

## **Hirmutav ja tore konflikt**

Meelike Saarna

psühholoogiline nõustaja

Ilmunud ajakirjas Kodutohter juulis 2008

Vaevalt on inimest, kes ei teaks, mida tähendab konflikt. Mõtleme selle all tavaliselt nii igapäevaseid tülisid ja nägelemisi, aga ka tõsisid ja põhimõttelisi vastuolusid, mis tekitavad pingeid, kütavad emotsioone, loovad ärevust ja hirmu allajäämise ees.

Konflikti käsitlusi on mitmeid erinevaid, kuid suures piires defineeritakse seda kui eesmärkide, arvamuste, huvide, tahtmiste vastuolu, ka kui kokkupõrget või vaimset võitlust. Ja nii mõnigi meist pigem põgeneb konflikti lahendamise eest, seeasemel, et sellele julgelt otsa vaadata ning lahendusi otsida. Sest konflikt on hirmutav.

On tõsiasi, et lahendamata probleemi või konflikti kõrvale on raske tuua veel midagi võrdväärset, mis mõjuks suhetele sama hävitavalt. Kriitilises olukorras ilmnevad meie seni kiivalt varjatud hoiakud, tegelikud tunded – paljastub meie tõeline mina. Seetõttu peitub suur tõde ütluses, et konflikt on tõe hetk meie suhetes. Konfliktide pelgamise asemel võiks mõelda: konflikt iseenesest pole ei halb ega hea. See lihtsalt kuulub elu reaalsuse juurde, ükskõik kuidas me seda ka ei väldi.

## **Konflikti lumepalliefekt**

Enne kui rääkida sellest, milline on kohane käitumine konfliktolukorras, on oluline teada, mida peaks jälgima, et seda ära hoida.

Kõige tõhusam konflikti ärahoidmise viis on olla teiste jaoks selge ja nähtav. See tähendab käitumisviisi, kus ma igal võimalusel – aga eriti mulle olulistel asjades – ütlen välja, mis ma mõtlen ja tunnen, käitumisviisi, kus ma räägin teistele arusaavas keeles, mida arvan ja eeldan. Väga paljud konfliktialged peituvad väärarvamustes, valede tõlgendustes, eelduses, et „ta teab nagunii, mida ma mõtlen“ või „ma tean küsimatagi, mis ta arvab“. Kui sul on kombeks oma mõtted ja tunded enda teada hoida ning tähtsates küsimustes jätta täpsustamata, kas sa teistest ikka õigesti aru said, on see üks eeldusi konflikti tekkes. Sest konflikt võib kasvada nagu lumepall.

Esimene konflikti-idu ongi peidus ebamugavustundes, mis tekib mõne olukorra või suhtlemissituatsiooni järel. Tunded on tähtsad, ei maksa neid tagaplaanile ega alla suruda. Enamasti püüame ebamugavust tekitava emotsiooni unustada, selle ruttu meelest pühkida, ja vahel on selline käitumine ka kohane – ehk oli tegu tõesti vaid mööduva tundevirvega. Kuid enamasti võime just oma ebamugavustunnet analüüsides meid häirivad asjaolu ära tunda ja sellega siis ka tegelda, küsides endalt, mis täpsemalt oli tunde tekitaja. Näitavad ju just tunded meile teed meie vajaduste juurde, ning ebamugavad tunded viitavad reeglina rahuldamata vajadustele. Häiriva või haigettegeva seiga puhul on esimene ravi rääkimine: oma mõtete ja soovide avaldamine suhtlemispartnerile, kellega seoses need tunded üles kerkisid, kokkulepete tegemine, et ennetada järgnevaid intsidente ja püsivama arusaamatuse teket.

Jättes eeltoodu tähelepanuta, laseme lumepallil märkamatuks aina kasvada:

arusaamatus suureneb, pinge tõuseb. Siit pole emotsionaalne plahvatus, mis konflikte sageli saadab, enam kuigi kaugel.

## **Kas võidelda või põgeneda?**

Mis juhtub inimesega konfliktis? Kuna konflikt tekib reeglina olukordades, kus tunneme midagi meie väga tähtsat ohus olevat, olgu see siis meie territoorium, põhimõtted või elutähtsad vajadused, tuleb ilmsiks ka meie ürgne loomus. Käivitub

„võitle või põgene“ mehhanism, mis mobiliseerib keha käituma viisil, mis tagaks ellujäämise: maks toodab rohkem kütust energia mobiliseerimiseks, hingamine muutub hapniku parema kättesaamise huvides kiiremaks ja sügavamaks, pupillid laienevad, et pimedas paremini näha, meeled teravnevad, valvsus tõuseb. Seedimissüsteem aeglustub või peatab töö, suu kuivab, süda lööb kiiremini, et varustada paremini kogu keha, veri juhitakse sügavamatesse nahakihtidesse, musklid tugevnevad ja tõmbuvad pingule. Mida kõige sellega peale hakata, arvestades, et me peame nn vaenlasega hammas hamba vastu võitlema enamasti siiski (õnneks) vaid ülekantud tähenduses? Usun, et füsioloogilisi protsesse on oluline teada. Juba seetõttu, et kui ma tean, millega mul on tegu, siis ma tean ka, mida sellega peale hakata. Kui ma olen teadlik konflikti ajal minu kehas juhtuvast, on mul kergem iseendaga toime tulla. Kui ma tean, et konfliktiga kaasnevad tugevad emotsioonid, agressiivsuse tõus ja ohutunde teke, tähelepanu ja paindlikkuse ahenemine, objektiivsuse vähenemine ja manipuleerimise suurenemine, oskan ma neid tendentse ka enda juures märgata – neid ühelt poolt normaliseerida (minuga pole juhtumas midagi hullu) ja teisalt end korrale kutsuda – sest just ülemäärase emotsioonid ja subjektiivsus takistavad meid konflikti tõhusalt lahendamast. Teadlikkus oma tunnetest ja nende juhtimine on konfliktis määrava tähtsusega. Kui lased emotsioonidel enda üle võimust võtta, et tule konflikti lahendamisest kindlasti midagi välja. Saades aru, et sul on oma tundeid raske talitseda, on targem loobuda püüdest konflikti lahendada. Aja maha võtmine sellises olukorras on täiesti kohane käitumine.

### **Kas vaid kompromiss ja jõuvõtted?**

Konflikti teeks justnagu lahendamatuks see, et kumbki pool ei suuda oma tegelikke tahtmisi teisele poolele selgeks teha. Ja selle asemel, et vastastikku oma vajadusi selgitada, asub kumbki oma lahenduste kallale ning sobimatute lahenduste pinnalt tüli majja tulebki. Võib ka juhtuda, et küll kuulatakse ära ja ka aktsepteeritakse teineteise vajadusi, kuid mõlemale sobiva lahenduse pakkumisega jäädakse hätta: kumbki püüab jõuga oma varianti läbi suruda.

Tihti peetakse kõige õiglasemaks konfliktilahenduseks kompromissi. See pole aga sugugi alati too kuldne kesktee, milleks seda sageli kutsutakse. Mis saab olla kompromissis halba, kui osapooled seda aktsepteerivad? Pluss on see, et kompromiss on tihti kõige lihtsam ja ka kõige vähem aega nõudvam lahendus. Sellega kompromissi plussid tegelikult piirnevadki, sest põhitulemus on see, et kumbki peab millestki loobuma.

Väga levinud võte, mida tihti konflikte lahendades kasutatakse, on ka nn võitja–kaotaja meetod, mis peidab endas mitmeid nii avalikke kui ka varjatud destruktivseid tundeid nn kaotaja poolel: süü, viha, häbi, kättemaksuiha... Kuid ses olukorras ei tunne end hästi ka nn võitja.

Paljudele on üllatus ja ka kergendus kuulda veel ühest võimalusest kompromissi ja võitja–kaotaja meetodi kõrval ja selleks on võitja–võitja lahendus, kus konfliktis osalevad pooled otsivad pääseteed olukorrast, mis oleks vastuvõetav kummalegi, ja võimalikke variante selleks saavad pakkuda mõlemad. Konfliktile lähenetakse konkureerivate lahenduste asemel vajaduste kaudu. See viis tülisid lahendada on aeganõudev, kuid säilitab head suhted ning annab võimaluse väljuda olukorrast, kus vimma tekitav võistlus, korduvad jagelemised ja näilised viigiseisud suhteid mürgitavad.

### **Apelsin, mida pole vaja poolitada**

# PAREM ELU

Võitja–võitja meetodit iseloomustab piltlikult kõige paremini apelsininaide, mis on ära toodud ka mitmes suhtlemisõpikus. See on lugu kahest õest, kellel oli vaid üks apelsin, ja kumbki igatses seda endale. Kõige lihtsam lahendus – apelsini poolitamine vastavalt kompromissi kuldreeglile – oleks mõlemad ilma jätnud poolest magusast viljast. Seni kuni õed vastastikku mina-tahan-apelsini-endale lauseid loopisid, ei paistnud tulemust kusagilt: kumbki pakkus oma lahendust, tulemuseks aina kerkivad emotsioonid. Alles siis, kui üks neist tabas teiselt küsida: aga milleks sulle seda apelsini vaja on? lahenes pinge. Nimelt selgus, et üks õdedest soovis apelsinist endale mahla teha, teine vajas vaid koort sukaadi valmistamiseks.

Püüdes konflikti lahendada kummagi poole vajadusi silmas pidades ja nende kaudu lahendusi leides on enamasti tulemuseks n.-õ terve apelsin. Selleks tuleb läbida jada, kus kõigepealt tuleks sõnastada probleem ehk konflikti alus vajaduste keeles ja seejärel peaks kumbki pool välja pakkuma nii palju lahendusi, kui vähegi meelde tuleb. Lahendused vaadatakse üheskoos üle ja valitakse välja mõlemale sobiv. Nüüd jääb üle veel lahendus ellu viia, ja jälgida, et kumbki kokkulepetest kinni peaks. Nõnda lühidalt sõnastatuna kõlab see kõik geniaalselt lihtsana, kuid tõsi on see, et ka võitja–võitja meetodil on omad karid. Kas süüdetakse probleemile või konfliktile ühine määratlus leida? Mis siis, kui probleemiks peetu osutub hoopis raskemaks ja sügavate juurtega pähkliks, kui sellest esialgu arvati? Kas kumbki suudab täpselt sõnastada oma vajaduse minakeeles? Kas suudetakse teineteist piisava tähelepanu ja aktsepteerimisega kuulata ja mõista, ülevoolavaid tundeid kontrolli all hoida? Kas meil jagub aega ja kannatlikkust sellega tegelda, ilma et kumbki pool käega lööks või rusikaga lauale pörutaks?

## **Respekti ja kuulamiseta konflikti ei lahenda**

Ühegi probleemi kallale pole mõtet asuda enne, kui ollakse endale aru andnud sellest, mida mulle tähendab suhe inimesega, kellega on üles kerkinud konflikt ja kuidas ma ennast selles olukorras tunnen.

Respekt teise inimese vastu on vajalik igas suhtlemisolukorras, kuid konflikti lahendades on see lausa mõõdapääsmatu. Kuigi konflikti puhul kipume teist osapoolt võtma paratamatult kui vastast või isegi vaenlast, siis mõlemat rahuldavat lahendust leides tuleb emotsioonid tagaplaanile tõrjuda ja püüda olla teise osas nii hinnanguvaba kui võimalik. On hea kontrollida oma sisekõnet, mis ses olukorras kaldub olema sildistav ja alla hindav – kaine ja neutraalne meel on konflikti lahendades head kaaslased. Minu võime näha teist konflikti osapoolt sellisena nagu ta on ja kõrvaldada oma mõtteist eelarvamused on lõpptulemusele kindlasti kasuks. Partnerit respektierimata on teises pooles ka vastupanu kerge tekkima ja nii on raske – kui mitte võimatu – probleemile lahendust leida. Vaatamata sellele, mida ja kui palju teine sinu hinnangul sulle kurja on teinud, tuleks ta tunnistada endaga samaväärseks. See hoiak on üks võitja–võitja meetodi õnnestumise alus.

Ka kuulamine on tähtis. Tõeline kuulamine on alati pingutav tegevus – kui kuulad täiega ja oled sada protsenti kohal. Konflikti teise osapoole kuulamine ja mõistmine on seetõttu eriti pingutav tegevus, ja stressirohkes olukorras, mida konfliktilahendus kindlasti on, on ka oht vääritimõistmiseks suurem kui harilikult. Kuid teise poole ärakuulamine enne vajaduste ja lahendusteni jõudmist on igal juhul hädavajalik, sest just ärakuulamine aitab mõista teise vajadusi ja tema sügavaimate soovide sisu. Teise poole aktiivne kuulamine annab ka märku, et oled konflikti lahendamisest tõesti huvitatud – ja nii on lõpplahenduski ehk kergem tulema.

Ka omi seisukohti kaitstes tuleks püüda oma vajadusi, õigusi ja tundeid võimalikult selgelt väljendada, rääkida otse ja pigem lühidalt, nii oled teisele paremini arusaadav. Kaotajateta meetod – nagu ka ükskõik milline suhtlemistehnika või -mudel – ei ole mõistagi imevahend, mis alati aitab ja iga kell efektiivne on. Aga isegi kui oodatud võitu ei tule, on ka selle poole püüdlemine väärtus, sest konfliktiosaliste omavaheline arutelu võimaldab säilitada lugupidamist teineteise vastu.

### *Suurepärane konflikt*

Konfliktid on paljudele hirmutavad, kuid on ka inimesi, kes ütlevad, et konflikt on täitsa tore. Kõlab ehk veidralt? Kuid tõsiasi on seegi, et konflikte lahendada soovides-proovides suureneb meie tegutsemise motivatsioon, energiat tuleb juurde – sest tahe olukorrast hästi väljuda on niivõrd võimas. Just konfliktiolukord sunnib meid sõnastama-selgitama oma vaateid ja argumente, sunnib meid julgusele ja avaliolekule, otsekohesusele. Konflikt paneb meid mõtlema nii iseenda kui ka konflikti teise osalise mõtteviisile, aitab probleeme sügavuti mõista. See sunnib sind astuma teise kalossidesse, pakub lahenedes suurt rõõmu ja on suurepärane võimalus midagi muuta. Nii et suures piires aitab konfliktide edukas lahendamine elus edasi liikuda.