

Destruktivni i konstruktivni načini rješavanja sukoba

Destruktivna komunikacija	Konstruktivna komunikacija
Povezivanje aktualnog problema s brojnim drugim problemima u odnosu.	Usredotočenost isključivo na konkretan i specifičan problem koji nas sada muči.
Okrivljavanje partnera za problem.	Uočavanje vlastitog doprinosa pojavi problema.
Slušanje prvenstveno kako bi se osmislio novi i bolji napad na partnera.	Slušanje kako bi se razumjelo što nam partner želi reći.
Postavljanje optužujućih i zatvorenih pitanja.	Postavljanje otvorenih pitanja.
Podrazumijevanje da znamo što naš partner misli i osjeća o ovom pitanju.	Postavljanje pitanja partneru o njegovim/njezinim mislima i osjećajima o ovoj temi.
Opetovano i nasilno nametanje vlastitih zaključaka i stajališta.	Pokušaj sumiranja svojim riječima partnerovih stajališta i razmišljanja.
Na partnerove prigovore odgovaranje vlastitim prigovorima.	Na partnerove prigovore tražiti dodatna pojašnjenja i detaljnije informacije.
Truditi se pokazati da je partner u krivu.	Truditi se postići suglasnost i dogovor.
Nametati svoje ideje i preporuke što bi partner trebao napraviti kako bi riješio ovaj problem.	Nuditi konstruktivne prijedloge što biste vi mogli napraviti kako bi se riješio ovaj problem.
Postavljanje ultimatum.	Ostati fleksibilan i nuditi moguća rješenja.
Naglašavanje točaka oko kojih ne postoji slaganje.	Traženje točaka oko kojih postoji slaganje.
Poticanje razgovora o problemu govoreći optužujućim i neprijateljskim tonom.	Poticanje razgovora o problemu na neutralan način i govoreći prijateljskim tonom.
Odbacivanje partnerovih shvaćanja kao netočnih i pogrešnih.	Prihvatanje i prepoznavanje da je važno kako partner doživljava ovaj problem.
Pokazivanje negativnih neverbalnih znakova dok slušamo što nam partner govori.	Slušanje partnera s iskrenim zanimanjem za to što nam govori i ohrabivanje da nastavi razgovor o tome.
Usmjeravanje na ono što partner mora učiniti kako bi udovoljio vašim potrebama.	Otvoreno otkrivanje partneru vaših potreba i želja.
Prekidanje partnera dok govori.	Dozvoljavanje partneru da završi svoju misao.