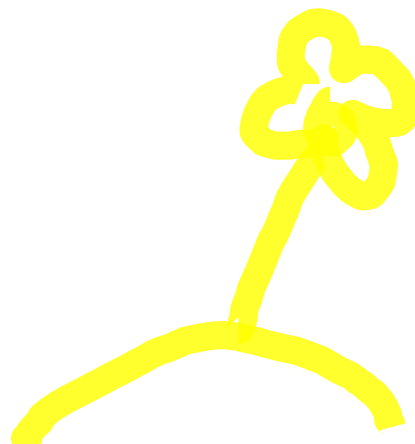


SUKOBI I NJIHOVO RJEŠAVANJE



Barometar stavova

Budući da su štetni, konflikte treba izbjegavati





Barometar stavova

*Konflikti su neizbježni u svakoj grupi koja postoji
neko vrijeme.*



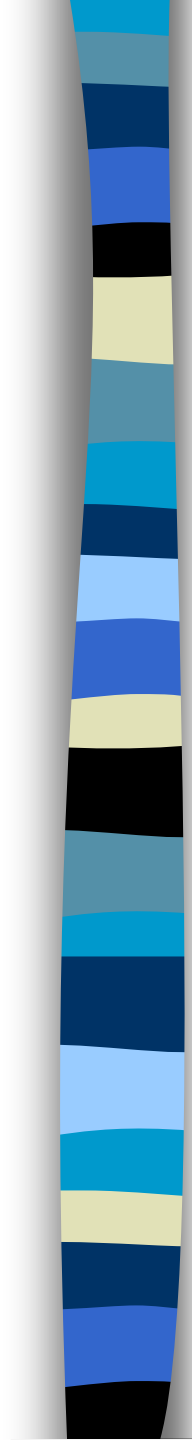
Barometer stavova

Konflikte je najbolje rješavati kompromisom.



Barometar stavova

U procesu medijacije treća strana rješava konflikt.



SUKOB/KONFLIKT = situacija u kojoj postoje
suprotna zbivanja i tendencije, ponašanja,
čuvstva (*Petz, 1992*)



VRSTE SUKOBA/KONFLIKATA

INTRAPERSONALNI

- unutar osobe sukob između:
 - motiva
 - ciljeva
 - načina ostvarenja
 - želja
 - potreba

INTERPERSONALNI

- između dvije ili više osoba ili grupa
- žele ostvariti svoj cilj
- doživljavaju da je cilj ostvariv samo za jednu stranu
- druga strana doživljava se kao prepreka ili prijetnja
- sadržajni i osobni



IZVORI KONFLIKATA

- različiti doživljaji/stavovi
- različite vrijednosti i vjerovanja
- različiti motivi, potrebe, ciljevi
- napetost, stres, umor
- moć i utjecaj
- različita očekivanja
- natjecanje za ograničene resurse
- ...



UČINCI KONFLIKTA

Negativni

- odvlači pažnju s važnijih tema
- oslabljuje samopoštovanje
- polarizira grupu
- dovodi do ponašanja za koje ljudi mogu požaliti

Pozitivni

- potiče interes
- omogućuje da se identificiraju problemi
- potiče promjene
- daje mogućnost rada na zajedničkom cilju

RAZVOJ SUKOBA

POVEĆAVANJE - ako:

- raste izražavanje srdžbe
- raste doživljena prijetnja
- su i prije odnosi bili loši
- su slabe prosocijalne vještine
- se uključi više osoba koje zauzimaju strane

SMANJENJE - ako:

- se smiruje izražavanje emocija
- se smanjuje doživljena prijetnja
- su prije odnosi bili dobri
- su dobre prosocijalne vještine
- se pažnja usmjeri na problem, a ne na sudionike



TEHNIKE UPRAVLJANJA SUKOBOM

- indirektne i direktne
- indirektne:
 - smanjivanje kontakata između strana u konfliktu
 - apeliranje na zajedničke ciljeve
 - prijenos odgovornosti na višu razinu
 - reorganizacija



DIREKTNI STILOVI UPRAVLJANJA SUKOBOM

- povlačenje/izbjegavanje
- prisila/kompeticija
- ugađanje/prilagodba
- kompromis
- suočavanje/suradnja

POVLAČENJE/IZBJEGAVANJE



- odustaju od osobnih ciljeva i odnosa
- drže se dalje od problema i ljudi s kojima su/bi mogli biti u sukobu
- osjećaju se bespomoćno i vjeruju da je situacija beznadna

PRISILA/KOMPETICIJA

- vlastiti su im ciljevi izrazito važni
- odnosi s ljudima su im manje važni
- pokušavaju nadvladati drugu stranu i prisiliti da prihvati njihovo rješenje
- smatraju da sukobi završavaju pobjedom jednih i gubitkom drugih
- koriste se napadom, nametanjem, nadvladavanjem, zastrašivanjem



UGAĐANJE/PRILAGODBA



- odnosi su im od velike važnosti
- osobni ciljevi su im manje važni
- žele biti prihvaćeni i svidjeti se drugima
- misle da se sukobi trebaju izbjegavati u korist harmonije
- misle da sukobi uvijek narušavaju odnose

KOMPROMIS

- umjereno su im važni i njihovi ciljevi i njihovi odnosi s drugima
- spremni su odreći se dijela svojih ciljeva i odnosa i nastoje uvjeriti drugu stranu da se odrekne dijela svojih – u zajedničku korist



SUOČAVANJE/SURADNJA



- visoko cijene i vlastite ciljeve i odnose s drugim ljudima
- gledaju na sukob kao na problem koji treba riješiti
- traže rješenje kojim se postižu i njihovi ciljevi i ciljevi druge osobe u sukobu
- vide sukobe kao priliku za unapređivanje odnosa s drugima



ODABIR STILOVA UPRAVLJANJA SUKOBOM

POVLAČENJE/IZBJEGAVANJE



- kada je pitanje beznačajno
- kada se procijeni da su slabe šanse
- kada bi rješenje donijelo više štete nego koristi
- kada se želi da se sudionici smire i razmisle
- kada su potrebne dodatne informacije
- kada drugi mogu uspješnije riješiti sukob
- kada je problem samo simptom drugog problema
- kada se želi omogućiti nekome da uči iz grešaka

PRISILA/KOMPETICIJA

- kada je situacija kritična i treba brzo i odlučno reagirati
- kada su potrebne nepopularne mjere
- kada je pitanje od vitalnog značaja za dobrobit grupe, ali im to nije jasno
- kada su na drugoj strani ljudi koji žele izvući korist iz svoga problematičnog ponašanja



UGAĐANJE/PRILOGODBA



- kada jedni shvate da nemaju pravo, ovime pokazuju da su razumni i spremni saslušati
- kada su pitanja drugima mnogo važnija, pa će prilagodba osigurati njihovu suradnju
- za stjecanje “kredita” za kasniju korist
- kada se želi minimalizirati gubitak u situaciji u kojoj se već gubi
- kada je stabilnost odnosa posebno značajna

KOMPROMIS

- kada su ciljevi važni, ali bi upotreba energičnijih načina imala loše posljedice
- kada su obje strane jednako moćne, a imaju međusobno isključive ciljeve
- kada je potrebno privremeno rješenje jer se problem ne može odmah riješiti
- kada je potrebno doći do rješenja pod vremenskim pritiskom
- kao pomoć u slučaju kada su suradnja ili kompeticija bili neuspješni



SUOČAVANJE/SURADNJA



- kada su pitanja suviše važna da bi se radio kompromis
- kada se želi dobiti uvid u različita mišljenja
- kada se želi da svi prihvate neku odluku da bi njeno provođenje bilo efikasnije
- kada se želi razriješiti napetosti
- kada je cilj učenje



ZA SURADNIČKO PREGOVARANJE KORISNO JE

- imati pozitivan stav prema pregovaranju
- planirati unaprijed: moguće pozicije u pregovaranju, moguće ishode
- odrediti na što se ipak može pristati ako se ne postigne 100% željeni ishod
- usmjeriti se na problem, a ne na osobe
- otkriti motive i interese koji nisu manifestni
- obratiti pažnju na cijeli tijek pregovaranja
- primijeniti sve principe nenasilne komunikacije



MEDIJACIJA

dobrovoljan proces koji se provodi s ciljem pridobivanja dvije sukobljene strane na raspravu o činjenicama i osjećajima nastalim u sukobu



MEDIJATOR/ICA

- nepristrano i aktivno sluša
- NE nudi gotova rješenja
- postavlja pitanja usmjerena na razumijevanje, prihvaćanje i ohrabrenje obje strane
- mora razumjeti pozicije, interese i potrebe i jedne i druge strane
- pomaže stranama u sukobu da SAME postignu rješenje s kojim će biti zadovoljne



VRSTE MEDIJACIJE

- obiteljska medijacija i medijacija razvoda
- vršnjačka i školska medijacija
- medijacija između počinitelja i žrtve
- medijacija u lokalnoj zajednici
- medijacija u poslovnim odnosima
- ...