



UŽU MDM

datum: _____

Upravljanje s konflikti

Večina ljudi razume konflikt kot prepir ali celo pretep ter meni, da so konflikti škodljivi in da se jim je najbolje izogibati. A temu ni tako. Strokovnjaki s področja komuniciranja ugotavljajo, da so konflikti v med-osebnih odnosih del komunikacijskih procesov in da je ključnega pomena edino to, kaj z njimi naredimo. Smiselno je torej, da razvijamo svoje sposobnosti za njihovo obvladovanje in reševanje.

Konflikti prinašajo celo vrsto pozitivnih posledic, saj pripomorejo, da:

- ozavestimo probleme in najdemo ustrezne(jše) rešitve,
- spodbujajo spremembe,
- razbijajo monotonijo in mobilizirajo energijo,
- razrešeni konflikti omogočajo, da bolj spoznamo sebe in druge ter poglobimo in obogatimo odnos.

Razrešeni konflikti prispevajo k širjenju znanja in poglobljanju razumevanja sveta in življenja, omogočajo bolj intenzivno sodelovanje, prinašajo višjo raven kulture v interakciji ter omogočajo večje zaupanje; tako sebi kot drugemu.

Vzgoja za obvladovanje konfliktov

Če boste vse delali kot doslej, bodo tudi posledice vaših dejanj ostale podobne. Dokler se na konflikte odzivate na vedno enak način, boste dobivali vedno enake izide (rezultate).

Če sami ne znate obvladovati konfliktov, zaman pričakujete, da jih bodo znali vaši bližnji (sodelavci, družinski člani, otroci,...). Npr. otroci se osnovnih vzorcev v odnosih, še posebej pa načinov soočanja s konflikti, naučijo predvsem v družinskem okolju. Tako kot se naučijo doma, tako se na konflikte odzivajo tudi drugje.

Prepogosto je edini nauk, ki ga otroci slišijo od svojih staršev: "Otroci, nehajte se prepirati!". Tudi v ozadju otroškega prepira so neusklajenosti, za katere je dobro, da se jih naučijo konstruktivno razrešiti. Namesto, da jih samo mirimo ali celo oštevamo, je bolje, če si vzamemo čas in jim pomagamo, da bodo prepir konstruktivno razrešili. S tem bodo razvijali svoje sposobnosti obvladovanja konfliktov, razvili pa bodo tudi prepričanje, da je njihovo razreševanje mogoče.

Spoštujte drugačnost



Poskrbite, da se sogovornik počuti sprejetega, slišanege ter varnega. Tudi v konfliktni situaciji. Konflikt je nekaj drugega kot nasilje. **Konflikt je soočanje nasprotnih interesov**, kar je normalna zadeva. Pomembno je, da človeka sprejmemo in se do njega spoštljivo vedemo tudi, če ga ne razumemo. Ljudje smo različni, nobenega smisla nima ugotavljati, kdo ima bolj prav.

Konstruktivno reševanje konfliktov

Konstruktivno ciljno reševanje konfliktov je koristno. Potrebno se ga je le naučiti. Dobro rešeni konflikti poglobijo odnose.

Za konfliktno situacijo ali stanje velja: če menim, da nisem jaz tisti, ki bi lahko prispeval nekaj k temu, da bo konflikt rešen, potem sem tisti, ki ga pomaga ohranjati. Naredite prvi korak. Princip sodelovanja obeh strani je ključen pri uspešnem reševanju konfliktov.

Jasno izrazite kaj si želite

Pogovor usmerjajte na to kaj želite in pričakujete in ne na to, česa ne želite in ne pričakujete. Namesto, da rečete »O tem zdaj ne bova govorila,« recite raje: »Predlagam, da o tem govoriva, ko končam z delom. Takrat se bova temu lahko kvalitetno posvetila«. Drugim na ta način bolj jasno izrazimo, kaj od njih želimo in jim damo vedeti, da obstaja alternativa.

Govorite o konkretnem problemu ali situaciji

Držimo se pogovora o problemu, zaradi katerega smo pogovor načeli in ne vpletamo drugih problemov, ki pozornost preusmerijo drugam.

Ko začutite svoja čustva in občutke, jih izrazite

Izrazite svoje občutke in čustva. Teh nihče ne more zanikati in tudi sami moramo dosledno sprejemati čustva drugih. Čustva enostavno so, ne moremo jih uničiti. Vsa so dobra, ker nam govorijo o tem, kako na nas vplivajo nekateri dejavniki. Govorimo o prijetnih in manj prijetnih čustvih in ne o pozitivnih in negativnih. Vsa so dovoljena ter so del nas. Vredno se jih je naučiti izražati na sprejemljiv način. Vedenje se da spremeniti z našo odločitvijo, čustev pa ne.

Odločite se, da boste govorili umirjeno, kadar boste jezni in v konfliktu.

Če si dovolite eksplodirati, se ljudje okrog vas ne bodo več počutili varne. Dojeli vas bodo kot nepredvidljivo osebo in nosili »ščit« kadar bodo v vaši bližini. Takšen odnos pa zagotovo ni dobra osnova za odprto komunikacijo. Ohranite umirjen ton in si prizadevajte, da se bodo drugi ob vas počutili varno.



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST, KULTURO IN ŠPORT**



Cene Štupar
Center za izobraževanje Ljubljana



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad