

Urszula BEJMA<sup>1</sup>

## KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA A KONFLIKTY W RODZINIE

*Niniejszy artykuł wpisuje się w dyskurs naukowy dotyczący komunikacji w rodzinie w kontekście konfliktu i sposobów jego rozwiązywania. Pierwszym bowiem i najbardziej podstawowym środowiskiem życia człowieka, w którym dokonuje się proces komunikacji, jest rodzina. Niewątpliwie fakt ten uwarunkowany jest dwoma czynnikami. Po pierwsze w rodzinie człowiek uczy się pierwszych zasad komunikacji międzyludzkiej. Po drugie komunikacja w rodzinie jest gwarantem przebiegu innych, ważnych dla rodziny, procesów, takich jak: współpraca, współzawodnictwo i konflikt.*

*Komunikacja interpersonalna w rodzinie obejmuje szerszy kontekst relacji między jej członkami i jest wskaźnikiem tych relacji oraz współtworzy ich jakość. Każdy z członków rodziny jest jednocześnie nadawcą i odbiorcą szeroko pojętych komunikatów werbalnych i niewerbalnych, a istotnym czynnikiem, który nadaje określony charakter komunikacji jest pragnienie porozumienia się. Tym, co wyróżnia komunikację w rodzinie, jest szczególna intensywność interakcji osobowych ze względu na częstość i trwałość kontaktów związanych z faktem wspólnego zamieszkiwania i współżycia jej członków.*

*Warto dodać, że nawet w najbardziej harmonijnym i udanym życiu rodzinnym występowanie sytuacji konfliktowych jest nieuniknione. Częste konflikty rodzinne mogą być przyczyną bardzo wielu zaburzeń zarówno psychicznych (na przykład: nadpobudliwość, obojętność, bezradność, brak zaufania, lęk), jak i społecznych (na przykład: trudności we współżyciu z otaczającym śro-*

---

<sup>1</sup> **Urszula Bejma** – doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Socjologii Wydziału Nauk Historycznych i Społecznych Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Główne obszary zainteresowań badawczych: socjologia rodziny, socjologia zdrowia i medycyny, gerontologia, praca socjalna.

dowiskiem, lekceważenie norm społecznych). Jednakże bardzo istotne jest uświadomienie sobie, że konflikt sam w sobie nie jest czymś z gruntu złym, bowiem, oprócz negatywnych, istnieją również pozytywne aspekty konfliktów rodzinnych: prawidłowo rozwiązywane uczą dobrej komunikacji, umiejętności negocjacji, wypracowywania i rzetelnej obrony własnego zdania.

**Słowa kluczowe:** komunikacja interpersonalna, konflikty w rodzinie, rozwiązywanie konfliktów, negocjacje, facylitacja, mediacja, arbitraż, droga sądowa rozwiązania konfliktu.

## Wstęp

Proces komunikacji społecznej we współczesnym świecie stanowi podstawowy czynnik związków interpersonalnych i relacji w grupie. Jest on uwarunkowany zarówno czynnikami społecznymi, jak i kulturowymi, w jakich żyją ludzie, tworzący sieć interakcji społecznych. Każda bowiem interakcja między jednostkami dokonuje się za pośrednictwem procesu komunikacji interpersonalnej, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej, czyli gestów, mimiki twarzy, ruchów ciała. Jakość komunikacji, z kolei, warunkuje charakter relacji między partnerami procesu porozumiewania się oraz decyduje o trwałości interakcji międzyludzkiej.

Pierwszym i najbardziej podstawowym środowiskiem życia człowieka, w którym dokonuje się proces komunikacji, jest rodzina. Fakt ten uwarunkowany jest dwoma czynnikami. Po pierwsze w rodzinie człowiek uczy się pierwszych zasad komunikacji międzyludzkiej. Po drugie komunikacja w rodzinie jest gwarantem przebiegu innych, ważnych dla rodziny, procesów, takich jak: współpraca, współzawodnictwo i konflikt. Niniejszy artykuł wpisuje się w dyskurs naukowy dotyczący komunikacji w rodzinie w kontekście konfliktu i sposobów jego rozwiązywania.

### 1. Komunikacja – zagadnienia definicyjne

W literaturze przedmiotu istnieją trzy odrębne terminy określające komunikację: komunikowanie, komunikowanie się i komunikacja. Chociaż posiadają one wspólne pochodzenie (łac. *communicatio*, *communicare* – zawiadomić kogoś, być w relacji z kimś), to odnoszą się zarówno do przestrzennego przemieszczania się ludzi i przedmiotów za pomocą środków transportu, jak i przekazu informacji za pomocą różnorodnych środków przekazu, takich jak: radio czy telewizja, jak również do przekazu pewnych treści symbolicznych (komunikatu) i zdolności do odbioru i rozumienia tego przekazu. Często pojęcie to jest utożsamiane również ze sposobem przekazywania informacji (ko-

munikatów) oraz z relacjami, jakie zachodzą podczas ich wymiany. W relacji między ludźmi komunikacja to przekaz pewnej informacji (komunikatu)<sup>2</sup>.

W literaturze przedmiotu wyróżnia się sześć niezbędnych i trwałych elementów procesu komunikacji: kontekst (warunki, w jakich odbywa się proces komunikowania), uczestnicy (nadawca i odbiorca komunikatu), kanał (droga i środki transportu, za pomocą których przekaz pokonuje drogę od nadawcy do odbiorcy), szumy (źródła zakłóceń przekazu), sprzężenie zwrotne (reakcja odbiorcy na komunikat) oraz centralny element procesu, czyli komunikat (przekaz między nadawcą i odbiorcą)<sup>3</sup>. W samym komunikacie, natomiast, wyodrębnia się dwa poziomy: treściowy – dotyczący treści, jakie zawiera wiadomość, przekazywana najczęściej bezpośrednio i werbalnie oraz relacyjny – określający relacje między osobami komunikującymi się, wyrażający ustosunkowanie nadawcy wobec własnej osoby i wobec odbiorcy komunikatu; zwykle jest to przekaz nieświadomy i niewerbalny. W stosunku do treściowego, relacyjny poziom komunikatu jest metawiadomością, czyli komunikatem o komunikacie; biorąc, z kolei, pod uwagę wzajemną relację uczestników procesu komunikacji, można wyróżnić: symetryczny sposób porozumiewania się – mniej więcej z równych pozycji, bądź komplementarny – uczestnicy procesu komunikacji zajmują różne pozycje we wzajemnej relacji<sup>4</sup>.

Komunikowanie się oznacza interakcję, przebiegającą na określonym poziomie komunikowania. Mówimy zarówno o komunikowaniu intrapersonalnym, który dokonuje się w umyśle jednostki, jako rozmowa z samym sobą, komunikowaniu interpersonalnym, zachodzącym między dwiema jednostkami lub w małej grupie ludzi i przybierającym formę dialogu, monologu lub multilogu, jak również wspomnianym już komunikowaniu grupowym, instytucjonalnym (mającym miejsce między instytucjami społecznymi), czy międzykulturowym (przebiegającym między ludźmi pochodzącymi z różnych obszarów kulturowych). Komunikowanie się to proces, który ma miejsce nieustannie i nieprzerwanie, jest to także negocjacja znaczeń czy uzyskanie pewnego rodzaju porozumienia pomiędzy jej uczestnikami<sup>5</sup>.

Proces komunikacji interpersonalnej polega zatem na słownym (werbalnym) bądź bezsłownym (niewerbalnym) przekazie informacji, kształtując jed-

---

<sup>2</sup> M. Filipiak, *Homo Communicans. Wprowadzenie do teorii masowego komunikowania się*, Lublin 2004, s. 13-14.

<sup>3</sup> B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999, s. 11.

<sup>4</sup> I. Namysłowska, *Terapia rodzin*, Warszawa 1997, s. 95-96.

<sup>5</sup> Tamże, s. 13-19.

nocześnie relacje między ludźmi. Umiejętność porozumiewania się jest więc podstawą dobrych kontaktów koleżeńskich, małżeńskich, rodzinnych, pozwala poznać świat zewnętrzny, uczy wywierania wpływu na inne osoby, umożliwia zabawę i przyjemność... Brak takich umiejętności zaś może prowadzić do samotności i poczucia bezsilności, niezadowolenia z pracy i rozczarowań w życiu osobistym. Analizując przebieg procesu komunikacji interpersonalnej, należy zaznaczyć, że nie zawsze odbiorca odczytuje przekazany komunikat w takim samym znaczeniu, w jakim został on nadany. Wówczas mówi się, że w procesie komunikacji wystąpiły pewne zakłócenia, to znaczy treść odebranego komunikatu różni się od treści komunikatu nadanego. Jedną z przyczyn takiego stanu rzeczy można upatrywać w fakcie, że nadawca mógł swoje myśli, zamiary, uczucia wyrazić w sposób niezbyt jasny lub niezrozumiały dla odbiorcy i w ten sposób pełne porozumienie się zostało zaburzone, a cele komunikatu zniekształcone<sup>6</sup>.

Dobre słuchanie wymaga zatem spełnienia określonych warunków. Są nimi „miłość drugiego człowieka, dystans do swoich sposobów myślenia, równowaga psychiczna słuchającego, różnicowanie patrzenia na siebie i świat, adekwatne rozumienie siebie samego, akceptacja odrębności partnera, słuchanie otwarte, właściwe ukierunkowanie uwagi”<sup>7</sup>. Ostatnim z czynników mających wpływ na efektywne słuchanie jest zwerbalizowane upewnienie się o prawidłowym zrozumieniu słów nadawcy i sprzężenie zwrotne. Słuchający powinien za każdym razem uważnie wsłuchiwać się w przekaz rozmówcy, poświęcając mu dużo uwagi i cierpliwości, koncentrując się wyłącznie na osobie mówiącej. Jest to ważne szczególnie w sytuacji kontaktów z dziećmi, które obserwując lekceważący stosunek dorosłego do rozmówcy, poprzez zasadę naśladowania, będą powtarzały niewłaściwe postawy. Dlatego o doskonałym procesie komunikacji możemy mówić wówczas, gdy „w efekcie tego procesu w umyśle odbiorcy powstanie identyczny obraz jak ten, który powstał w umyśle nadawcy, lub innymi słowy – gdy komunikat odebrany przez odbiorcę będzie miał takie samo znaczenie, jak komunikat wysłany przez nadawcę”<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> A. Kłoskowska, *Kultura masowa*, Warszawa 1985, s. 171-174.

<sup>7</sup> M. Śnieżyński, *Sztuka dialogu: teoretyczne założenia a szkolna rzeczywistość*, Kraków 2005, s. 29.

<sup>8</sup> A. Siudem, *Prawidłowa komunikacja – ważny aspekt pracy socjalnej*, w: *Poradnik dla pracowników socjalnych*, Zamość 2008, s. 29.

## 2. Komunikacja interpersonalna w rodzinie

Komunikacja interpersonalna w rodzinie obejmuje szerszy kontekst relacji między jej członkami i jest wskaźnikiem tych relacji oraz współtworzy ich jakość. Każdy z członków rodziny jest jednocześnie nadawcą i odbiorcą szeroko pojętych komunikatów werbalnych i niewerbalnych, a istotnym czynnikiem, który nadaje określony charakter komunikacji jest pragnienie porozumienia się. Tym, co wyróżnia komunikację w rodzinie, jest szczególna intensywność interakcji osobowych ze względu na częstość i trwałość kontaktów związanych z faktem wspólnego zamieszkiwania i współżycia jej członków<sup>9</sup>.

Komunikacja rodzinna jest jednym z głównych czynników odzwierciedlających klimat emocjonalny panujący w rodzinie, wskazuje na stopień zainteresowania i zaangażowania w życie rodzinne jej członków i jest także wyrazem wzajemnych postaw i relacji osób tworzących rodzinę. Komunikowanie się z drugą osobą wymaga wejścia z nią w jedną z dwóch możliwych relacji: symetryczną bądź komplementarną. Relacje symetryczne następują wówczas, gdy zachowania członków rodziny są wzajemnym odbiciem, natomiast w przypadku, kiedy mamy do czynienia z wzajemnym uzupełnianiem się treści komunikatów, mówimy o relacji komplementarnej.

Prawidłowa komunikacja jest jednym z podstawowych warunków udanego życia rodzinnego i bardzo ważnym czynnikiem szczęścia w rodzinie. W rodzinach szczęśliwych zwiększa wzajemne poznanie, informacje bezsłowne są zgodne z wypowiedzianymi słowami, a kontakt werbalny nie jest jedyną formą porozumiewania się. Członkowie rodziny są zdolni wyrazić swój osobisty pogląd bez kwestionowania zdania innych. Taka komunikacja daje rodzinie dużo zadowolenia i zwiększa poczucie wspólnoty i więzi rodzinnych. Zdolność poprawnej komunikacji ściśle wiąże się z poczuciem własnej wartości; prawidłowa i adekwatna samoocena bowiem wyznacza charakter relacji z innymi osobami<sup>10</sup>.

Istotną cechą komunikacji rodzinnej jest jej bezpośredniość. Cecha ta pozwala unikać niejasności w komunikowaniu, ułatwia zrozumienie potrzeb, pragnień, stwarza możliwość obserwacji rozmówcy i kontroli jego reakcji, możliwość udzielania informacji, wyjaśniania, tłumaczenia. Duży wpływ na przebieg procesu komunikacji w rodzinie ma także uczuciowe nastawienie partnerów dyskusji względem siebie. Pozytywne – powoduje głębsze zainteresowanie

---

<sup>9</sup> S. Morrale, B. Splitzberg, J. Barge, *Komunikacja między ludźmi*, Warszawa 2007, s. 31-34.

<sup>10</sup> K. Adams, G. Galenas, *Komunikacja w grupach*, Warszawa 2008, s. 63.

sowanie, uważne słuchanie, pogłębia wspólnotę rodzinną, jednoczy, zwiększa szansę wzajemnego poznania, prowadzi do zadowalającej wymiany informacji i sprzyja konstruktywnemu rozwiązywaniu problemów rodzinnych. Negatywne zaś może wyzwolić reakcje obronne, wyolbrzymianie, wychwytywanie potknięć, brak troski, zrozumienia, czy zniecierpliwienie. Komunikację rodzinną można ujmować również z punktu widzenia charakterystycznego dla każdej z rodzin kodu językowego (ograniczony i rozwinięty), który jest specyficznym dla danej formy stosunków społecznych systemem mowy. Kody z kolei stanowią podstawę do wyróżnienia dwóch typów rodzin, różniących się między sobą sposobem porozumiewania się: rodziny zwanej pozycjonalną i rodziny ukierunkowanej na osobę.

Rodzina pozycjonalna charakteryzuje się słabym systemem komunikacji, opartym na kodzie ograniczonym, to znaczy zamkniętym systemie komunikacji. W takich rodzinach istnieje wyraźny podział ról, a system komunikacji dzieci jest wyraźnie zamknięty na rodzinę, natomiast otwarty na grupę rówieśniczą, odgrywającą w tym przypadku kluczową rolę w procesie socjalizacji. Prawo dziecka do wypowiedzania sądów i podejmowania decyzji zależy od jego statusu w rodzinie, a nie jest zależne od tego, jakim jest człowiekiem. Zamknięty system komunikacji nie zachęca członków rodziny do werbalnej analizy indywidualnych dążeń i motywów, nie prowadzi też do rozwiniętej werbalizacji sądów, ich podstaw i konsekwencji.

W rodzinie ukierunkowanej na osobę dominuje silny i otwarty system komunikacji. Pozwala on na swobodny przepływ komunikatów pomiędzy członkami rodziny, a podstawą tego sposobu porozumiewania się jest kod rozwinięty. W tego typu rodzinie istnieją oczywiście ograniczenia interakcji, ale są one wyznaczane poprzez poziom rozwoju dziecka związany z wiekiem, podejmowanie decyzji natomiast jest wyznaczone przez właściwości psychiczne, a nie przypisany status. Rodziny ukierunkowane na osobę sprzyjają powstawaniu silnego i otwartego systemu komunikacji<sup>11</sup>.

Oprócz wymienionych kodów językowych charakteryzujących komunikację rodzinną, zwraca się także uwagę na style komunikacji interpersonalnej: partnerski i niepartnerski. Partnerski styl komunikowania to taka forma komunikacji, w której każdy z członków rodziny uznaje za równe własne pragnienia i oczekiwania, a także dba o potrzeby innych. Takie komunikowanie sprzyja wzajemnemu udzielaniu informacji zwrotnych, ujawnianiu myśli, uczuć, przeżyć. Styl niepartnerski przejawia się różnicą w traktowaniu własnych potrzeb

---

<sup>11</sup> Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 1996, s. 214.

i oczekiwań z preferencjami innych. Ten rodzaj stylu występuje w dwóch formach – egocentrycznej (nieliczenie się z rozmówcą) oraz altruistycznej (przyzwolenie kontrolowania przebiegu rozmowy przez rozmówcę).

Każda rodzina charakteryzuje się specyficznym dla niej stylem komunikowania, który odróżnia ją pod tym względem od innych rodzin. Siła i charakter więzi rodzinnych, a przede wszystkim jakość jej życia sprawiają, że owa komunikacja może przybierać różną formę. W tym kontekście wyróżnia się trzy modele komunikacji, które pozostają w ścisłym związku z jakością życia rodzinnego, a są to: model jednostronny – występuje najczęściej w rodzinach autorytarnych, gdzie ogromną wagę przywiązuje się do kontroli, relacja rodzic-dziecko polega głównie na wydawaniu poleceń, zakazów i nakazów, komunikacja przebiega od nadawcy do odbiorcy; model dwustronny – następuje tu sprzężenie zwrotne między partnerami dyskusji, a sposób porozumiewania polega na wysyłaniu i odbieraniu komunikatów, niosących jednak za sobą pewne ryzyko polegające na tym, że każdy z rozmówców może swoje zachowanie interpretować jako reakcję na zachowanie partnera; model relacyjny – nadawca i odbiorca skoncentrowani są na sobie oraz na przedmiocie dyskusji, taki charakter komunikacji daje możliwość podejmowania wspólnych działań i sprzyja rozwojowi<sup>12</sup>.

Komunikacja rodzinna spełnia wiele różnych funkcji, ale przede wszystkim jest wymianą informacji między członkami rodziny na tematy własnych doznań, uczuć, doświadczeń, życiowych planów oraz wszelkich sytuacji dotyczących rodziny i wszystkiego, co jest z nią związane. Jest ona odzwierciedleniem klimatu emocjonalnego w rodzinie, jest wskaźnikiem stopnia zainteresowania i zaangażowania w życie rodzinne jej członków, a także wyrazem wzajemnych postaw i relacji członków tworzących rodzinę.

### 3. Konflikty w rodzinie

Konflikt pomiędzy jednostkami jest zjawiskiem powszechnie występującym, złożonym i wielorako uwarunkowanym, dotyczącym niemalże każdej grupy społecznej, zaś w sposób szczególny rodziny. Konflikty wewnątrzrodzinne w zależności od charakteru, predyspozycji psychicznych, płci, wieku, sposobu myślenia są różnie oceniane i przeżywane przez członków rodziny. Ich postrzeganie uwarunkowane jest osobistym zaangażowaniem, czy oceną sytuacji konfliktowej, a tym samym wyznacza sposób komunikacji stron

---

<sup>12</sup> B. Harwas-Napierała, *Komunikacja interpersonalna w rodzinie*, Poznań 2008, s. 22-25.

konfliktu oraz próby jego rozwiązania. Konflikty są tylko jednym z rodzajów napięć występujących w rodzinie. W wielu wypadkach bywają one wynikiem ogólnej atmosfery spięć i niepokojów występujących zarówno między małżonkami, jak też między rodzicami i dziećmi, a zatem są decydującym czynnikiem wpływającym na kształt stosunków i interakcji społecznych pomiędzy poszczególnymi członkami rodziny<sup>13</sup>.

Nawet w najbardziej harmonijnym i udanym życiu rodzinnym występowanie sytuacji konfliktowych jest nieuniknione. Częste konflikty rodzinne mogą być przyczyną bardzo wielu zaburzeń zarówno psychicznych (na przykład: nadpobudliwość, obojętność, bezradność, brak zaufania, lęk) jak i społecznych (na przykład: trudności we współżyciu z otaczającym środowiskiem, lekceważenie norm społecznych). Jednakże bardzo istotne jest uświadomienie sobie, że konflikt sam w sobie nie jest czymś z gruntu złym, bowiem, oprócz negatywnych, istnieją również pozytywne aspekty konfliktów rodzinnych: prawidłowo rozwiązywane uczą dobrej komunikacji, umiejętności negocjacji, wypracowywania i rzetelnej obrony własnego zdania<sup>14</sup>.

#### a. Przyczyny konfliktów

Przyczyny konfliktów mogą być bardzo różne i w zależności od etapu życia rodziny pojawiają się z różnym nasileniem i różną częstotliwością występowania. Biorąc pod uwagę cztery fazy w rozwoju grupy rodzinnej (tworzenia się związku małżeńskiego, rozwoju i awansu, wieku średniego, starości), można wyodrębnić przyczyny konfliktów tworzące się w każdej z nich<sup>15</sup>.

Pierwsza faza – tworzenia się związku małżeńskiego – to moment, kiedy dopasowują się do siebie dwie różne osobowości, prowadzące dotąd odrębny styl życia. Ogromną rolę odgrywa tu umiejętność wypracowania nowych ról społecznych, wzajemnego określenia istotnych wartości, podziału obowiązków. Brak realistycznego podejścia do problemów, których małżonkowie nie musieli rozwiązywać przed ślubem, może powodować powstawanie konfliktów, utrudniać przewidywanie pewnych sytuacji i prawidłową ocenę już zaistniałych. Krótko po zawarciu związku małżeńskiego i wspólnym zamieszkaniu następuje zjawisko konfrontacji marzeń i oczekiwań z rzeczywistością, co może w krótkim czasie spowodować wystąpienie konfliktów związanych z ich rozbieżnością. Inną przyczyną powstania konfliktów bywa niedojrzałość spo-

<sup>13</sup> M. Kątna, *Partnerstwo w rodzinie i na rzecz rodziny*, Warszawa 1997, s. 48-52.

<sup>14</sup> M. Ryś, *Konflikty w rodzinie. Niszczą czy budują?*, Warszawa 1994, s. 19-20.

<sup>15</sup> Tamże, s. 7-19.



łeczna - brak umiejętności odnalezienia się w roli męża czy żony. Mężczyzna lub kobieta, skoncentrowani tylko na sobie, mogą nie potrafić dostrzec potrzeb współmałżonka, są nastawieni na branie i zaspokajanie własnych potrzeb. Szczególnie istotną przyczyną konfliktów w „niedotartym” małżeństwie bywają wyniesione z rodziny macierzystej negatywne kontakty z własnymi rodzicami lub też ich nadopiekuńczość. Ta druga cecha wiąże się z ingerencją, często nieuzasadnioną, w życie młodego małżeństwa, objawiającą się słuzeniem tak zwaną dobrą radą ze strony rodziców lub najbliższego otoczenia. Czasem pozornie konfliktogennym jest okres po narodzinach dziecka, bowiem kobieta, poświęcająca do tej pory swój czas mężowi i ich wspólnym pasjom, w naturalny sposób staje się zaabsorbowana dzieckiem, jego potrzebami i pielęgnacją.

Źródła konfliktu małżeńskiego mogą być zatem wielorakie i złożone. Do najczęstszych należą niewłaściwe postawy wobec małżonka, nieudane pożycie seksualne, konflikt ról, a także złe warunki mieszkaniowe, różnice w systemie wartości małżonków, czy oddziaływania osób trzecich<sup>16</sup>. Psychologicznym podłożem konfliktu może być niedojrzała osobowość jednego lub obojga małżonków, nałogi czy zaburzenia psychiczne. Istnieją również społeczno-kulturowe przyczyny sytuacji konfliktogennych, takie jak: różnice kulturowe związane z pochodzeniem czy przynależnością do odmiennych grup wyznaniowych, wywodzenie się z odmiennych kręgów społecznych, narodowych, różnice w zakresie poziomu wykształcenia czy statusu ekonomicznego<sup>17</sup>.

W drugiej z wymienionych faz, fazie rozwoju i awansu, najczęstszymi przyczynami konfliktów są sprawy związane z finansami, czasem wolnym, życiem zawodowym, przyjacielskim i rodziną oraz z nieumiejętnego ustalenia proporcji między nimi. Żony mają z reguły poczucie krzywdy związane z brakiem lub zbyt małym, ich zdaniem, zaangażowaniem męża w sprawy domowe. Są zmęczone codziennymi obowiązkami domowymi i oczekują większej pomocy i wsparcia od współmałżonka. Mężowie, z kolei, bywają zawiedzeni mniejszym zainteresowaniem ze strony żony, mniejszą dbałością o swój wygląd. Problemem staje się niedostateczna komunikacja lub jej brak, a zatem nieumiejętność przekazania współmałżonkowi otwarcie swoich potrzeb i oczekiwań. Przyczyn konfliktów rodzinnych szukać można również w działalności

---

<sup>16</sup> W. Majkowski, *Rodzina między grupą a instytucją*, w: *Nauki o rodzinie*, red. J. Kłys, Warszawa 1994, s. 86-87.

<sup>17</sup> M. Beisert, H. Liberska, M. Matuszewska, *Od konfliktu do rozwodu*, w: *Małżeństwo. Męskość – kobiecość, miłość, konflikt*, red. H. Liberska, M. Matuszewska, Poznań 2001, s. 172.

zawodowej małżonków. Okazuje się bowiem, że problemy dotyczące spraw finansowych występują nie tylko wtedy, gdy jedno z małżonków zarabia o wiele więcej niż drugie (szczególnie dotyczy to zarobków na korzyść kobiet) lecz głównie wtedy, gdy sytuacja finansowa rodziny nie jest zadowalająca. Jedną z poważniejszych przyczyn konfliktów na tym etapie rozwoju rodziny jest także występowanie nieprawidłowych postaw wychowawczych. Postawy te, co oczywiste, mają znaczący wpływ na osobowość dziecka, a w konsekwencji na jego zachowanie i umiejętność postrzegania otaczającej rzeczywistości<sup>18</sup>.

Kolejną fazą życia rodzinnego jest tak zwany wiek średni. Jest to czas szczególnie trudny dla rodziny, dotyczy, bowiem, okresu dorastania dzieci, pojawiania się dla nich nowych autorytetów, wzrostu świadomości własnej prywatności i autonomii. Szczególnym problemem i źródłem konfliktów staje się wtedy rozbieżność w traktowaniu dorastającej osoby przez rodziców a jego oczekiwaniami odnośnie do tego, jak jest traktowane. Dziecko bowiem na tym etapie rozwoju uważa się najczęściej za osobę dorosłą i oczekuje zrozumienia dla jego problemów i chęci pomocy w ich rozwiązaniu.

Czwarta, ostatnia faza – starość – to czas, kiedy dzieci są już dorosłe, a przyczyną nieudowolnień i sytuacji konfliktowych może stać się kwestia opieki nad starzejącymi się rodzicami. W tym czasie mogą nasilać się również wady rodziców, które w przeszłości nie były aż tak uciążliwe, a obecnie stają się dokuczliwe. Również ogromną rolę może odgrywać sytuacja finansowo-majątkowa w rodzinie. Konflikty ostatniej z wymienionych faz życia rodzinnego mogą nieznacznie wpłynąć na relacje z otoczeniem – złość, zamknięcie, brak chęci rozmowy, współdziałania – jednakże jest to proces chwilowy i nietrudny do rozwiązania przez dorosłego, dojrzałego człowieka<sup>19</sup>.

### **b. Rodzaje konfliktów**

Istnieje wiele różnych rodzajów konfliktów występujących w rodzinie. W obrębie konfliktu interpersonalnego istotne jest rozróżnienie na konflikt treściowy (dotyczący treści) i konflikt relacyjny (dotyczący relacji). Konflikt treściowy dotyczy przedmiotów, wydarzeń, niekiedy osób, a więc z zasady dotyczy tego, co znajduje się na zewnątrz osób biorących w nim udział. Konflikty relacyjne obejmują przede wszystkim liczne i różne aspekty życia rodzinnego, a zwłaszcza reguły i normy kształtujące stosunki wewnątrzrodzinne. Konflikty mogą być pozorne, następujące wskutek braku porozumienia w danej kwestii

---

<sup>18</sup> M. Ryś, *Psychologia małżeństwa w zarysie*, Warszawa 1999, s. 96-97.

<sup>19</sup> M. Ryś, *Konflikty...*, dz. cyt., s. 18-19.

lub też rzeczywiste, które mają swoje źródło w realnie istniejących różnicach poglądowych<sup>20</sup>.

Każdy konflikt jest złożoną sytuacją psychospołeczną, zaś biorąc pod uwagę jego dynamikę można wyodrębnić kilka jego faz:

- kolizje – charakteryzują najmniejszy stopień rozbieżności stanowisk i poglądów;
- sprzeczności – ich istotą jest natężenie bardziej widoczne i trwałe;
- napięcia – wskazują na znacznie większe rozbieżności, pozostawiają wyraźniejsze ślady;
- starcia – mają znacznie większe nasilenie i często burzliwy przebieg;
- konfrontacje (konflikt otwarty) – charakteryzują się skrajnie burzliwym, agresywnym przebiegiem oraz istotnymi skutkami<sup>21</sup>.

Różne rodzaje konfliktów często wynikają z uwagi na ich przedmiot. Przedmiotami nieporozumień w rodzinie mogą być dobra materialno-ekonomiczne, na przykład: pieniądze czy rzeczy materialne lub też dobra symboliczne, takie jak: pewność słuszności własnych przekonań, władza, czy prestiż. Często powstają również na tle materialnym, seksualnym czy zawodowym i tylko od dojrzałości osobowościowej i emocjonalnej małżonków zależy, w jaki sposób zostaną one rozwiązane.

Konflikt międzypokoleniowy jako jeden z rodzajów konfliktów rodzinnych jest sytuacją dość powszechną. Tak jak każdy ze sporów, zawiera on w sobie zarówno elementy konstruktywne – integrujące, jak i elementy destruktywne – dezintegrujące życie rodzinne, a w zależności od sposobu rozwiązania może sprzyjać dojrzewaniu osobowemu członków rodziny lub powiększać dystans między nimi. Powszechnie bowiem wiadomym jest fakt, że przez pierwsze lata swojego życia dziecko naśladuje zachowania rodziców, lecz wraz z dorastaniem jego autonomia i niezależność stają się coraz większe. Przychodzi czas, że jako dorastający człowiek zaczyna się sprzeciwiać woli rodziców, zaczyna kształtować swoje odrębne zdanie i posiadać własne opinie. Rodzice, chcąc uchronić dziecko przed popełnieniem ewentualnych błędów, zapominają niejednokrotnie o potrzebie zaufania do młodego człowieka, które jest podstawą dobrej relacji między dzieckiem a rodzicami. Konflikty międzypokoleniowe w większości wypadków z czasem wygasają, dzieci dojrzewają emocjonalnie, zakładają własne rodziny i zaczynają rozumieć postępowanie i obawy z przeszłości.

---

<sup>20</sup> T. Rostowska, *Komunikacja w rodzinie jako uwarunkowanie jakości życia*, w: *Człowiek u progu trzeciego tysiąclecia. Zagrożenia i wyzwania*, t. II, red. M. Plopa, Elbląg 2007, s. 277-299.

<sup>21</sup> A. Olubiński, *Konflikty rodzice – dzieci. Dramat czy szansa?*, Toruń 2001, s. 3-5.

Rola konfliktów w relacjach rodzinnych jest znacząca. Szczególnie negatywny wpływ na rodzinę mają konflikty nierozwiązane lub tylko załagodzone. W takich przypadkach mogą zanikać pozytywne uczucia łączące rodzinę, prowadząc nawet do wystąpienia wzajemnej wrogości. Dzieje się tak w przypadku konfliktów dezintegrujących, które bywają utożsamiane z destruktywnymi. Osłabiają one trwałość i jakość życia rodzinnego, powodują kumulowanie się negatywnych interakcji, opierających się na powtarzaniu błędnej oceny sytuacji życia rodzinnego i intencji członków rodziny. Jednakże do pełnej dezorganizacji rodziny prowadzą jedynie konflikty stałe, które przechodzą w stan długotrwałego napięcia w stosunkach interpersonalnych<sup>22</sup>.

Warto dodać, że sytuacja konfliktowa niekoniecznie musi być kojarzona z sytuacją negatywną. Sytuacja taka ma miejsce w przypadku konfliktu integrującego – gdzie przedmiot sporu dotyczy konkretnych faktów, a „zadawane ciosy” nigdy nie urażają godności drugiej osoby. Zaangażowanie w rozwiązanie konfliktu jest wzajemne i aktywne, emocje są wyrażane w sposób szczerzy i autentyczny, komunikacja jest jasna i przejrzysta. Konflikt integrujący bywa utożsamiany z konfliktem konstruktywnym, a tym samym traktowany jest jako okazja do przemyśleń i dyskusji o sytuacji będącej przedmiotem sporu. Tak rozumiany konflikt rodzinny może stać się źródłem głębszego poznania i zrozumienia potrzeb własnych i partnera, a co za tym idzie, powodować zmniejszenie liczby i częstotliwość nieporozumień w małżeństwie oraz wzrost spistości związku<sup>23</sup>.

### c. Wybrane sposoby rozwiązywania konfliktów rodzinnych

Konflikty, jak to zostało już zasygnalizowane, są nieodłącznym elementem życia społecznego, a także nieodłącznym elementem życia rodziny – najmniejszej z grup społecznych. Dla prawidłowego funkcjonowania rodziny duże znaczenie posiada jednak to, w jaki sposób członkowie rodziny próbują rozwiązywać sytuacje konfliktowe oraz czerpać z nich wiedzę niezbędną do podniesienia jakości życia rodzinnego.

Jedną z typologii określających sposoby rozwiązywania konfliktów rodzinnych wyróżnia pięć procedur, których podstawą jest zakres wpływu, jaki uczestnicy rozmów mają na ich przebieg oraz treść zawartego porozumienia. Należą do nich:

---

<sup>22</sup> M. Beisert, H. Liberska, M. Matuszewska, *Od konfliktu...*, dz. cyt., s. 172-173; W. Majkowski, *Czynniki dezintegracji współczesnej rodziny polskiej. Studium socjologiczne*, Kraków 1999.

<sup>23</sup> H. Liberska, M. Matuszewska, *Wybrane psychologiczno-społeczne mechanizmy funkcjonowania małżeństwa*, w: *Małżeństwo. Męskość – kobiecość, miłość, konflikt*, red. H. Liberska, M. Matuszewska, Poznań 2001, s. 33-34.

- negocjacje, czyli bezpośrednie rozmowy, których celem jest osiągnięcie porozumienia, czy też rozwiązanie problemu. Porozumienie zostaje zawarte wtedy, gdy zostanie zaakceptowane przez wszystkie strony konfliktu. Rola negocjatorów polega, natomiast, na sprawowaniu kontroli nad procesem rozmów i ich efektem;
- facylitacja, czyli procedura przypominająca negocjacje, w której, oprócz zainteresowanych stron, uczestniczy facylitator. Czuwa on jedynie nad przebiegiem dyskusji od strony formalnej, podczas gdy merytoryczna strona rozmów pozostaje pod kontrolą uczestników;
- mediacja – może zostać zastosowana wtedy, gdy bezpośrednie negocjacje nie przynoszą efektu w postaci porozumienia, bądź gdy następuje eskalacja konfliktu. Mediator ma w tym przypadku wpływ na efekty rozmów, może zgłaszać własne pomysły, sugerować rozwiązania. Ostateczna decyzja należy jednak do partnerów konfliktu;
- arbitraż – jest procedurą rozwiązywania konfliktu, którą stosuje się w sytuacji, gdy strony nie widzą możliwości wspólnego rozwiązania problemu. Arbiter, jako bezstronny ekspert, analizuje kwestie sporne, a następnie formułuje rozwiązania, strony konfliktu zaś zobowiązują się do respektowania jego decyzji;
- skierowanie sprawy na drogę sądową – procedura ta znajduje zastosowanie w sprawach szczególnie trudnych i nie wymaga zgody drugiej strony konfliktu; obie strony mają natomiast obowiązek respektowania postanowień sadu, bez względu na to, czy je akceptują<sup>24</sup>.

Jednym z ważniejszych i podstawowych warunków konstruktywnego rozwiązywania konfliktów rodzinnych jest dojrzałość osobowa człowieka, dojrzałość w zakresie sfery intelektualnej oraz sfery emocjonalno-uczuciowej. Najważniejsze w rozwiązywaniu konfliktów jest samo przyjęcie sytuacji konfliktowej jako zadania do rozwiązania oraz uświadomienie, że konfliktów uniknąć się nie da, nie można też ich wyeliminować. Wynikają one z odmienności każdego człowieka, różnic temperamentowych, osobowościowych czy poglądowych. Członkowie rodziny uwikłani w sytuacje konfliktowe powinni szukać konstruktywnego wyjścia z niekorzystnej dla nich sytuacji, nie robić sobie wzajemnych wymówek, a nadto starać się uznawać i szanować prawo innych osób do posiadania własnych poglądów<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> K. Bargiel-Matusiewicz, *Negocjacje i mediacje*, Warszawa 2007, s. 36-38.

<sup>25</sup> M. Ryś, *Uwarunkowania konfliktów i kryzysów w małżeństwie i rodzinie. Przyczyny, przebieg, skutki i sposoby rozwiązywania*, w: *Rodzice i dzieci. Psychologiczny*

Konflikty rodzinne, jak również sposoby ich rozwiązywania, odgrywają w życiu człowieka ważną rolę, a niejednokrotnie decydują o jego przyszłości. Strategie ich rozwiązywania zależne są między innymi od rodzaju konfliktu, poziomu, na jakim wystąpił, stopnia zaangażowania i motywacji członków zaangażowanych w konflikt.

Konflikty, aby miały charakter integracyjny, muszą kończyć się konstruktywnym rozwiązaniem, a sposoby ich rozwiązywania powinny uwzględniać interesy obu stron. Istotne jest nie tylko przeanalizowanie źródeł sporu, czasu jego trwania i przebiegu, ale niezbędne jest też rozpatrzenie przez jego uczestników wszystkich możliwych rozwiązań. Aby konflikty były rozwiązywane w sposób integrujący, konieczne jest przyjęcie określonych zasad: traktowania uczestników konfliktu jako osób równych sobie, poszanowania godności człowieka, przekazywania własnych uczuć i emocji wywołanych przez problem, wskazywanie na konkretne fakty, autentyczne poszukiwanie rozwiązań, przebaczenie, wypełnienie postanowień. W dyskusji na temat sytuacji konfliktowej konieczne jest aktywne słuchanie drugiej strony oraz potwierdzanie zrozumienia wypowiedzi. Zrozumienie chociaż nie oznacza od razu akceptacji proponowanego rozwiązania, to jednak jest konieczne dla wspólnego wypracowania możliwych rozwiązań<sup>26</sup>.

Chcąc osiągnąć porozumienie i prawidłowo rozwiązać zaistniały problem, należy przestrzegać czterech podstawowych, uniwersalnych zasad. Przed wszystkim należy skoncentrować się na problemie, a nie na stanowiskach, oddzielić osoby od sporu, skupić się na znalezieniu wielu wariantów rozwiązania oraz oprzeć rozstrzygnięcia na obiektywnych kryteriach. Poradzenie sobie z konfliktem to nie tylko znalezienie określonych sposobów działania, stosowanych do pojawiających się sytuacji, ale również umiejętność współpracy z drugą stroną w celu znalezienia obopólnej satysfakcji. Porozumienie się wymaga wspólnych ustaleń w zakresie wszystkich związanych z konfliktem problemów, uzgodnienia pewnego kontraktu między stronami i zrealizowania go.

Właściwe rozwiązywanie konfliktów wymaga odpowiedniej postawy wobec siebie i drugiego człowieka – postawy szacunku, życzliwości i współdziałania. W poszukiwaniu możliwości rozwiązań warto skupić się na wspólnych interesach, a nie na różnicach stanowisk. Otwartość, szczerłość, poszanowanie odmiennego zdania każdego członka rodziny, szacunek dla jego odmienności

---

*obraz sytuacji problemowych*, red. E. Milewska, A. Szymanowska, Warszawa 2000, s. 40-43.

<sup>26</sup> P. Poręba, *Współzycie pokoleń na bazie rodzinnej*, Olsztyn 1981, s. 140-143.

psychicznej oraz stała komunikacja całej rodziny przeciwdziała bowiem konfliktom i służy budowaniu więzi rodzinnych.

### **Zakończenie**

Ważną funkcją więzi społecznych jest stabilizowanie życia człowieka, które dokonuje się przede wszystkim dzięki funkcjonowaniu w systemie rodzinnym<sup>27</sup>. Komunikacja w rodzinie jest jednym z podstawowych wskaźników funkcjonowania systemu rodzinnego. Ludzie bowiem uczą się komunikacji od najwcześniejszych lat swojego życia, posługując się słowami i gestami każdego dnia, w różnych okolicznościach swojej aktywności społecznej. Kontakty z innymi jednostkami są zatem pierwotną potrzebą, która niemożliwa jest do zaspokojenia bez szerokiego wachlarza form komunikacyjnych, umożliwiających porozumiewanie się jednostek między sobą.

Jednakże zważywszy, że warunki i okoliczności w trakcie trwania cyklu życia rodzinnego ulegają zmianom, to fakt ten nie pozostaje także bez znaczenia dla jakości relacji łączących jej członków. Jednym ze skutków zmian mogą być różnego rodzaju napięcia i konflikty, które z jednej strony mogą zaburzać stan harmonii i równowagi życia rodzinnego, z drugiej natomiast przyczyniać się do poprawy stosunków między partnerami konfliktu oraz integracji całego systemu rodzinnego. Powodzenie zaś ostatniego z wymienionych uwarunkowane jest prawidłową komunikacją, za pomocą której członkowie rodziny przekazują informację o swoich potrzebach oczekując, że zostaną one zaspokojone.

### **Urszula Bejma: Interpersonal communication versus conflicts in the family**

This article is a part of the scientific discourse about communication within the family in the context of conflict and the ways of solving it. This is because the family is the first and the most basic man's living environment in which the communication process occurs. This fact is conditioned by two factors. The family is the first school of human communication. Second, communication in the family influences other important family processes, such as cooperation, competition, and conflict .

Interpersonal communication in the family includes the wider context of the relationship between its members. Each family member is both the sender and the recipient of broad verbal and nonverbal messages; an important factor,

---

<sup>27</sup> L. Szot, *Znaczenie wsparcia społecznego w pozytywnej readaptacji osób wchodzących w konflikt z prawem*, Lublin 2011, s. 123.

which gives specific nature of communication is the desire to communicate. What makes communication in the family unique is a special intensity of personal interaction due to the frequency and persistence of contacts related to the fact of cohabitation and coexistence of its members.

It is worth noting that even in the most harmonious and successful families, conflicts are inevitable. But frequent family conflicts can cause many problems, both psychological (eg. Hyperactivity, indifference, helplessness, lack of confidence, anxiety) and social (eg. Difficulties in living with the surrounding environment, disregard for social norms). However, it is very important to realize that the conflict itself is not something fundamentally wrong, because, in addition to the negative, there are also positive aspects of family conflicts: properly solved they teach good communication, negotiation skills, determination and an ability to justify defend one's own opinion.

**Key words:** interpersonal communication, conflicts in family, solving conflicts, negotiations, facilitation, mediation, arbitration.