

Prilog**NAČINI PONAŠANJA U SUKOBU**

Sukob se događa kada međusobno ovisne osobe žele ostvariti svoje ciljeve i opažaju da ih u tome sprječava druga osoba.

Što otežava rješavanje sukoba?

- Intenzivne emocije: ljutnja, bijes, strah, zabrinutost
- Ukopavanje u svoju poziciju
- Inzistiranje na svom zahtjevu
- Okrivljavanje druge strane
- Ne slušanje

Kako mladi ljudi pokušavaju riješiti sukobe?

Ovisno o tome koliko smo zaokupljeni brigom za sebe ili brinemo i o svojem mladiću/djevojci s kojim smo u sukobu, možemo izabrati jednu od ovih strategija ponašanja:

A) Izbjegavanje

- ignoriramo konfliktne situacije, odgađam o njihovo rješavanje
- pravimo se da ne vidimo problem, ne želimo razgovarati o problemu s njim/njom
- ➔ situacija gubitka za obje strane

B) Popuštanje

- potiskujemo/zanemarujemo svoje potrebe, mišljenje, osjećaje
- žrtvujemo vlastite ciljeve i potrebe
- imamo stav “treba očuvati mir i odnos s mladićem/djevojkom pod svaku cijenu”
- ➔ situacija dobitka za druge

C) Natjecanje / nametanje

- vidimo sukob kao situaciju u kojoj postoji samo pobjednik i gubitnik
- postizanje vlastitih ciljeva je važnije od čuvanja odnosa s djevojkom/mladićem
- možemo postati agresivni zbog straha od gubitka kontrole nad mladićem/djevojkom
- ➔ jača strana – najčešće ona agresivnija – postaje pobjednik, a druga osoba je gubitnik

D) Suradnja

- želimo da se problem riješi, a ne da se pobjedi
- spremni smo odvojiti vrijeme za rješavanje konfliktne situacije ili problema
- atmosfera uzajamnog povjerenja ili želja da se stvori povjerenje
- prihvaćamo sukob kao nešto prirodno, a ne dobro/loše
- ➔ situacija dobitka za obje strane

Vjerojatnije je da će mladić i djevojka koji su se sukobili oko nečega konstruktivno riješiti problem ako su usmjereni na međusobnu suradnju i ako su jedno drugome važni, nego ako su usmjereni na natjecanje među sobom i na to tko će pobijediti u sukobu. Drugim riječima, ako dvije osobe na sukob gledaju kao na zajednički problem, moći će pristupiti njegovom konstruktivnom rješavanju.

Rješavanje sukoba između djevojke i mladića – koraci:

1. Suočite se s problemom
2. Međusobno se slušajte i smirite svoje emocije
3. Izrazite svoje potrebe, želje i očekivanja
4. Utvrdite u čemu su razlike između vaših potreba, a što vam je zajedničko
5. Tražite i razmotrite različita rješenja
6. Dogovorite i zajednički provedite rješenje s kojim ćete oboje biti zadovoljni.

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE KOJE POMAŽU RAZVOJU I ČUVANJU ODNOSA

Kako bismo razvijali, produblivali i njegovali dobre odnose u vezi neophodne su nam vještine kao što je slušanje, pokazivanje interesa za potrebe i osjećaje djevojke/mladića, prepoznavanje i iskazivanje vlastitih potreba i emocija, jasno izražavanje svojih želja i granica. To sve pomaže boljem međusobnom razumijevanju, razvoju povjerenja i izbjegavanju mnogih nesporazuma i sukoba u vezi.

AKTIVNO SLUŠANJE

Često prečujemo stvari koje nam drugi govore, jer umjesto da slušamo, razmišljamo o mogućem odgovoru, prikupljamo dokaze koji će nam potvrditi vlastite stavove, ocjenjujemo i procjenjujemo tuđe mišljenje, a vrlo često i osobu koja nam govori. Međutim, slušanje je vještina koje omogućava da razumijemo i učimo od partnera/ice, omogućava da suosjećamo i sagledamo stvari iz njegove/njezine perspektive.

Aktivno slušanje je način slušanja kojim možemo pomoći drugima da nam pojasne svoje misli te pronađu pravi put koji vodi rješavanju poteškoća, briga, problema. Jasno šaljem poruku da smo čuli što nam je rečeno te da smo razumjeli osjećaje djevojke/mladića. Dobri slušači/ice sugovorniku/ici posvećuju potpunu pozornost i razmišljaju o pitanjima koja mogu postaviti kako bi se bolje razumjeli.

Kako biste postali bolji slušač/ica:

- ✓ suzdržite se od prekidanja djevojke/mladića,
- ✓ ne dopustite drugim stvarima ili ljudima da vam odvlače pozornost,
- ✓ budite strpljivi s djevojkom/mladićem ako mu/joj je teško izraziti svoje misli i osjećaje
- ✓ osmjesima i potvrđivanjem ohrabrujte sugovornika/cu da se izraze,
- ✓ dok on/ona govori, ne smišljate što sljedeće želite odgovoriti već pazite na to što vam govori.

Dok slušate što vam djevojka/mladić govori, pokušajte napraviti sljedeće:

- ✓ Sažimanje ili parafraziranje onoga što nam je ona/on rekao potvrđuje naše zanimanje za nju/njega kao osobu i pomaže međusobnom razumijevanju. Parafraziranje je kratko ponavljanje svojim riječima onoga što je druga osoba izrekla. Svrha je da provjerimo razumijemo li dobro izrečeni sadržaj. Neke od fraza kojima se može započeti parafraziranje su: «*Ono što želiš reći...*»; «*Drugim riječima...*»; «*Kako razumijem, ti govoriš...*»
- ✓ Korištenje potvrđnih izraza kao što su “razumijem”, “vidim”, “a-ha”, “da, da”, itd. tijekom slušanja potvrđuje kako obraćamo pozornost na ono što nam mladić/djevojka govori.
- ✓ Razumijevanja govora tijela je izrazito važno za učinkovito slušanje jer se manje od 10% komunikacije odvija preko izgovorenih riječi. Dobro slušanje uključuje izravni kontakt očima sa sugovornikom/icom, dok osmjehom ili klimanjem potvrđujemo da smo zainteresirani za izgovoreno.

POSTAVLJANJE PITANJA

Pitanja zatvorenog tipa dovode do DA / NE odgovora ili odgovor sadrži samo jednu riječ. Koriste se samo onda kad se želi dobiti vrlo precizan i kratak odgovor. U suprotnom ona blokiraju razgovor.

Npr. Djevojka: “Sviđaju li ti se moji prijatelji?”
Mladić: “Ne.”

Postavljanjem pitanja otvorenog tipa zahtjeva se pojašnjenje i potiče daljnji razgovor. Pitanja otvorenog tipa započinju obično s KAKO, ŠTO, ZAŠTO.

Npr. Djevojka: “Što ti se nije sviđelo kod mojih prijatelja?”
Mladić: “Previše pričaju i stalno spominju neke vaše interne fore koje ja ne razumijem, pa sam se osjećao kao da tu ne pripadam.”

JA-PORUKE

Odgovornost svake osobe prema sebi i partneru/ici je tražiti ono što joj je potrebno u odnosu s partnerom/icom i jasno izražavati svoje osjećaje. Pri tome treba koristiti izjave u prvom licu koje pokazuju preuzimanje odgovornosti za vlastite osjećaje.

“Ja-poruke” izražavaju ono što osjećamo. Njime se ne osuđuju i ne “popravljaju”, ne prebacuje odgovornost na drugu osobu. Takav način izražavanja ne izaziva obranu, nego potiče daljnju komunikaciju i suradnju.

Npr.: *“Meni je teško slijediti to što pričaš kad skačeš s teme na temu.”*

(Umjesto: *“Ti si smušena i neorganizirana.”*)

ASERTIVNO PONAŠANJE

U komunikaciji s drugima važno je razviti vještinu iskazivanja svojih zapažanja, osjećaja, mišljenja ili potreba na jasan i iskren način. Takvo ponašanje naziva se asertivnim komuniciranjem. Asertivno ponašanje temelji se na uvažavanju i poštivanju sebe i drugih. Ono podrazumijeva poštivanje vlastitih prava i potreba, odgovornost za vlastito djelovanje, kao i samokontrolu da izražavanjem vlastitih potreba ne ugrozimo tuđe interese i potrebe.

Kada netko krši naša prava, možemo se suprotstaviti, tj. založiti za naša prava upotrebom asertivnih ja-poruka. Tako djevojka, nezadovoljna nevažavanjem njenih želja pri planiranju zajedničkih izlazaka, može svom mladiću asertivno reći:

“Svake večeri kad idemo van ti dođeš i kažeš mi kamo idemo, ne pitaš me što bih ja željela raditi. Osjećam se kao da sam manje vrijedna. Voljela bih da me ponekad pitaš kamo ćemo i poslušaj moj prijedlog.”

Dobra asertivna poruka sastoji se od četiri dijela:

- ✓ opisa konkretnog ponašanja druge osobe koje nam smeta, bez osuđivanja
- ✓ izražavanja svojih osjećaja
- ✓ pojašnjavanja konkretnih i stvarnih posljedica opisanog ponašanja za nas
- ✓ prijedloga željene promjene ponašanja

Primjer:

PONAŠANJE

+

OSJEĆAJI

+

POSljedICE

+

PRIJEDLOG

Kad drugima prepričavaš naše intimne razgovore

jako mi je neugodno

jer tako svi saznaju tajne koje sam želio/željela podijeliti samo s tobom.

Možemo li se dogovoriti da ono što kažemo među nama i ostane među nama?

Važno je imati na umu da su mnoga naša ponašanja naučena, iz čega proizlazi da se mogu i promijeniti. Komunikacijske vještine – aktivno slušanje, asertivno ponašanje, pregovaranje, razrješavanje sukoba su vještine koje se isto tako mogu naučiti. Međutim, stari načini ponašanja su usvajani i ponavljani godinama, tako da se promjene neće dogoditi preko noći i neće uvijek sve ići glatko.

ZLATNO PRAVILO: Ponašajte se prema drugima onako kako biste željeli da se oni ponašaju prema vama u sličnoj situaciji!