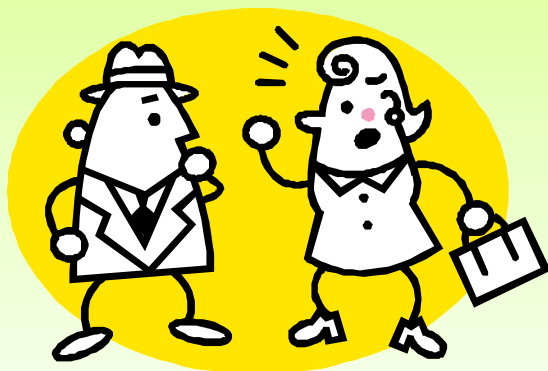
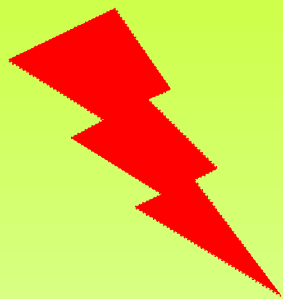


Problemi u komunikaciji

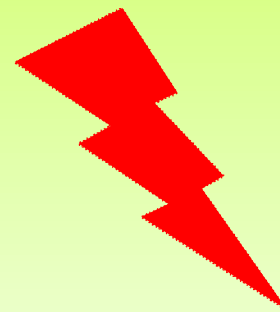


- ***Imate li problem, pokušajte ga riješiti. Ne uspijete li, ne odustajte, pokušajte drugim načinom.***
- ***Franklin Roosevelt***





SUKOB



Sukob je dio života, nužan rezultat različitih interesa, potreba pojedinaca i zajednica.



Agencija za odgoj i obrazovanje

Ljudi su poput vrećice
čaja. Oni ne poznaju
vlastitu snagu, sve
dok ne dospiju u
kipuću vodu.



Značenje je u ljudima, a ne u riječima
Umjesto da aktivno slušamo sugovornika ...

- Čujemo samo ono što želimo čuti
- Imamo već unaprijed donesen stav i mišljenje o temi razgovora i osobi
- Nepovjerljivi smo – čitamo tuđe misli – razmišljamo što govornik zapravo hoće, misli i osjeća
- Prekidamo govornika – negiramo problem/ optužujemo/ prosuđujemo/ dijelimo savjete



Osoba koja ...	Možemo nazvati ovako...ili ovako
vjeruje drugima	Naivna, lakovjerna	Ima povjerenja u ljude
puno radi	Bježi u posao	Sposobna i marljiva
često mijenja mišljenje		
teško donosi odluke		
ne odustaje od svoje namjere		

Pripremila Silvija Marušić

Trokut opasnosti

Da, ali....



Da, da....

Da, isto kao i ja ...



podrazumijevanje=nerazumijevanje

*KAD STE U KONFLIKTU, TREBATE NEŠTO
ILI STE SUOČENI S NEPRIHVATLJIVIM ZAHTJEVIMA*

NEMOJTE:

PROCJENJIVATI zahtjev/osobu, IZBJEGAVATI
razgovor/odgovornost , DIJELITI SAVJETE



NEMOJTE:

UBLAŽAVATI SITUACIJU, NAPADATI, ČITATI
MISLI, PRETJERIVATI, VIKATI, *PRORICATI*
BUDUĆNOST.



Marina vs. Ivan

Marina je u sukobu sa kolegom Ivanom koji predaje isti predmet. Želi mu nametnuti svoje ideje za izvođenje nastave . Jedni nastavnici otvoreno podupiru Marinu, a drugi Ivana. Kako ćete smiriti uzburkanu atmosferu u zbornici i pomiriti Marinu i Ivana?

Uputa za samospašavanje 😊

- Teška osoba → Tko?
- Kako postupiti?
 - Tešku osobu ne možemo promijeniti ali možemo promijeniti svoje ponašanje prema njoj kako bismo postigli smirivanje sukoba.
 - Život je 10 posto onoga što mi se događa a 90 posto kako reagiram na to (što mi se događa)!



- SREDNJA ŠKOLA PAUNA VRANČIĆA
- U kutku za roditelje Srednje škole *Pauna Vrančića* sjedi dvanaest osoba, a troje stoji ispred vrata na kojima piše: tajnica Marica Franić i ravnatelj Frane Marić.
- U kutku za roditelje sjedi čovjek u tenisicama, žena s uvijačima u kosi, nekoliko učenika i učenica i čovjek u uniformi. Odjednom se hodnikom oglasi školsko zvono i pokraj kutka za roditelje prolazi zgodna plavuša. Žena šmrca. Ulazi u kancelariju ravnatelja bez kucanja.
- Učenici trče po hodnicima. Čovjek u uniformi upravo je glasno zakašljao kad je plavuša bijesno izašla iz kancelarije ravnatelja: „*Radim kao konj za dvoje, mijenjam kolegu i sve to zabadava!*„
- Za njom izlazi ravnatelj držeći se za glavu. „Ne možemo Vam platiti prekovremene sate dok nam Ministarstvo ne doznači sredstva“, viče za kolegicom. Za ravnateljem izlazi tajnica plačući. Žena s uvijačima u kosi zaustavlja ravnatelja: „*Ja mogu mijenjati nastavnicu! Ja sam isto profesorica kemije!*“

UČINITE:



AKTIVNO RAZMIŠLJAJTE I AKTIVNO SLUŠAJTE

= usmjerite pažnju na ono što osoba govori i osjeća i uzvratite poruku svojim riječima(i riječi i osjećaje) →

- **INTERES ZA SUGOVORNIKA →**
- **VODI DO LAKŠEG RAZUMIJEVANJA →**
 - POJAŠNJAVA SE IZREČENO →**
 - SMIRUJE NAPETE SITUACIJE →**
 - **POTIČE DRUGE DA I ONI VAS PAŽLJIVIJE SLUŠAJU →**
 - **MOGUĆNOST NASTAJANJA RJEŠENJA SUKOBA**
- **U PRAVILU POBOLJŠAVA ODNOSE MEĐU LJUDIMA**

NE ZABORAVITE

- **BAVITE SE UZROKOM SUKOBA A NE OSOBOM**
- **JASNO I ODLUČNO ISKAŽITE SVOJE POTREBE, UVJERENJA I OČEKIVANJA**
- **“POKVARENA PLOČA”**
→ **PONAVLJAJTE SVOJ ZAHTJEV SMIRENO I SA SIGURNOŠĆU SVE DOK VAS NE ČUJU**

UPUTA ZA SAMOSPAŠAVANJE 😊

- *VEĆINA TOGA ŠTO SE ZBIVA OKO NAS NEMA NIKAKVE VEZE S NAMA.*
 - *KAO ŠTO STE VI NAJVIŠE ZAOKUPLJENI SAMI SOBOM, TAKO I DRUGI NAJVIŠE MISLE O SEBI, A NE O VAMA.*

• *Ne možemo riješiti problem istim načinom razmišljanja
kojim smo ga stvorili
Albert Einstein*

- *Postanite svjesni svojih i tuđih (neugodnih) osjećaja*
- *Pokušajte u konfliktu biti razložni i racionalni, te zatomiti vlastite emocije*
- *Uspješne metode: aktivno slušanje, postavljanje pitanja, parafraziranje, sažimanje*
- *Pustimo drugu stranu da prva objasni svoj stav!*

Pričamo o....



Pripremila Silvija Marušić

- Ti i ja ne vidimo stvari kakve su. Vidimo stvari onako kakvi smo.



Pripremila Silvija Marušić

VJEŠTINE ZA RJEŠAVANJE SUKOBA



SLUŠATI
(znati i
htjeti)

GOVORITI
(konstruktivno)

EMOCIJE
(kontrolirati)

**NEVERBALNO
KOMUNICIRATI**
(znati)

Opresz ...osobito u sukobu!

- *Opresz kod neverbalnog govora → svjesna kontrola za slanje poruke koju ne osjećamo istinski → NEUSPJEŠNA I NEUČINKOVITA*
- *osim kod vrhunskih glumaca*

Uspješno rješavanje problema u komunikaciji ovisi o..

- usmjerenosti na sadržaj konflikta, a ne na osobu i emocije
- o slušanju i poticanju druge strane na slušanje
- o prihvaćanju različitih percepcija i različitih očekivanja u sukobu
- o vještini opažanja neverbalnih poruka
- **Naučite tvrde stvari govoriti na meki način, Kaizen**

Učinkovita komunikacija u sukobu

- Ne koristimo riječi poput “*ne može*”, “*nemoguće je*”
- Dekodiramo ono što je iza riječi – skrivene osjećaje, potrebe i zahtjeve sukobljenih
- Naglašavamo pozitivne akcije i posljedice
- Ne doživljavamo kritiku kao napad na sebe
- Predlažemo moguće alternative

KAKO PLIVATI S MORSKIM PSIMA

NE SKAČI U MORE AKO NE ZNAŠ PLIVATI.

NE SKAČI AKO VIDIŠ PERAJU.

AKO SI VEĆ SKOČIO I VIDIŠ PERAJU

NEMOJ IZGUBITI PRISEBNOST.

AKO TE UGRIZE,

NE KRVARI PREVIŠE, PRIVUĆI ĆEŠ OSTALE.

AKO SI VEĆ NAPADNUT,

POKUŠAJ DEZORGANIZIRATI

ORGANIZIRANI NAPAD NA TEBE.

Jacques Cousteau

Pripremila Silvija Marušić



Agencija za odgoj i obrazovanje