

Naslov

Reševanje spora, pri čemer nihče ne izgubi¹

Kratki opis

Reševanje spora, pri čemer nihče ne izgubi, temelji na pristopu demokratične filozofije, ki predpostavlja, da je mogoče, da obe strani, vključeni v spor, izpolnita svoje potrebe v dani situaciji. Po navadi je za novo rešitev, ki ustreza obema stranema, potrebna ustvarjalnost in/ali uporaba nekaterih metod sporazumevanja.

Podrobni opis orodja in potrebnega gradiva, prilog

Za reševanje sporov v odnosu med učiteljem in dijakom se zelo priporoča uporaba dveh glavnih metod. Ena se uporablja v Gordonovih programih treninga večje učinkovitosti za učitelje (T.E.T.), druga pa je nenasilno sporazumevanje (NNS). Obe metodi pomagata rešiti probleme ob ohranjanju vzajemno zadovoljujočega odnosa med obema stranema.

Skupne značilnosti obeh načinov reševanja sporov, pri čemer nihče ne izgubi, so:

- vrednota: dobro počutje obeh strani v sporu je enako pomembno;
- odnos ne vključuje obsojanja, pač pa empatijo in ne simpatijo ali antipatijo in
- določene veščine: uporaba dejavnega poslušanja in uporaba jaz-sporočil.

Kdaj damo prednost uporabi Gordonovega modela? Kadar ...

- imamo na voljo krajše časovno obdobje;
- je mogoče spremeniti fizično okolje, da bi preprečili težave in spore;
- je pomembno ugotoviti, čigav je problem;
- je bistveno prepoznati 12 ovir pri sporazumevanju in se jim izogniti;
- je cilj opredelitev pravil;
- se poudarja razrešitev problema/spora.

Kako ga uporabiti?

Osnovno je opredeliti, kdo ima problem (je lastnik problema), čemur sledijo

¹ Avtor: Katalin Borbáth

3 KORAKI:

1. opis vedenja drugega brez obsojanja;
2. izražanje občutkov;
3. opredelitev oprijemljivega/ konkretnega učinka vedênja druge osebe na nas.

Kdaj damo prednost uporabi NNS? Kadar ...

- imamo več časa, da razumemo temeljne razloge za konflikt;
- želimo imeti ali ohraniti pomembne globlje povezave;
- se želimo posvetiti povezavi med nama (bolj terapevtski pristop);
- se želimo osredotočiti na lastne potrebe in potrebe druge osebe;
- se zavedamo, da je vsak odgovoren za svoje občutke;
- je poudarek na procesu, ki trenutno poteka med nama.

Kako uporabljati NNS?

Na kratko: spreminjajte vloge, uporabljajte sočutno poslušanje in izražanje tolikokrat, kot je potrebno, da se boste razumeli.

Uporaba empatije in dejavnega poslušanja; pojasnjevanje vprašanj z uporabo 4 korakov NNS; poslušanje drug drugega in uporaba 4 korakov, da bi izrazili svoj notranji svet.

Uporaba 4 KORAKOV NNS:

1. Opazovanje vedenja ali dogodkov (brez vpletanja razlage ali ocene);
2. izražanje občutkov (izogibajte se oceni izrazov);
3. izražanje potreb (NNS vključuje poznavanje človekovih potreb in seznam osnovnih, univerzalnih potreb);
4. jasne, specifične zahteve po povezavi ali ukrepanju, jaz-sporočila ali strategije.

Prav tako je uporabna Gordonova metoda reševanja sporov, s katero nihče ne izgubi, v **6 KORAKIH/ model konflikta III:**

Kdaj naj bi uporabili model reševanja konfliktov III? Kadar ...

- smo šibko ali sploh ne čustveno vpleteni v konflikt;
- problem/ konflikt je materialistične vrste.

1. korak: Skupno prepoznavanje in opredelitev problema

Opozorilo: obe strani naj bi navedli ali izrazili problem, kar naj ne vsebuje valjenja krivde ali obsojanja. Priporočamo jaz-sporočila.

2. Korak: Priprava alternativnih rešitev

Obe strani naj bi bili ustvarjalni in naj bi pripravili morebitne rešitve.

Pomembno je, da se izognete ocenjevanju, dokler ne predlagata kar nekaj morebitnih rešitev.

3. korak: Ocenjevanje alternativnih rešitev

Pomembno je, da smo do te točke posebno pozornost namenili temu, da ste vi in druga oseba poštene in dejavno poslušata.

4. korak: Izbira rešitve

V tej fazi se obe osebi dogovorita glede rešitve ali kombinacije rešitev. Nekdo mora navesti rešitve, da se prepriča, ali se obe osebi strinjata. Ne poskušajte vsiliti rešitve – obe osebi se morata prosto odločiti.

5. korak: Načrtovanje in ukrepanje

Pri tem koraku se odločita, kdo naredi kaj in kdaj se dogovorjena rešitev izvede. Najbolje je, da zaupamo, da bosta obe naredili, kar je bilo dogovorjeno, in ne govorita o tem, kaj se bo zgodilo, če ne bosta.

6. korak: Preverjanje rezultatov

Obe strani se morata dogovoriti, da bosta pozneje preverili, ali je rešitev obema ustrezala oziroma ustreza.

Navodila, oprema

Oprema	Količina
Seznam univerzalnih potreb NNS	
Seznam besed NNS za občutke	
Seznam 12 ovir za sporazumevanju pri T.E.T.	

Raven zahtevnosti (nezahtevna, srednje zahtevna in zahtevna)

Zahtevna

Oznake

Ukrepanje na ravni učitelja, ukrepanje na ravni dijaka, nenasilno sporazumevanje, reševanje spora, podporni odnos

This tool was made in the framework of CroCooS – Prevent dropout! project. This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

This tool can be found on the project website: crocoos.tka.hu

CroCooS Toolkit by [CroCooS partnership](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](#). Based on a work at <http://crocoos.tka.hu>. Permissions beyond the scope of this license may be available at <http://crocoos.tka.hu>. For more information about this CC license, visit [this site](#).

