

# Kako se nositi s konfliktima i sukobima?

Suzan Berecki, prof.  
*siječanj 2024.*

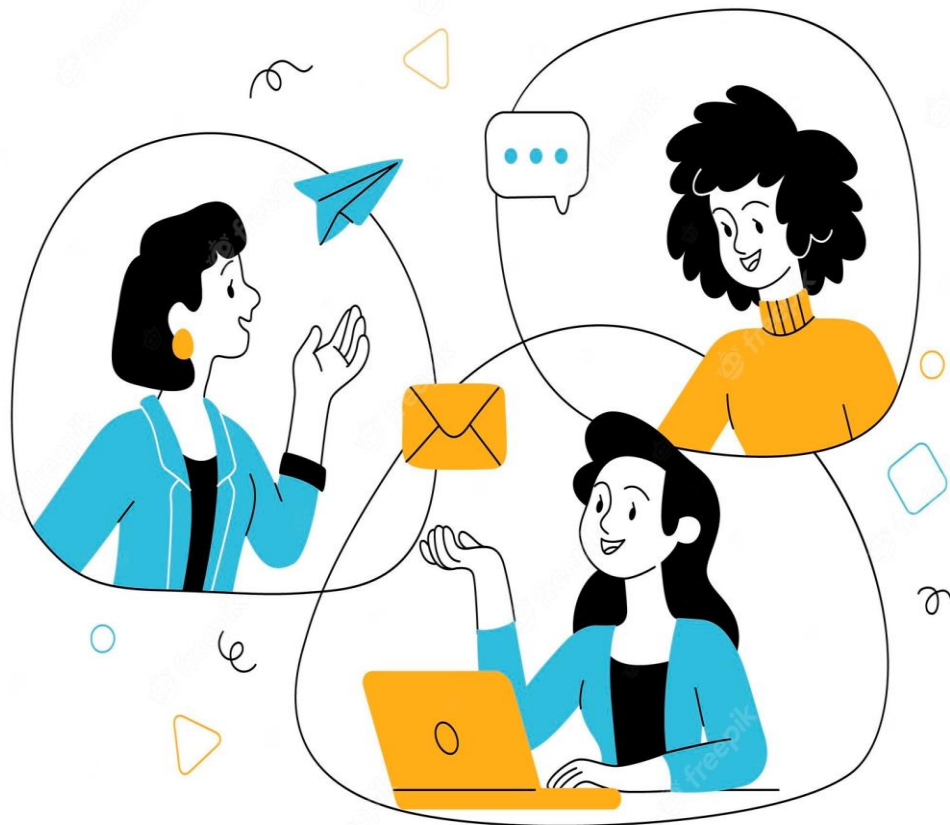
Zamislite prosječan radni dan, sredina radnog tjedna...

S koliko ste osoba komunicirali tijekom dana?

Koliko je te komunikacije bilo za vas ugodno, koliko napeto i je li sva komunikacija izazvala neke osjećaje?

Koliko je te komunikacije za vas bilo uspješno?

Koliko te komunikacije ponesete sa sobom i izvan radnog mjesta?



75% vremena svakog radnog dana  
prođe u komunikaciji (pisanje,  
čitanje, slušanje, govor)

75% onoga što ljudi čuju, čuju  
neprecizno

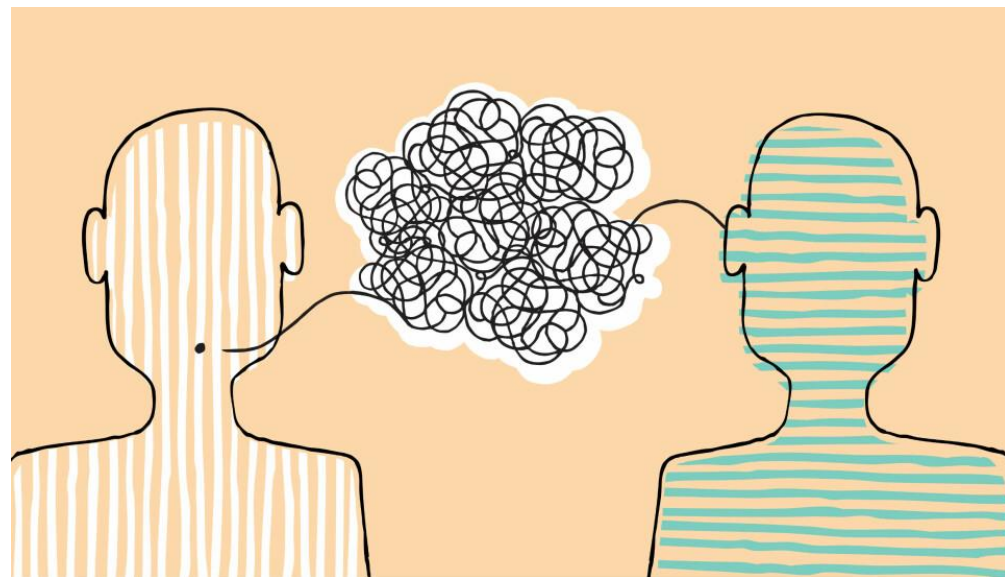
75% onoga što čuju točno, zaborave  
unutar sljedeća tri tjedna

# O komunikaciji...

- \* proces razmjene misli, osjećaja i poruka
- \* aktivnost i interakcija između ljudi
- \* nepovratna i neponovljiva – ono što se kaže ne može se povući

\* neizbježna – nemoguće je nekomunicirati

→ autentična, prirodna potreba da kontaktiramo s okolinom



# SVRHA KOMUNICIRANJA

1. primanje i davanje obavijesti
2. rješavanje problema
3. donošenje odluka
4. zadovoljavanje potreba
  - za pripadanjem
  - užitkom
  - bijeg od drugih aktivnosti
  - odmor
  - kontrola nad drugima

Intrapersonalna

Interpersonalna

Grupa s  
pojedincem

Pojedinac s  
grupom

Između dvije  
grupe

# SUKOB KONFLIKT

Lat. *conflictare*  
„udarati što o što,  
boriti se“

- \* Pojam koji označava situaciju u kojoj postoje suprotna zbivanja, tendencije, ponašanja, čuvstva tj. nesuglasnost ciljeva, želja ili načina njihova ostvarivanja.
- \* Neslaganje kroz koje su osobe doživjele prijetnju svojim potrebama, interesima i brigama.
- \* Napeta i neugodna situacija u međuljudskim odnosima koja proizlazi iz neslaganja oko činjenica, ideja, želja, ciljeva, vrijednosti pojedinca ili neke skupine ljudi.

## TRADICIONALNI

Nepoželjan

Štetan

Neprihvatljiv

→ izbjegavati, potiskivati,  
zatomiti

## SUVREMENI

Prirodan/ Poželjan

Neizbježan

Sastavni dio svake promjene

Nije opasnost, već šansa za  
uočavanje problema,  
pronalaženje rješenja,  
sprječavanje stagnacije, jačanje  
znatiželje, poticanje promjene

Pomaže učvršćivanju identiteta  
pojedince i grupe

→ Ne treba bježati, potiskivati  
ga ili ga se bojati



## Dudley Weeks u knjizi Osam najvažnijih koraka u rješavanju sukoba:

Od opažanja sukoba kao da je uvijek...	Do opažanja sukoba kao da je često...
1. poremećaj reda, negativno iskustvo, pogreška ili zabluda u odnosima	1. posljedica različitosti koja sadržava mogućnost za zajednički napredak ili za unapređenje odnosa
2. bitka između nespojivih pojedinačnih interesa i želja	2. samo jedan dio odnosa, dio koji uključuje potrebe, vrijednosti, opažanja, moć, ciljeve, osjećaje itd., a ne samo interese i želje
3. pojedinačni događaj kojem dopuštamo da obilježi cjelokupne odnose	3. zbivanje koje se ističe u dugotrajnim odnosima i koje pomaže u razrješenju tih odnosa
4. borba samo između pravog i krivog, dobrog i zlog	4. suprotstavljanje između razlika u određenim aspektima odnosa, ne prekidajući druge aspekte odnosa koji su još tu i koji se mogu izgraditi



# Kako sukob nastaje...

Cushine (1988.) razlikuje 4 vrste uzroka sukoba:

1. ČINJENICE – sukobi uzrokovani razlikama u informacijama
2. POSTUPCI - obje strane nemaju zajednički, jedinstveni standard za izvođenje neke radnje, odnosno kada postoje razlike u tome kako se nešto radi.
3. CILJEVI – razlike u željenim ishodima neke akcije
4. VRIJEDNOSTI – razlike u sustavu vrijednosti uzrok su najsloženijih sukoba

\* 4 pretpostavke:

1. Pojedinci razvijaju sklop uobičajenih odgovora na sukob
2. Ljudi primjenjuju neki stil rješavanja sukoba jer im se on čini razumnim – to je posljedica njihovog životnog iskustva.
3. Niti jedan stil rješavanja sukoba nije bolji ili gori od ostalih.
4. Stil rješavanja konflikata koji neka osoba prakticira podložan je promjenama koje su posljedica iskustva.

# Stilovi rješavanja sukoba

## Neproduktivne strategije

- \* Izbjegavanje sukoba i odbijanje pregovora
- \* Primjena sile
- \* Umanjivanje
- \* Krivnja
- \* Emocionalne reakcije
- \* Jadanje
- \* Prelaženje granica
- \* Manipulacija
- \* Odbacivanje osobe

## Produktivne strategije

- \* Otvorenost
- \* Empatija
- \* Podržavanje
- \* Usmjerenost na pozitivno
- \* Jednakost

Najčešći  
načini  
rješavanja  
sukoba

NATJECANJE

SURADNJA

KOMPROMIS

PRILAGODBA

IZBJEGAVANJE

S obzirom na odnos među sudionicima i ishod rješenja sukoba, načine reagiranja u situacijama sukoba možemo prikazati kroz nekoliko pristupa:

- pobjeda – poraz (ja ću dobiti što trebam, a ti ćeš izgubiti)
- poraz – pobjeda (ti ćeš dobiti što trebaš, a ja neću)
- poraz – poraz (ni ti ni ja nećemo dobiti što nam treba)
- pobjeda – pobjeda (i ti i ja ćemo dobiti što trebamo)

Model dvostrukog interesa pri odabiru strategije rješavanja sukoba:

- interes za ostvarenje svojeg cilja
- interes za čuvanje odnosa s osobom/a s kojima smo u sukobu.

→ Interesi su međusobno neovisni i različitog intenziteta.

# Konstruktivno rješavanje sukoba

- \* Stvaranje atmosfere suradnje
- \* Jasni načini opažanja
- \* Usmjeravanje na individualne i zajedničke potrebe
- \* Izgradnja zajedničke pozitivne moći
- \* Pogled u budućnost, a učenje iz prošlosti
- \* Stvaranje opcija
- \* Razvijanje izvedivog-korak po korak
- \* Postizanje sporazuma korisnih za obje strane

# Čimbenici važni za razumijevanje sukoba

Prema Grandt (2005.):

- \* Psihološki čimbenici - temperament sudionika, tolerancija na frustraciju, javna svijest o samima sebi, samopoštovanje i ponos, suosjećajnost
- \* Socijalni čimbenici - svi naučeni obrasci ponašanja, stavovi, mišljenja, vjerovanja, sustav vrijednosti
  - \* odgoj- način na koji mi od samog početka našeg života učimo kako se ponašati u pojedinim situacijama
- \* Situacijski čimbenici - mjesto i vrijeme na kojemu se neki sukob događa, ostali ljude, stvari, pojave, vremenske prilike

# Promišljanje... umjesto zaključka

Prisjetite se nekog konflikta i uočite osobne vještine, načine, vrijednosti, stavove, ideje...

- \* Kolika je vaša osobna otpornost i spremnost na konflikte?

Opažanje sebe u konfliktu:

- \* s kolegama
- \* s nadređenima
- \* s vlastitom obitelji

Opažanje sebe kao medijatora:

- \* Roditelj/škola
- \* Razred /nastavnik
- \* Razred/učenik
- \* Učenik/učenik





Hvala na pozornosti