

KOMUNIKACIJA

Aktivnost 2: Upravljanje sukobom

Aktivnosti za promicanje osobnih, društvenih vještina i vještina učenja za odrasle

Opis inicijativa sadržanih u ovom priručniku.

Naslov/ime	Upravljanje sukobom
LifeComp vještine	<input type="checkbox"/> Samoregulacija <input type="checkbox"/> Fleksibilnost <input type="checkbox"/> Dobrobit <input type="checkbox"/> Empatija <input checked="" type="checkbox"/> Komunikacija <input type="checkbox"/> Suradnja <input type="checkbox"/> Način razmišljanja o rastu <input type="checkbox"/> Kriičko razmišljanje <input type="checkbox"/> Upravljanje učenjem
Trajanje ¹	50 minuta
Vrsta aktivnosti	Rasprava o grupnom radu i igranje uloga
Kratki opis	Ova aktivnost ima za cilj istaknuti da, bilo da se radi o osobnom ili poslovnom okruženju, svatko može doživjeti sukob i ako se takve situacije dobro rješavaju, mogu pružiti prilike za osobni rast.
Ciljevi	<ul style="list-style-type: none"> • Saznati više o preprekama u komunikaciji • Unaprijediti vještine sudionika u rješavanju sukoba i prevladavanju komunikacijskih izazova
Resursi ²	<ul style="list-style-type: none"> • 1 voditelj • 1 soba koja omogućuje grupnu interakciju • Stolice raspoređene u obliku slova U za poticanje sudjelovanja i rasprave • Projektor ili veliko platno ako je moguće
Savjeti za voditelja ³	<ul style="list-style-type: none"> • Potaknite aktivno sudjelovanje i slušanje s poštovanjem među sudionicima. • Budite spremni pružiti smjernice i podršku tijekom rasprava ili aktivnosti ako dođe do sukoba sudionika. • Potaknite atmosferu međusobnog razumijevanja i potaknite sudionike da razmotre različita gledišta. • Govornik i slušatelj trebaju se izmjenjivati u svakoj ulozi kako bi svatko imao priliku izraziti svoje misli i osjećaje. Cilj ove aktivnosti nije riješiti određeni problem, već voditi sigurnu i smislenu raspravu te razumjeti međusobna stajališta.
Korak po korak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voditelj predstavlja važne činjenice o komunikacijskim preprekama i rješavanju sukoba (pogledajte radni list Materijal za voditelja za više informacija)

¹Može biti kontinuirano.

²Materijali i resursi potrebni za provedbu, uključujući financijske, ljudske resurse i prostor. U slučaju da vam je potreban radni list, koristite sljedeći dokument da ga pripremite.

³Što osoba treba znati za provedbu aktivnosti.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Voditelj objašnjava ciljeve grupne aktivnosti i njenu važnost za njihov osobni i profesionalni život. 3. Voditelj dijeli sudionike u parove i poziva ih da izaberu potencijalnu konfliktnu situaciju kako bi mogli primijeniti znanja iz prezentacije. 4. Voditelj predstavlja primjer : Vaš susjed je sinoć imao zabavu i cijela vaša obitelj nije mogla spavati – pokušajte porazgovarati s njim o tome i dajte im do znanja da ste ljuti. Koji biste pristup koristili? Kakav bi bio ton vaše komunikacije? 5. Sudionici se potiču na igranje uloga u potencijalnoj situaciji, preuzimajući uloge govornika i slušatelja i izmjenjujući se u različitoj ulozi kako bi svatko imao priliku izraziti svoje misli i osjećaje. Bilo tko od sudionika može zatražiti time-out u bilo kojem trenutku.
Pitanja:	<ul style="list-style-type: none"> ● Smatrate li se vještim u rješavanju sukoba? ● Kada ste se zadnji put posvađali s prijateljem ili članom obitelji? ● Kako se nosite s kritikom? ● Smatrate li se kritičnom osobom? ● Kakav je vaš pristup sukobu? Izbjegavanje? Ili se nositi s tim?" ● Koje su stvari za koje biste željeli usavršiti u slučaju da se nađete u konfliktnoj situaciji?
Reference	https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts



Mnogi su ljudi svjesni da učinkovito rješavanje sukoba zahtijeva komunikaciju, ali važno je napomenuti da negativni komunikacijski obrasci zapravo mogu pogoršati situaciju i intenzivirati sukob.

Evo nekih komunikacijskih izazova koji se mogu dogoditi:

Razlike u stilu komunikacije:

- ✓ Svatko ima jedinstven način komuniciranja i često se temelji na našim obiteljskim iskustvima, kulturi, spolu i mnogim drugim čimbenicima.
- ✓ Neki od nas imaju tendenciju biti glasniji, otvoreniji ili emotivniji u usporedbi s drugima. Naša prošla iskustva mogu stvoriti očekivanja koja se obično verbalno ne komuniciraju s drugima, što može izazvati napetost i nesporazume
- ✓ Razgovaranje o našem podrijetlu i percepcijama može pomoći da razjasnimo očekivanja sebi i drugima te može pomoći u rješavanju sukoba.

Ton glasa/govor tijela

- ✓ Komunikacija je više od riječi koje koristimo. Kada damo proturječnu poruku na način gdje naš ton glasa i govor tijela ne odgovaraju našoj poruci, često slijedi zbunjenost i frustracija.
- ✓ Važno je biti svjestan svog tona i držanja.

Komunikacijske prepreke:

To se često događa kada dvoje ljudi razgovaraju na takav način da se nitko ne osjeća shvaćenim. Istraživači smatraju četiri posebno negativna stila komunikacije:

Kritika

Iako je prirodno biti zabrinut oko određenih postupaka, ključno je izbjeći ponižavanje nekoga kao osobe na temelju tih postupaka. Kritika se fokusira na ponašanje, dok negativno cilja na namjere i karakter osobe. Na primjer, kritika se može reći kao pritužba „Bio sam tako zabrinut kad me sinoć nisi nazvao da mi javiš da si sigurno stigao“ za razliku od kritike „Nikad ne misliš ni na koga osim na sebe. Obećao si da ćeš nazvati kad stigneš“.

Prezir

Često se očituje kroz govor tijela poput kolutanja očima, podsmijeha ili upotrebom pogrdnih imena, sarkazma i uvredljivih primjedbi. Jasno šalje poruku odbojnosti i nedostatka poštovanja prema drugoj osobi.



Defenzivnost

Uobičajen odgovor na kritiku i prijezir je da se želimo zaštititi. Kada se krenemo braniti, skloni smo prestati slušati gledište druge osobe, prekidajući komunikaciju.

Povlačenje iz komunikacije

odnosi se na povlačenje iz komunikacije i odbijanje sudjelovanja u raspravi. To je slično "ljutnji u tišini" koje mala djeca koriste kada su uzrujana. Bez komunikacije postaje nemoguće postići rješenje sukoba.

Neki dodatni primjeri komunikacijskih prepreka uključuju (Miller & Miller, 1997.):

- Naređivanje ("Prestanite se žaliti!")
- Upozorenje ("Ako to učiniš, zažalit ćeš.")
- Propovijedanje ("Ne bi se trebao tako ponašati.")
- Savjetovanje ("Samo pričekajte nekoliko godina prije nego što odlučite.")
- Držanje predavanja ("Ako to učiniš sada, nećeš izrasti u odgovornu odraslu osobu.")
- Slažem se, samo da održim mir ("Mislim da si u pravu.")
- Ismijavanje ("OK, mala bebo.")
- Tumačenje ("Ti stvarno ne vjeruješ u to.")
- Suosjećanje ("Ne brini, sve će se srediti.")
- Ispitivanje ("Tko ti je utuvio tu ideju u glavu?")
- Skretanje pažnje ("Razgovarajmo o nečem ugodnijem).

Komunikacijske prepreke vrlo su česte; međutim, ne promiču zdravo rješavanje sukoba i često dovode do eskalacije sukoba. Važno ih je prepoznati i potruditi se učinkovito komunicirati kako bi se prepreke mogle riješiti.

NAČINI RJEŠAVANJA KONFLIKTA:

Ublažite pristup

- ✓ Započnite komunikaciju nečim pozitivnim i prvo izrazite zahvalnost, fokusirajući se na probleme jedan po jedan i preuzimajući odgovornost za misli i osjećaje.
- ✓ Kada izražavate problem, započinjanje poruke s "ja" umjesto s "ti" može smanjiti obrambeni stav i promicati pozitivne interakcije s drugima (Darrington & Brower, 2012.).

Pokušaj smiriti situaciju

- ✓ Pokušajte spriječiti da se sve negativnija interakcija nastavi tako što ćete uzeti stanku ili nastojati smiriti situaciju.



- ✓ Ovo je važno jer kada dođe do sukoba, često doživljavamo intenzivan emocionalni i fizički stres koji može utjecati na našu sposobnost razmišljanja i rasuđivanja, što može dovesti do komunikacijskih prepreka (Gottman & DeClaire, 2001.)

Učinkovite vještine govora i slušanja

Pravila za govornika uključuju:

- ✓ Govornik bi trebao podijeliti svoje vlastite misli, osjećaje i brige—a ne ono što on/ona misli da su zabrinutosti slušatelja.
- ✓ Koristiti "ja" izjave kada govorite kako biste točno izrazili misli i osjećaje.
- ✓ Izjave neka budu kratke kako slušatelj ne bi bio zatrpan informacijama.
- ✓ Zaustavite se nakon svake kratke izjave tako da slušatelj može parafrazirati ili ponoviti svojim riječima ono što je rečeno kako bi se osiguralo da razumije. Ako parafraziranje nije sasvim točno, ponovno nježno preformulirajte izjavu kako biste pomogli slušatelju da razumije.

Pravila za slušatelja uključuju:

- ✓ Parafrazirajte ono što govornik govori. Ako je nejasno, zatražite pojašnjenje. Nastavite dok govornik ne pokaže da je poruka ispravno primljena.
- ✓ Nemojte se svađati ili iznositi mišljenje o onome što govornik kaže – pričekajte da to učinite dok ne postanete govornik, a zatim to učinite s poštovanjem.
- ✓ Dok govornik govori, slušatelj ne bi trebao govoriti ili prekidati, osim da parafrazira za govornikom.

