

Дом ученика средњих школа Трстеник

Конструктивно решавање сукоба

Конструктивно решавање сукоба је једна нова дисциплина која је прикупила знања из разних наука: психологије, социологије, права, економије итд., а бави се понашањем људи у сукобима и начинима њиховог решавања. Конструктивно решавање сукоба анализира основне заједничке карактеристике социјалних конфликта, и тражи нова, конструктивнија решења, за решавања сукоба.

Конфликт потиче од латинске речи *conflictus* што значи сударити се. Синоними за конфликт су: *неслагање, рат, битка, сукоб*.

У моделу међуљудских односа конфликт значи борбу или сукоб између две или више особа када: а) њиховим понашањем једни другима ометају задовољене потреба, б) када им вредности нису усаглашене.

Конфликти су саставни део свих људских односа и они сами по себи нису ни *добри*, а ни *лоши*. Да нема конфликта не би било ни одрастања, ни сазревања, а ни развоја личности. Узроци конфликта: разлике у мишљењима, у школском учењу, незадовољство неком наставниковом или васпитачевом одлуком, победа или пораз у спортском или културно-уметничком надметању, ниска оцена у школи, конкурентска заљубљеност у истог младића или девојку.

Конфликти могу бити унутар групе (групни конфликти), између два појединца (интерперсонални), унутар појединца (интраперсонални).

Конфликти се не односе само на наставника, или само на ученика. Конфликти обухватају потребе обе стране, тј. и један и други имају проблем. Не поставља се питање, како избећи конфликте, већ како се понашати у конфликту, како спречити да се конфликт развије у негативном правцу и како конструктивно решити конфликтну ситуацију.

Основно правило понашања у конфликтној ситуацији је правило поштовања личности другог, његових интереса, његовог права на различитост и настојање да се не повреди његова осећања.

Да би се изградила вештина успешног решавања конфликта, нужно је знати да људи различито реагују у конфликтној ситуацији, да имају различите стратегије понашања у конфликтним ситуацијама. Када се човек сукоби са различитим интересом другог човека и када је спречен да оствари своје жеље он је фрустриран и он опажа конфликт.

Карактеристични начини реаговања у таквим ситуацијама су следећи:

1. Повлачење
2. Изглађивање
3. Компромис
4. Притисак
5. Решавање проблема

Васпитач у дому треба да се залаже да се конфликтне ситуације завршавају решавањем проблема.

Томас Гордон у својој књизи *Како бити успешан наставник*, истиче метод III тј. метод решавања конфликта без губитника.

Примена метода III подразумева да учесници у сукобу заједнички долазе до решења које је прихватљиво за обе стране – са циљем да у сукобу нико не изгуби.

Метод III је веома ефикасан начин за разрешење сукоба између две особе или група које имају релативно једнаку моћ. Методи који се ослањају на моћ резултирају не решеним исходом, ни једна страна не жели да попусти.

Наставници пре него што прихвате идеју о употреби метода III морају да овладају умећем активног слушања. Примењујући технику активног слушања наставници ће охрабрити ученике и подстаћи ће их да говоре о својим тренутним потребама.

Активно слушање омогућава ученицима: 1) да изразе своје емоције 2) да поделе своја јака осећања, да их се ослободе и тако посвете учењу 3) активно слушање препушта одговорност ученику за анализу и решавање свог проблема 4) активним слушањем и емотивном подршком, негују се блискији и зрелији однос између ученика и наставника.

Веома је важно да наставници ученицима објасне метод III терминологијом која је карактеристична за процес решавања проблема: *Ми сад имамо проблем и питам се како да га заједнички решимо.*

Метод III је постепени процес који води ка разрешењу конфликта . Састоји се из шест засебних корака:

1. Дефинисање проблема
2. Смишљање могућих решења
3. Процењивање решења
4. Одлука о најбољем решењу
5. Одређивање начина спровођења одлуке
6. Процена колико је успешно проблем решен

Пример за конструктивно решавање сукоба, метод III по Гордону.

Овај сукоб се догодио у ученичкој соби, коју су делила три цимера прве године.

Понедељком су сви доносили слаткише од куће. Договорили су се да све ставе на сто и да заједнички узимају. Све је било у реду, док се једног дана није зачула галама из те собе. Марко је своје колаче сакрио у торби, а Милошeve и Срђанове узимао је узимао. Милош и Срђан су га напали: „Шкртице, безобразнице, узимаш туђе а своје си сакрио у торби.“ Најпре су му изгњечили торбу са колачаима (Милошева идеја) а затим су узели пасту за зубе и цео њен садржај насули у торбу и почели да је газе.

Марко је плакао: „Видећете ви код васпитача!“

Васпитач се упутио ка ученичкој соби и рекао: „Када чујем да разговарате повишеним тоном, осећам се веома уплашено, збуњена сам, стално долази до сукоба између вас, доста ми је тога, чини ми се да је веома важно да разјаснимо шта се овде догодило. Тешко ми је што сам затекла овакву ситуацију, али ћу вас саслушати јер ми је важан ваш однос.“ [Упозоравање-„доста ми је тога“, ја-поруке и техника отварања врата, односно позив на разговор.]

Милош: Договорили смо се да све слаткише које донесемо од куће користимо заједно, а Марко је своје сакрио у торби. Свиња! Брига нас за његове колаче, али је то безобразно! [ти поруке, ругање, етикетирање]

Васпитач: Повредило те је то што није поделио са вама. [парафразирање]

Циљ овог дела разговора је дефинисање проблема.

Срђан: Себичан је, васпитачице, крио је своје колаче, а наше узимао. Као, мама му је рекла да чува своје, „мамина маза“. [ругање, етикетирање, ти-порука]

Васпитач: Чини ми се да имате проблем, потражили сте моју помоћ.

[позиви на разговор, техника отварања врата]

Ученици: Да.

Васпитач: Пре него што чујем све вас, ја ћу вас саслушати, али не могу решити проблем уместо вас.

[Ја-поруке, отварање врата, без готовог решења]

Милиш: Па како да се проблем реши, кад је Марко шкртица, себичњак.

[ругање, етикетирање]

Васпитач: Да ли се слажете да се не вређате међусобно!?

Сви: ДА!

Срђан: Мајмуне. . . мамина маза .. .[вређање, подсмех]

Васпитач: Једно од важних правила је да се не вређате међусобно.

Не користимо речи као што су мајмун, мамина маза и сл.

Да ли се слажете са овим?

Сви: Да!

Васпитач: Хајде да видимо шта се десило! Да почнемо од Милоша.

Милош: Дошао сам у собу и видео да једе наше. Побеснео сам. Хтели смо да му узвратимо, па смо му згњечили торбу. [Ја-поруке]

Срђан: Договор је био да све што донесемо од куће [храну] делимо. А он је своје сакрио. [ти-поруке, осуђивање]

Васпитач: Схватам. Сматраш да је тиме прекршио ваш договор. [парафразирање]

Милош: Да, потпуно.

Васпитач: Како се осећаш у вези тога?

Милош: Осећам се бесно, кад помислим да нас је вукао за нос, умало га нисам ударио.

Марко: Нисам. . . Нисам вас вукао за нос. . . [уверавање]

Васпитач: Марко, да ли би нам ти рекао шта се деслио?

Марко: Моји цимери су се договорили да ће све од хране да деле, а ја нисам био за то.

Срђан: Па то се подразумева да ће све да делимо када смо цимери.

Марко: Нисам могао да прихватим тај предлог, али Милош је председник собе и нисам ништа рекао. Био сам између две ватре. [ја-поруке]

Васпитач: Значи, био си у дилеми. [парафразирање]

Марко: С једне стране Милош, а с друге стране мама.

Мама ми је рекла да ја једем своје. [ја-поруке]

Васпитач: Схватам, ниси хтео да слажеш маму.

Марко: Хтео сам да им кажем, да нисам хтео да делим храну са њима, али нисам имао прилику, никако нисмо били сами у соби.

Васпитач: Схватам!

Марко: Узимао сам њихове колаче, што није у реду, али и од њих није у реду да ми згњецају торбу и намажу пастом. [ја-прука]

Васпитач: Како се сад осећаш у вези са тим?

Марко: Осећам се ужасно. Најрадије бих отишао из дома. [ја-порука]

Васпитач: Схватам, помешана су ти осећања и најрадије бих отишао из дома.

Марко: Па можда и не бих. Ја се сада осећам усамљено и тужно, много су ме увредили. [ја-порука]

Васпитач: Имаш ли још нешто да кажеш?

Марко: Не.

Васпитач: Потребно ми је да чујем и друге, јер би тако имали осећај да смо сви учествовали у решавању овог сукоба. [активно слушање]

Милош: Ја нисам знао да му је мама рекла да не дели храну са другима. Вероватно је бринула, као и све мама, када јој деца оду од куће и мислила да неће имати довољно ни за себе, а камоли и за друге. Осећам се веома непријатно што смо му све згњечили. [ја-поруке]

Васпитач: Да.

Срђан: Осећам се веома безвезе што смо пренеглили за сасвим безначајну ствар.

Милош: Мене је стид, што смо упропастили Марку торбу. [ја-поруке]

Васпитач: Забринуте сте јер сте упропастили Марку торбу? [емпатија]

Милош: Тек сад смо направили проблем.

Васпитач: Како се сада осећате?

Срђан: Осећам се празно, јер нисмо разумели Марка [ја-порука]

Милош: Жао ми је што сам покренуо тај зли план – згњечити торбу са слаткишима и намазати је пастом за зубе. Једном ми се тако десило у седмом разреду, вређао ме је друг, ја сам му се осветио и било ми је све горе и горе . . . [ја-порука]

Васпитач: Схватам, освета ти није помогла, јер се ваш однос још више погоршао.
[понављање, парафразирање]

Милош: На крају су се и наше мама посвађале, и више се нисмо враћали заједно из школе кући.

Васпитач: Милоше, да ли си могао да урадиш још нешто?

Милош: Могао сам да га ударим.

Васпитач: Да ли си могао да урадиш нешто другачије?

Милош: Па, можда да га пријавим код вас.

Васпитач: Значи, могао си да га удариш, да га тужиш код васпитача. Још нешто?
[понављање]

Милош: Могао сам да га питам зашто му не одговара да дели храну са нама?

Васпитач: Значи, кажеш да си могао да га питаш. зашто му не одговара да дели храну са вама.

Милош: Да.

Васпитач: Да ли си ти Марко, могао нешто друго да урадиш?

Марко: Могао сам да питам да ме преместите у другу собу!

Васпитач: Добро. Да ли си могао нешто друго да урадиш? [понављање]

Марко: Па не знам, могао сам да сакријем од маме да сам поделио колаче са другарима.

Васпитач: Добро. Имаш ли још неки предлог?

Марко: Не.

Васпитач: Милоше, шта би могао да урадиш сада?

Милош: Разговарао бих са Марком. Жао ми је. Тражио бих неко решење које би свима одговарало. [ја порука]

Васпитач: Значи, тражио бих најприхватљивије решење које одговара свима. Још нешто? [понављање]

Милош: Не, осим да му оперемо торбу и да поново разговарамо о правилима, да нађемо она која одговарају свима. [предлог решења]

Васпитач: Марко, шта би ти могао да урадиш сада?

Марко: Могао бих да позовем маму телефоном и да јој кажем, да ја хоћу да делим са мојим цимерима храну. [предлог решења]

Васпитач: Добро. Још нешто?

Марко: Можда бих могао да сада гласније кажем какве су моје потребе и да отворено разговарам са цимерима, шта ми одговара, а шта не. Можда бих могао да поразговарам са цимерима о новим правилима у соби. [предлог решења]

Васпитач: Схватам, могао бих отвореније да разговараш о томе, шта ти не одговара? Нова правила у соби. А шта ти Срђане кажеш?

Срђан: Обе идеје су добре. И Маркова и Милошева. Треба да оперемо Маркову торбу и да причамо о кућном реду у соби.

Васпитач: Да ли то значи, Срђане да ти се допада идеја да оперете Маркову торбу и да поново разговарате и тражите нека нова решења око правила понашања у вашој соби? Да ли би ти Марко, волео да поново разговарате о правилима понашања у вашој соби, тако да за све вас то буде једнако прихватљиво и да заједно оперете твоју торбу?

Марко: Да.

Милош: Да.

Васпитач: Имате ли још неку идеју?

Марко и Милош: Не.

Васпитач: Да ли вам свима одговара ово решење, да ли вам се чини прихватљивим?

Сви: Да.

Васпитач: Значи, договор је да промените правила понашања у вашој соби, тако да буду једнако прихватљива за све и да заједно оперете Маркову торбу. [одлука о најбољем решењу]

Сви: Да, то је договор.

Ученици су испоштавали ову одлуку о најбољем решењу. Сви заједно су опрали Маркову торбу и договорили су се да ће се око свих ствари договарати. То је један од проблема адаптације када ученици дођу у дом (прва година) када се међусобно не познају и када дођу са различитим навикама из породице, и када се адаптирају на колективни живот. Ова три ученика функционишу веома добро, чак им је и смешно око каквих баналних ствари су се сукобљавали у првој години, када су дошли у дом. Сада се њихови односи заснивају на међусобном уважавању и поштовању потреба других.

Васпитач: Верица Петковић