

Naslov

Konstruktivno rešavanje konflikata

Kratak opis

Konstruktivno rešavanje konflikata je pristup rešavanju problema koji počiva na demokratskim principima i pretpostavci da je moguće da obe strane u konfliktu mogu da budu zadovoljne rešenjem. U ovom procesu je neophodna kreativnost za iznalaženje rešenja koje je zadovoljavajuće za obe strane i/ili upotreba određenih komunikacionih metoda.

Detaljan opis alatki, neophodnog materijala, dodataka

Za rešavanje problema na relaciji nastavnik-učenik preporučuju se: Gordonov T.E.T. program i Nenasilna Komunikacija /NNK/. Oba metoda su od pomoći u rešavanju konflikata, pri čemu obe strane bivaju zadovoljne rešenjem.

Zajedničke crte u ovim metodima je da su bazirane na :

- Vrednostima: pri rešavanju konflikta dobrobit obe strane je podjednako bitna
- Stavovi su neosuđujući, prisutna je empatija (a ne simpatija ili antipatija)
- Određene veštine: korišćenje aktivnog slušanja, Ja- poruke

Slučajevi u kojima preferiramo korišćenje Gordonovog modela...

- Ako smo vremenski ograničeni
- Ukoliko je moguće modifikovati fizičku okolinu u prevenciji problema i konflikata
- Kada je važno utvrditi ko ima problem
- Suštinski je bitno izbeći 12 Blokada u Komunikaciji
- Cilj je da se uspostave pravila
- Akcenat je na rešavanju problema/konflikta

Kako ga koristiti?

Osnovno pravilo je ustanoviti ko ima problem, a onda na red dolaze **3 standardna koraka**:

1. Neosuđujuće opisivanje ponašanja druge osobe
2. Izražavanje osećanja
3. Izražavanje opipljivih/konkretnih efekata po nas same koji proizilaze iz ponašanja druge osobe

U kojim slučajevima preferiramo upotreblavanje NNK? Ako...

- Imamo dovoljno vremena za razumevnije uzroka konflikta
- Hoćemo da ostvarimo dublju/smisleniju povezanost sa osobom sa kojom smo u konfliktu
- Odlučili smo da se fokusiramo na međusobni odnos (terapeutski pristup)
- Želimo da se fokusiramo na sopstvene potrebe, ali i na potrebe druge strane
- Pristupamo sa saznanjem da svako preuzima odgovornost za svoja osećanja
- Akcenat je na sadašnjem međusobnom odnosu aktera u konfliktu

Kako da koristimo NNK?

Ukratko: Koristite zamenu uloga, empatijsko slušanje i izražavanje koliko god je puta potrebno kako biste razumeili jedni druge.

Koristite empatiju, aktivno slušanje, otvorena pitanja i 4 koraka za izražavanje našeg unutrašnjeg sveta.

Primena 4 KORAKA NNK:

1. Izrazite svoje opažanje ponašanja i događaja (bez interpretacije ili evaluacije istih)
2. Izrazite svoja osećanja (izbegavajte vrednovanje osećanja)
3. Izrazite svoje potrebe (NNK obuhvata poznavanje ljudskih potreba i listu osnovnih univerzalnih potreba)
4. Izrazite jasan i specifičan zahtev u odnosu na drugu osobu ili vaš međusobni odnos koristeći Ja-poruke

Alternativa je korišćenje još jednog Gordonovog metoda za rešavanje konflikta u **6**

Koraka/ III model rešavanja konflikta:

Kada da koristimo III model za rešavanje konflikta? Ako...

- Nismo previše emotivno uključeni u konflikt
- Problem/konflikt je materijalnog tipa

Korak 1: Identifikovanje i zajedničko definisanje problema

Upozorenje: obe strane bi trebalo da izraze problem na način koji ne propagira krivicu ili osudu. Preporučujemo Ja- poruke.

Korak 2: Kreiranje novih rešenja

Obe strane bi trebalo da budu kreativne u stvaranju novih rešenja.

Važno je izbegavati vrednovanje predloženih rešenja dok obe strane ne izlistaju dovoljan broj mogućih rešenja.

Korak 3: Evaluacija alternativnih rešenja

U ovoj fazi je važno da obe osobe budu iskrene i da aktivno slušaju jedna drugu.

Korak 4: Izbor rešenja

Ova faza podrazumeva da su obe strane saglasne sa rešenjem ili kombinacijom rešenja. Važno je da zajedničko rešenje bude jasno izraženo, kako bi obe strane mogle da se izjasne da li su saglasne sa njim. U ovom koraku je važno da niko ne pokušava da nametne rešenje, tj. da obe strane imaju slobodan izbor.

Korak 5: Napravite plan i stupite u akciju

U ovom koraku oboje odlučujete **Ko** radi **Šta** i **Kada** to radi, kako bi se dogovoreno rešenje moglo sprovesti u delo. Najbolje je kada osobe izražavaju međusobno poverenje, umesto da razmatraju šta će se desiti ukoliko druga strana ne ispoštuje dogovor.

Korak 6: Proverite rezultate

Na kraju, potrebno je postići dogovor kako će se u budućnosti proveriti da li rešenje funkcioniše za obe osobe.

Uputstvo za korišćenje, oprema

Oprema	Količina
Spisak NNK univerzalnih potreba	
NNK spisak Termina za osećanja	
Spisak T.E.T. 12 Blokada u komunikaciji.	

Nivo težine (lak, srednje težak, napredan)

Napredan

Ključne reči

nenasilna komunikacija, rešavanje konflikta, korisni odnosi, intervencije na učenikom i nastavničkom nivou

Dodatak br. 1 za alatku "Konstruktivno rešavanje konflikta"

Lista Potreba u NNK (Nenasilnoj komunikaciji)
2005 by Center for Nonviolent Communication

POVEZANOST	POVEZANOST-nastavak	ISKRENOST	ZNAČENJE
prihvatanje	bezbednost	autentičnost	svesnost
privrženost	sigurnost	integritet	slavljenje života
zahvalnost	stabilnost	prisutnost	izazov
pripadanje	podrška	IGRA	jasnoća
saradnja	poznavati i biti poznat	radost	sturučnost
komunikacija	videti i biti viđen	humor	savest
bliskost	razumeti i biti shvaćen	MIR	doprinos
zajedništvo	poverenje	lepota	doprinos
drugarstvo	toplina	komunikacija	kreativnost
saosećanje	FIZIČKO BLAGOSTANJE	olakšanje	otkriće
razumevanje	vazduh	jednakost	efikasnost
doslednost	hrana	harmonija	efektivnost
empatija	pokret/vežbanje	inspiracija	rast
uključivanje	odmor/san	red	nada
intimnost	seksualnost	AUTONOMIJA	učenje
ljubav	sigurnost	izbor	žalost
uzajamnost	skrovište	sloboda	učestvovanje
negovanje	dodir	nezavisnost	svrha
poštovanje/ samopoštovanje	voda	prostor	samoizražavanje
		spontanost	stimulacija
			značenje
			razumevanje

Dodatak br. 2 za alatku Konstruktivno rešavanje konflikta

Lista Osećanja u NNK (Nenasilna komunikacija)

by Center for Nonviolent Communication, 2005

1. Kako se osećate kada su vam potrebe zadovoljene

ODANO	SAMOPOUZDANO	ZAHVALNO	MIROLJUBIVO
samilosno	osnaženo	zadovoljno	smireno
društveno	otvoreno	ganuto	trezveno
voljeno	ponosno	INSPIRISANO	udobno
dobrodušno	bezbedno	zadivljeno	koncentrisano
saosećajno	sigurno	strahopoštovanje	sadržajno
blago	UZBUĐENO	ljubopitljivo	stabilno
toplo	oduševljeno	RAZIGRANO	ispunjeno
ANGAŽOVANO	animirano	zabavljeno	zrelo
udubljeno	podstaknuto	očarano	relaksirano
radoznalo	vatreno	drago	olakšanje
upijeno/apsorbovano	prosvetljeno	srećno	zadovoljno
očarano	zaneseno	ushićeno	spokojno
zaneseno	voljno	zadovoljno	mirno
fascinirano	energično	zaintrigirano	hladnokrvno
zaiteresovano	entuzijastično	VESELO	samouvereno
zaintrigirano	vrto glavo	blaženo	OSVEŽENO
umešano	okrepljeno	zaneseno	oživljeno
opčinjeno	živahno	bujno	podmlađeno
stimulisano	strastveno	ozareno	obnovljeno
NADA	iznenađeno	uzbuđeno	odmorno
očekivanje	treperavo		
ohrabrenost			

optimizam

2. Kako se osećate kad vaše potrebe nisu zadovoljene

STRAH	ZBUNJENO	SRAM	NAPETO
prestravljeno	neodlučno	posramljeno	anksiozno
užasuto	unezvereno	ogorčeno	mrzovoljno
zloslutno	ošamućeno	usplahireno	ožalošćeno
uplašeno	oklevanje	krivo	uzrujano
nepoverljivo	izgubljeno	izmućeno	nervozno
panično	tajnovito	obuzeto sobom	uzvrpoljeno
skamenjeno	zamršeno	UMOR	iznureno
zastrašeno	smeteno	pobeđeno	razdražljivo
sumnjičavo	iskidano	istrošeno	ophrvano
oprezno	NEPOVEZANO	potrošeno	nespokojno
zabrinuto	otuđeno	iscrpljeno	pod stresom
IZNERVIRANO	rezervisano	letargično	RANJIVO
zaprepašćeno	apatično	tromo	krhko
nezadovoljno	dosadno	pospano	nezaštićeno
ogorčeno	hladno	iznošeno	bespomoćno
frustrirano	odvojeno	dotrajalo	nesigurno
nestrpljivo	udaljeno	BOL	sumnjičavo
iziritirano	ometeno	agonija	rezervisano
ludo	nemarno	namučeno	osetljivo
LJUTNJA	otupelo	napušteno	potrešeno
razjareno		opustošeno	ČEŽNJA
besno	nezainteresovano	žalosno	zavidno
raspaljeno	povućeno	slomljenog srca	ljubomorno
ogorčeno	UZNEMIRENO		nostalgično

srdito	uzrujano	povređeno	zamišljeno
pobesnelo	uznemireno	usamljeno	
ozlojeđeno	potrešeno	jadno	
AVERZIJA	nemir	žaljenje	
neprijateljstvo	šok	pokajanje	
zapanjeno	trgnuto	TUŽNO	
prezrivo	iznenađeno	depresivno	
zgroženo	turbulentno	utučeno	
odvratno	metež	očajno	
mržnju	neudobno	razočarano	
užasuto	nesigurno	obeshrabreno	
neprijateljski	nesvesno	usamljeno	
odbojno		sumorno	
		teškog srca	
		beznadežno	
		melanholično	
		nesrećno	
		jadno	

Dodatak br.3 za alatku “Konstruktivno rešavanje konflikta”

Lista 12 Blokada u Komunikaciji

- Naređivanje: “ Prestani da se samosažaljevaš...”
- Upozoravanje, pretnje:”Nikad nećeš steći prijatelje ako...” “ Bolje bi ti bilo da prestaneš da brineš toliko ili...”
- Moralisanje, propovedanje: “ Život ti nije što i poljem preći...” “Ne bi trebalo tako da se osećaš...” “Strpljenje je vrлина koju bi trebalo da naučiš...”
- Savetovanje, nuđenje rešenja:” Ono što bih ja uradio/la...” “A što ti ne bi...?” “ Dozvoli mi da ti predložim...”
- Insistiranje na logici, raspravljanje: “ Evo gde ti grešiš...” “ Činjenica je da...” “Da, ali...”
- Osuđivanje, kritikovanje, okrivljavanje: “ Ne razmišljias zrelo...”, “ Naprosto si lenj/a...”, “Možda si ti započela svađu...”
- Hvalospevi, nekritičko slaganje: “ Ja mislim da si uradio/la odličan posao!” “ U pravu si taj nastavnik zvuči užasno.”
- Pogrdna imena, ismevanje: “ Plačljivko..” “ Glupo je da toliko brines o jednoj oceni”
- Analiziranje, dijagnostikovanje: “ Ono što nije u redu kod tebe je..” “Samo si umoran/a” “ Ono što u stvari ti misliš je..”
- Razuveravanje:” Nemoj da brines.” “ Blće ti bolje.” “ Ma hajde razveseli se.”
- Ispitivanje: “Ko? Kad? Zašto? Kako?”
- Sarkazam, skretanje sa teme, povlačenje: “ Hajde da razgovaramo o prijatnijim stvarima...” “A što ne bi probao/la ti da menjaš sistem!”
- Ne uključivanjem u razgovor, okretanjem glave.