

Radionica

„Umetnost konflikata”

Predavač: **Dunja Janković**

Nemački filozof Artur Šopenhauer napravio je poređenje između čoveka i bodljikavog praseta:

„Kada mu je hladno, bodljikavo prase traži drugu bodljikavu prasad da leže zajedno, da se zbiju jer im je tako toplije. Da nemaju bodlje, to bi bilo lako, ali bodljikava prasad imaju duge i oštре bodlje. Kada se zbiju u gomilu, bodu jedno drugo. To nije dobro, ali nije dobro ni kad im je hladno. Zato se bodljikava prasad dugo muče dok ne nađu neko zgovno rastojanje: da budu jedno uz drugo, a da se ne budu.“

Ovo poređenje poznato je kao „**problem bodljikavog praseta**“ i govori o dinamici koja se pojavljuje u svakoj ljudskoj interakciji, a najčešće među najbližima.

Zašto je ova tema važna?

Konflikti...

- ...čine deo ličnog iskustva svakog čoveka;
- ...su normalan i sastavni deo odnosa između dve osobe;
- ...nisu nužno negativni – ***kada konflikti mogu biti zdravi i pozitivni***
- ...su često prekretnica, odrednica budućih dešavanja.



Kako konflikti utiču na naš mozak?





Kada stres može biti
pozitivan?



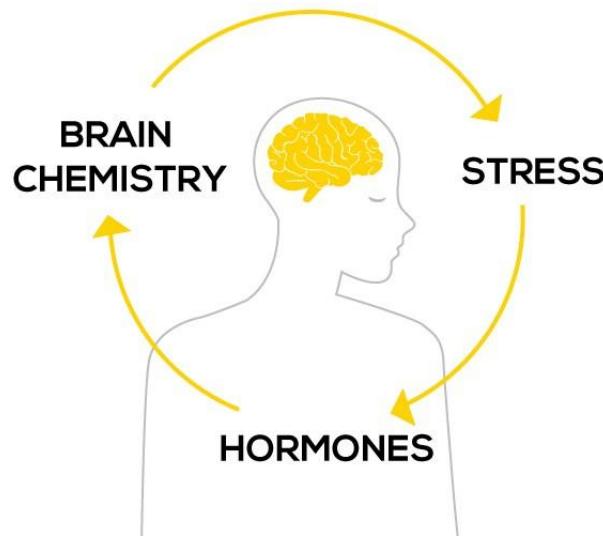
Kako konflikti utiču na naš mozak?



Stres:

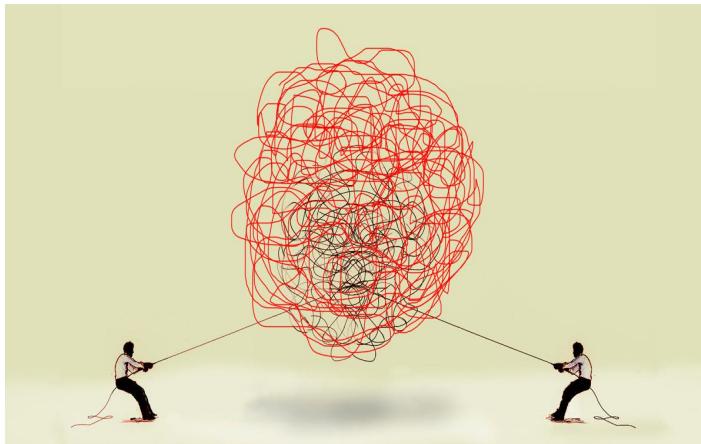
- **Eustres** (pozitivan stres)
- **Distres** (negativan stres)
 - Imunitet
 - Pamćenje i koncentracija
 - Insomnija
 - Anksioznost i depresija
 - Kardiovaskularna oboljenja
 - Dužina životnog veka

Kako konflikti utiču na naš mozak?



- **Stres:** Mehanizam u borbi protiv štetnih uticaja
- **Poruka:** „Povređen sam / biću povređen”
- **Hormoni:** Kortizol i adrenalin
- **Eksperiment:** „Worry to death”
- **Mobing**

Šta je to konflikt?



- Konflikt, diskusija, svađa, neslaganje, problem, sukob, nasilje, rat...
- Da li sa nama nešto nije u redu? (A tip konflikta)
- **Vrste konfliktata:**
 - A. **Destruktivni**
(posledice: nemoć, bol, razočarenje...)
 - B. **Konstruktivni**
(posledice: mogućnosti za razvoj)

Šta je najpogubnije za konflikt?



Kada odlučimo da izgubimo u svađi (da se povučemo, da odustanemo, da ne dobijemo ono što smo želeli)
– da li je to uvek **nužno negativno** po nas?





Ne. Ponekad se može desiti da smo, kada odlučimo da gubimo, u stvari u prednosti, jer je za tu situaciju ili nas zdravije da ne uđemo u sukob.

Važno je da ako gubimo – to uradimo na asertivan način.

Ishodi konflikta

Četiri tipa ishoda (kada se odlučujemo na koji ishod?):

1. Lose–Lose

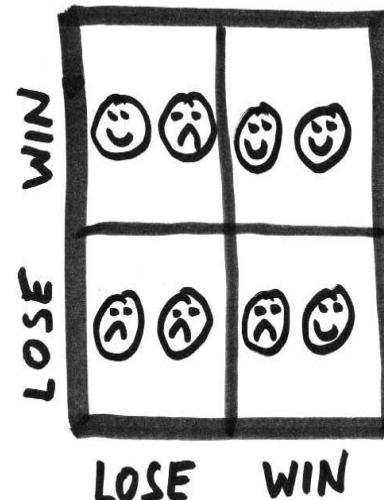
Obe strane odustaju ili se povlače.

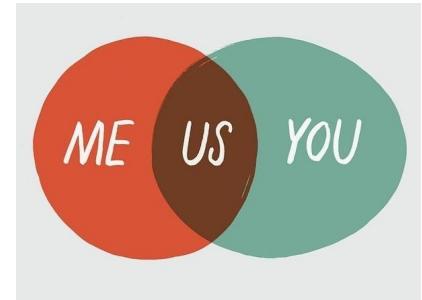
2. Lose–Win

Jedna strana postiže cilj, a druga gubi.

3. Kompromis (Lose/Win–Lose/Win)

4. Win–Win





Koje su pozitivne strane kompromisa, a
koje negativne?



Kako reagujemo na konflikte?

- Najranija iskustva
- Porodični konflikti
- Konflikti sa vršnjacima
- Konflikti u partnerskim vezama...



Stilovi rešavanja konflikta

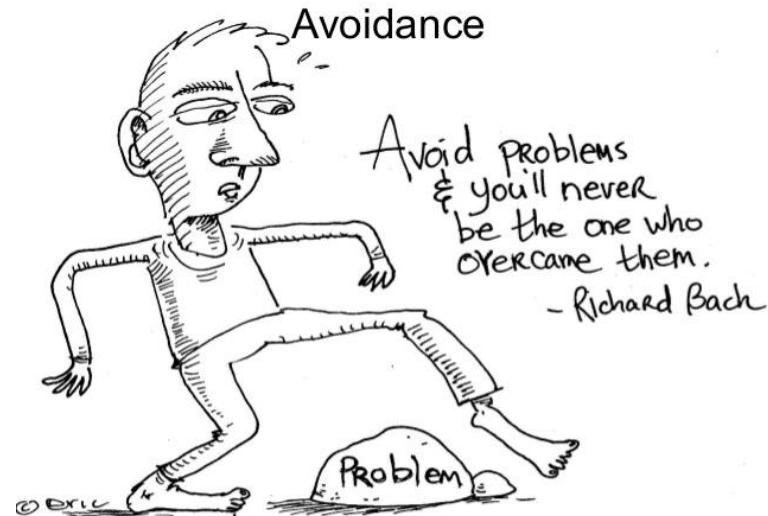
Stilovi:

1. Izbegavajući
2. Popuštajući
3. Nadmetački
4. Saradljivi
5. Kompromisni



Izbegavajući stil

- **Interesi:** mala briga za sebe i mala briga za drugu stranu
- **Ponašanje:** izbegavanje
- **Stav:** „Sukob? Kakav sukob?”
- **Uverenja:** „Sve na kraju mora ispasti dobro”, „Stvari će se rešiti same od sebe”
- **Emocije:** strah od konflikta, naučena bespomoćnost





Kada ignorisanje konflikta
može biti korisno?





- Kada će razlog konflikta nestati vremenom
- Kada bi se konfliktom mnogo više izgubilo
 - Kada postoje važniji problemi
- Kada konflikt nije dovoljno ozbiljan da bi se strane sukobile
 - Kada strane žele da dobiju na vremenu
- Kada nam treba vreme da ojačamo i sukobimo se na pravi način
- Kada strane žele da daju sebi vremena da se „ohlade” od emocija
 - Kada postoji pritisak sa strane da se ne uđe u konflikt

Popuštajući stil

- **Interesi:** mala briga za sebe i velika briga za drugu stranu
- **Cilj:** sporazum po svaku cenu
- **Ponašanje:** pasivnost, sugestibilnost
- **Stav:** „Kako god ti kažeš!“
- **Posledice:** olakšavanje konflikata u budućnosti; drugi ga iskorišćavaju





- Kada nam je odnos sa osobom bitniji od postizanja cilja
 - Kada je drugoj strani problem važniji nego nama
 - Kada je druga strana jača i izvesno je da će pobediti
 - Kada je to strategija – „izgubiti bitku, ali dobiti rat”
 - Kada želimo „kontrauslugu”
- Kada želimo da druga strana nauči na osnovu svojih odluka i postupaka



Kada pri konfliktu popuštanje
može biti korisno?



Prepoznajte kada treba da **odustanete od**
konflikta
...i nastavite dalje!



Nadmetački stil

- **Interesi:** velika briga za sebe i mala briga za drugu stranu
- **Ponašanje:** dominacija, takmičenje, agresivnost
- **Stav:** „Biće po mome, ili neće biti nikako!“; „My way or the highway!“
- **Emocije:** poraz izaziva osećaj inferiornosti, neadekvatnosti, slabosti
- **Uverenja:** „Ukoliko pokažem brigu ili emociju, to je znak slabosti.“





Kada tokom konflikta nadmetanje
može biti dobar izbor?

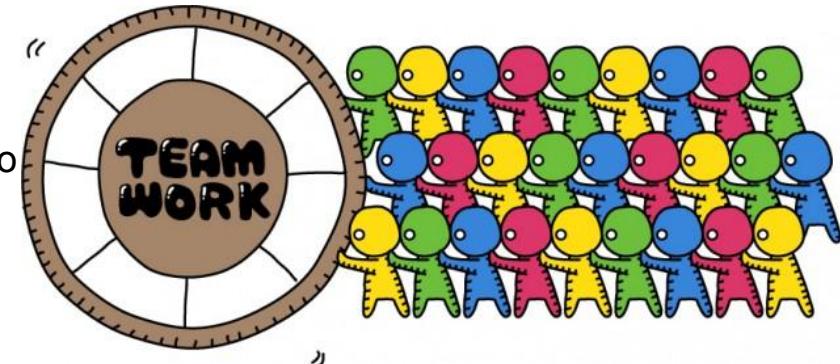




- Kada pregovaramo sa stranom čiji su interesi manje ugroženi nego naši
 - Kada smo u vremenskoj stisci
- Kada služi kao upozorenje drugoj strani da je za nju bolje da pristane na saradljivost nego na nadmetanje

Kooperativni stil (saradljivost)

- **Interesi:** velika briga za sebe i velika briga za drugu stranu
- **Cilj:** „Pametniji ne popušta – on pregovara i insistira na svojim pravima i interesima.“
- **Ponašanje:** napada se problem, a ne osoba; asertivnost
- **Emocije:** odnosi iznad argumentacije; konflikt kao etapa u međusobnim odnosima
- **Stav:** „Meni odgovara to i to. Šta je tvoj izbor?“





Kada tokom konflikta saradljivost
nije dobar izbor?



*Hint: Saradljivost zahteva
energiju, vreme, trud...*



- Kada je problem nevažan
- Kada ima malo vremena
- Kada postoji disproporcija moći (ili kompetentnosti)

Kompromis

- **Interesi:** umerena briga za sebe i umerena briga za drugu stranu
- **Ishod:** Win/Lose–Win/Lose
- **Cilj:** sporazum
- **Ponašanje:** ne bavimo se suviše rešenjem problema, već se prihvata srednje rešenje
- **Stav:** „Hajde da se nađemo na pola puta.”
- **Emocije:** postavljanje granica do kojih je moguće dogovarati se; unapred odrediti koliko smo spremni da se odreknemo

this is halfway



meet me there.

Šta su to konfliktne ličnosti?

- Svađalački tip ALI „borci za pravdu“?
- Zašto je važno prepoznati konfliktne ličnosti?
- **Osobine:**
 - ekstremno ponašanje (pretnje)
 - impulsivnost (samokontrola)
 - promene raspoloženja
 - izlivi besa
 - drama
 - osetljivost
 - izbegavanje odgovornosti





Da li je dobro konfliktnim ličnostima ukazati na ono što rade pogrešno
ili im skrenuti pažnju na to da su konfliktne ličnosti?



Šta su to konfliktne ličnosti?

- **Kako se osećaju drugi?** „Hodanje po jajima“
- **Šta stoji iza svadljivosti:** bespomoćnost, strah, tuga, unutrašnji konflikti...
- **Saveti razgovarati sa konfliktnim ličnostima:**
 - Nemaju uvid
 - Ne razumeju feedback („Ti ne voliš što sam ja ovakav“)
 - Ostanite smirenji (lako okidanje emocionalne reakcije)
 - Ne možete kontrolisati osobu, ali možete svoju reakciju
 - Dobro upoznajte osobu





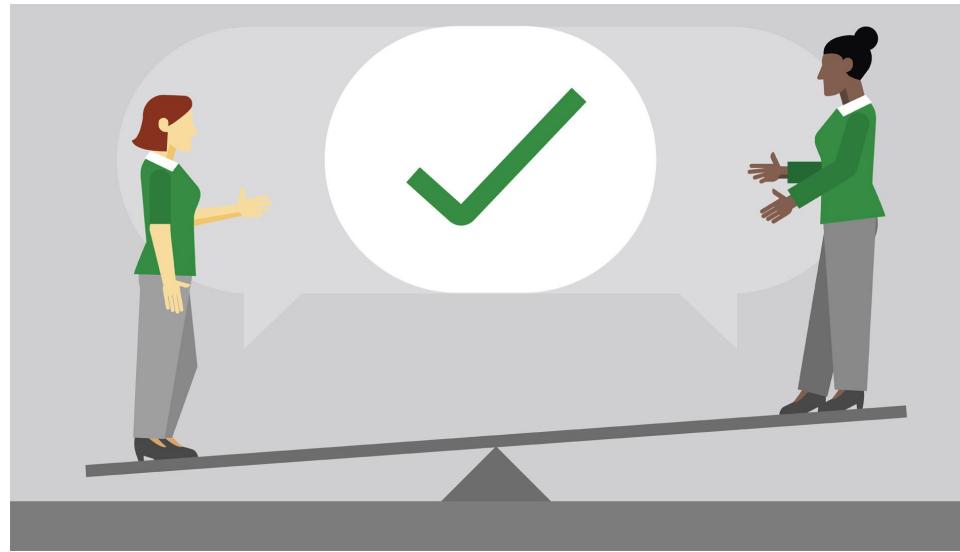
Koji je najbolji način da pomognemo bliskoj osobi
koja ima konflikt na poslu, sa partnerom ili prijateljem?



Rešavanje konflikta

Barijera	Prevazilaženje barijere
Strah od svađe, konflikta	Iako neprijatan, konflikt je sastavni deo socijalne interakcije
Ne želimo da priznamo da imamo problem sa drugom osobom	Obratite pažnju na kvalitet odnosa sa drugima; zapitajte se sa kim imate zategnut odnos i šta možete uraditi
Problem će se rešiti sam od sebe	Većina problema se ne rešava sama od sebe; ignorisanje najčešće dovodi do eskalacije problema
Ubeđenje da se drugi neće promeniti	Podsetite se da vi ne pokušavate da promenite drugu osobu, već da želite da promenite način na koji vi i ta osoba komunicirate

Upravljanje konfliktima



Upravljanje konfliktima (koraci)

1. Priprema

- Kako se osećate?
- Šta vam je važno?
- Šta je drugoj srtani važno?
- Da li je konflikt vredan vašeg vremena?
- ***Da li razumete svoje potrebe?*** (npr. svade parova...)



checklist



Kako treba reagovati kada ne možemo da se pripremimo?

Na primer: bliska osoba nas je „uvukla” u konflikt, a da se nismo ni pripremili, ponaša se grubo i nadmetački



- Ne reagujte naglo!
- Ne donosite važne odluke na licu mesta!
- Time out
 - Stanite na stranu druge osobe (razoružajte je)
 - Ako osoba nije spremna da vas sasluša – saslušajte vi nju

Time Out



ACTIVE LISTENING

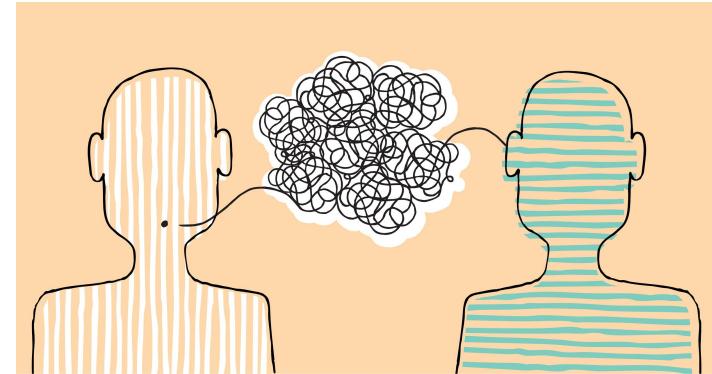


@rfj1981

Upravljanje konfliktima (koraci)

2. Iznošenje problema

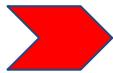
- Strane iznose svoje viđenje problema
- „Ventiliranje“ emocija
- Izražavanje emocije kroz reči, ne dela



Upravljanje konfliktima (koraci)

3. Razmena informacija

- Otvorena pitanja
- Ja poruke
- Asertivnost
- Mapiranje potreba i strahovanja

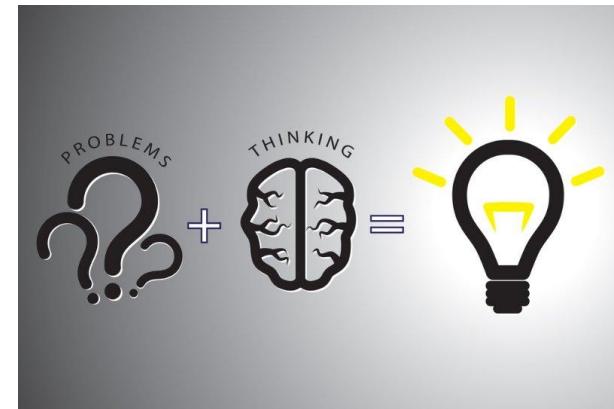


Uvažavanje druge strane ne znači nužno da morate da se složite sa njom!

Upravljanje konfliktima (koraci)

4. Strukturiranje problema

- Šta je u stvari problem?
- Da li postoji jedan ili više problema?
- Šta je najvažnije da se reši?



Upravljanje konfliktima (koraci)

5. Predlozi rešenja i odluka o rešenju

- Brainstorming
- Realistično i izvodljivo, „svoje“ rešenje
- Olakšajte drugoj strani da kaže DA i otežajte joj da kaže NE
- „Idite sporo da biste stigli daleko“
- ***Osetljivost na gubitak***



Priča za kraj...

Abraham Linkoln je jednom prilikom tokom rata održao govor u kom je sa poštovanjem govorio o neprijateljskoj strani. To je naljutilo jednu gospodju koja mu je prigovorila da je neprimereno tako govoriti o neprijateljima, umesto da govorи како ће ih poraziti. On joj je odgovorio sledećim rečima:

„Ne mislite li, gospodo, da ja svoje neprijatelje uništavam time što ih pretvaram u svoje prijatelje?“



		Nikad	Retko	Ponekad	Uvek
1.	Volim uzbudjenje koje prati raspravu ili diskusiju.				
2.	Ne smeta mi kada nije po mom – to je mala cena u odnosu na mir koji donosi dogovor.				
3.	U raspravama uvek pregovaram i imam pristup „uzmi i daj”.				
4.	Kada sam u svađi sa drugom osobom, to me čini veoma anksioznim.				
5.	Pre rešavanja konflikta, uvek se trudim da prikupim sve informacije kako bi komunikacija uvek mogla da se nastavi dalje.				
6.	Smatram da je mnogo važnije dobiti rat nego dobiti bitku.				
7.	Konflikti u osnovi predstavljaju negativno iskustvo.				
8.	Kako ne bih oštetio odnos sa drugom osobom, rado ću staviti neke od svojih manje važnih potreba sa strane.				