



# NENASILNO RJEŠAVANJE SUKOBA



U životu se svakodnevno susrećemo sa sukobima – u obitelji, na radnom mjestu, među prijateljima. Sukobi su normalna pojava, no ako konfliktne situacije ne rješavamo, one mogu imati teške posljedice kao što su agresija, psihosomatske bolesti, ovisnosti, depresija, pretjerano iscrpljivanje radom i sl.



Sukobi su normalna pojava koja se javlja u svim odnosima. Konflikt sam po sebi nije ni „dobar“ ni „loš“, a cilj nam ne treba biti traženje odnosa bez problema, nego *naučiti kako sukobe rješavati na odgovarajući način* (Gordon, 1983.).

### **Sukobi mogu biti:**

**1. interpersonalni** – Problem imaju i jedna i druga strana, jer jedno od njih svojim ponašanjem onemogućuje drugome zadovoljenje njegove potrebe. U vezi s takvim situacijama, najozbiljniji sukobi proizlaze iz naših pokušaja da kontroliramo

druge koji ne žele prihvatiti našu kontrolu, jer ono što mi želimo njih ne zadovoljava.

**2. intergrupni**

**3. kulturalni**

Težište nije u sprečavanju sukoba, već u učenju konstruktivnih načina njihova rješavanja.

No nemojmo zaboraviti da nisu svi načini rješavanja sukoba dobri. Neki od njih će, naprotiv, samo produbiti sukob.

### **Najčešći pogrešni načini rješavanja sukoba su:**

**1. pokoravanje** druge strane u sukobu; *nedostaci:*

- dominantna strana koristi moć i prednost, te stvara nezdrave odnose
- jedna strana kontrolira drugu
- „gubitnik“ je nužan, pa se stvara želja za osvetom

**2. izbjegavanje** sukoba, nadajući se da će on nestati sam od sebe. *Nedostaci:*

- izbjegavanje samo odlaže sukob, koji kasnije može biti i gori
- izbjegavanjem sukoba frustracije postaju sve veće, često se grade i stavovi na pogrešnim i neprovjerenim pretpostavkama, što pojačava sukob

**3. cjenjkanje** – nikako nije dobar način rješavanja sukoba, jer se ne postiže trajno ni djelotvorno rješenje. Ovim načinom, na duge staze se uglavnom uništavaju odnosi.

**4. krpanje ili pristup brzih rješenja** – *nedostaci:* stvara se dojam da su osnovni





problemi odstranjeni dok su u stvari prava pitanja ostala nerazjašnjena

5. **igranje uloga** – svaka osoba ima različite uloge u svom životu (kao zaposlenici, članovi obitelji... ). Kad su u sukobu, ljudi se često skrivaju iza svojih uloga. Umjesto da se u rješavanju sukoba ponašamo kao čovjek prema čovjeku, mi se ponašamo kao učitelj prema učeniku, šef prema zaposleniku itd.

*nedostaci:* stvaraju se neprijateljski odnosi

Izbjegavanje sukoba ne rješava sukob, već povećava napetost u međuljudskim odnosima. Ipak, pogrešno je shvaćati da je svrha sukoba promjena druge osobe ili prisiljavanje druge osobe na jednak pogled na problem.



### **KONSTRUKTIVNI SUKOB:**

- problemi se razmatraju otvoreno
- aktivno se traže rješenja
- izbjegavaju se provokacije kao npr. vrijeđanje
- ljudi zaista slušaju jedni druge
- svatko ima priliku dati svoj doprinos
- nitko se ne povlači
- problemi su riješeni i donesene su odluke

Ključ za rješavanje sukoba je razviti pozitivnu strategiju kojom se u situaciji sukoba neće

razviti u napad na drugu osobu, nego u zajednički napad na problem. Komunikacija je osnova svakog pozitivnog rješavanja sukoba. Važno je prepoznati da imamo **dar govora zbog razgovora i dogovora**.

### **Kako sukob učiniti pozitivnim**

(za izgradnju i poboljšanje međusobnih odnosa):

- **borba ZA odnos** – Cilj je sukoba unaprijediti odnos, a ne boriti se protiv partnera. Potrebno je izbjegavati sukobe kojima je motiv borba protiv osobe s kojom smo u sukobu, a usmjeriti se na zajednički problem.
- **usmjeravanje na glavni predmet razmirice** – važno je u sukob ne unositi stare sukobe i uvrede. Tako se udaljujemo od glavne teme i mogućnosti pozitivnog rješenja.
- **imenovanje osjećaja, neoptuživanje** – vrijeđanje i omalovažavanje partnera otežat će tijek razmirice. Umjesto optuživanja, potrebno je govoriti o osjećajima i biti što konkretniji (izbjegavati uopćavanja kao nikad, uvijek, svi, neki). Govorimo o tome kako se osjećamo prije, za vrijeme i nakon razmirice. Ako se osoba osjeća bolje nakon razmirice i kaže to na glas, atmosfera će sigurno biti opuštenija.
- **slušanje suprotstavljene strane** – važno je dati osobu priliku da ispravi ili objasni svoje postupke i riječi kojima nas je povrijedila. U svojem obrazlaganju treba biti jasan i kratak,

a partneru dati dovoljno vremena da govori bez upadica i prekidanja. Važno je slušati partnera, a ne smišljati odgovor i propustiti čuti nešto bitno.

- **isticanje pozitivnih osjećaja** – ne smijemo ih zaboraviti!
- **smiren govor** – treba govoriti prirodno i polako, a ne visokim tonom. Visok i kreštav ton djeluje napadački. Također, osobu s kojom smo u sukobu treba gledati u oči.
- **odgoda razgovora** – ako se osjetimo preumornima, ili je situacija prenapeta, dobro je odgoditi razgovor uz određivanje vremena kada će se on nastaviti. U tom slučaju motiv ne bi smio biti izbjegavanje sukoba, jer tako odajemo djetinjast odnos prema problemima.
- **donošenje zajedničkih zaključaka** – kod okončanja rasprave, dobro je donijeti neke zajedničke odluke u svezi budućeg ponašanja i djelovanja. Smatramo li da je problem rješiv ili ne? Može li nam netko pomoći? Ako je problem nerješiv, kako izbjeći nove, možda veće, probleme?
- **sukob bez pobjednika i gubitnika** – ako se borimo za odnos, onda nema pobjednika ili gubitnika, jer tako odnos gubi.

Ako se, nakon što smo pokušali riješiti sukob, utvrdi da postojeći problem nema rješenja, potrebno je naći način kako živjeti s problemom. Takvu odluku donosimo svjesno. Odlučujemo se ne žaliti na postojeći problem, te da nećemo preuzeti ulogu mučenika.

