megfelelően és hatásosan reagáljunk. Megfelelő biztos bázis hiányában csak menekülési-támadási reflexeinkre hagyatkozunk. A biztos bázisok erejüknél fogva azt befolyásolják, hogy túsul ejtenek-e bennünket érzelmeink, aktuálisan történő életeseményeink.

A biztos bázisok egész életünkben fontosak, nem csak az élet korai szakaszaiban. Egyértelműen bizonyítást nyert, hogy személyiségünk akkor működik egészségesen, ha képesek vagyunk felismerni azokat a megfelelő figurákat, akik hajlandóak, és képesek biztos bázist nyújtani számunkra, és az ilyen figurákkal kölcsönösen előnyös kapcsolatot tartunk fenn. Zavart személyiségműködés esetén ez a képesség valamilyen oknál fogva sérül, és nem tudjuk felismerni a biztos bázist nyújtó kapcsolatokat.

Minél előbb belátjuk, annál jobb, hogy a biztos bázisok olyan hálózatára van szükségünk, amely magába foglalja elsődleges partnerünket, barátainkat, kollégáinkat és más egyenrangú személyeket, csakúgy, mint vezetőnket, főnökünket. Az élet igazolja, hogy a sikeres emberek életében mindig van valaki, akihez segítségért, támaszért fordulhatnak. A csak önmagukra támaszkodó magányosok, akik úgy gondolják, hogy mindent képesek egyedül megtenni, gyakran hoznak rossz döntéseket, és követnek el végzetes hibákat. A biztos bázis megerősíti önbecsülésünket, amelynek két leglényegesebb eleme az emberekhez kötődés és a célokhoz kötődés. Ha csak más emberekhez kötődünk, biztonságban érezhetjük

magunkat, de nem érezzük úgy, hogy sikeresek vagyunk. Ha meg csak célokhoz kötődünk, sikeresek ugyan lehetünk, de belehalunk a magányba.

Emberek és célok, mint biztos bázisok

Bizonyos, hogy ha vannak biztos bázisaink, a mindennapi életben megjelenő konfliktusokat könnyebben és sikeresebben tudjuk kezelni. Nem rekedünk meg érzelmeink fogságában, hamar belátjuk, hogy egy felmerülő probléma, akadály sikeres megoldásához elsősorban megfelelő érzelmi készenlétre van szükség, amely a megfelelő irányba mozgósítja az értelmi készletet. Az érzelmi és az értelmi készlet együttműködve tud megfelelő önbecsülést eredményezni, amelynek két lényeges eleme van - mint említettük: az emberekhez és célokhoz való kötődés.

Akkor érezzük magunkat biztonságban, amikor köteléket teremtünk valakivel, akihez bármikor fordulhatunk, mindig biztos bázisunk tud lenni. Kapcsolataink és önbecsülésünket megalapozó készségeink azokból a biztos bázisokból fejlődnek ki, amelyeket elsődleges gondviselőinktől kapunk. Kötődési mintázataink - az anyával, az apával, a testvérekkel, a nagyszülőkkel stb. kialakult - korai biztos bázis kapcsolatainkra épülnek. Az élmények jellege, amelyek bennünket kiváltképpen gyerekkorban ér, alapvetően meghatározzák egyfelől azt, hogy később találunk-e biztos bázist más személyekben, vagy nem, másfelől pedig azt, hogy milyen fokú jártassággal rendelkezünk ahhoz, hogy kölcsönösen előnyös kapcsolatokat alakítsunk ki, és tartsunk fenn.

Az első biztos bázis mindannyiunk életében édesanyánk, ami szinte magától értetődik, hiszen a vele való kapcsolatunk - nemre való tekintet nélkül - egy életre meghatározza, hogyan alakítunk ki kötelékeket, hogyan találunk biztos bázisra kapcsolatainkban. Az anya-fiú kapcsolatban a fiú az anya meglátásain keresztül tanulja meg magát férfinak megélni. Ha a fiúnak nincs köteléke anya figurával, nehézségei lesznek mind a férfiakkal, mind a nőkkel való kötelékteremtésben. A gyerekkori anya-fiú kötelékhiány azonban - amit nagyon fontos tudni - az élet bármelyik szakaszában pótolható női autoritásfigurákhoz fűző fő kapcsolat révén. Az anya-lány kapcsolatban fontos, hogy a lehetőség biztosítva legyen ahhoz, hogy a lány megértse miként viszonyul az anyja a nőiességhez, a nőiséghez. Az anyával való kötelékteremtés valamilyen okból való elmaradása, vagy sikertelensége esetén az én-fejlődés zavarát, vagy akár önutálat megjelenését eredményezi. Ugyanúgy, mint az előző esetben azonban a biztos bázis megtalálására a jövőben lehetőség van egy női autoritás-figurával való kötelékteremtéssel.

Az anya után szorosan az apa jelenti a biztos bázist a gyerekkorban. Az apa-fiú kapcsolatban, a fiúk a az apjuktól tanulják meg érzelmeik - főleg a harag és a gyász - kezelését, az anyák erre korlátozottan képesek, mivel a fiúknak az apával való nemi azonosulásra van szükségük. Az apa, vagy más férfiak által képviselt apafigura, példakép arra, ahogyan a férfiak a nőkkel, más férfiakkal, és a munkával kapcsolatos értelemeket kezelik. Az apa-lány kapcsolatban nyújtott biztos bázis viszont annak az alapja, ahogyan a lány önmagát, mint nőt, barátot, szerelmeit, feleséget és munkatársat látja. Ha az apa biztos bázis, lánya okosnak és vonzónak érezheti magát és fokozott önbizalommal nő fel. Ha hideg, elutasító és bíráló volt, lányának bizonyosan nehézségei lesznek a férfiakkal való kötelékteremtésben ugyanúgy, mint más nőkkel, és a célokhoz való kötődésben.

Jó hír azonban - ahogyan azt a kutatások mára már egyértelműen alátámasztották - az, hogy valóban létezik születéstől halálig tartó fejlődési ciklus, amely során bárhol és bármikor képesek vagyunk biztos bázist találni, ha eddig nem volt, vagy valamilyen oknál fogva elvesztettük. Amit gyerekkorunkban nem kaphattunk meg, azt felnőttkorban bepótolhatjuk, megszerezhetjük magunknak. Felnőttként pedig rendszerint kortársakban és egyenrangú személyekben keresünk, és találunk biztos bázisokra.

Az elsődleges biztos bázis kialakulása nem csak az emberekkel való kötelékteremtést határozza meg, hanem azt is, hogy hogyan tudunk kötődni egy célhoz. Az emberek mellett a biztos bázis kialakulásának alapvető módja a szenvedélyes elköteleződés valamilyen cél iránt. Ez a cél kötődhet sporthoz, a munkához, a tanuláshoz, és lehet személyes vagy szakmai jellegű. Az a lényeg, hogy a cél értelmes és tartalmas legyen. Amikor célunk van, akkor kifejlesztjük azokat a jártasságokat, amelyek annak megvalósításához szükségesek. A siker eléréshez az út a kudarcokon keresztül vezet. A siker abban a képességünkben rejlik, amellyel túljutunk a kudarcon. A korlátok leküzdésének megtanulása agyunkat cselekvésre programozza, ezáltal mindig cselekvőképesek leszünk, és nem válunk a kudarc, vagy a kudarcból való félelem foglyává. A kihívást jelentő célok mindig magukban hordozzák a kudarc bizonyos kockázatát is. A biztos bázisok azonban védelmet és energiát nyújtanak, feltöltenek, és megfelelő készenléti állapotba hoznak bennünket, hogy sikeresen megküzdjünk a célért.

A siker abban támasz, hogy biztos bázisainkat - az emberekhez és a célokhoz kötődést - megerősítsük. Az emberekben és a célokban meglelt biztos bázisaink pedig abban segítenek, hogy erős önbecsülésünk legyen. Meg abban, hogy elkerüljük az érzelmi fogságba esést.

Szembenézés a konfliktussal

Sokan vannak, akiknek életük kezdetén nem alakultak ki biztonságos kötelékeik. Vannak olyanok, akik felnőttkorukban meg tudják oldani ezt a problémát, és képesek produktív kapcsolatokat létrehozni mind magán-, mind munkahelyi életükben. Velük szemben viszont mások nem képesek úrrá lenni a hiányzó kötelék problémáján, és legtöbbjük csak arra képes, hogy negatív köteléket teremtsen vagy, hogy teljesen anélkül maradjon.

Amikor az emberek biztos bázisai nem elég jók, akkor félnek a másokkal való kötelékteremtés minden formájától, kerülnek az új dolgok megszerzésére való törekvést, mert nem bíznak magukban. Sok nehézséget okoznak maguknak is meg másoknak is, mert jellemző módon nem tudnak megállni a saját lábukon, állandóan veszteségre számítanak, amiért túl sokat aggódnak. A mindennapi problémák, konfliktusok sikeres megoldása érdekében ezért mindig fontos erős kötelékek, biztos bázisok kiépítése.

Azt látjuk a mindennapokban, hogy a leggyakrabban alkalmazott konfliktuskezelési mód a konfliktus kerülése. Furesa módon, amikor kerüljük a konfliktust, agyunk valójában helyesen működik. Belső látásunk azt mondja: „A konfliktus veszélyes lehet.” Mindazonáltal azonban fontos, hogy megtanuljunk a konfliktus felé haladni. Semmint, hogy távolodjunk tőle és kikerüljük. A konfliktust nagyon hasznos kihívásnak tekinteni, megoldandó problémának, és nem egyfajta sorscsapásnak.

Mi jut eszünkbe, amikor konfliktusra gondolunk? Verekedés, Agresszió, Gyűlölet? Félelem? Harcok, Csaták? Vagy esetleg képesek vagyunk pozitívan gondolni a konfliktusra, mint kihívásra, lehetőségre, energiára, szenvedélyre, összekovácsolódásra? Mindnyájunknak, de különösen a vezetőknek, szülőknek, tanároknak, akik emberekkel foglalkoznak fontos megtanulni a konfliktuskezelést.

A kutatások tömkelege döntötte meg azt a tévhitet, mely szerint az együttélés bármelyik formáját, vagy a kiemelkedő kollektívákat a konfliktusok hiánya jellemzi. Éppen ellenkezőleg, annak, hogy egy kollektíva folyamatosan tanul, az a legmegbízhatóbb jele, hogy a véleményeket ütköztetik egymással. A konfliktus az emberi kapcsolatok természetes és elkerülhetetlen velejárója. Arra ösztönöz bennünket, hogy keressük a kompromisszum és az együttműködés bázisát. A konfliktusok alkalmasak arra, hogy általuk tanuljunk és fejlődjünk, kíváncsiságra és kreativitásra serkentenek. Ilyen megközelítéssel a konfliktusok pozitív folyamatok, olyanok, amelyeket irányítani lehet és kell is, annak érdekében, hogy a benne rejlő romboló potenciál pozitív kimenetellé alakuljon át.

A konfliktus energiát hordoz, és a jól működő kollektívák azért nyújtanak kiváló teljesítményeket, mert képesek heves vitákra és építő jellegű szóváltásokra, miközben az egymás tiszteletben tartásának szabályai érvényesülnek, és a közös célokra való irányultság mellett megtartják a kötelekeket. Az együttműködés környezetének kialakulásához lényeges, hogy a kölcsönös előnyöket előtérbe helyezés szerves része legyen a konfliktuskezelésnek, ahogyan az emberi méltóság szem előtt tartása is. Ez azt jelenti, hogy a lehető legjobb megoldás keresése során az érzelmi kötelékteremtés révén megtartjuk a kapcsolatot.

Ha jól kezeljük, a másokkal felmerülő nézetkülönbségeink a problémák kreatív megoldására sarkallnak bennünket, és kapcsolataink elmélyítését eredményezik. Amikor vállalunk egy konfliktust, és teszünk azért, hogy megoldjuk, annak pozitív hatása van, nevezetesen: jobb eredmények születnek, és erősödik a hosszú távú kapcsolat. A hatékony konfliktuskezelés serkenti a kreativitást és a szakmai fejlődést. Ha megtanulunk nyíltan beszélni, felszínre hozni különbségeinket, és kölcsönös tisztelettel párbeszédet folytatni, annak a konfliktus pozitív megoldása lesz az eredménye.

A konfliktussal való szembesülés elkerülésének sok negatív hatása van, többek között az információk visszatartása, a rossz teljesítmény, az önbecsülés elvesztése, valamint a destruktív kapcsolatok. Az információk visszatartása a kommunikációt lehetetlenné teszi, amelyek nélkül a közösség vérkeringése szűnik meg. Ha nem tápláljuk folyamatosan egymást gondolatokkal, érzésekkel, új ötletekkel és késztetésekkel, akkor meghal a kreativitásunk. Ha mindennap nem alkothatunk valami újat - még ha az nem is látványos és nagy horderejű mindig - önbecsülésünk csorbul, és a világ válik körülöttünk értelmetlenné. Az értelmetlenség érzése pedig nem építésre, hanem rombolásra készítet. Romboló érzéseink fogságában viszont nincs lehetőség pozitív konfliktuskezelésre.

A rosszul kezelt konfliktusoknak pedig súlyos és költséges következményei lesznek vállalatainknál, iskoláinkban és otthonainkban. Erőszakkal, betegséggel, depresszióval és szerfüggőséggel párosulva hosszú távon kihatnak mind az egyén, mind a közösség jelenbeli és jövőalkalmasságára.

A konfliktus természete és forrása

A konfliktus úgy fogalmazható meg, mint olyan, két vagy több ember vagy csoport között fennálló különbség, amelyet feszültség, érzelmi töltet, eltérő nézetek, valamint - szétszakadt vagy teljesen hiányzó kötelekek esetén - a megosztottság jellemez. Minden konfliktus gyökere az elszakadt kötelék és a veszteség sikertelen kezelése. Vannak emberek, akik között lényeges különbségek és nézeteltérések vannak, de képesek megtartani a köteleket és nincs közöttük sikertelenül megoldott konfliktus. Például vannak házaspárok, akiknek eltérő vallási, politikai és kulturális meggyőződésük van, de kiegyensúlyozott az együttélésük, mert erős köztük az érzelmi kötelék.

Amikor konfliktust kezelünk, nemcsak a konfliktus gyökerében álló különbségeket kell megértenünk, hanem azokat az érzelmeket is, amelyek a konfliktus mögött meghúzódó veszteségekhez kötődnek. Ha meg tudjuk érteni, miképpen kezelik az emberek saját veszteségeiket, akkor megértjük, honnan ered a konfliktusok elfajulása, vagy hogyan válik lehetővé sikeres feloldásuk.

Minden konfliktus természetét annak a veszteségnek a típusa határozza meg, amely a konfliktus kialakulásához vezetett. Hiányállapot ez, amelyben mindig feltárható, hogy voltaképpen mire van szükségünk. A kötődés elvesztése esetén, a kihez tartozom érzésének bizonytalanságában, kötelekre, biztonságra, a valakihez tartozás érzésére van szükségünk. Egy számunkra fontos terület elvesztése esetén a hová tartozom kérdésre nincs válasz - arra van ilyenkor szükségünk, hogy tartozzunk egy helyhez, egy otthonhoz, ahol gyökereinket érezhetjük. Az identitásunk elvesztése a ki vagyok én nyugtalanító érzésével áraszt el - ilyenkor arra van szükségünk, hogy választ találjunk a ki vagyok én valójában kérdésre, mit

képviselők, mik az érdekeim. Tovább lépve, a dolgok értelmének elvesztésekor pedig a mi értelme kérdése jelenik meg, amikor viszont arra van szükségünk, hogy minden szituációban megtaláljuk a célt és az értelmet.

Ha nem sikerül felismerni a konfliktus alapjaiban meghúzódó veszteség természetét, a konfliktusmegoldás gyakran agresszióba torkollik. Az erőszak hátterében mindig a társas kötelékteremtés hiánya és a veszteség kezelésére való képtelenség áll. Az erőszak tehát a gyász, vagy a gyászolás elkerülésének megnyilvánulása. A veszteségek a jelennel, vagy előrevetítve a jövővel függhetnek össze, de eredhetnek a múltból, amelyek neheztelés, gyűlölet, igazságtalanságérzés vagy előítélet folytán áttevődnek a jelenbe. Az erőszakra hajlamos emberek a krónikus magány vagy a rejtett depresszió határán élnek, nem rendelkeznek azzal, az egyébként megszereshető képességgel, hogy köteléket teremtsenek, amely révén pozitív módon érhetnék el azt, amit akarnak. Önmaguk és az erőszakot kiváltó események fogságában vergődnek. Idővel aztán az erőszak olyan eszközzé válhat a kezükben, amellyel a bennük forrongó indulatokat levezetik, ami által megszüntetik az érzést, hogy önmaguk - érzelmeik - túszáivá váltak. Ezáltal tudják csökkenteni az áldozattá válás és a tehetetlenség érzését. Mindazonáltal azonban az erőszak sohasem eredményez tartós és pozitív konfliktusmegoldást, mert elmélyíti az érzelmi fogságot.

Legtöbbünk esetében azonban a konfliktus nem torkollik erőszakba, de a feldolgozatlan konfliktusok és akadályok komoly romboló és negatív erőként lehetnek jelen a mindennapi életünkben. A különbségek felismerése azonban - amire mindannyian képesek vagyunk egy kis odafigyeléssel -, amelyek a konfliktusok valódi forrásai, biztosan segíteni tudnak. Különbség lehet céljainkban, ami a világ legtermészetesebb dolga, pl. egyikünk el akar fogadni egy előléptetést, a másik viszont szeretné megtartani a mostani állását. Különbözhetnek érdekeink, például abban, hogy több időt töltsünk-e a családdal, vagy inkább a munkahelyen túlórázással. De különbség lehet a változással kapcsolatos hozzáállásunkban is, amikor egyikünk a változást akarja, mások viszont ragaszkodnak a jól ismert régihez. Különbségek lehetnek abban, ahogyan az adott problémát megítéljük..., és még sorolni lehetne sokáig a személyiségünk sajátosságaiból eredő különbségeket, amelyek konfliktusforrássá válhatnak.

Általában nem a konfliktus tartalma a probléma. A valódi probléma a különbségben rejlik, meg abban a veszteségben, amelyet a különbség fel nem ismerése és természetesként való el nem fogadás hoz magával. Egymás különbségeinek magától értetődő elfogadása alapjaiban segít bennünket abban, hogy konfliktusaink kezelésében azokat a sikeres megoldás lehetséges eszközeként fogadjuk el, ne pedig a veszteség veszélyeként.

A konfliktusok feloldása

A konfliktus tehát olyan szituáció, amelyben az egymással kapcsolatban lévő emberek kifejezik a szükségleteikben és érdekeikben meglévő, rejtett vagy nyílt, különbségeiket, miközben céljaik elérésében egymás részéről akadályoztatást tapasztalnak. Fontos látni, hogy a szükségletek és az érdekek távolról sem fedik mindig egymást. Az érdekek átmenetiek és felszínes jellegűek, a szükségletek viszont alapvetők és tartósak. Az érdekek konkrét dolgok, amelyek cserébe bocsáthatók és kompromisszum tárgyai lehetnek, például a föld, a pénz, a munkahely stb., a szükségletek viszont nem kézzelfoghatók, és nem lehetnek csere tárgyai, például az identitás, a biztonságérzet, a tisztelet vagy az elismerés

A sikeres konfliktuskezelésben alapvető jelentőségű, hogy képesek legyünk megtartani - vagy ha szükséges újjáépíteni - a köteléket, hiszen csak így lehetséges érzékelni a másik ember szükségleteit, érdekeit. Kötelékek birtokában válik lehetővé a konfliktusok frontális vállalása, ami elengedhetetlen ahhoz, hogy ne essünk érzelmeink fogságába. Amikor passzivitásból vagy döntésképtelenség miatt nem kezelünk valamilyen problémát, és nem teszünk lépéseket a megoldására, úgy cselekszünk, mint egy túsz: belső látásunk elhiheti

velünk, hogy a probléma megoldhatatlan, és felmentést ad az alól, hogy keressük a megoldást. A konfliktusoknak, mint említettük, számos megnyilvánulási formája van, a konfliktuskezelés elvei azonban meglehetősen egyszerűek. Odafigyelve, mindenki által elsajátíthatók.

A négy alapelv közül elsőként fontos betartani, hogy ne teremtsünk ellenséget ott, ahol nincs. Magától értetődő, hogy ahol nincs ellenségkép, ott nincsen konfliktusgerjesztés sem. Ahol mégis van ellenség, ott érzük el, hogy az illetőből szövetséges váljék. Ehhez rendelkezésre állnak az együttműködés kommunikációjának nélkülözhetetlen eszközei: a kölcsönös tisztelet és a pozitív viszonyulás. Ez még a kemény korlátokat felállító, nehezen kialakítható kapcsolatfelvétel esetén is működni tud.

Fontos szem előtt tartani, második alapelveként, hogy a konfliktusban sosem a személy az alapprobléma. Válasszuk külön a személyt a problémától, és összpontosítsunk a megoldandó problémára, ne a személyre. Ez elengedhetetlenül fontos, hogy elkerüljük a konfliktus elfajulását. Hasznos tudni, hogy megérzéseink nem ezt sugallják mindig, mert kultúránkban még ott tartunk, hogy a problémát kiegyenlítjük az emberrel, aminek folytán hajlamosak vagyunk a munkahelyi és családi konfliktusokat személyes síkra terelni. Úgy éljük meg, hogy a probléma azért merül fel, mert maga az ember problémás. Gyakran gondolunk arra, hogy minden rendben lenne, ha megszabadulhatnánk a személytől. Ha úrrá tudunk lenni ezen a téves szemléletbeli nehézségen, elkerülhetjük, hogy egy konfliktusban az érzelmeink túszaivá legyünk.

Következő alapelv a konfliktuskezelésben az, hogy - lehetőségeink keretein belül - törekedjünk segíteni a másik embernek megkapnia, amire szüksége van, vagy amit akar. Nagyon könnyű önmagunk túszává válni azáltal, hogy túlhangsúlyozzuk, mi az, amit mi akarunk, anélkül, hogy megfelelő segítő szándékunkról biztosítanánk a másik embert. Minden, szavakkal, vagy nem szavakkal történő kommunikáció során meg kell tartanunk a köteléket a másik személlyel azáltal, hogy érdeklődést mutatunk az iránt, amit ő akar vagy igényel. Mondhatunk nemet, vagy elmondhatjuk a saját problémáinkat úgy, hogy közben a másik ember szükségleteit és igényeit szem előtt tartjuk. A konfliktus során egy munkahelyen nem egyszer azért folyik a valódi küzdelem, hogy a vezető hiteles érdeklődést mutasson a kollektíva tagjainak közérzete iránt.

A negyedik alapelv az, hogy ne hagyjuk, hogy a támadások és heves érzelmek rabul ejtsenek bennünket. Ne vonatkoztassuk magunkra az agresszív szavakat és cselekedeteket. Őrizzük meg világos gondolkodásunkat, és egy percre se tévesszük szem elől a célt. Amikor azt észleljük magunkon, hogy visszahúzódunk, vagy éppenséggel megtámadunk valakit valamilyen probléma okán, a fenti elveket aktivizálva képessé válhatunk visszatérni a kreatív konfliktuskezelés útjára.

Ha megértjük a konfliktus gyökereit és természetét, és olyan légkört teremtünk, amelyben az emberek, akikkel nap, mint nap együtt vagyunk, biztonsággal hangot adhatnak aggályaiknak és félelmeiknek, sikeresen alkalmazhatjuk a konfliktuskezelés technikáit. Ezáltal biztosíthatjuk, hogy megőrizzük kapcsolataink egyensúlyát és hosszú távú életképességét, a magán vagy a munkahelyi életben egyaránt. Megelőzzük, hogy a konfliktus, vagy a konfliktustól való félelem túsul ejtsen bennünket.