

TAKO JEDNOSTAVNO, A TAKO KOMPLICIRANO

- o sukobima,
medijaciji,
komunikaciji
i pozitivni



03/14



Impressum

TAKO JEDNOSTAUNO, A TAKO KOMPLICIRANO

- o sukobima, medijaciji, komunikaciji i pozitivni

Povjetarac: Bonaca

Autorice:

Gabrijela Kramarić Eid, Suzana Telar, Sanja Glibo i Petra Čutuk

Urednica: Lidija Tomljenović Kovačić

Lektor: Boško Zelić

Grafičko oblikovanje: Domagoj Kovačić

Nakladnik i nositelj autorskih prava:

Novi svijet, udruga za djecu i mlade

Sisak, Trg grada Heidenheima 1

Naklada: 2000 primjeraka

ISBN: 978-953-56398-4-8

Sisak, ožujak 2014. godine



Novi svijet
udruga za djecu i mlade



Ministarstvo socijalne
politike i mladih RH

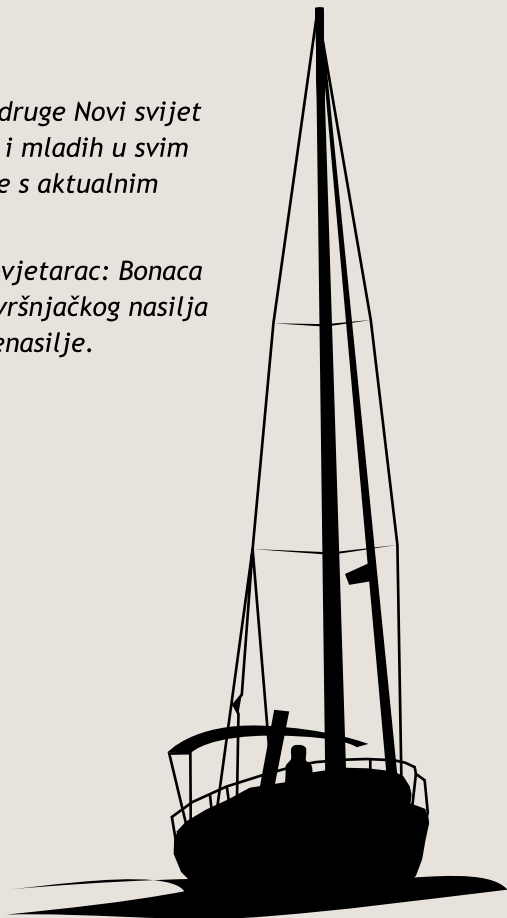


Ministarstvo znanosti,
obrazovanja i sporta RH



Povjetarac je programska platforma udruge Novi svijet čiji je cilj jačanje kompetencija djece i mladih u svim područjima važnim za lakše suočavanje s aktualnim životnim izazovima.

Ova brošura sastavni je dio projekta Povjetarac: Bonaca u kojem se bavimo prevencijom međuvršnjačkog nasilja te odgojem i obrazovanjem za mir i nenasilje.



☺ O SUKOBIMA (ili: Sve je to za ljude)

*Gabrijela Kramarić Eid,
prof. pedagogije*

冲突

Iako nam možda i samo spominjanje riječi *sukob* izaziva nelagodu i nervozu dobro je znati da su sukobi uobičajena i neizbježna pojava u svakom međuljudskom odnosu. Ili, kako se kaže: *Sve je to za ljude*. Također, važno je znati da sukob može odnos među ljudima u konačnici unaprijediti, tj. može ga popraviti.

Odmah na početku želim razjasniti: Sukob među vršnjacima i međuvršnjačko nasilje nije isto!

Jedna od najznačajnijih razlika je ta što će strane u sukobu uvijek moći objasniti zašto je do sukoba došlo, a o nasilništvu govorimo kada postoji otvorena namjera da se drugome nanese ozljeda ili šteta. Također, razlika se očituje u intenzitetu i trajanju, u nadmoći nasilnika i ranjivosti žrtve te u posljedicama.

Zanimljivo je da se kineski znak za riječ sukob sastoji od znaka za opasnost i znaka za - priliku!

Sukob možemo definirati kao situaciju kada se sučeljavaju dvije ili više strana koje osjećaju prijetnju nekim svojim potrebama, interesima, stavovima, mišljenjima, ciljevima ili vrijednostima.

Svaki takav osjećaj za sobom povlači neku opasnost, no ukoliko naučimo upravljati sukobom, ukoliko naučimo rješavati sukobe na odgovarajući način, pruža nam se prilika da odnos s osobom s kojom se sukobljavamo na kraju poboljšamo. Već sama želja da sukob riješimo značajno povećava mogućnosti za pozitivan ishod.

Kako upravljati sukobom, kako mu ne dopustiti da nas savlada i dovede do neželjenih posljedica?

Najvažnije je osvijestiti različitosti koje postoje među nama; razlikujemo se izgledom, karakterom, osobnošću, temperamentom, mišljenjima i stavovima, doživljajima stvari i ljudi oko nas. Da bismo se učinkovito suprotstavili sukobu moramo raditi na sebi kako bismo prihvatili postojanje međusobnih različitosti i pravo svake osobe na neke posebnosti. Za početak, moramo razmisliti o osobnim potrebama, *Zašto sam ušao u sukob? Što želim postići?*

Što bolje spoznamo potrebe koje su u temelju sukoba imat ćemo više mogućnosti taj sukob riješiti. Drugi važan postupak je prihvatiti osobu s kojom smo u sukobu. Nije to uvijek lako, ali za uspjeh je važno drugoj osobi dopustiti predstavljanje svo-



...

jih zahtjeva te shvaćanje da i druga osoba ima svoje potrebe koje su podjednako važne kao i naše. Treći važan postupak je kvalitetna komunikacija koja mora imati obilježja nenasilne razmjene mišljenja i stavova, a to se vježba i uči.

U konačnici, važno je znati prepoznati situaciju kada ne možemo sami izgladiti sukob u kojem smo se našli. Rješavanje sukoba zahtijeva aktivno i dobrovoljno sudjelovanje svih sukobljenih strana, a ponekad se dogodi da unatoč dobroj volji, podržavanju tolerancije i otvorenosti te želji da se takve situacije riješe - rješenje ne možemo sami iznaći. Tada je uvijek dobro obratiti se za pomoć nekome tko je u tome vještiji i tko svojim znanjem i iskustvom može pomoći da sukob riješimo, ali nas i poučiti kako ubuduće u sličnim situacijama možemo postupati. Zato u takvim situacijama nemojmo odgađati traženje pomoći u uvjerenju kako se nešto ne može riješiti. Neriješeni sukobi nastavljaju tinjati i problem zbog kojeg smo se našli u sukobu neće se riješiti sam od sebe. Naprotiv, odgađanjem i negiranjem, sukob može u nekom novom trenutku eskalirati u još veću nevolju.

Na kraju mali podsjetnik na znak prilike u simbolu riječi *sukob* s početka priče i zaključak da svaki sukob ipak daje priliku svim sudionicima za spoznavanjem, kako sebe samih, tako i drugih ljudi kao i priliku da rješenje bude prihvatljivo za sve sukobljene strane.

Iskoristimo tu dragocjenu prigodu!



☺ O MEDIJACIJI

(ili: Potražimo pomoć)

Suzana Telar, dipl. učiteljica



Posvađala si se s najboljom prijateljicom oko dečka koji vam se objema jako sviđa... Imao si samo jednu ulaznicu za nogometnu utakmicu na koju je i tvoj dobar prijatelj želio ići i otišao si sam...

Pale su teške riječi, ne možete se više ni pogledati, a kamoli razgovarati kao nekada. Emocije su tako snažne, ruše sve pred sobom. Ne znaš kako to riješiti. Ipak, želiš nazad svog prijatelja, nedostaje ti. Želiš da i dalje budete dobri, da se družite, izlazite zajedno i dijelite tajne i slatka mala zadovoljstva.

Što učiniti? Želiš li nešto poduzeti kako bi se vaši odnosi popravili? Potraži pomoć! Razmisli o medijaciji! Pristani na medijaciju!

Medijacija je metoda nenasilnog rješavanja sukoba u kojoj sukobljene strane uz pomoć treće osobe - medijatora, dolaze do rješenja problema koje će zadovoljiti obje strane.

Kroz medijaciju možeš osvijestiti postoji li zajednički interes između tebe i sukobljene strane, postoji li nešto što vas povezuje i na čemu možete i želite graditi svoje buduće odnose.



Osoba koja pomaže u tom trenutku, tj. medijator, je nepristran i neovisan, povjerljiv i stručan. On vodi proces, ali ne nudi rješenja, ne savjetuje i ne donosi odluke. Kroz dijalog pomaže stranama u sukobu da se bolje čuju i razumiju te da znaju prepoznati, kako svoje, tako i osjećaje i potrebe druge strane.

Medijator je najčešće odrasla osoba koja je osposobljena za provođenje medijacije. Međutim, u nekim školama postoji i mogućnost provođenja vršnjačke medijacije, a u tom slučaju medijatori su vršnjaci koji su završili obuku za medijatora. Na taj način također se mogu rješavati različiti školski sukobi.

Medijacijom se želi ponovno uspostaviti narušeni odnos povjerenja i poštovanja među sukobljenim stranama.

Sudjelujući u medijaciji tvoj prijatelj i ti imate, uz pomoć medijatora, potpunu kontrolu nad cijelim procesom. Možete ga prekinuti u bilo kojem trenutku ili sami pronaći rješenje i dogovoriti se oko rješavanja problema u budućnosti.

• • •



Iz medijacije obje strane izlaze kao pobjednici.

Cilj medijacije postignut je i kada sukob nije riješen i kada sporazum nije postignut. Važno je da se postigne ravnoteža između sukobljenih strana i razumijevanje među njima. Kroz ovaj postupak strane se osnažuju u donošenju i prihvaćanju odluka.

Postignuti dogovor kroz medijaciju ne obvezuje. Međutim, ako ga se ne pridržavaš, vjerojatno ćeš izgubiti osobu do koje ti je stalo.

Dakle, sukob možeš riješiti kroz medijaciju, samo ako želiš!

Pitanja od kojih počinje svaka medijacija:

- 1. U čemu je problem? Što se dogodilo?**
- 2. Kako se osjećaš vezano uz nastalu situaciju?**
- 3. Kako bi želio da se ovaj problem riješi?**
- 4. Što se realno može učiniti kako bi se problem riješio?**



☺ O KOMUNIKACIJI

(ili: Zar pričam na stranom jeziku?)

mr. sc. Sanja Glibo, pedagoginja



I pored toga što svakodnevno komuniciramo, a sama komunikacija čini se tako prirodnom i jednostavnom, ipak primjećujemo da veliki broj ljudi to čini prilično loše. Bez obzira jesmo li među onima koji s lakoćom komuniciraju ili osjećamo nesigurnost i često imamo dojam kako nas ne razumiju (...a sve smo *fino objasnili*:), svi možemo poboljšati i unaprijediti komunikacijske vještine.

Dobra komunikacija omogućava međusobno razumijevanje i bliskost, a loša vodi nerazumijevanju, konfliktima, udaljavanju, često i prekidu komunikacije.

Nekoliko važnih pravila uspješne komunikacije:

- **Slušaj sugovornika**

Pažljivo slušaj sugovornika, a ne čekaj prvu stanku da se ubaciš i nastaviš pričati. Npr. pišemo li poruke dok netko s nama razgovara zapravo pokazujemo da nas tema ili sugovornik ne zanima. Osoba koja pažljivo sluša gledat će govornika, pratiti verbalnu i neverbalnu komunikaciju, postavljati pitanja o onome što ne razumije, povremeno parafrazirati (ukratko prepričati).

- **Jasno se izražavaj**

Poznato je koliko je zamorno slušati kada netko počne prepričavati događaj (možda i smiješan) opisujući svaki sitni detalj, potpuno nevažan za priču. Na kraju je smiješno samo njemu, a ostali su ionako na pola priče prestali slušati. Izražavati se treba kratko i jasno. Dakle: *Ispeci, pa reci!* Svoje misli pokušaj oblikovati i prije početka razgovora.

- **Budi ljubazan i uvažavaj stav druge strane**

*Oprostite, možete li mi dati informaciju...
Molim vas, možete li mi pomoći oko...*

Ako uz ovakav početak razgovora ide i osmijeh, teško da će nas netko odbiti. Bez obzira s kime komuniciramo i u kakvoj se situaciji nalazimo ljubaznost i uvažavanje sugovornika važna su karika uspješne komunikacije i odraz kulture.

- **Uskladi verbalnu i neverbalnu komunikaciju**

Važno je što govorimo, ali i kako govorimo. Naša neverbalna komunikacija, mimika lica, stav tijela, dodir, gestikuliranje, mogu uvelike pobuditi interes za ono što pričamo, ali isto tako mogu nas učiniti nezanimljivima ili potaknuti sumnju u istinitost naše priče.



Spomenimo i virtualnu komunikaciju:

Virtualni prostor postao je mjesto sve intenzivnijeg druženja i komuniciranja. E-mail, forumi, chatovi, blogovi, Skype, društvene mreže i slični servisi unijeli su značajne promjene u načine komuniciranja i ostvarivanja socijalnih kontakata. Vremenska i prostorna udaljenost više nisu prepreka za trenutačnu razmjenu poruka, fotografija, video zapisa. Iako ima svoje specifičnosti, mogli bismo reći da osnovna pravila pristojnog komuniciranja vrijede i u virtualnom okruženju.

Nekoliko prijedloga za unaprijeđenje virtualnog komuniciranja:

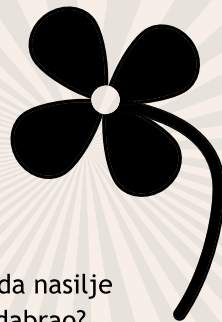
- budi ljubazan i pristojan jer s druge strane je isto tako čovjek
- nemoj vrijeđati, prijetiti, omalovažavati, pozivati na mržnju. Nasilje u virtualnom svijetu za žrtvu jednako je bolno kao i u realnom svijetu, zlostavljanje je javno i traje 24 sata, a uz to je i zakonski kažnjivo
- ono što ne bi nekome rekao u oči nemoj mu proslijediti niti porukom u virtualnoj komunikaciji
- ne prosljeđuj *lance sreće* ili slične poruke koje su već 8 puta obišle svijet i često završavaju prijetnjama. Takve poruke većinu ljudi zaista živciraju
- svojim objavama govoriš nešto o sebi, predstavljaš sebe drugima, komuniciraš sa širokim krugom ljudi, stoga prije svake objave - razmisli!



☺ O POZITIVI

(ili: Think Pink)

*Petra Čutuk, učiteljica
Divine Health Programa*



Da možeš birati između svijeta kakav je danas u kojem vlada nasilje i svijeta gdje se sve rješava mirnim putem, koji bi svijet odabrao? Vjerujem ovaj drugi.

Kaže se - ako želimo promijeniti svijet, najbolje krenimo od sebe. Zato, evo nekoliko savjeta koji će ti pomoći da s osmijehom rješavaš probleme i postaneš svima draga, pozitivna osoba. Pitaš se zašto to napraviti?

- vjerujem da se nakon agresivnih ispada osjećaš loše jer shvaćaš da to nisi ti, ali se ne znaš nositi sa stresom koji ti nameće okolina
- svi vole osobe koje ostaju sabrane, smiruju stresne situacije i rješavaju ih mirnim putem, pružaju savjete i postaju uzori
- agresija ne ostavlja samo psihičke, već i fizičke posljedice na tebe
- u svijetu u kojem je uobičajeno biti agresivan, sve se više cijene osobe koje to nisu
- bolje ćeš se osjećati ako širiš prijateljstvo i ljubav, a ne agresiju.

...

Nekoliko savjeta kako ostati smiren:

- Umjesto gledanja agresivnih filmova, surfanja internetom i igranja igrica otidi u prirodu, prošeći, vozi bicikl, uživaj sjedeći na suncu... Boravak u prirodi gradi naš duh, stabilizira, opušta i puni nas energijom.
- Pronađi svoju strast i vrijeme za nju! Svaki dan radi 15 minuta nešto što te opušta i raduje.
- Znaš li onu izreku: *Ono si što jedeš*. Zaista je tako jer hranom unosimo sastojke koji su bitni kako bismo normalno funkcionirali. No postoji i nešto drugo, nevidljivo, a svima poznato u hrani - energija. Kada jedeš puno svježeg voća i povrća, unosiš pozitivnu energiju i sve hranjive sastojke koji su neophodni da tvoje tijelo i um budu zdravi. *Fast food* i bijeli šećer s druge strane namirnice su koje te ne pune kvalitetnom energijom, a znanstvenici su dokazali da agresivna, hiperaktivnost te brojna oboljenja nastaju upravo zbog takve hrane.
- Dnevno je potrebno popiti od 2 do 3 litre čiste vode, jer voda čisti tijelo od raznih štetnih tvari, razbistruje um, uklanja loše misli, održava zdravlje duha i tijela.

• • •



- Ovome dodaj i vježbe opuštanja i disanja. Kisik kojeg unosiš disanjem najvažnija je hrana za organizam, a pravilnim disanjem bude se neuroni u mozgu, stoga ćeš lakše i brže učiti. Uz to postaješ zdravija osoba, jačaš samopouzdanje, gradiš vlastitu stabilnost i smirenost.

Mala vježba dubokog disanja:

Sjedni na stolac tako da su ti leđa, glava i vrat ravni, a tijelo opušteno. Diši na nos, s udahom se trbuh puni kisikom i ide prema van, a s izdahom se trbuh vraća natrag. Radi ovu vježbu svaki dan od 5 do 7 minuta, osjećat ćeš se poletno i opušteno.

Na kraju, imaj na umu:

Ti si savršena osoba, puna pozitivnih karakteristika, i talenata, a sve što poželiš možeš ostvariti.

Ne zaboravi, pojedinac mijenja svijet. Kreni s promjenama još danas!





www.novi-svijet.hr

ISBN: 978-953-56398-4-8

