



PRIRUČNIK ZA RODITELJE I NASTAVNIKE
VRŠNJAČKA
MEDIJACIJA

VRŠNJAČKA MEDIJACIJA

PRIRUČNIK ZA RODITELJE I NASTAVNIKE

2010.

VRŠNJAČKA MEDIJACIJA

(PRIRUČNIK ZA RODITELJE I NASTAVNIKE)

autor: Uma Isić

Zahvalnica

Izdavanje ove publikacije omogućila je Misija OESS-a u Bosni i Hercegovini, uz nesebičnu finansijsku pomoć Kneževine Andore i Velikog vojvodstva Luksemburga.



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Affaires étrangères

Navedena stajališta, izjave i mišljenja pripadaju isključivo autoru i ne odražavaju zvanično stajalište ili politiku djelovanja Misije OESS-a, niti njezinih država članica. Misija OESS-a u Bosni i Hercegovini ne daje nikakva jamstva, zastupanje ili obveze, izravno ili neizravno, niti preuzima zakonsku obvezu, bilo izravnu ili neizravnu, ili odgovornost za kvalitetu, tačnost, svrsishodnost ili korištenje informacija, teksta ili drugih pojedinosti sadržanih u ovom dokumentu.



Organization for Security and
Co-operation in Europe
Mission to Bosnia and Herzegovina

Copyrights (c) OSCE 2010

Sva prava pridržana. Ni jedan dio ove publikacije ne smije se reproducirati, pohranjivati u sustav za pretraživanje ili prenositi, u bilo kojem obliku ili uz pomoć bilo kojeg sredstva, elektronski, mehanički, snimanjem, ili na drugi način, bez prethodne pisane dozvole vlasnika autorskoga prava.

KAZALO

Sukobi i nasilje u školi	5
Zašto vršnjačka medijacija?	6
Školski timovi za medijaciju i uloga roditelja i nastavnika u timu	7
O Priručniku	8

I. Identitet, stereotipi i predrasude

• Pojam, aspekti i slojevi identiteta	10
• Pojam i vrste stereotipa	11
• Pojam i vrste predrasude	11
• Kako se boriti protiv stereotipa i predrasuda	13
Radionica 1 – Identitet	15
Radionica 2 – Stereotipi i predrasude	23
Radionica 3 – Stereotipi i predrasude	29

II. Vještine komunikacije

• Što je komunikacija?	34
• Prepreke za komunikaciju i nastajanje konflikta	35
• Poticaji za komunikaciju i rješavanje konflikta	36
• Aktivno slušanje	36
• Asertivna komunikacija	37
• Nenasilna komunikacija	39
Radionica 1 – Komunikacija	44
Radionica 2 – Aktivno slušanje	49
Radionica 3 – Nenasilna komunikacija	54

III. Konflikt – pojam i tipovi

• Pojam konflikta	58
• Uzroci konflikta u školi	58
• Vrste konflikata u školi	59
• Funkcije konflikata	60
Radionica 1 – Konflikt	63
Radionica 2 – Konflikt	70
Radionica 3 – Konflikt	76

IV. Tehnike i procedure rješavanja konflikata

• Faze nastanka konflikta	82
• Pristupi konfliktu	83
• Ishodi i stilovi ponašanja u konfliktu	83
• Reakcije na konflikt	86
• Kako pravilno razumjeti konflikt u školi	86
Radionica 1 – Rješavanje konflikata	88
Radionica 2 – Rješavanje konflikata	92
Radionica 3 – Rješavanje konflikata	96

V. Pregovaranje – pojam, tipovi i procedure	
• Pojam pregovaranja	100
• Elementi pregovaranja	100
• Tipovi i načela pregovaranja	101
• Pregovarački stilovi	104
• Procedura pregovaranja	105
• Mogući ishodi pregovaranja	106
• Teški pregovarači	107
Radionica 1 – Pregovaranje	109
Radionica 2 – Pregovaranje	119
Radionica 3 – Pregovaranje	122
VI. Tehnike i procedure medijacije	
• Pojam medijacije	128
• Načela medijacije	129
• Tipovi medijacije	129
• Faze medijacije	130
• Uloga medijatora	130
• Medijacija u školi	131
Radionica 1 – Medijacija u školi	135
Radionica 2 – Medijacija u školi	138
Radionica 3 – Medijacija u školi	141
VII. Strategije izgradnje mira unutar skupine	
• Strategije izgradnje mira unutar skupine	146
Radionica 1 – Strategije izgradnje mira unutar skupine	150
Radionica 2 – Strategije izgradnje mira unutar skupine	154
Radionica 3 – Strategije izgradnje mira unutar skupine	159
• Radionice za jačanje tima za medijaciju	162
Radionica 4	164
Radionica 5	168
Radionica 6	171
Radionica 7	176
VJEŽBE ZA ZAGRIJAVANJE	179
KAZALO POJMOVA	180
PRILOZI	182
EVALUACIJA	187
LITERATURA	199

Sukobi i nasilje u školi

Poštovani roditelji i nastavnici,

odrastanje vašeg djeteta/učenika prate sukobi - u školi, obitelji, među prijateljima, u sudjedstvu, u sportskom klubu. Često ste imali iskrenu namjeru preventivno djelovati i spriječite sukob ili, kada se sukob već dogodio, posredovati u rješavanju sukoba između njih, želeći da dođete zajedno do rješenja kojim će strane u sukobu biti zadovoljne. Međutim, nije uvijek sve išlo kako treba, niste uvijek bili zadovoljni sobom. Još kada su djeca/učenici počeli dolaziti kući i na nastavu s modricama, uplakani, odlučili ste se boriti protiv sukoba na koje se sve više odgovaralo nasiljem.

Živimo u vremenu čestih manifestacija vršnjačkoga nasilja¹, bez obzira radi li se o fizičkom, verbalnom, socijalnom ili seksualnom nasilju.

Nasilje koje čine vaša djeca/učenici može biti:

- verbalno - prijetnje, izrugivanje, dobacivanje, zadirkivanje, vrijeđanje;
- fizičko - udaranje, štipanje, guranje, uništavanje i krađa stvari;
- socijalno - kada se pojedincu nastoji naštetiti nanoseći mu neugodnosti i rušeći ugled u okolini, na primjer ogovaranjem, ignoriranjem, spletkarenjem;
- psihološko - prijeteći pogledi, komentari, ismijavanje.

Nasilje karakterizira: nesrazmjer moći, namjera povrjeđivanja drugoga, prijetnja daljnjom agresijom i prestravljenost žrtve. Žrtve nasilja ili nastavljaju živjeti povučeno ili odlučuju nasilniku uzvratiti (često uz pomoć prijatelja ili roditelja) i rađa se novo nasilje. Ako se nasilje dogodilo u školi, velika je vjerojatnoća da će se i osveta dogoditi u školi, uz pomoć školskih prijatelja, kako bi nasilnici u školi bili kažnjeni a da svi u školi to i doznaju. Jedno nasilje potiče drugo i tako stalno. Škola postaje opasno mjesto za boravak učenika, kao što postaje opasan i njihov dolazak u školu i odlazak kući. Činjenica je i da učenici najčešće ne prijavljuju svoje sukobe i doživljeno nasilje zbog osjećaja sramote i manje vrijednosti; zbog straha od posljedica prijavljivanja i zbog nepovjerenja da ih odrasli neće zaštititi.

Vi ne možete utjecati na rješavanje sukoba koji imaju karakteristike nasilja, a koje kažnjavaju sudovi i policija, ali preventivno možete djelovati na djecu/učenike u obitelji i školi i posredovati u rješavanju konflikata kao što su: zadirkivanje, ogovaranje, ismijavanje, a što je posljedica nepoznavanja vlastitoga identiteta i njegovih slojeva, te posjedovanja stereotipa i predrasuda, neposjedovanja vještina komunikacije, aktivnog slušanja, asertivnosti i nenasilnog rješavanja sukoba. Dakle, riječ je o oblastima ljudskoga života koje se mogu mijenjati učenjem i vježbanjem.

Zajedno sa svojom djecom/učenicima, drugim roditeljima, nastavnicima, psiholozima i pedagozima u prilici ste preventivno djelovati na pojavu nasilja u školi, stvarajući istodobno uvjete da vaša škola bude prijatno mjesto za učenje i druženje.

Zajedno sa svojom djecom/učenicima, drugim roditeljima i nastavnicima, pedagozima i psiholozima imate priliku sudjelovati u realizaciji „Državne strategije za borbu protiv nasilja nad djecom 2007. – 2010.“ (Bosna i Hercegovina) i preventivno djelovati na pojavu nasilja u školi, stvarajući istodobno uvjete da vaša škola bude prijatno mjesto za učenje i druženje.

Želite li sudjelovati u obrazovanju za mir, a ne za isključivo rješavanje konflikata? Rezultati prevencije najbolji su rezultati u svakom procesu.

Jeste li spremni u tomu sudjelovati?
Ako jeste, idemo dalje.

¹ Prema posljednjim istraživanjima postotak djece koja su žrtve nasilja u školi: Engleska 19 %, Japan 15 %, Španjolska 17% i SAD 16 %.

Zašto vršnjačka medijacija?

Vratimo se priči s prethodne stranice.

Koliko ste se puta, u pokušajima da pomirite djecu/učenike, doveli u situaciju da ste još više produbili sukob između njih ili ste izgubili njihovo povjerenje zauvijek?

Koliko ste puta željeli da roditelji i nastavnici razriješe međusobni sukob kamo da djeca/učenici idu na ekskurziju, a da pri tome i djeca/učenici sudjeluju u donošenju odluke? Jeste li željeli spriječiti daljnje sukobe u školi između djece s posebnim potrebama i ostalih učenika, jer svi imaju pravo na jednake uvjete u izobrazbi? Često su se u te sukobe uključivali i roditelji, i nastavnici, i psiholozi, i pedagozi, a stanje je postajalo sve teže jer je svatko zastupao svoju stranu, nitko ni s kim nije surađivao. Umjesto da djeluju kao školski tim, sve su strane željele biti pobjednici.

U rješavanju sukoba u školi moraju svi sudjelovati: i učenici, i nastavnici, i roditelji, i psiholozi i pedagozi. Samo će tako vaša škola biti prepoznata kao škola koja funkcionira na demokratskim načelima, a vi ćete preuzeti aktivnu ulogu u školi koja vam pripada.

Vršnjaci vaše djece/učenika najbolje se razumiju međusobno i mnogo vjeruju jedni drugima. Ali oni trebaju i vašu podršku i razumijevanje kako bi pomogli svojim prijateljima. Stoga je vaše opredjeljenje da budete dio školskoga tima za medijaciju iznimno važno i za vas i za vašu djecu/učenike. Oni su vam ukazali povjerenje, a ono se treba opravdati.

Kada nam medijacija može koristiti?

- kod svih strana u sukobu postoji potreba da se održi ili povrati dobar međusobni odnos,
- sve strane u sukobu imaju interes da riješe problem,
- strane u sukobu osjećaju umor od daljnjeg sukobljavanja,
- postoji dobra volja kod svih strana da se sukob riješi.

Medijacija nije adekvatna u slučajevima kada:

- bilo koja strana nije voljna posredovati,
- neka od strana nije u stanju sudjelovati ili se nije u stanju držati dogovora,
- kada postizanje sporazuma nije u interesu neke strane,
- kada postoji prijetnja ili strah od nasilja,
- kada sukob zahtijeva uključivanje javnosti.

Vršnjačka medijacija predstavlja medijaciju u kojoj sami učenici uzimaju ulogu medijatora.

Naime, učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno

posredovati u sukobima koji se javljaju u njihovom kako školskom tako i širem okružju, između svojih vršnjaka, ali i na relaciji učenik-nastavnik ili učenik-roditelj.

Vršnjaci učenika međusobno se najbolje razumiju i mnogo vjeruju jedni drugima. Ali oni trebaju i vašu podršku i razumijevanje da bi pomogli svojim prijateljima. Stoga je vaše opredjeljenje da budete dio školskoga tima za medijaciju iznimno važno i za vas i za učenike. Oni su vam ukazali povjerenje, a to se može opravdati.

Preuzimajući ulogu medijatora vi, postajete neutralan i aktivan slušatelj koji neće nuditi gotova rješenja. Vi preuzimate ulogu da posređujete, postavljate pitanja stranama u sukobu, usmjeravate ih i ohrabrujete da donesu rješenje prihvatljivo za sve strane u sukobu. U medijaciji nema pobjednika, svi moraju osjećati da su pobijedili, a to je vaš rezultat do kojeg dolazite kada svladate vještine medijacije.

Ako još uvijek sumnjate u učinkovitost rada vašega tima, rezultati medijacije uvjerit će i vas i učenike i pedagoge i psihologe da radite korisnu aktivnost za sve vas. Uspješno okončana medijacija donijet će vam dva rezultata - riješit ćete sukob na zadovoljstvo obiju strana, ali i preventivno djelovati na izbijanje novih sukoba.

Medijacija, kao sredstvo preventivnog djelovanja na pojavu nasilja u školi ali i tehnika u rješavanju sukoba, omogućuje i sljedeće:

- da vaša djeca uče i druže se u školi koju odlikuje aktivna uloga mladih, nenasilje, beskonfliktna atmosfera,
- da vi roditelji budete sigurni da vaša djeca provode vrijeme za učenje i druženje u sigurnoj i tolerantnoj sredini,
- da se vi nastavnici umjesto bavljenjem pitanja discipline bavite novim i kreativnim metodama nastave, uspjesima na natjecanjima, prezentacijom škole, te
- da vaši pedagozi i psiholozi imaju vremena za stručno pristupanje svakom učeniku koji im se obrati za pomoć, svakom roditelju i nastavniku.

Tko može tražiti posredovanje u rješavanju sukoba od školskog tima za medijaciju?

Timu se mogu obratiti jedna ili više sukobljenih strana, direktni ili indirektni sudionik u sukobu (npr. uprava škole), i to izravnim obraćanjem zainteresirane strane timu za medijaciju ili upućivanjem sukobljenih strana od strane nastavnika, psihologa, pedagoga, roditelja da se obrate timu za medijaciju.

Spremni ste biti član školskog tima za medijaciju?

Školski timovi za medijaciju i uloga roditelja i nastavnika u timu

Kako ni škola ne može bez sukoba, njih ne treba ignorirati nego ih treba rješavati. Sukobi nikad ne nestaju, ali vršnjačkom medijacijom oni se ublažavaju i često se sprječava njihovo ponovno nastajanje. Bez obzira je li riječ o sukobima u školi ili u obitelji učenika, njegovu susjedstvu, klubu, uspješan rad tima za medijaciju u školi ima utjecaj i na izvannastavne aktivnosti i privatni život učenika, ali i njegovih roditelja i nastavnika.

Naša priča o vršnjačkoj medijaciji počet će o tome tko smo mi, tko su naša djeca, naši učenici, tko su osobe u sukobu, jer ako ne poznamo sebe kako onda rješavati sukobe u kojima i sami sudjelujemo ili, pak, rješavati sukobe drugih ako ne poznamo njihove (i svoje) slojeve identiteta, njihove (i svoje) predrasude i stereotipe koji su nastali u nekom sloju identiteta – spolnoj, etničkoj, kulturalnoj pripadnosti, a možda ste na formiranje i vi utjecali. Živjeti sa stereotipima i predrasudama otežava vaš suživot, ali i suživot vaše djece i učenika s drugim i drugačijim i potencijalni je izvor sukoba između vas i njih. Ako još pri tome ne posjedujemo vještinu komunikacije, naročito asertivne komunikacije kojom izražavamo svoje stavove, ali ne na štetu drugih, ako ne slušamo s empatijom druge osobe, naš sukob je vidljiv sve više. Fiti se zapalio – sukob je pred nama (bez obzira na njegovu vrstu) i poput živog bića se rodio, raste, snaži, a onda, ako odaberemo korisnu tehniku njegovog rješavanja (medijaciju ili pregovaranje), on će biti riješen, nestati, a naši odnosi i odnosi naše djece i učenika s nama mogu biti jasniji, snažniji, dugoročniji. I na kraju, da se ne bismo dovodili u situaciju da rješavamo samo sukobe, ako naučimo strategije nenasilnoga rješavanja sukoba, ako se obrazujemo za mir, naše trenutke života ćemo umjesto na rješavanje sukoba trošiti na kreativnije, zanimljivije i korisnije stvari. Umjesto svađe šetnja s prijateljima, gledanje novog filma, sudjelovanje u volonterskim akcijama Vijeća roditelja, čitanje zanimljive knjige zvuči primamljivije.

A vama?

U vršnjačkoj medijaciji nužno je stranama u sukobu razviti odgovornost za njihove emocije i izbore i osjećaj za odnos prema sebi i drugima.

Od vas se, kao člana tima za medijaciju, očekuje:

- da imate pozitivan i neformalan ton u procesu rada tima,

- da vodite računa o poštovanju vremenskih okvira procesa medijacije,
- da promatrate tempo procesa medijacije,
- da razvijate kod medijatora osjećaj za pravi trenutak,
- da ohrabrujete i medijatora i strane u sukobu u pronalaženju rješenja prihvatljivog za sve strane,
- da potičete asertivnu komunikaciju kod strana u sukobu,
- da pomažete u prevazilaženju razlika u viđenju, pretpostavkama i očekivanjima strana u sukobu,
- da nastojite održavati ravnotežu snaga,
- da osiguravate čuvanje tajnosti podataka iz procesa medijacije,
- da ublažavate ekstremne pozicije,
- da nudite pozitivne sugestije,
- da pomažete u pripremi plana rada tima,
- da utvrđujete prioriteta pitanja vršnjačke medijacije,
- da radite prema programu rada.

Ako prihvaćate vašu ulogu u timu za medijaciju, evo što vas čeka dalje:

- formiranje školskog tima za medijaciju koji će sačinjavati učenici, roditelji, nastavnici, pedagozi i psiholozi,
- educiranje članova školskog tima za medijaciju o neophodnim znanjima i vještinama za provođenje postupka medijacije (identitet, stereotipi, predrasude, komunikacija, asertivna komunikacija, aktivno slušanje, rješavanje konflikata, pregovaranje, medijacija, strategije izgradnje mira – nenasilno rješavanje konflikata),
- timski rad - učenici, roditelji i nastavnici će, uz stručno vođenje pedagoga i psihologa škole, djelovati kao tim i svoj rad zasnovati na načelima timskoga rada,
- rad tima tijekom cijele školske godine,
- izrada analiza rada tima uz prezentiranje najčešćih uzroka konflikata osobama koje su sudjelovale u medijacijskom postupku i ishodom medijacije.

Osnovno načelo medijacije je:

ZADOVOLJIMO POTREBE SVIH STRANA!

I podsjećamo vas: vaša uloga nije da rješavate probleme svoje djece i učenika u njihovo ime, nego da njihovim vršnjacima – medijatorima, kao članovi tima za medijaciju budete podrška, pomoć i ravnopravni partneri u rješavanju sukoba između djece, učenika, pa i u rješavanju sukoba s vama – roditeljima i nastavnicima.

Vršnjačka medijacija je proces i nemojte da vas prvi rezultati eventualno obeshrabre. Nemojte odustajati, jer uspješno posredovanje i u jednom sukobu i zadovoljstvo obiju strana vaše su zadovoljstvo i vaš uspjeh. Zašto onda uspjeh ne uvećavati?

O Priručniku

Ovaj priručnik namijenjen je roditeljima i nastavnicima koji će biti uključeni u rad školskih timova za medijaciju.

Priručnik sadrži sedam modula:

1. Identitet, stereotipi i predrasude
2. Komunikacija
3. Konflikt
4. Tehnike i procedure rješavanja konflikata
5. Pregovaranje
6. Tehnike i procedure medijacije
7. Strategija izgradnje mira unutar skupine

Svaki modul sadrži dva dijela i to: dio koji teorijski pojašnjava temu modula i drugi, praktični dio (radionice), koji omogućuje dodatno upoznavanje, učenje i vježbanje teme modula.

Tijekom obuke medijatora teorijski se dio može posebno obraditi, a nakon toga mogu se uraditi radionice, a može se izložiti i tijekom provođenja radionica. Dakle, obje mogućnosti na raspolaganju su izvođačima obuke. Radionice se mogu razvijati i prilagođavati učestalim situacijama u školi, a koje su konfliktne prirode i mogu se rješavati vršnjačkom medijacijom odnosno angažiranjem tima za medijaciju.

Svaki modul povezan je s narednim i tijekom obuke je važno ukazati da samo učenje i vježbanje svih tema modula doprinosi krajnjoj svrsi - obuci tima za medijaciju u školi za stručan, profesionalan i kreativan rad u školi i ispunjavanju njegovih obveza - rješavanju konflikata putem vršnjačke medijacije.

Također, dio radionica namijenjen je isključivo roditeljima i nastavnicima, a dio je namijenjen timu za medijaciju. Kod izvođenja radionica tima za medijaciju, nužno je voditi računa da svi sudionici (učenici, roditelji, nastavnici i pedagozi) budu uključeni u radionicu shodno svojim ulogama koje će imati u timu za medijaciju.

Priručnik je koncipiran tako da se može koristiti u sljedeće svrhe:

- za obuku medijatora (roditelja i nastavnika),
- za obuku koju će pedagozi i psiholozi provoditi za druge polaznike obuke,
- kao alat ili referenca u radu u timu za medijaciju i razvijanje komunikacijskih vještina.

Priručnik omogućuje da razumijemo, učimo i vježbamo konstruktivno riješiti sukobe.



Identitet, stereotipi i predrasude

- Kako vrijeme prolazi sve manje poznajem svoje dijete/svog učenika/cu!
- Zašto su Skandinavci tako „hladni“?
- Zašto ne bih dozvolio da se moja kćerka uda za crnca?
- Jesu li učenici sa sela lošiji od onih iz grada?

1.1. Pojam, aspekti i slojevi identiteta

Godinama gledate vaše dijete kako raste i mijenja se. Godinama gledate vašeg učenika/cu i ponekad se upitate je li to zaista on/ona. Čini vam se da ih odlično poznajete, a onda se začudite kako o nekim stvarima, pojavama i ljudima razmišljaju. Kako rastu, stalno se suočavate s pitanjima koja vam postavljaju – zašto pripadam ovom narodu jer me zbog toga u školi ili među prijateljima ne vole; zašto nisam rođena kao muškarac jer me neće niti u jednu ekipu zato što sam djevojčica. Pitanja mnogo, a odgovora ili je mnogo ili ih nema. Vaša se djeca počinju drukčije oblačiti, slušati neku novu glazbu, baviti se drugim stvarima, postaju agresivni, kasno dolaze kući, a na vaše upite zašto to čine, odgovore vam da tako rade njihovi prijatelji i da ne mogu biti iznimke.

U školi se suočavate sa stalnim sukobima među djecom koja pripadaju različitim etničkim skupinama, a do jučer to je bilo nezamislivo. Morate braniti djevojčice od dječaka, jer su one „glupe, sve pokvare, slabe“. Gdje nastaju ovi problemi? Sigurno u percepciji – kako vi vidite vašu djecu i kako oni sebe vide. Problem je u mijenjanju njihovih uloga tijekom vremena, u njihovom identitetu.

IDENTITET je naš doživljaj našeg vlastitog JA tijekom dužeg perioda, bez obzira na promjene perioda i okolnosti koje se događaju oko nas. Identitet je odgovor na pitanje „TKO SAM JA?“, odnosno kako sami sebe doživljavamo u vremenu i prostoru i kako nas opažaju drugi.

IDENTITET svake osobe sastoji se od niza slojeva, a oni su: naši osobni izbori tijekom života – profesija, pripadnost udruzi građana, sportskom klubu, glazbenom pravcu, političkoj partiji - i neke karakteristike koje dobivamo rođenjem – spol, tjelesne karakteristike, rasa, nacija, itd.

Na formiranje identiteta utječu brojni subjekti, kao što su: obitelj, religija, politika, sport, glazba, škola, posao, rodbina, mjesto življenja.

U periodu mladosti osoba počinje integrirati raznovrsne identifikacije (spolnu, etničku, sa svakim od roditelja, sa svojim prijateljima, sa svojim idolima itd.). Rezultat svih tih integrativnih procesa omogućava mladoj osobi da definitivno kristalizira svoj identitet. Ulazeći u svijet odraslih, mladi postupno preuzimaju uloge i funkcije koje im društvo u kojemu žive dozvoljava. Nesklad između potreba mladih i mogućnosti društva, obitelji, škole, institucija, rađa stalne konflikte.

Mlada osoba često nije dovoljno sposobna da u procesu formiranja identiteta integrira

raznovrsne identifikacije (spolne, etničke, vjerske, kulturološke i dr.) do razine na kojoj bi uspješno funkcionirala. Tada nastaje kriza identiteta. Jedan od načina ispoljavanja krize identiteta jeste ponašanje koje je predstavljeno kao najopasnije i najnepovoljnije (npr. narkomani, alkoholičari, delikventi i slično).

Najizraženiji poremećaji identiteta manifestiraju se u školskoj dobi. U školskoj se dobi subjekti utjecaja na izgradnju identiteta umnožavaju, manje ili više intenzivnije djeluju, umnožavaju se slojevi identiteta, jasnije su izraženi neki slojevi identiteta, javljaju se stereotipi i predrasude o osobama ili skupinama, prvi slučajevi diskriminacije, prvi sukobi.

Tada je naročito važno ukazati obitelji da pogrešno širenje vlastitih negativnih iskustava na općenitu razinu može biti vrlo štetno za djecu. Na primjer, roditelj koji je imao niz loših veza s osobama druge nacionalnosti može pretpostaviti da sve osobe te nacionalnosti imaju takva obilježja, pa će usvojiti predrasudu poznatu kao nacionalizam. To je tipično za sve oblike predrasuda: rasizam, religijsku netoleranciju, političke i nacionalne predrasude, seksizam, predrasude prema osobama određene životne dobi, prema govornicima određenoga jezika i sl.

Dakle, bilo koji sloj identiteta može biti podloga za razvitak predrasuda, a predrasude su često uzrok sukoba (među nacijama, muškarcima i ženama, kulturama i dr.).

1.2. Pojam i vrste stereotipa

Često se u svakodnevnom razgovoru čuje od roditelja ili nastavnika da su neki narodi loši, da su žene loši vozači, da su djeca sa sela loši đaci, ali i da su neki narodi dobri, da su neke žene lijepe, da su đaci iz grada dobri. Takve stavove preuzimaju i jedni i drugi, pojednostavljeno, bez vlastitoga iskustva s nekom skupinom ili njezinim članovima. Riječ je o stereotipima i predrasudama. STEREOTIPI su previše pojednostavljeni načini razmišljanja o određenim pojavama ili skupinama ljudi (prema zanimanju, nacionalnosti, vjeri, rasi, društvenoj klasi, seksualnoj orijentaciji i svim drugim podjelama koje vrijede za ljude). Oni su zajednički koncepti koje određena skupina ljudi gaji o nekoj drugoj skupini. Često se koriste u negativnom smislu, u kontekstu predrasuda, i opravdavaju određena diskriminacijska ponašanja.

Živimo u kompleksnom svijetu, svijetu u kojemu je neophodno stalno učenje. Pravdajući se da nemaju vremena za učenje, upoznavanje, stjecanje vlastitoga iskustva, ljudi su skloni stvari pojednostaviti, iskriviti, generalizirati sliku o nekome ili nečemu. Na taj način stavovi o ljudima i pojavama prerastaju u stereotipe. Stereotipi, dakle, postaju i komponenta identiteta ličnosti, a ta slika može ostati trajna, ali se može i mijenjati pod utjecajima subjekata koji utječu na formiranje identiteta, a posebno mjesto tu zauzima škola (prijatelji, nastavnici, roditelji, pedagozi i dr.).

Formiranje stereotipa temelji se na:

- pojednostavljenju,
- pretjerivanju ili iskrivljanju,
- generalizaciji,
- predstavljanju kulturalnih karakteristika kao 'prirodnih'.

Nacionalizam i etničke predrasude manifestiraju se u etničkim stereotipima gdje mi nužno formiramo shvaćanja o drugim narodima.

U većini kultura održava se stereotip žene kao slabe, nježne, osjećajne i ovisne, a stereotip muškarca kao jakog, agresivnog, hrabrog i neovisnog.

Prihvatanje i širenje etničkih i spolnih predrasuda nastaje u obitelji i školi.

Međutim, stereotipi ne moraju biti ograničeni na negativne karakterizacije pojedinaca ili skupina, mogu biti i pozitivni. Postoje pozitivni stereotipi o skupinama (npr. svi Španjolci dobro plešu).

Stereotipi se, ipak, najčešće smatraju nepoželjnim vjerovanjima koja se mogu promijeniti putem obrazovanja i/ili upoznavanja s njima, dakle, na izvjestan način mogu biti kontrolirani.

1.3. Pojam i vrste predrasude

U kontekstu odrastanja i odnosa među mladima i prema mladima, vrlo se često susrećemo s predrasudama i stereotipima. Određeni stil odijevanja, glazbe, mjesta na koja se izlazi često za sobom vuče određene stereotipe i predrasude drugih skupina, a posebice odraslih osoba.

Često čujemo izjave da su Škoti škrtci, Talijani zavodnici, Crnogorci lijenčine, Arapi teroristi, Kolumbijci mafija itd.

Za razliku od stereotipa, koji mogu biti i negativni i pozitivni, PREDRASUDE su negativni sudovi ili mišljenja o nekoj osobi, skupini ili pojavi stvoreni prije realnog, izravnog iskustva s tom osobom, skupinom ili pojavom, ili bez poznavanja ili istraživanja činjenica o tome. Temelji predrasuda nalaze se u slojevima identiteta ličnosti.

Također, u užem smislu, predrasude se odnose na mržnju prema određenoj skupini ljudi, rasi ili religiji.

Predrasude se često temelje na društvenim stereotipima, a u najekstremnijoj varijanti rezultiraju time da se određenim skupinama ljudi ukidaju ljudska prava ili se nekim drugim skupinama daje nepoštena prednost.

Predrasudu možemo okarakterizirati kao stav koji utječe na osobu, tako da ona sama na povoljan ili nepovoljan način djeluje prema drugoj osobi ili pak skupini ljudi. Predrasude su tvrdnje koje nisu potkrijepljene činjenicama niti zasnovane na argumentima, nego su donesene bez prethodnog provjeravanja njihove točnosti i bez prethodnog razmišljanja o tome, te su vrlo opasne u svakoj fazi razvitka djeteta u neovisnu ličnost.

Struktura predrasuda prožeta je kroz tri komponente :

- Kognitivna komponenta – sud o osobinama objekta. Vrijednovanje može biti pozitivno ili negativno tj. karakteristike objekta ocjenjuju se kao dobre ili loše, korisne ili štetne, poželjne ili nepoželjne.
- Emocionalna komponenta – kada se objekt stava doživljava kao ugodan (pozitivan odnos) ili neugodan (negativan odnos).
- Akciona komponenta – uključuje namjere i spremnost za akciju. Pozitivan stav uključuje namjeru da se objekt stava podrži, zaštiti, a negativan da se izbjegne, napadne, onemogući.

Razlika između predrasuda i stavova jeste u tome što se predrasude stječu tijekom života socijalnim učenjem, najčešće putem učenja po modulu.

Važno je razlikovati predrasude s obzirom na intenzitet njihove emotivne i kognitivne komponente.

Djeca već s dvije - tri godine postavljaju roditeljima pitanja o svemu i svačemu. Ako su odgovori na ta pitanja odraz njihovih predrasuda, djeca će već u predškolskoj fazi prihvatiti te stereotipe i predrasude. S početkom osnovne škole djeca će se početi identificirati sa skupinom kojoj su slična, a razvit će predrasude prema onoj kojoj ne pripadaju. Istodobno (9 godina života) će od roditelja, susjeda, s televizije preuzeti neke predrasude prema članovima druge vjerske zajednice, spolne ili dobne predrasude, predrasude prema hendikepiranima.

Predrasude su štetne za djecu jer:

- uče i prihvaćaju opće norme ponašanja, ali ih u praksi ne primjenjuju;
- stvaraju lažan osjećaj superiornosti koji dovodi do neuspjeha i razočaranja u sebe;
- dovode do straha i izbjegavanja pripadnika drugih skupina i naroda, što umanjuje mogućnost slobode i stjecanja životnih iskustava;
- kod diskriminirane djece stvara se osjećaj manje vrijednosti i socijalne odbačenosti.

Predrasude je teško mijenjati jer su one duboko ukorijenjene u svijesti čovjeka, ali ipak postoje neki postupci koji mogu pomoći k ostvarenju toga cilja.

Što mogu uraditi nastavnici i roditelji?

- Roditelj i nastavnik koji iskreno vjeruju u jednakost među ljudima, predstavljaju dobar uzor djeci za oponašanje vrjednota i ponašanja.
- Roditelj i nastavnik trebaju najprije analizirati vlastite stavove i odbaciti one koji su nastali pod utjecajem predrasuda.
- Roditelj i nastavnik trebaju stvoriti takvu klimu u obitelji i razredu da svako dijete može prihvatiti sebe i znati kamo pripada bez osjećaja inferiornosti ili superiornosti.
- Roditelj i nastavnik trebaju omogućiti djeci kontakt s pripadnicima različitih skupina, jer će se na taj način kod djece razviti svijest i emocije koje će im pomoći da razumiju i cijene razlike, da ih prihvate i prilagode im se.
- Roditelj i nastavnik trebaju djecu naučiti da se postave u tuđu poziciju i da vide ponašaju li se i sami onako kako bi voljeli da se drugi ponašaju prema njima.
- Roditelj i nastavnik trebaju naučiti djecu prepoznati predrasudu i razviti njihove sposobnosti da se suprotstave tim predrasudama i diskriminaciji bilo da su upućene njima ili drugima.

Kako predrasude uz to prate i ekstremno negativni osjećaji, tako one djeluju i na ponašanje koje pojačava osuđivanje, podcjenjivanje, neprijateljski stav i potiču na aktivnosti protiv pripadnika prema kojima postoji predrasuda.

Diskriminaciju možemo definirati kao nepravedno postupanje prema pojedincima koji pripadaju određenoj društvenoj skupini. Diskriminacija se razlikuje od pojma predrasude jer je ona «stvarna posljedica predrasudnih stavova neke osobe, uočljiva u njezinu ponašanju»

Važno je neposredno sučeljavanje s izjavljenim predrasudama.

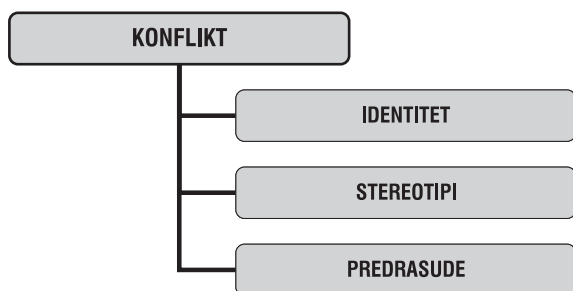
Npr. predrasuda prema djeci s poteškoćama u razvoju: „Nije u redu da djeca s poteškoćama u razvoju sjede u istom razredu s ostalom djecom. Ona samo ometaju nastavu i oduzimaju vrijeme koje bi trebalo biti posvećeno ostaloj djeci. A osim toga, ostala djeca će ih oponašati i postati kao i oni (djeca s poteškoćama u razvoju)“.

1. izdvojite onaj dio koji ukazuje na predrasudu i na objektivan i miran način ga ponovite. Mnogi smatraju da su djeca s poteškoćama u razvoju teret društvu i da bi ih trebalo izolirati u specijalne škole.
2. korak: mirno, sigurno i jasno iznesite vlastiti stav o iznesenom mišljenju. Moje me iskustvo uči da ako se nastava dobro organizira, to može biti pozitivno i za djecu s poteškoćama, ali i za ostalu djecu.
3. korak: iznesite neku pozitivnu osobinu skupine kojoj je predrasuda bila upućena. Dijete s poteškoćama stvara kod ostale djece primjere zadovoljstva, prijateljstva, zaštite, odgovornosti i razvija mnoge važne ljudske kvalitete.
4. korak: blago skrenite razgovor u pozitivnom smjeru na novu temu.

Da rezimiramo, najprije se provodi kritika stava, pojave, pojma, zatim se provodi skupna rasprava (traži se predrasuda, analizira se njezina netočnost i nepravednost), pa se traže ideje koje bi pomogle u suzbijanju te predrasude.

1.4. Kako se boriti protiv stereotipa i predrasuda

Dakle, identitet svake ličnosti nužno unutar svojih slojeva sadrži i stereotipe, pozitivne i negativne, i predrasude, odnosno uloge koje imamo tijekom života i bez obzira jesu li dobivene rođenjem ili su naš osobni izbor sadrže stavove, stereotipe i predrasude. Njihovo postojanje određuje ponašanje i akcije prema drugim osobama i skupinama, ali često su i uzrokom konflikta između dviju osoba, te osobe i skupine.



Kako je konflikt sastavni dio života, ali i kako treba učiti kako svesti konflikte na razinu podnošljivosti u svim fazama života, a posebice u periodu obrazovanja, moguća su dva načina sprječavanja ili ublažavanja konflikata u školi: može se promijeniti ili stav osobe ili osoba može prekinuti prijateljstvo i odnose s prijateljima, obitelji, nastavnicima i dr.

Etničke predrasude predstavljaju krupan društveni problem. Zbog društvenog značaja predrasuda uloženo je mnogo pokušaja u traženju načina borbe protiv predrasuda. Jedan način jeste donošenje zakonskih propisa protiv manifestiranja predrasuda. Drugi način jeste sustavno informiranje o nepravdnosti predrasuda.

Iz svega ovdje navedenoga lako se dolazi do zaključka da smanjenje predrasuda i sukoba nije laka niti kratkoročna stvar. Otpor prema predrasudama u čovjeku zahtijeva više snage nego li prihvaćanje predrasuda.

Naučili smo:

IDENTITET je naš doživljaj našeg vlastitog JA tijekom dužeg perioda, bez obzira na promjene perioda i okolnosti koje se događaju oko nas. Identitet je odgovor na pitanje „TKO SAM JA?“, odnosno kako sami sebe doživljavamo u vremenu i prostoru i kako nas opažaju drugi.

IDENTITET se uvijek gradi u kontaktu s drugim ljudima. Slika kako vidimo sebe i kako nas drugi vide može biti različita. Različitost ovih predstava o osobi često je uzrok konflikata, a posebice je opasno osobe promatrati kroz samo jedan sloj identiteta. Zašto? Promatranjem i doživljavanjem osobe kroz samo jedan sloj identiteta (npr. spolnu pripadnost, etničku pripadnost) stvara se temelj za razvitak stereotipnog mišljenja i diskriminacije, odnosno sprječava se mogućnost da osobe budu različite, ali i da i pored tih razlika imaju neke karakteristike pripadnosti nekoj skupini.

STEREOTIPI su previše pojednostavljeni načini razmišljanja o određenim pojavama ili skupinama ljudi (prema zanimanju, nacionalnosti, vjeri, rasi, društvenoj klasi, seksualnoj orijentaciji i svim drugim podjelama koje vrijede za ljude). Oni su skupni koncepti koje određena skupina ljudi gaji o nekoj drugoj skupini. Često se koriste u negativnom smislu, u kontekstu predrasuda, i opravdavaju određena diskriminacijska ponašanja. Međutim, stereotipi ne moraju biti ograničeni na negativne karakterizacije pojedinaca ili skupina, mogu biti i pozitivni.

Stereotipi se, ipak, najčešće smatraju nepoželjnim vjerovanjima koja se mogu promijeniti putem obrazovanja i/ili upoznavanja s njima, dakle, na izvjestan način mogu biti kontrolirani.




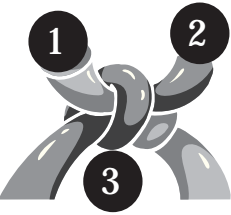

PREDRASUDE su negativni sudovi ili mišljenja o nekoj osobi, skupini ili pojavi stvoreni prije realnog, izravnog iskustva s tom osobom, skupinom ili pojavom, ili bez poznavanja ili istraživanja činjenica o tome. Također, u užem smislu, predrasude se odnose na mržnju prema određenoj skupini ljudi, rasi ili religiji.

IDENTITET - STEREOTIPI – PREDRASUDE – KONFLIKT

Identitet svake ličnosti nužno unutar svojih slojeva sadrži i stereotipe, pozitivne i negativne, i predrasude, odnosno uloge koje imamo tijekom života, i bez obzira jesu li dobivene rođenjem ili su naš osobni izbor sadrže stavove, stereotipe i predrasude. Njihovo postojanje određuje ponašanje i akcije prema drugim osobama i skupinama, ali često su i uzrokom konflikta između osobe i osobe i osobe i skupine.

Kako je konflikt sastavni dio života, ali i kako treba učiti kako svesti konflikte na razinu snošljivosti u svim fazama života, a posebice u periodu obrazovanja, moguća su dva načina sprječavanja ili ublažavanja konflikata u školi: može se promijeniti ili stav osobe ili osoba može prekinuti prijateljstvo i odnose s prijateljima, obitelji, nastavnicima i dr.

Radionica 1 - IDENTITET

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati sudionike s pojmom i aspektima identiteta- Upoznati sudionike o slojevima identiteta od kojih su neki određeni rođenjem, a drugi rezultat utjecaja različitih čimbenika i vlastitih odluka
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – MARIONETA (15')2. Glavna aktivnost – VREMEPLOV (55')3. Završna aktivnost – RAZVRSTAJ SE/GORDIJEV ČVOR (20')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• hamer• papiri A4• stikeri• flomasteri• materijal za sudionike aktivnosti „Marioneta“• materijal „Periodi života moga djeteta/učenika“• materijal za sudionike aktivnosti „Drvo identiteta“

1

UVODNA AKTIVNOST

Marioneta

Voditelj sudionike podijeli u dvije - tri skupine. Svaka skupina dobije hamer s nacrtanom „marionetom“ (materijal za sudionike 1) i u balone treba napisati tko i što, po njihovom mišljenju, presudno utječe na formiranje identiteta.

(Materijal za sudionike 1 – **Marioneta**)

Svaka skupina predstavi balone svoje „marionete“, odnosno iznese mišljenje tko i što utječe na formiranje identiteta.

Diskusija:

1. Je li vas učitelj/ica često dijelio/la u različitim aktivnostima na skupinu djevojčica i skupinu dječaka?
2. Je li učitelj/ica često organizirao/la natjecanje u učenju između djevojčica i dječaka?
3. Jesu li vam poznate izreke: «Dječak ne smije tući djevojčicu.»; «Djevojčice ne psuju.»; «Veliki dječaci ne plaču»?
4. Je li u vašem razredu bilo više djevojčica ili dječaka koji su bili dobri u matematici? Što mislite zašto? Jesu li dječaci više poticani?



Voditelj naglašava da je vrlo važno da se drugi ljudi ne promatraju isključivo kroz jedan aspekt identiteta (npr. pripadnost etničkoj skupini, spolna pripadnost), jer se time čini diskriminacija prema njima.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Vremeplov

Voditelj treba ukazati sudionicima na činjenicu da vode računa o izboru lika s kojim se mogu identificirati kako ne bi povrijedili osjećaje drugih osoba ili ih doveli u neprijatne situacije.

Voditelj zamoli sudionike da se prisjete tri perioda života svoje djece/učenika: djetinjstva, pohađanja osnovne i pohađanja srednje škole.

Podsjeća ih da su ti periodi obilježeni nekim događajima kojih se i rado i nerado sjećaju; da su tada djeca/učenici imali i dobivali neke uloge (brat, sestra, rođak, učenik, prijatelj, simpatija, član Vijeća učenika, sportskog kluba, predsjednik razredne zajednice i dr.); kako su se djeca/učenici osjećali u tim ulogama i kako su ih drugi vidjeli (doživljavali) u tim ulogama.

Svaki od sudionika dobije hamer s tabelom koju treba popuniti sljedećim podacima:

(Materijal za sudionike 1 – **Periodi života mog djeteta/učenika**)

Period života djeteta/učenika	Najvažniji događaji	Uloge djeteta/učenika tada	Kako su dijete/učenika drugi vidjeli
Djetinjstvo			
Osnovna škola			
Srednja škola			

Kada su svi sudionici ispunili tabelu, voditelj ih zamoli da izdvoje koje su uloge djeca/učenici dobili rođenjem a koje su bile njihov osobni izbor (osobno ili pod utjecajem roditelja i nastavnika), te ih ispisuju na zajedničkom hameru.

(Materijal za voditelja 1)

ROĐENJE	OSOBNI IZBOR	POD UTJECAJEM RODITELJA I NASTAVNIKA



Napomena za voditelja radionice

Aktivnost se provodi u tri skupine i to – skupina sastavljena od roditelja, skupina sastavljena od nastavnika i skupina sastavljena od nastavnika i roditelja.

Nakon što su izdvojili uloge na one koje su djeca/učenici dobili rođenjem i one koje su bile njihov osobni izbor (i/ili su nastali pod utjecajem roditelja i nastavnika), voditelj zamoli sudionike da ove uloge zajednički unutar sve četiri skupine predstave na drvetu identiteta i to tako da se unutar manjih skupina usklade i napišu uloge kako slijedi:

- u krošnji – one uloge koje mogu promijeniti kod djece/učenika;
- u stablu – one uloge koje ne bi mijenjali kod djece/učenika;
- u korijenu – one uloge koje se ne mogu promijeniti kod djece/učenika.

Svaka skupina predstavlja svoje drvo identiteta.

(Materijal za sudionike 2 – **Drvo identiteta**)



Voditelj zaključuje napomenama da se identitet sastoji od niza slojeva, a oni su: naši osobni izbori tijekom života – profesija, pripadnost udruzi građana, sportskom klubu, glazbenom pravcu, političkoj partiji - i neke karakteristike koje dobivamo rođenjem – spol, tjelesne karakteristike, rasa, nacija, itd.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Razvrstaj se

Voditelj zamoli sudionike da se razvrstavaju po skupinama nekoliko puta, i to pristupajući papiru koji leži na podu, a na kojem stoji jedna od sljedećih izjava:

1. Razvrstavanje:
Izjave: ja navijam za „Barcelonu“; ja navijam za „Wolfsburg“; ja navijam za „Milan“ ja navijam za „Arsenal“; ja navijam za „Lion“, ostali.
2. Razvrstavanje:
Izjave: ja imam tužne oči; ja imam zelene oči; ja imam plave oči; ja imam šarene oči; ja imam nasmijane oči; ostali.
3. Razvrstavanje:
Izjave: ja volim čitati; ja volim umjetnost; ja volim sport; ja volim burek; ostali.
4. Razvrstavanje:
Izjave: ja sam s teritorija bivše Jugoslavije; ja sam iz Europe; ja sam s planeta Zemlje; ja sam s Balkana; ostali.
5. Razvrstavanje:
Izjave: živio sam na više mjesta; živio sam u jednoj državi; živio sam u socijalizmu; ostali.

Nakon svakog razvrstavanja voditelj postavlja pitanje: Zašto se odabrali ovu skupinu?

Slijede pitanja za plenum:

Podsjeća li vas ovo na nešto?

Na što?

Jeste li imali osjećaj da imate izbor?

Kako vam je bilo uslijed razlika u okviru iste skupine?

Bivaju li vaša djeca/učenici stalno razvrstavani po nekim od ovih kriterija?

Kako se vi osjećate kada vam ispričaju kako su se dobro/loše osjećali zbog ovakvih razvrstavanja?



Voditelj zaključuje da je promatranje osoba kroz samo jedan sloj identiteta uzrok diskriminacije i izbijanja sukoba u školi, obitelji, državi itd.

Voditelj postavlja pitanja sudionicima:

- Što utječe na izgradnju nacionalnog identiteta?
- Kakvu važnost ima nacionalni identitet i zašto?
- Što je to što stvara doživljaj ugroženosti prava na vlastiti identitet i nacionalni identitet?
- Kako se ophoditi s razlikama?

Gordijev čvor

Nakon diskusije voditelj zamoli sudionike da formiraju krug i kreću se prema središtu zatvorenih očiju i ruku podignutih ispred sebe. Na voditeljev povik: „Stop!“, svatko uhvati i jednom i drugom rukom po jednu nečiju ruku još uvijek zatvorenih očiju. Tako napravljen čvor sada treba raspetljati.



Voditelj zaključuje napomenama - bez obzira na broj i vrstu slojeva identitet se uvijek gradi u kontaktu s drugim ljudima. Stoga je nužno djetetu/učeniku ukazati da bude svjestan/na svih slojeva svojega identiteta, da zajedno s roditeljima i nastavnicima traži zajedničke slojeve identiteta s drugim, jer omogućavaju komunikaciju i suradnju, a sprječavaju diskriminaciju i konflikte.

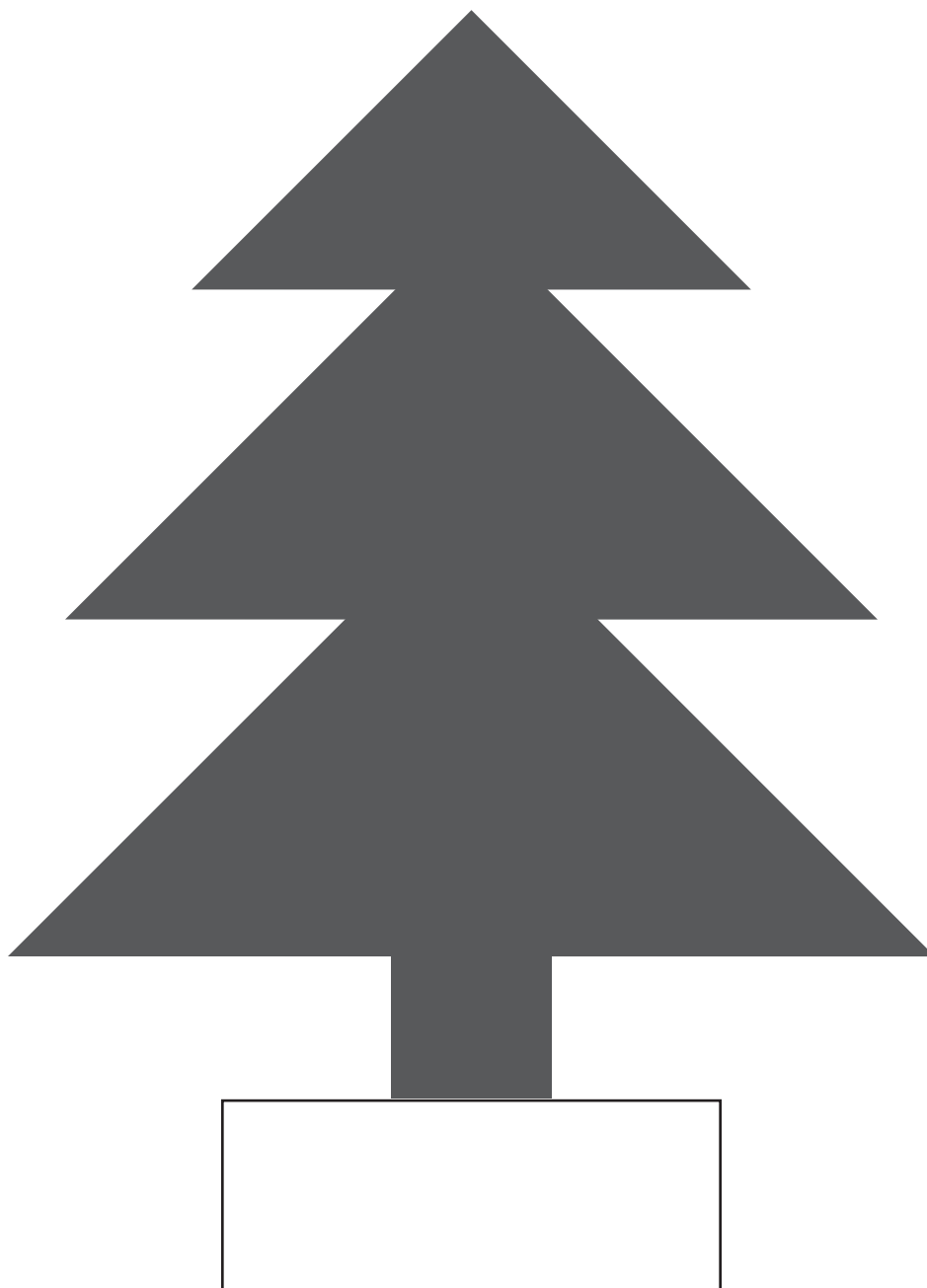
Marioneta



Periodi života mog djeteta/učenika

Period života djeteta/učenika	Najvažniji događaji	Uloge djeteta/učenika tada	Kako su dijete/učenika drugi vidjeli
Djetinjstvo			
Osnovna škola			
Srednja škola			

DRVO IDENTITETA




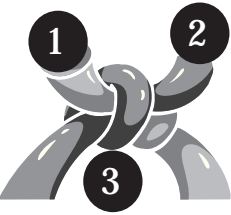



Materijali za voditelja

Materijal za voditelja 1

ROĐENJE	OSOBNI IZBOR	POD UTJECAJEM RODITELJA I NASTAVNIKA

Radionica 2 - PREDRASUDE I STEREOTIPI

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati sudionike s pojmom, karakteristikama i funkcijom predrasuda i stereotipa- Upoznati sudionike o potrebi i načinima borbe protiv predrasuda i stereotipa
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – SLIKA STEREOTIPA I PREDRASUDA (10')2. Glavna aktivnost – PUTOVANJE (40')3. Završna aktivnost – STEREOTIPI I PREDRASUDE SU... (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• hamer za svaki par• olovke• stikeri• flomasteri• tekst „Putovanje” za svakog sudionika• radni list „Osobine”



UVODNA AKTIVNOST

Slika stereotipa i predrasuda

Voditelj dijeli sudionike u parove (roditelj i nastavnik) i svaki par ima pet minuta da nacrtaju i napišu na hameru najmanje po tri osobine osoba iz tabele.

(Materijal za sudionike 1 – **Osobine**)

Po isteku pete minute svaki par predstavlja svoju sliku i osobine koje su napisali za osobu koju su crtali.



Voditelj radionice upoznaje sudionike s pojmom predrasuda i stereotipa koji su zasnovani na pojedinim slojevima identiteta (etnička, rasna, religijska, spolna pripadnost i dr.).

2

GLAVNA AKTIVNOST

Putovanje

Voditelj podijeli sudionicima papir s tekstom „Putovanje“.

(Materijal za sudionike 2 – **Putovanje**)

Sudionici imaju pet minuta da se odluče s kim žele i s kim ne žele putovati i to ispisuju svatko na svom papiru.

Nakon toga voditelj pravi tri skupine koje se moraju usuglasiti s koje tri osobe žele i s koje tri osobe ne žele putovati.



Napomena za voditelja radionice

Jednu skupinu čine roditelji, drugu nastavnici, a treću roditelji i nastavnici.

Skupine predstavljaju svoj izbor putnika, a onda se u plenumu moraju usuglasiti s koje tri osobe žele i s koje tri ne žele putovati.

Slijedi diskusija:

U kojoj vam je fazi rada (individualno, skupno ili u plenumu) bilo najteže raditi?
Koliko se vaša odluka donesena individualno i u skupini razlikuje od odluke koju ste donijeli u plenumu?
Zašto se s izborom nekih putnika (i s kojima želite i s kojima ne želite putovati) nikada ne biste usuglasili na razini cijele skupine?
Zašto ste pristajali na kompromis unutar skupine ili u plenumu?
Biste li sada promijenili svoj izbor putnika s kojim želite odnosno ne želite putovati?
Zašto?



Voditelj radionice zaključuje – kada se ponašamo na temelju naših predrasuda i stereotipa i ne pružamo svim ljudima ista prava ili im onemogućujemo uživanje njihovih prava, onda vršimo diskriminaciju.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Stereotipi i predrasude su...

Svaki sudionik skupine sudjeluje u kreiranju rečenica i to tako da jedan po jedan sudionik u svakoj skupini (skupine iste kao u glavnoj aktivnosti) dopisuje po jednu riječ.

STEREOTIPI I PREDRASUDE SU...

NAJČEŠĆI STEREOTIPI I PREDRASUDE MEĐU NAŠOM DJECOM/UČENICIMA SU...

PROTIV STEREOTIPA I PREDRASUDA MOŽEMO SE BORITI...

Kada su rečenice ispisane, voditelj podijeli sudionicima po pet stikera na kojima su napisani neke vrsta stereotipa i predrasuda. Nalijepe ih gdje žele na sebe i na voditeljev znak svatko se treba kretati u prostoriji i osloboditi se tih traka, ali tako što će ih nalijepiti na nekog drugog za koga smatra da ima izražene neke od napisanih stereotipa i predrasuda.



Voditelj radionice zaključuje - kako predrasude često prate i ekstremno negativni osjećaji, tako one djeluju i na ponašanje koje pojačava osuđivanje, podcjenjivanje, neprijateljski stav i potiče na aktivnosti protiv pripadnika prema kojima postoji predrasuda. Treba naučiti djecu/učenike prepoznati predrasudu i razviti njihove sposobnosti da se suprotstave tim predrasudama i diskriminaciji bilo da su upućene njemu ili drugima.

Osobine

Svaki par ima deset minuta da nacрта i napiše na hameru najmanje po tri osobine osoba iz tabele.

GLUMAC SPORTIST ROM LIJEČNIK POLITIČAR POLICAJAC PROSJAK CRNAC INVALID PLAVUŠA	
---	--

Putovanje

„Zamislite da krećete na put iz Lisabona do Moskve koji traje sedam dana i trebate dijeliti spavaći kupe s još tri osobe.




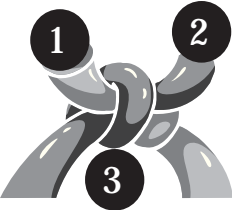

S kojima od navedenih putnika biste najradije putovali, odnosno s koja tri nikako ne biste željeli dijeliti kupe?

- Talijanski DJ koji izgleda bogato.
- Afrikanka koja prodaje kožne proizvode.
- Mladi umjetnik koji je HIV-pozitivan.
- Rom iz Mađarske upravo pušten iz zatvora.
- Baskijski nacionalist na službenom putovanju u Rusiju.
- Slobodoumni Albanac koji se vraća sa seminara o ljudskim pravima iz Norveške.
- Mlada djevojka iz Turske, odličan student, pozira erotskim časopisima.
- Njemački raper s alternativnim načinom života.
- Slijepi pijanist iz Austrije.
- Ukrajinski student koji se ne želi vratiti kući.
- Rumunjka srednjih godina, bez vize, s jednogodišnjim djetetom u naručju.
- Nabildana Nizozemka feministički nastrojena.
- Švedski skinhed pod utjecajem alkohola.
- Crnac iz Liberije, košarkaš u Grčkoj.
- Razbijač iz Belfasta koji očito ide na nogometnu utakmicu.
- Nespretni novinar iz Danske, na putu za Kosovo.
- Poljska prostitutka iz Berlina.
- Francuski seljak koji govori samo francuski, s košarom smrdljivog sira.
- Kurdski izbjeglica koji živi u Njemačkoj, na povratku kući iz Libije.
- Predebeo švicarski bankar na poslovnom putovanju.
- Svećenik, nastavnik u muškoj školi u Britaniji, osumnjičen za zlostavljanje djece.
- Dizajner iz Italije, homoseksualac, neženja, pristalica liberalne partije.
- Hendikepirani Palestinac u pratnji zgodne medicinske sestre.
- Brbljava gospođa iz Belgije na putu za Kinu.“

Imate pet minuta da se odlučite s kim želite i s kim ne želite putovati i ispišite svatko na svom papiru.

Želim putovati s...	Ne želim putovati s...

Radionica 3 - PREDRASUDE I STEREOTIPI

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upoznati sudionika s pojmom, karakteristikama i vrstama predrasuda i stereotipa - Upoznati sudionike o potrebi i načinima borbe protiv predrasuda i stereotipa - Upoznati sudionike s povezanošću identiteta sa stereotipima i predrasudama.
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – BAROMETAR (15') 2. Glavna aktivnost – ZEMLJOPIS I PREDRASUDE I STEREOTIPI (30') 3. Završna aktivnost – KAKO SE BORITI SA STEREOTIPIMA I PREDRASUDAMA (15')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • papir za svaku skupinu • olovka za svaku skupinu • materijal za sudionike aktivnosti „Stereotipi“ • veliki papir za svaku skupinu • flomasteri • omotnice

1

UVODNA AKTIVNOST

Barometar

Voditelj daje sudionicima omotnicu i papire u pet različitih boja. Nakon što voditelj pročita izjavu, sudionici ocijene svaku izjavu (ocjena za prvu izjavu piše se na bijelom papiru, druga na žutom, treća na roza, četvrta na plavom i peta na narančastom papiru) od 1 do 10 (od najmanjeg do najvećeg slaganja s izjavom) i stave stiker u omotnicu. Zalijepe omotnicu i daju voditelju.

Izjave:

- Ja imam predrasude.
- Ja imam pravo na svoje predrasude.
- Mislim da postoje korisne predrasude.
- Predrasude uvijek vode k diskriminaciji.
- Borba s predrasudama besmislena je u vremenu u kojemu živimo.

Nakon toga voditelj čita iste izjave i sudionici stanu na barometar s brojevima od 1 do 10 (od najmanjeg do najvećeg slaganja s izjavom). Voditelj bilježi koliko je bilo sudionika po svakoj izjavi na svakom broju od 1 do 10.

Voditelj otvara omotnice i lijepi stikere po bojama i po visini ocjene na pet različitih papira, ali da sudionici ne vide rezultat.

Diskusija:

- Kako ste se osjećali radeći vježbu?
- Jesu li se vaše ocjene u omotnici i one koje ste izabrali na barometru u prostoriji razlikovale i zašto?



Voditelj radionice zaključuje da se predrasude i stereotipi mijenjaju pod utjecajem osobnih promjena (starost, naobrazba, mjesto življenja), ali i pod utjecajem okoline, te da smo skloni mijenjati svoje stavove pod utjecajem okoline.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Zemljopis i stereotipi i predrasude

Stereotipi i predrasude o stanovnicima određenih regija (država)



Napomena za voditelja radionice

Jednu skupinu čine učenici, drugu nastavnici, treću pedagozi, a četvrtu roditelji – ako aktivnost provodi tim za medijaciju. Ako su samo roditelji i nastavnici uključeni u aktivnost, onda jednu skupinu čine roditelji, drugu nastavnici i treću – nastavnici i roditelji.

Korak 1: Formiraju se tri male skupine. U malim skupinama sudionici na velikom papiru zapisuju pet bitnih stvari, obilježja ili osobina stanovnika regije (države) iz koje dolaze.

(Materijal za sudionike 1 – **Stereotipi**)

Korak 2: Voditelj izmijeni sastav malih skupina i podijeli ih u nove skupine (npr. svi brojevi 1 iz prve skupine – čine sada drugu skupinu, brojevi 2 čine drugu i tako redom). Svakoj se skupini dodjeljuje jedan napisan veliki papir, zatim analiziraju napisane stereotipe i predrasude iz koraka 1, te sačinjavaju novi popis stereotipa i predrasuda.

Korak 3: Voditelj ponovno izmijeni sastav malih skupina i podijeli ih na male skupine koje čine muškarci i male skupine koje čine žene. Svakoj se skupini dodjeljuje jedan napisani veliki papir, zatim analiziraju napisane stereotipe i predrasude iz koraka 2, te sačinjavaju novi popis stereotipa i predrasuda.

Slijedi predstavljanje napisanih papira sa stereotipima i predrasudama svake skupine po koracima.

Pitanja za diskusiju:

- Koje su sličnosti i razlike između skupina?
- Kako ste se osjećali kada ste slušali druge o vama?
- Kakva veza postoji između diskriminacije i predrasuda?
- U kojoj ste se skupini osjećali najugodnije?
- Sa zapisom koje skupine ste najviše suglasni?

Brainstorming: Odakle potječu predrasude?

Sudionici ispisuju na stikere svoje ideje o podrijetlu stereotipa i predrasuda i lijepe ih na hamer. Voditelj vrši razvrstavanje izvora stereotipa i predrasuda.



Voditelj vrši razvrstavanje izvora stereotipa i predrasuda i naglašava da su ti izvori: obitelj, škola, mediji, religija, vršnjaci, sport, glazba, prijatelji, politika itd.

Slijedi diskusija:

- S kojim se stereotipima i predrasudama susreću vaša djeca/učenici u školi?
- S kakvim se sve problemima vi suočavate zbog nazočnosti navedenih stereotipa i predrasuda?

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Nakon što je voditelj razvrstao stereotipe i predrasude koje su naveli sudionici, formira male skupine i daje zadatak da skupine nacrtaju različitim simbolima odgovor na pitanje:

- Kako se boriti protiv navedenih stereotipa i predrasuda u školi?
(Kako se boriti? Koga uključiti? Koliko se roditelji i nastavnici međusobno mogu boriti protiv stereotipa i predrasuda među djecom? Kako mogu uključiti djecu/učenike da im budu partneri u

borbi protiv stereotipa i predrasuda?)

Nakon toga svaka skupina predstavlja svoj način borbe sa stereotipima i predrasudama u školi.



Voditelj zaključuje – djeca/učenici imaju sliku o tome kako bi htjeli da se drugi ponašaju prema njima, ne vole zadirkivanje, ruganje, ismijavanje, dominantno ponašanje.... Treba ih naučiti da se postave u tuđu poziciju i da vide ponašaju li se i sami onako kako bi voljeli da se drugi ponašaju prema njima, a time se oslobađaju stereotipa i predrasuda.

Materijal za sudionike 1

Stereotipi

Amerikanci	Rusi	Englezi	Bosanci i Hercegovci	Kinezi
Slovinci	Makedonci	Srbijanci	Crnogorci	Hrvati



Vještine komunikacije

- Je li vašoj djeci/učenicima uvijek lako reći ono što žele?
- Potičete li vašu djecu/učenike da uvijek kažu ono što misle?
- Koliko često zbog nespretno izgovorenih riječi vaša djeca/učenici izazovu konflikt s vama?
- Koliko je potreban i važan vaš pogled, dodir, osmijeh u komunikaciji s djecom/učenicima?
- Slušate li uvijek pažljivo vašu djecu/učenike kada govore?
- Zbog čega je važno poznavati vještinu asertivnosti?
- Kako razvijati nenasilnu komunikaciju kod djece/učenika?

2.1. Što je komunikacija?

Nakon što smo otkrili tko smo, naš identitet, naše stereotipe i predrasude, trebamo naučiti kako sa svim našim slojevima identiteta, stereotipima i predrasudama komunicirati s drugim. Jer nitko ne može živjeti sam, ne komunicirati s ljudima.

Komunikacija je sredstvo pomoću kojeg stvaramo prijatelje, razgovaramo s drugim ljudima, izražavamo svoja mišljenja, stavove, molimo za pomoć i mnogo drugih stvari. Čovjek od svoga rođenja uči kako komunicirati da bi te sposobnosti dalje kroz život razvijao. Komunikacija je prijenos informacija od pošiljatelja k primatelju, uz uvjet da primatelj razumije informaciju.

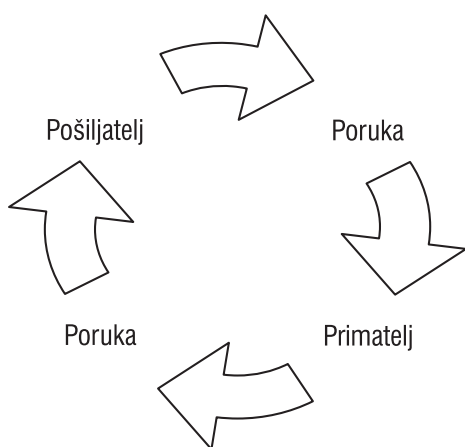
Dakle, komunikacijski proces obuhvaća:

- pošiljatelja,
- prijenos poruke kroz izabrani kanal,
- primatelja.

Komunikacija se definira i kao proces razmjene poruka (verbalnih ili neverbalnih) između najmanje dviju osoba, a koji se odvija s određenom svrhom i namjerom.

Na komunikaciju možemo gledati kao na sredstvo povezivanja ljudi na ostvarenju zajedničke svrhe. Aktivnost unutar škole nije moguća bez komunikacije, a svrha komunikacije u školi, među učenicima, nastavnicima, roditeljima, pedagozima i drugima jeste provesti promjenu – usmjeriti akcije u svrhu vlastite dobrobiti i dobrobiti škole.

U školi se svakodnevno komunicira: učenici s učenicima, učenici s nastavnicima, nastavnici s pedagozima, nastavnici s roditeljima, nastavnici s pedagozima, učenici s roditeljima itd. U toj stalnoj komunikaciji razmjenjuju se međusobno poruke (informacije).



Ljudi razmjenjuju međusobno poruke, a one se sastoje od niza simbola. Simboli su riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti upotrebljivi jer se ljudi više ili manje slažu glede objekata, zbiljanja i osjećaja na koje se ti simboli odnose.

Da bi se sudionici u komunikaciji sporazumjeli moraju:

- koristiti odgovarajući jezik
- precizno odrediti sadržaj onoga što se govori,
- odrediti način na koji se govori (ton, geste).

USPJEŠNA KOMUNIKACIJA JE	
<p>UČINKOVITA</p> <p>Ostvaruje ciljeve osoba koje komuniciraju</p>	<p>PRIKLADNA</p> <p>Ne krši pravila, očekivanja ili norme</p>

Da bi komunikacija bila uspješna, neophodno je da postoji prilagođavanje svih sudionika u njoj, zato što se u komunikaciji događa proces razmjene, uzajamnog djelovanja i formiranja odnosa među sudionicima tako da svaki sudionik dobiva svoje mjesto i značaj. Dakle, komunikacija u školi zahtijeva da sudionici u komunikaciji budu ravnopravni jer samo na taj način mogu rješavati konflikte.

Proces komunikacije sastoji se od izražavanja sebe i slušanja drugih.

Dakle, učinkovita i prikladna komunikacija podrazumijeva da sudionici posjeduju komunikacijske vještine kao što su: slušanje, decentracija, postavljanje pitanja, empatija, poznavanje situacije, uključenost i upravljanje interakcijom, fleksibilnost ponašanja.

Decentracija je spremnost i sposobnost da „uđemo u svijet druge osobe” i tako razumijemo njezine probleme i postupke. Često je decentracija najvažniji čimbenik u procesu komunikacije. Decentriranje nam pomaže da razumijemo druge i da bolje razumijemo sami sebe.

Empatija je jasno razumijevanje osjećaja, potreba, misli i želja druge strane, bez osuđivanja.

Samo onaj koji razumije sebe može razumjeti i drugoga. Kada se govori o kontekstu škole, nema važnijeg cilja za sudionike u komunikaciji od uzajamnog razumijevanja i razmjene koja ih povezuje. To je polje na kojemu su svi ravnopravni i jednaki, jer bez obzira na to tko su sudionici u komunikaciji, djeca, odrasli, roditelji, nastavnici, ravnatelji, oni su samo sugovornici. Ravnopravan i partnerski odnos između sudionika u komunikaciji jeste onaj koji najviše doprinosi kvaliteti razmjene i njemu težimo, a ogleda se u međusobnom poštivanju i prihvaćanju. Načini na koje to radimo određuju hoće li će doći do povezivanja sa sobom i drugima ili do prekida komunikacije, gubljenja kontakta ili izbijanja konflikta.

2.2. Prepreke za komunikaciju i nastajanje konflikta

U svakodnevnoj komunikaciji u školi često se pojavljuju prepreke, koje kao rezultat imaju nerazumijevanje između sudionika u komunikaciji, a kao rezultat nerazumijevanja javlja se konflikt. Npr. način postavljanja pitanja učeniku može biti uzrokom konflikta. Ili, nemogućnost da se čovjek stavi u poziciju druge osobe (nemogućnost decentracije) dovodi do nerazumijevanja i sebe i druge osobe.

Način komunikacije među sudionicima ključ je uspješne komunikacije, ali istodobno i osnovni razlog za izbijanje konflikta. Pozicija nastavnika često biva zloupotrebjavana u komunikaciji i umjesto ravnopravnog odnosa nastavnici se učenicima obraćaju na različite načine rizikujući da tako izazovu sukobe ili ih rasplamsaju. Navest ćemo neke **načine neravnopravnog komuniciranja** koji bi mogli biti uzrokom izbijanja konflikta između nastavnika i učenika, a neke načine komunikacije koriste i roditelji obraćajući se djeci ili djeca roditeljima. Ovo je prilika i da provjerite kakve rečenice najčešće koristite u komunikaciji.

1. NAREĐIVANJE, KOMANDOVANJE

Nastavnik: Taj se zadatak mora tako uraditi i gotovo.

Roditelj: Brata moraš čuvati dok smo mi u gostima i nema rasprave o tome.

Učenik: Moraš mi kupiti onu crvenu jaknu i neću nikakvu drugu.

2. UPOZORAVANJE, PRIJETNJA

Nastavnik: Ako ne pozoveš roditelje da dođu u školu, bit ćeš kažnjen.

Roditelj: Ako ne popraviš slabu ocjenu iz matematike, otac će te istući.

Učenik: Ako mi ne daš novac, istući ću te poslije sata.

3. PROPOVIJEDANJE, NAVOĐENJE RAZNIH "TREBALO BI"

Nastavnik: Kada dođeš u školu, svoje osobne probleme trebaš ostaviti kod kuće gdje im je i mjesto.

Roditelj: Trebalo bi da napokon shvatiš koliko ti je godina i ne ponašaš se drsko prema sestri.

Učenik: Trebaš prestati prepisivati lektiru od mene.

4. UVJETOVANJE

Nastavnik: Nemoj ići igrati nogomet, pa ćeš onda moći završiti sve obveze.

Roditelj: Ako se ne budeš družio s onim propalicama iz ulice, više će te cijeniti u školi.

Učenik: Ako mi dozvoliš da iziđem van, kupit ću ti novine.

5. DOKAZIVANJE

Nastavnik: Ostalo ti je još samo mjesec dana do kraja godine, a ti još nisi popravio slabu ocjenu iz zemljopisa.

Roditelj: Potrošila sam puno novaca za tvoje knjige, a ti ih nisi ni otvorio.

Učenik: Sve sam naučio iz fizike, ali mi nastavnik nije postavio niti jedno pitanje na koje znam odgovor.

6. OSUĐIVANJE, KRITIZIRANJE

Nastavnik: Zašto si čekao toliko dugo da se gradivo nagomila?

Roditelj: Ne mogu više trpiti kritike kako imam nasilnog sina.

Učenik: Zašto meni stalno postavljate teška pitanja iz zemljopisa?

7. ETIKETIRANJE

Nastavnik: Ti si iznimno lijena osoba.

Roditelj: Za razliku od tvoje sestre ti si neuredna i površna osoba.

Učenik: Ti si dijete sa sela i nemam s tobom što pričati.

8. TUMAČENJE, ANALIZA

Nastavnik: Ti hoćeš napustiti sat, a ustvari se samo hoćeš izvući i ništa ne raditi.

Roditelj: Tražiš novac za knjige, a istina je da ti treba da nabaviš cigarete.

Učenik: Ti mene stalno pozivaš da gledamo utakmicu, a ustvari treba da i tebi platim ulaznicu.

9. HVALJENJE, PRIHVATANJE

Nastavnik: Ti si veoma sposoban, sigurno ćeš naći načina da riješiš problem.

Roditelj: Ja znam da sam rodila pametno dijete i ti ćeš to dokazati na satu.

Učenik: Ja najbolje igram košarku i to ću vam uvijek dokazati.

10. TJEŠENJE

Nastavnik: Nemoj se brinuti i ja sam imala slabu ocjenu.

Roditelj: Zašto se brinuti kada ni ja nisam završio fakultet?

Učenik: Nemoj se brinuti zbog matematike i ja već drugi put ponavljam razred zbog slabe ocjene iz matematike.

11. ISPITIVANJE, SASLUŠAVANJE

Nastavnik: Misliš li da je zadatak bio toliko težak? Koliko ti je vremena bilo potrebno da ga uradiš? Zašto si odustao? Zašto me nisi ranije pitao da ti pomognem?

Roditelj: Zašto mi nisi rekao da si se potukao s ostalim dječacima nego ja to doznajem od tvoje razrednice?

Učenik: Zašto me ranije nisi pitala koliko slabih ocjena imam?

12. POVLAČENJE

Nastavnik: Ostavimo sada priču o matematici, hajde da pričamo o nečem prijatnijem!

Roditelj: Neće ti biologija trebati u životu, idemo mi čistiti dvorište.

Učenik: Kao da će svijet propasti zato što ja ne znam kemiju.

Također, prepreke u komunikaciji predstavljaju loše izrečene poruke, nepovjerenje, preuranjeno zaključivanje, nepažljivo slušanje, preopterećenost poruka informacijama itd.

2.3. Poticaji za komunikaciju i rješavanje konflikta

Kao što postoje prepreke u komunikaciji u školi, postoje i čimbenici koji olakšavaju komunikaciju i sprječavaju izbijanje konflikta.

Što olakšava komunikaciju?

- pokažite govorniku da želite slušati
- uklonite uzroke rastresenosti
- suosjećajte s govornikom
- budite strpljivi
- kontrolirajte svoju narav
- budite pažljivi s argumentima i kritikom
- postavljajte pitanja
- prestanite pričati

Bez obzira u kojoj situaciji u školi se nalazili: razgovor učenika, učenika i nastavnika, nastavnika i roditelja, sastanak uprave, sastanak Vijeća učenika ili Vijeća roditelja, ukoliko se pridržavate navedenih smjernica sigurno ćete imati uspješnu komunikaciju.

Od uspješnosti komunikacije zavisi da li će konflikt biti izazvan ili riješen. Zbog te izravne veze između komunikacije i konflikta, komunikacija je i od presudnog značaja za izbor strategije rješavanja konflikta.

Dakle, komunikacija, asertivna i nenasilna, sigurno i u procesu medijacije i u procesu pregovaranja dovodi do rješavanja konflikta na zadovoljstvo obje strane u pregovorima ili medijaciji.

2.4. Aktivno slušanje

Koliko često nekog slušate samo iz pristojnosti? Koliko često se suočavate s konstatacijom da ste nekog „slušali“ a ne možete ponoviti gotovo ništa što je osoba govorila? Koliko često je vaše neslušanje bilo uzrokom svađe s djecom, roditeljima, prijateljima, šefom i drugim? Događa se da slušate samo ono što vas zanima, kimate glavom dajući sugovorniku znak da ga slušate, a ustvari vi ste u svojim mislima. Vi ste svog sugovornika slušali selektivno, pasivno, ali ne aktivno.

Aktivno slušanje jeste vještina slušanja druge osobe s pozornošću i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.

Svrha aktivnog slušanja je da pomogne da razumijemo što je sugovornik želio kazati, kao i da mu jasno stavimo do znanja da smo ga razumjeli. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pozornost i na sadržaj poruke i na osjećaje koji prate poruku sugovornika.

Zašto je važno slušati?

- primamo korisne informacije
- izbjegavamo nesporazume i svađe
- pokazujemo da nam je stalo
- potičemo zatvorene i sramežljive
- pomažemo da osoba jasnije sagleda problem
- izgrađujemo odnos povjerenja

Slušanje može biti:

PASIVNO – pokazujemo da slušamo ali mi to ne radimo

(npr. učenici kojima je gradivo nezanimljivo sjede mirno u klupama i pokazuju da slušaju, a oni su u svojim mislima, neverbalno komuniciraju između sebe)

SELEKTIVNO – slušamo samo ono što nas zanima

(npr. kada roditelj sluša samo kakvu je ocjenu učenik dobio, a ne zanima ga što je prethodilo tomu niti što je bilo nakon toga)

AKTIVNO – slušamo i usvajamo znanje i vještine

(npr. učenici slušaju predavanja, pokazuju interes neverbalno, ali i verbalno postavljanjem pitanja, interakcijom)

S obzirom na cilj i situaciju, slušanje može biti: slušanje sadržaja (predavanje)

- cilj: razumjeti i zapamtiti poruku

kritičko slušanje (odlučivanje)

- cilj: razumjeti i ocijeniti poruku

empatijsko slušanje (podrška)

- cilj: shvatiti govornikove osjećaje, potrebe

Za uspješnu komunikaciju i izbjegavanje konflikata neophodno je slušati s empatijom. Samo na ovaj način se razumiju potrebe i emocije osobe koja govori.

Za razliku od slušanja koje vodi sukobima i nezadovoljstvu, aktivno slušanje vodi povezivanju i nastavku komunikacije.

Netko vas sluša kada:

- POSTOJI GOVOR TIJELA,
- POSTOJI ISKRENA ZAINTERESIRANOST,
- NEMA SELEKCIJE PODATAKA,
- POSTOJI POMOĆ U RAZUMIJEVANJU,
- POSTOJI PARAFRAZIRANJE I SUMIRANJE,
- POSTAVLJA PITANJA,
- PRUŽA KONSTRUKTIVNU PODRŠKU.

Aktivno slušanje se uči i vježba. Da biste pravilno razumjeli svoga sugovornika ili pak kao medijator u procesu medijacije pravilno obavljali svoje zadatke, neophodno je da posjedujete kako vještinu komunikacije tako i aktivnog slušanja (slušanja s empatijom – jasno razumijevanje osjećaja, potreba, misli i želja druge strane).

Za takvo slušanje potrebno je imati i neke uvjete kao što su: vlastita smirenost, udobno i sigurno okruženje, korištenje govora tijela, nepokazivanje vlastitih emocija, slušanje osobe do kraja izlaganja, korištenje stanke kada je potrebno i dr.

2.5. Asertivna komunikacija

Pored činjenice da posjedujete vještinu komuniciranja i aktivnog slušanja, od vas kao medijatora traži se da posjedujete i vještinu asertivnosti. Asertivnost je riječ koja na engleskom znači upornost, samosvjesnost, zastupanje. Asertivnost znači zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba. Asertivno komuniciranje pomaže čovjeku da bude učinkovitiji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.

Asertivnost u školi (bez obzira radi li se o učenicima, nastavnicima, roditeljima, pedagogima ili psiholozima) općenito znači:

- pokušavati ostvariti svoja prava bez ugrožavanja prava drugih,
- biti spreman na razgovor – biti spreman komunicirati,
- utjecati na druge koristeći svoje sposobnosti,
- poštovati sebe bez ponižavanja drugih,
- nastojati otkriti što je dobro a ne tko je u pravu.

U situaciji kada učenici dožive izrugivanje drugih, zastrašivanje, omalovažavanje, isključivanje i dr., najčešće roditelji reagiraju agresivno, ali slične reakcije imaju i učenici i nastavnici i drugi, te reagirajući agresivno samo još više doprinose eskalaciji konflikta.

Kako je cilj medijacije rješavati konflikte, ali preventivno djelovati na nasilje i razvijanje agresivnosti kod učenika, članovi tima za medijaciju moraju uložiti dodatni napor da vježbaju asertivno komunicirati.

Koje su to razlike između asertivne i agresivne komunikacije? Što to treba učiti a što eliminirati kako bi se postalo profesionalnim članom tima za medijaciju?

ASERTIVNO: Asertivna osoba ne ostvaruje svoja prava i interese tako što šteti drugim ljudima; **AGRESIVNO:** dok agresivna osoba upravo to čini.

ASERTIVNO: Asertivna osoba shvaća da će uspjeti ostvariti ono što želi i da će biti zadovoljna, ali ne tako što će druge učiniti nezadovoljnima jer i drugi žele ostvariti svoje interese; **AGRESIVNO:** dok agresivna osoba svoja prava i interese ostvaruju stvarajući nezadovoljstvo kod drugih.

ASERTIVNO: Asertivnost je dugoročno učinkovita; **AGRESIVNO:** agresivnost može izgledati učinkovita, ali samo na kratki rok.

ASERTIVNO: Asertivna osoba stavlja sebi u obvezu postizanje svoga cilja, ali ne pod svaku cijenu; **AGRESIVNO:** agresivna osoba stavlja pred sebe obvezu da pod svaku cijenu mora dobiti ono što želi, da zna stvari bolje od drugih, da je vrjednija i pametnija od drugih.

ASERTIVNO: Asertivna osoba smatra da svatko ima pravo na svoje mišljenje; **AGRESIVNO:** dok agresivna osoba smatra da je njezino mišljenje jedino ispravno.

ASERTIVNO: Asertivna osoba ne shvaća stvari osobno; **AGRESIVNO:** za razliku od agresivne osobe koja je sumnjičava i emocionalno se više uključuje jer smatra da je ono što se događa usmjereno baš na nju.

ASERTIVNO: Ako ne uspije u onome što je željela, asertivna se osoba osjeća razočarano, tužno, nezadovoljno; **AGRESIVNO:** a agresivna osoba osjeća ljutnju, neprijateljstvo i okrivljuje druge.

ASERTIVNO: Asertivna osoba stavlja pred sebe ostvarive ciljeve, sklonija je kompromisima, otvorenim izražavanjima stavova i potreba; **AGRESIVNO:** agresivna osoba ponaša se osvetoljubivo, nije sklona kompromisima, više, prijeti, sklona je manipulacijama.

Kao većina ljudskog ponašanja, i asertivnost se uči. Od rođenja dijete teži zadovoljenju svojih potreba i to želi odmah i neposredno. Kako se s vremenom potrebe dopunjuju,

mijenjaju, dopunjuju se i mijenjaju načini na koje dijete izražava te potrebe i načini na koje ih zadovoljava. Određena kulturna i društvena pravila, obitelj i dr. sudjeluju u određivanju što je dobro željeti, kako to ostvariti, što je pristojno, što je agresivno, kako nekoga (ne) povrijediti i slično.

Asertivna osoba svoje misli i stavove izražava jasno, glasno i bez dvoumljenja, a zahvaljujući načelima asertivne komunikacije vješto izbjegava sukob.

Da bi se osoba uspješno preobrazila u asertivnu osobu, potrebno je da promijeni mišljenje i odnos prema onima s kojima ima problem u komunikaciji. Možete li promijeniti svoj odnos prema učenicima, nastavniku, roditelju, prijatelju jer s njima imate probleme u komunikaciji i konflikte?

Asertivna komunikacija provodi se u sedam koraka:

1. opisati ponašanje, a ne osobu („Kada zakasniš na početak sata, ja zbog razgovora s tobom ometam ostale da rade svoje zadatke.”);
2. izraziti osjećaj („Osjećam se pod pritiskom.”);
3. opisati učinak („Zato što onda i ja mijenjam strukturu sata.”);
4. izraziti zahtjev („Želim da ubuduće ne kasniš i dođeš ranije.”);
5. pitati osobu kako to doživljava („Što ti misliš o tome?”);
6. sačekati odgovor druge osobe („To je u redu.”);
7. zahvaliti („Hvala.”).

Poznate dvije asertivne tehnike i to:

“Pokvarena ploča”

Sastoji se u tome da kao “pokvarena ploča” ponavljamo zahtjev.

Odbijanje tuđeg zahtjeva

Kada želimo odbiti neki zahtjev, u tome treba biti odlučan. Dovoljno je reći ne, objasniti svoje razloge (vrlo kratko) i zatim ponavljati odlučno: “Ne”.

Dakle, asertivnost uključuje:

- izražavanje vlastitog mišljenja,
- izražavanje vlastitih osjećaja,
- naglašavanje posljedica neželjenog ponašanja (ako se ponašanje nastavi tada ...),
- izražavanje razumijevanja za drugu osobu,
- ponavljanje jasnog zahtjeva.

Najčešći problem u komunikaciji jeste da osobe ne znaju izraziti svoje mišljenje, osjećaje i zahtjeve ili govorimo o drugima u pokušaju da objasnimo što mislimo i što osjećamo.

Stoga je korisno vježbati korištenje tzv. „JA” poruka, jer su to poruke koje vode razumijevanju i povezivanju.

Uvijek se odnose na onoga tko govori, kroz njih govorimo o sebi i iz sebe.

Govorimo drugima, a istodobno se povezujemo s vlastitim osjećajima, potrebama i ciljevima. Pomažu nam da izrazimo sebe, bez optuživanja, kritike i etiketiranja druge osobe. Njima se izražava osobni doživljaj onoga što je druga osoba rekla ili uradila, i tako sprječavamo da osoba kojoj se obraćamo ono što nam smeta čuje kao napad na nju.

„TI” poruke su poruke koje vode nerazumijevanju i sukobima.

Uvijek se odnose na drugoga i govore o njemu/ njoj, nisu jasan izraz onoga što želimo kazati.

„JA” poruke imaju četiri komponente.

1. Opažanje (ono što opažamo da druga osoba kaže ili radi, a što nam smeta), Kada JA (vidim, čujem, sjetim se).....
2. Osjećaji (osjećaji u odnosu na ono što opažamo).
»JA se (sada) osjećam
3. Potrebe (potrebe, želje, vrijednote koje dovode do iskazanih osjećaja).
Zato što JA (imam potrebu, želim, cijenim).....
Potrebno mi je/volio bih _____
i zbog toga se osjećam _____.
4. Zahtjev (konkretne akcije koje bismo željeli da budu poduzete).

Zahtjev mora biti:

- izražen jezikom pozitivne akcije, tj. da kažete što želite a ne što ne želite,
 - formuliran sada i ovdje,
 - konkretan, izražen kroz konkretno ponašanje.
- Sada bih željela da ti

Primjer „TI” govora:

„Ana, hoćeš li već jednom prestati pričati, ti si stvarno nekulturna!”

Primjer „MI” govora:

„Mi svi znamo da je Ana nekulturna i da nikada ne sluša dok drugi govore!”

Primjer „JA” govora:

„Ana, meni smeta kada mi upadaš u riječ, tada imam dojam da me ne poštuješ, a volio bih da me saslušаш jer mi je važno tvoje mišljenje.”

Stvorite povjerenje tako što se u školi nećete stavljati ni na jednu stranu, što nećete stavljati sebe u središte pozornosti; povežite sugovornike tako što ćete im pomagati da se čuju i razumiju.

Iz svega spomenutoga zaključujemo da je asertivnost nužna za uspješno funkcioniranje pojedinca i skupine. Nikada ne možemo udovoljiti zahtjevima svih ljudi i nerealno je misliti da će nas svi voljeti i imati lijepo mišljenje o nama ako činimo ono što oni traže od nas. Asertivno komuniciranje pomaže pojedincu da bude učinkovitiji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.

2.6. Nenasilna komunikacija

Haim Ginott, psiholog i nastavnik je rekao: »Došao sam do zaključka koji me je uplašio: da sam ja odlučujući element u učionici. Moj osobni pristup stvara klimu.

Moje dnevno raspoloženje stvara vrijeme. Kao nastavnik, ja posjedujem ogromnu moć da učinim dječji život jadnim ili radosnim. Mogu biti alat za torturu ili instrument inspiracije. Mogu poniziti ili raspoložiti, povrijediti ili izliječiti. Mogu produbiti probleme ili od djeteta dobiti ono najbolje i najljepše što ima.«

Komunikacija koja navodi da reagiramo iskreno i na taj se način povežemo s nama samima, našom vlastitom suosjećajnosti, kao i s drugima, naziva se nenasilna komunikacija. Nenasilna komunikacija nas usmjerava na jasno i iskreno izražavanje, te obraćanje pozornosti na drugoga s poštovanjem i empatijom.

Proces nenasilne komunikacije može se jednostavno predstaviti u četiri komponente:

1. konkretni postupci koje opažamo a koji utječu na nas;
2. kako se osjećamo u vezi s našim opažanjem;
3. potrebe, vrjednute, želje i sl. koje pobuđuju naše osjećaje;
4. konkretni postupci koje tražimo kako bismo obogatili svoje živote.

Proces možemo početi ili izražavajući sebe kroz ove četiri komponente ili empatijski primajući od drugih informacije iz ista četiri područja. Vrlo je važno naglasiti da nenasilna komunikacija ne daje gotove recepte nego se prilagođava različitim situacijama, različitim osobnim ili kulturalnim stilovima.

Naš suosjećaji prema drugima blokiraju poruke kao što su:

Omalovažavajuće²

- etikete (Glup si...);
- dijagnoze (S tobom nešto nije u redu...);
- poredbe (Zašto nisi pismena kao tvoja sestra...);
- odbijanje (Nemam ja što s tobom razgovarati...);
- osuđivanje, kritika (Baš si djetinjast...);
- prijetnje (Bolje bi ti bilo da me poslušáš...).

Kontrolirajuće

- zabrane (Ne smiješ!);
- sputavanje (Ne možete vi to sami, sve ćete upropastiti);
- naredbe (Odmah da ste to uradili...);
- savjeti (Bilo bi najbolje kada bi ti...).

Zbunjujuće

- zahtjevi bez jasnog smisla (Uradi to, zato što tako treba...);
- zahtjevi koje je nemoguće ispuniti (Obećaj da više nikada nećeš plakati kada si tužan...);
- zahtjevi izrečeni jezikom negativne akcije (Nemoj više da te čujem da tako razgovaraš sa mnom!);
- dvostruke poruke (nastavnik kaže: »Baš me zanima što misliš o ovom problemu«, a pri tome gleda kroz prozor, ne postoji sklad između verbalnog i neverbalnog dijela poruke);
- uopćene i površne pohvale i kritike (super, divno, propast, katastrofa...).

Ove poruke u školi obeshrabruju, rađaju bijes i želju za osvetom, ali i strah i zabrinutost.

Budući da je nenasilna komunikacija zasnovana na prirodnom stanju suosjećaja, ona se može primijeniti na svim razinama komunikacije i u različitim situacijama: osobni odnosi, obitelj, škola, organizacije i institucije, terapija i savjetovanje, diplomacijski i poslovni pregovori, te sporovi i sukobi bilo koje prirode; i unaprijediti: aktivnim slušanjem, parafraziranjem, opisivanjem bez procjene, neverbalnom komunikacijom, uvažavanjem nečijih potreba i osjećaja, jasnim izražavanjem osobnih stavova, davanjem povratne informacije i dr.

² Trikić, Zorica i Koruga, Dragan: „Vršnjačka medijacija – od svađe slađe“ – tekst „Komunikacija“, Ured njemačke agencije za tehničku suradnju – GTZ, Beograd, 2003.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA – VIŠE OD RIJEČI –

Prikladno upotrebljavaj geste!



Upotrebljavaj otvoreni stav tijela kada se želiš uključiti u interakciju s drugima ili zatvoreni stav tijela kada se ne želiš uključiti u interakciju s drugima!







Uskladi svoj stav tijela sa stavom druge osobe kada se slažeš s njezinim vjerovanjima, osjećajima, stavovima i vrijednotama ili imaj suprotan stav tijela kada se ne slažeš!



Uspostavi kontakt očima i održi ga kada želiš komunicirati s osobom ili kruži pogledom po prostoriji i ne uspostavlja kontakt očima kada ne želiš komunicirati s osobom!



<p>Uspostavi jasne prostorne granice koje su u skladu s tvojim potrebama i upotrebljavaj ugodnu udaljenost kada razgovaraš s drugima!</p> <p>Edward Hall, američki antropolog kaže da je: Intimna zona (0 - 45 cm) osobna zona (45 - 120 cm) Socijalna zona (120 - 360 cm) Javna zona (360 cm -)</p>	
<p>Upotrebljavaj dodir kako bi pokazao toplinu, zabrinutost, sklonost ili otvorenost prema drugima!</p>	
<p>Mijenjaj visinu, brzinu, intonaciju i glasnoću kako bi prikladno iskazao svoje namjere i nadopunio svoju verbalnu poruku, te izbjegavaj poštapalice!</p>	
<p>Upotrebljavaj prikladnu brzinu, glasnoću, kvalitetu i izgovor!</p>	

Prikladno se odijevaj i upotrebljavaj prikladne dodatke odjeći!



Izbjegavaj ekstremna ponašanja!



Pokušaj prilagoditi svoju neverbalnu komunikaciju kontekstu!



Naučili smo:

Komunikacija se definira kao proces razmjene poruka (verbalnih ili neverbalnih) između najmanje dviju osoba, koji se odvija s određenom svrhom i namjerom.

Komunikacijski proces obuhvaća: pošiljatelja, prijenos poruke kroz izabrani kanal i primatelja.

Decentracija je spremnost i sposobnost da „uđemo u svijet druge osobe“ i tako razumijemo njezine probleme i postupke.

Aktivno slušanje je vještina slušanja druge osobe s pozornošću i poštivanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.

Svrha aktivnog slušanja jeste da pomogne da razumijemo što je sugovornik želio kazati, kao i da mu jasno stavimo do znanja da smo ga razumjeli. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pozornost i na sadržaj poruke i na osjećaje koji prate poruku sugovornika.

Asertivnost znači zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba. **Asertivno komuniciranje** pomaže čovjeku da bude učinkovitiji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.

„JA“ poruke su poruke koje vode razmijevanju i povezivanju.

Uvijek se odnose na onoga tko govori, kroz njih govorimo o sebi i iz sebe.


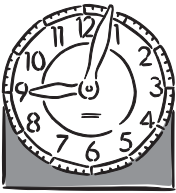

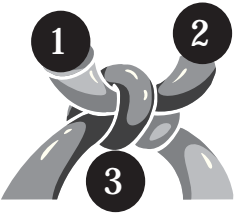

Govorimo drugima, a istodobno se povezujemo s vlastitim osjećajima, potrebama i ciljevima. Njima se izražava osobni doživljaj onoga što je druga osoba rekla ili uradila. Na taj način sprječavamo da osoba kojoj se obraćamo ono što nam smeta čuje kao napad na nju.

„TI“ poruke su poruke koje vode nerazumijevanju i sukobima.

Uvijek se odnose na drugog i govore o njemu/njoj, nisu jasan izraz onoga što želimo reći.

Komunikacija koja navodi da reagiramo iskreno i na taj način se povežemo s nama samima, našom vlastitom suosjećajnosti, kao i s drugima naziva se **nenasilna komunikacija**. **Nenasilna komunikacija** nas usmjerava na jasno i iskreno izražavanje, te obraćanje pozornosti na drugoga s poštovanjem i empatijom.

Radionica 1 - KOMUNIKACIJA

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Uvesti sudionike u komunikaciju kao interakciju- Naučiti razlikovati uspješnu od neuspješne komunikacije i analizirati čimbenike koji dovode do uspješnog sporazumijevanja među ljudima
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – VIDIM TE U BOJI (10')2. Glavna aktivnost – KOMUNIKACIJA I KONFLIKT (55')3. Završna aktivnost – MOJE EMOCIJE/LOVAC, BAKA, LAV (25')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• hamer• flomasteri• kartice u bojama• materijal za sudionike aktivnosti „Boja“

1

UVODNA AKTIVNOST

Vidim te u boji...

Voditelji podijele svim sudionicima radni list "Napiši ime osobe koja ima tu boju na sebi". Svi se šetaju po prostoru i pronalaze boje na ostalim sudionicima. Ukoliko ne znaju ime, trebaju upitati ili pročitati na bedžu, te upisati ime uz boju koju su zapazili.

(Materijal za učesnike 1 – Boje)



Voditelj radionice kaže da su naše percepcije različite i da su često uzrokom konflikta u komunikaciji.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Komunikacija i konflikt

Voditelj formira četiri skupine i daje im zadatak da osmisle scenarij za jednu od sljedećih konfliktnih situacija:

- kasni dolazak kući sa zabave,
- svađa između djece/učenika zbog etničkih stereotipa,
- uništeni namještaj u učionici,
- različite želje za mjesto odlaska na ekskurziju.

Konfliktna situacija mora imati svoje rješenje. Svaka skupina ima na raspolaganju pripremu od deset minuta, a samo izvođenje scene ne treba trajati duže od deset minuta.

Svaka skupina mora svakom članu dodijeliti odgovarajuću ulogu, a u igranje mora uključiti i verbalnu i neverbalnu komunikaciju i komunikaciju sa svakim članom skupine.

Nakon odigravanja svake scene slijedi diskusija:

- Jesu li svi sudionici komunicirali jedni s drugima?
- Jesu li svi koristili i verbalnu i neverbalnu komunikaciju?
- Iz koje komunikacije (verbalne ili neverbalne) ste više saznali o konfliktu (da postoji, uzrok, rješenje)?



Napomena za voditelja radionice

Voditelj treba sugerirati sudionicima da u scenarij uključe sve sudionike, da svaki sudionik ima jasno definiranu ulogu u komunikaciji, da je neophodno da riješe konflikt prilagođavanjem komunikacije, te da u potpunosti oslobode svoje emocije, odnosno da se u potpunosti ponašaju spontano (onako kako bi se oni inače ponašali).



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Moje emocije

Voditelj traži od sudionika da napišu na kartici po jedan primjer izjave (rečenice) prema zahtjevima iz tabele.

(Materijal za sudionike 2 – **Moje izjave**)

Kartice su u različitim bojama i svaki udionik svoju izjavu postavlja na hamer koji je označen odgovarajućom bojom.

Nakon što svi ispišu i polijepe kartice, voditelj sa sudionicima analizira svaku rečenicu i zajedno utvrđuju jesu li rečenice napisane na traženi način.

Lovac, baka, lav

Lovca se plaši lav (lovac puca iz puške), lava se plaši baka (lav podiže "prednje šape" i rikne), baka se plaši lovac (baka prijete kažiprstom). Sudionici se podijele u dvije skupine. Članovi obiju skupina nezavisno se dogovore koju ulogu će igrati, cijela skupina istu ulogu (lovca, baku ili lava). Zatim stanu u red, jedni naspram drugih i na znak voditelja "odigraju" ulogu koju su izabrali.

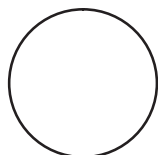
Skupina koja pobijedi ("uplaši" drugu skupinu) dobije poen. Igraju se tri kruga.



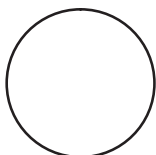
Voditelj zaključuje radionicu konstatacijama da su emocije, odnosno njihova kontrola u komunikaciji iznimno važne za učinkovitu i beskonfliktnu komunikaciju, te da se kontrola emocija može vježbati. Također, potiče sudionike da se ne plaše komunikacije sa osobama koje su drukčije po: spolu, starosti, etničkoj pripadnosti, položaju u društvu i dr.

BOJE

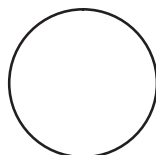
NAPIŠI IME OSOBE KOJA IMA TU BOJU



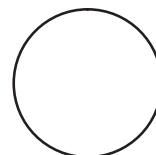
ŽUTA



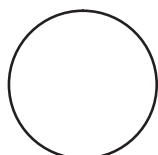
PLAVA



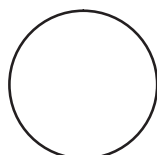
CRVENA



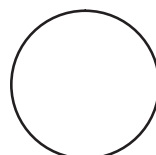
SMEĐA



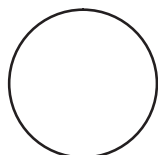
LJUBIČASTA



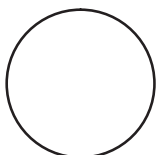
BIJELA



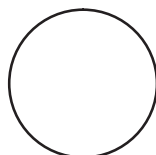
SIVA



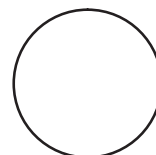
RUŽIČASTA



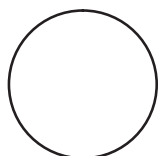
INDIGO



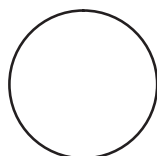
TRULA VIŠNJA



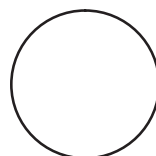
STARO ZLATO



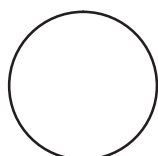
CRNA



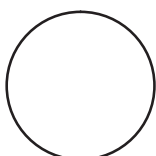
ZELENA



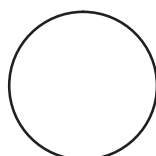
SVIJETLOPLAVA



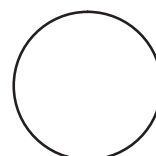
MODRA



TAMNOZELENA



OKER




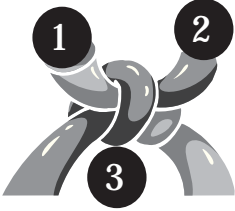



LILA

Moje izjave

Traženje pojašnjenja:
Refleksija:
Spoznaja i priznanje tuđih osjećaja i potreba:
Postavljanje otvorenih pitanja:
Ohrabrivanje daljnje diskusije:
Naređenje:
Prijetnja:
Propovijedanje:
Jednostrano rješenje:
Osuda:
Negiranje tuđih osjećaja i potreba:

Radionica 2 - AKTIVNO SLUŠANJE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati sudionike s različitim načinima slušanja i posebno aktivnim slušanjem, a koje doprinosi uspješnijoj komunikaciji i povezivanju s drugim osobama, odnosno nastavku komunikacije- Naučiti razlikovati slušanje i neslušanje; različite vrste slušanja i karakteristike slušanja s empatijom
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – TKO KAKO SLUŠA (10')2. Glavna aktivnost – SLUŠAM/NE SLUŠAM (55')3. Završna aktivnost – POSJEDUJETE LI SPOSOBNOST SLUŠANJA?/ZEMLJOTRES (25')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• hamer• flomasteri• stikeri• test za sudionike „ Posjedujete li sposobnost slušanja?“

1

UVODNA AKTIVNOST

Tko kako sluša?

Voditelj kaže sudionicima:

NA FOTOGRAFIJI POKUŠAJTE PRONAĆI ZNAKOVE SLUŠANJA I/ILI NESLUŠANJA I ZAPIŠITE IH.



Slijedi diskusija.



Voditelj podsjeća što je aktivno slušanje, koja je njegova svrha i koji su to znaci neslušanja.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Slušam/ne slušam

Sudionici se podijele u parove. Osoba A ima zadatak da priča o nečemu što misli da je važno i zanimljivo, a osoba B da je sluša na različite načine.

U prvoj situaciji, dok osoba A govori, verbalno šalje poruku da sluša, a svim neverbalnim znacima pokazuje da ne sluša; u drugoj da sluša, ali usput reagira; i u trećoj samo šuti i pažljivo sluša. U sljedećem krugu osobe A i B mijenjaju uloge.

Nakon vježbe voditelj postavlja pitanja sudionicima:

- Kako ste se osjećali tijekom vježbe?
- Što vam je najviše prijalo?
- Koje ste suštinske razlike primijetili u svim trima situacijama?
- Kako se osjećamo kad nas drugi ljudi slušaju, a kako kad nas ne slušaju?



Nakon diskusije voditelj pojašnjava karakteristike slušanja i neslušanja.

Slušam a u stvari...

Svi sjednu u dva koncentrična kruga, okrenuti jedni prema drugima. Oni koji sjede u vanjskom krugu su "SLUŠATELJI", a u unutarnjem "PRIPOVJEDAČI". "Slušatelji" svaki za sebe bira način na koji će slušati (npr. s analizom, dajući savjete, optužujući i sl.) "Pripovjedači" pričaju u prvom krugu s prvim "slušateljem", svatko sa svojim, a na znak voditelja unutarnji krug se pomjera za jedno mjesto ulijevo, tako da se prave novi parovi.

"Pripovjedači" pamte način na koji su slušani u prvoj razmjeni, pa počinju razgovor sa sljedećim "slušateljem". Igra se završava kada se cijeli krug završi.

Razmjenjuju mišljenje o tome jesu li pogodili kako ih je tko slušao.

Nakon završenog kruga, voditelj pita sudionike jesu li pogodili i napravili razliku između različitih načina slušanja? Zatim ih pita kako im je bilo tijekom aktivnosti?



Voditelj komentira kako kada slušamo ne znači i da čujemo, te da se nekada više bavimo sobom nego drugima.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Posjedujete li sposobnost slušanja?

Voditelj podijeli sudionicima test „Posjedujete li sposobnost slušanja?“ za čiju izradu imaju na raspolaganju pet minuta.

(Materijal za sudionike 1 – **Posjedujete li sposobnost slušanja?**)

Zemljotres

Sudionici su podijeljeni u skupine po troje, jedna je osoba „višak“. U svakoj skupini dva sudionika čine kuću (okrenuti jedan ka drugom i držeći se za ruke, formiraju ispred sebe zatvoren prostor), a treći sudionik je stanovnik (nalazi se u zatvorenom prostoru, „u kući“).

Sudionik koji je „višak“ daje jednu od tri naredbe: „Kuće mijenjaju stanare“ (znači da stanari ostaju na svom mjestu, a kuće traže novog stanara), „Stanari mijenjaju kuće“ (kuće ostaju na istom mjestu, a stanari traže nove kuće) i „Zemljotres“ (sve „formacije“ se rasprše i formiraju se nove). Pri svakoj od naredaba „višak“ sudjeluje u igri, pa može doći do promjene „viška“ koji daje novu naredbu.



Napomena za voditelja radionice

Aktivnost „Zemljotres“ namijenjena je za opuštanje sudionika.



Voditelj zaključuje da je aktivno slušanje vještina slušanja druge osobe s pozornošću i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.

Test – Posjedujete li sposobnost slušanja?

Ova ček lista pomaže vam uvidjeti imate li sposobnost slušanja. Odgovorite na sljedeća pitanja i zbrojite bodove koje ste dobili odgovarajući na njih. Zatim razmislite biste li neki dio sposobnosti slušanja mogli poboljšati.

		uvijek	skoro uvijek	obično	rijetko	nikad
1.	Volite li slušati dok drugi ljudi pričaju?					
2.	Potičete li druge na razgovor?					
3.	Slušate li i one osobe koje vam se ne sviđaju?					
4.	Slušate li jednako pažljivo i mlade i stare, muškarce i žene?					
5.	Utječe li na vaše slušanje činjenica da vam je sugovornik prijatelj, poznanik ili stranac?					
6.	Gledate li u sugovornika izravno, povremeno se smiješite i kimate glavom?					
7.	Puštate li da vaš sugovornik završi rečenicu prije nego što vi počnete pričati?					
8.	Mislite li za vrijeme nekog predavanja o tome što je bilo rečeno, čak i kad predavanje nije najzanimljivije?					
9.	Možete li ignorirati različite stvari koje vas ometaju dok nešto slušate?					
10.	Zaboravljate li to što su vam rekli?					
11.	Pokušavate li razumjeti poruke koje stoje iza stvarnih riječi i rečenica?					
12.	Pokušavate li otkriti motive koji se kriju iza određene poruke?					
13.	Ako sugovornik zastane i oklijeva, ohrabrujete li ga da nastavi?					
14.	Ponovite li i rezimirate nečiju ideju, i pitate li jeste li ono što je rečeno dobro razumjeli?					
15.	Suzdržavate li se od zaključaka dok ne saslušate sve?					
16.	Slušate li bez obzira na stil nečijeg izlaganja (manire pričanja, ton, izbor riječi i sl.)?					
17.	Slušate li i onda kad su vam stvari unaprijed poznate?					
18.	Postavljate li pitanja da vam stvari detaljnije objasne?					
19.	Tražite li da vam se neke riječi i pojmovi, koji vam nisu dobro poznati, razjasne?					
20.	Obraćate li na osobu s kojom komunicirate punu pozornost, čak i kada za to vrijeme radite nešto drugo?					


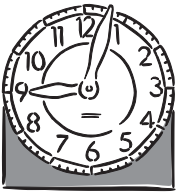

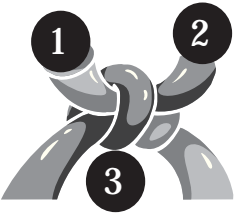

Svoje odgovore zbrojite na sljedeći način:

- 5 – uvijek
- 4 – skoro uvijek
- 3 – obično
- 2 – rijetko
- 1 – nikad

Kada ste zbrojili sve bodove, pogledajte svoje rezultate:

- ako imate 75 ili više bodova - možete smatrati da ste dobar slušatelj;
- od 60 do 75 bodova - sasvim ste prosječan slušatelj;
- ispod 50 bodova - nemojte gubiti vrijeme, nego počnite raditi na poboljšanju vaših sposobnosti slušanja!

Radionica 3 - NENASILNA KOMUNIKACIJA

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati sudionike sa značenjem "JA" poruka- Upoznati sudionike s vještinom jasnog izražavanja sebe bez interpretacije i optuživanja drugoga- Naučiti razlikovati "JA" poruke od "TI" poruka- Upoznati sudionike s tehnikama nenasilne komunikacije
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – S NAMA JE SVE OK, A S VAMA NIJE (10')2. Glavna aktivnost – ZIDOVI I MOSTOVI (40')3. Završna aktivnost – UZEMLJENJE (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• veliki hamer - jedan s nacrtanim zidom a drugi s mostom• flomasteri• stikeri

1

UVODNA AKTIVNOST

S nama je sve OK, a s vama nije...

Sudionici se podijele u dvije skupine. Jedni stanu na jedan kraj prostorije a drugi u drugi, kao špalir. Prva skupina napravi korak ka drugoj izgovarajući uglas tiho i ljubazno: "S nama je sve OK, a s vama nije. Mi smo u pravu, vi uvijek griješite". Zatim druga skupina učini isto ka prvoj, samo malo glasnije. I tako

naizmjenično, skupine iskoračuju, isto izgovaraju, svaki put glasnije i glasnije, manje ljubazno i fino.

Igra se završava kada dođu jedni do drugih dok im se "nosevi ne dodirnu" i kada već viču jedni na druge. Voditelj tada zaustavlja igru i svaki par koji je u izravnom kontaktu treba se rukovati, zagrliti, poljubiti, ili što god drugo žele, samo da je čin dobre volje.

Poslije igre voditelj pita kako su se osjećali, je li nekome bilo neprijatno, i koje su njihove reakcije na igru.



Voditelj komentira kako je ovo bila samo igra, ali da ona ilustrira način kako raste tenzija kad optužujemo druge, kad smatramo da su drugi krivi za naše osjećaje, da smo bolji od drugih i sl.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Zidovi i mostovi

Zidovi

Na zid se okače dva velika papira, na jednom su nacrtani pravokutnici kao cigle koje čine zid, a na drugom je most. Svaki se sudionik sjeti nekog svog konflikta iz prošlosti i što su tada

izgovorili. Ispišu te svoje poruke na stikere (jedan stiker - jedna poruka). Kad završe, lijepe stikere na prvi papir - zid.

Voditelj čita poruke, komentira i ako može svrstava ih u kategorije (npr. dijagnoze i sl.), te rezimira da su to „TI” poruke i navodi njihove karakteristike. (Sudionici mogu i sami pogledati zid i prokomentirati.)

Mostovi

Sudionici se dijele u skupine po troje (način podjele po izboru voditelja), svaka skupina odlazi do zida i uzima po nekoliko poruka (važno je da sve poruke budu skinute). U malim skupinama poruke koje su izabrali prevode u „JA” poruke, jasno izražavajući sebe, svoje mišljenje, osjećaje i potrebe. Sudionicima prethodno objasnimo formulu po kojoj se izražavamo „JA” porukama.

Kada završe, po skupinama dolaze do zida, izgovaraju što su napisali i ako se skupina slaže, lijepe poruku na sliku mosta.



Voditelj rezimira što se dobilo. Objašnjava razliku između „JA” i „TI” poruka s naglaskom na karakteristike „JA” poruka i njihov značaj u procesu nenasilne, konstruktivne komunikacije.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Uzemljenje

Sudionici se podijele u parove. Jedna je osoba A, a druga je osoba B. U prvoj situaciji osoba A ima zadatak da zamisli da je čvrsta kao drvo ili stup i da je nešto snažno veže za zemlju. Osoba B pokušava da je izbaciti iz ravnoteže i pomjeri.

U drugoj situaciji osoba A čvrsto stoji na podlozi ne pomjerajući donji dio tijela dok je gornji dio tijela opušten i pokretljiv. Osoba B pokušava da je izbaciti iz ravnoteže i pomjeri.

U trećoj situaciji osoba A stoji potpuno opušteno. Osoba B pokušava da je izbaciti iz ravnoteže i pomjeri. Kada prođu sve tri situacije, mijenjaju se uloge.

Nakon ove aktivnosti voditelj potiče diskusiju pitanjima:

- Kako vam je bilo tijekom aktivnosti, kako ste se osjećali?
- Jeste li primijetili neke razlike između prve, druge i treće situacije?
- Što vam je najviše prijalo, u kojem ste se položaju najbolje osjećali (stojeći čvrsto na zemlji ili opušteno)?
- Što vam se najviše dopalo?



Nadovezujući se na završnu diskusiju, voditelj pravi razlike u pristupu u konfliktu ili u šire gledano bilo kojoj životnoj situaciji: "Kada smo suviše kruti i rigidni, bivamo lako izbačeni iz ravnoteže; kada smo previše opušteni, kao treća situacija, onda ne znamo što hoćemo, prepuštamo se situaciji i nosi nas stihija; a kada smo jasni u tome što želimo, dovoljno fleksibilni da govorimo o sebi i slušamo druge, imamo najviše šanse da nas čuju, da se povežemo s drugima i da dođemo do onoga što želimo na obostrano zadovoljstvo... (druga situacija)."

III.

Konflikt

- Je li vaše dijete/učenik sklon izazivanju konflikta?
- Jeste li analizirali koji su uzorci konflikta između djece/učenika i vas?
- Kako ste vi, a kako djeca/učenici reagirali u konfliktnoj situaciji?
- Jesu li nekada konflikti poboljšali odnose između vas i vaše djece/učenika?
- Je li „Malo dijete mala briga, a veliko dijete...KONFLIKT?“

3.1. Pojam konflikta

Može li se živjeti bez konflikta? Mogu li djeca i roditelji ili učenici i nastavnici, posebice u periodu adolescencije, uopće funkcionirati bez konflikta?

Ovo poglavlje neće učiniti da konflikti nestanu, ali ima za cilj da pomogne da naučite kako da se njihovi negativni utjecaji smanje, lakše prihvate i možda ih, čak, pretvorite u pozitivno iskustvo.

Konflikt je i svađa dvoje djece oko igračke, ali i rat između dviju država.

Može li škola bez konflikta?

KONFLIKT je oblik sučeljavanja dviju ili više strana koje doživljavaju prijetnje osobnim potrebama, interesima, vrjednotama ili ciljevima.

Konflikt se definira i kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, skupini i narodu, ili između pojedinaca, skupina i naroda.

Najčešće se konflikti kod učenika rađaju samo zato što se stvari čine totalno drukčijim od onoga što stvarno jesu: „Vi i ja ne vidimo stvari onakvima kakve one jesu. Mi vidimo stvari onakvima kakvi smo mi“. (HERB COHEN)

Odnosi među ljudima (koji su dodatno opterećeni predrasudama i stereotipima, agresivnom komunikacijom, pasivnim slušanjem, „TI“ porukama itd.) predstavljaju izvor različitih otpora, sukoba, nesporazuma.

Kako konflikt ne bi prešao u otvoreni sukob, potrebno ga je blagovremeno rješavati, tj. potrebno je spoznati uzroke konflikata i njihove oblike. Ako nema blagovremene spoznaje o uzrocima i oblicima konflikta, izostat će i spoznaja o njihovom eventualnom konstruktivnom/destruktivnom utjecaju.

Možemo razlikovati tri tipa situacija u kojima nastaje konflikt:

1. kada jedna strana uoči da se druga ne pridržava pravila (učenici ne pišu lektire a dužni su; nastavnici stalno pismeno ispituju učenike; roditelji ne dolaze na roditeljske sastanke; imovina u školi se uništava);
2. kada se jedna strana odupire drugoj (učenici ne žele nekog nastavnika jer je vulgaran; nastavnici ne žele surađivati s roditeljima);
3. kada otpor jedne strane izaziva reakciju druge strane (bježanje sa sata i reakcija nastavnika koji je trebao održati sat).

Konflikt je proces koji nastaje, razvija se i prevladava u međuodnosu neslaganja najmanje dvaju subjekata koji pokazuju interes za iste vrjednote. Nepodudarnost ciljeva, potreba i želja, razlike u interpretaciji činjenica i neslaganja vezana za praktična očekivanja mogu dovesti do konflikta.

3.2. Uzroci konflikata u školi

Uzroci konflikata u školi mnogobrojni su i vrlo ih je teško precizno podijeliti po određenim karakteristikama. Pokušat ćemo navesti najčešće uzroke konflikta u školi:

- slaba komunikacija između učenika, između učenika i nastavnika, između učenika i roditelja, između roditelja i nastavnika;
- različite vrjednote koje se poštuju u obitelji i školi (npr. religijske vrjednote – način oblačenja, prehrana);
- nejasna školska zaduženja i za učenike i za nastavnike (npr. nejasne upute koje nastavnici daju učenicima za obavljanje nekih zadataka na satu);
- ograničeni resursi (ljudski, tehnički) u školi i u obitelji (npr. kada nastavnici zahtijevaju da učenici imaju odgovarajuću sportsku opremu, a roditelji nemaju novaca da je kupe);
- različiti interesi učenika, nastavnika i roditelja (npr. prilikom izbora mjesta gdje otići na ekskurziju);
- zavisnost od jedne strane (osobe);
- neriješeni raniji sukobi;
- ljubavne veze u školi.

Bez obzira o kojoj vrsti uzroka konflikata u školi se radi, svi su jednako opasni za narušavanje komunikacije u školi, intenzivno nastajanje stereotipa i predrasuda i pojavu nasilja, kao jednog odgovora na uzroke i nastanak konflikta.

3.3. Vrste konflikata u školi

Postoji više podjela konflikata u školi, te ćemo ukazati na neke podjele po odgovarajućim kriterijima.

a) prema UZROKU

Konflikt informacija - nastaje uslijed nedostatka komunikacije ili selekcije informacija u komunikaciji (npr. nastavnik ne želi komunicirati s nekim učenikom jer ga je ovaj uvrijedio; učenici dobivaju samo informacije za koje nastavnici ili roditelji smatraju da im trebaju dati, a pri tome skrivaju cjelovitu informaciju).

Konflikt interesa - javlja se zbog suprotstavljenih načina zadovoljenja istih potreba (npr. ocjenjivanje – ako jedna strana želi pismeno (nastavnik), a druga usmeno provjeriti znanje (učenici)).

Konflikt u odnosima - nastaje kada neka od strana ili obje strane posjeduju predrasude i stereotipe o drugoj strani i ponašaju se u skladu s tim (npr. ako učenici iz grada smatraju da su djeca sa sela lošiji učenici i ne žele s njima komunicirati, biti u istoj ekipi na satu tjelesnog odgoja).

Konflikt resursa - nastaje kada dvije ili više osoba žele nešto čega ima malo (npr. ako i vi i vaša sestra želite nove torbe, a roditelji imaju novca da kupe samo jednu torbu).

Konflikt vrjednota - nastaje u situacijama u kojima se među sugovornicima suprotstavlja sustav vrjednota i uvjerenja (npr. kada se pojavi sukob vrjednota koje njeguje obitelj i škola – npr. način odijevanja).

Strukturalni konflikt - kada su u jednoj skupini nedostatno definirane uloge i procedure (npr. kada u jednom odjelu svi žele ranije otići sa sata, jer učenici koji putuju autobusom do škole ranije napuštaju sat da bi stigli na vrijeme polaska autobusa).

b) prema PLANU ZBIVANJA

Unutarnji / intrapersonalni konflikt lociran je na osobnome planu:

- konflikt između dvije podjednako neprijatne mogućnosti (npr. napustiti sat ili ostati „kao izdajnik“);
- konflikt između podjednako privlačnih opcija (npr. ili dobiti novu jaknu ili dobiti novi mobitel);
- konflikt istovremenog privlačenja i odbijanja (npr. naklonost prema prijateljici, ali i činjenica da ona pripada drugoj etničkoj skupini);
- konflikt uloga (npr. kada je učenik i predsjednik razredne zajednice, pa u istoj

situaciji čas reagira kao učenik, čas kao predsjednik razreda).

Izvanjski konflikt može biti:

- interpersonalni - između dviju ili više osoba (npr. svađa između prijateljica) i
- socijalni - između dviju ili više skupina (npr. skupina u odjelu).

c) prema FUNKCIONALNOSTI

Po učincima do kojih dovode, konflikti se mogu podijeliti na :

funkcionalne - konflikti koji dovode do konstruktivnih promjena u odnosima među pojedincima/skupinama i

nefunkcionalne - konflikti koji dovode do pogoršanja odnosa, nasilja.

d) prema DUŽINI TRAJANJA

• *Kratkotrajni* - nastaju kao rezultat međusobnog nesporazuma ili učinjenih pogrešaka koje se brzo uočavaju i razrješavaju.

• *Dugotrajni* - uvjetovani i praćeni poremećajem međuljudskih odnosa. Oni se sporo prevazilaze i razrješavaju.

e) prema POSLJEDICAMA

Oni koji ostavljaju posljedice (npr. opadanje motivacije za učenjem, masovno odsustvo iz škole).

Oni koji ne ostavljaju posljedice (npr. sitni sukobi koji proizilaze iz različitih osobina učenika ili nastavnika; ne ostavljaju posljedice na život učenika i nastavnika i rad školske ustanove; poslije razrješavanje sukoba uspostavljaju se zdravi odnosi, nema osjećaja uvrijeđenosti ni potrebe za osvetom).

f) prema MANIFESTACIJI

VIDLJIVI - ispoljavaju se u obliku verbalnih, kritičkih sukoba na nastavi i drugim skupovima, a ogledaju se i u sukobu interesa pojedinih skupina ili njihovih predstavnika. Ispoljavaju se u obliku žalbe.

NEVIDLJIVI - teže ih je otkriti, jer su akcije sukobljenih strana međusobno prikrivene.

g) prema AKCIJI

STVARALAČKI - stvaraju pozitivne vrjednote u školi koje se ogledaju u razbijanju i napuštanju zastarjelih šablona i metoda, čime se dolazi do boljih rješenja.

RUŠILAČKI - zastupa ih "škola međuljudskih odnosa" na čelu s Eltonom Mejom. Ta škola smatra da su konflikti u načelu negativni jer su praćeni neizvjesnostima, razočaranjem, padom učenja, pa čak i rasturanjem razreda.

Konflikti u sebi nose karakteristike većeg broja navedenih vrsta konflikata.

Neki konflikti mogu biti istodobno: konflikt vrjednota, dugotrajan, s dugoročnim posljedicama za školu, izvanjski, vidljiv i rušilački (npr. ako je u jednoj školi izbio sukob među učenicima različitih nacionalnosti – riječ je o konfliktu vrjednota, koji može dugo trajati, sukob između dviju skupina učenika, vidljiv je svakodnevno, ostavlja posljedice i za učenike i za školu, ako učenici koji su u manjini prestanu dolaziti u školu i slijedi razočaranje učenika, pad učenja i potencijalno raspuštanje razreda).

Neki konflikti mogu biti i pozitivni – konflikt interesa, izvanjski, kratkotrajan, uspostavlja zdravije odnose, vidljiv i stvaralački (npr. sukob učenika i nastavnika, jer nastavnik stalno učenike ispituje pismeno – riječ je o konfliktu interesa jer učenici smatraju da su uspješniji u usmenom izražavanju a nastavnik mora imati odgovarajući broj ocjena i zato ih ispituje na taj način; riječ o konfliktu između jedne osobe i skupine; svakodnevno vidljivom, jer se učenici bune kada imaju pisanu provjeru znanja; kratkotrajan je, jer nakon što su iskazali svoj protest, nastavnik je prihvatio da ih usmeno ispituje i što je najvažnije – nakon toga su uspostavljeni dugotrajno zdraviji odnosi između nastavnika i učenika).

Dakle, struktura konflikta iznimno je složena i prilikom njezina rješavanja nužno je napraviti analizu strukture konflikta kako bi se utvrdile sve njegove karakteristike odnosno vrsta konflikta.

3.4. Funkcije konflikata

Svaki konflikt ima mogućnost biti *funkcionalan /svrsishodan* ili *nefunkcionalan /nesvrsishodan*, što ne zavisi od same konfliktne situacije, već, prije svega, od ponašanja pojedinaca u njoj.

Kada je konflikt funkcionalan, on dovodi do pozitivnih ishoda kao što su:

- stvaranje pozitivnih tenzija,
- pražnjenje emocija,
- homogenizacija skupine opredijeljene za rješavanje zajedničkog problema,
- uspostavljanje mehanizama prevencije konflikata i njihovog razrješavanja.

Kada je konflikt nefunkcionalan, on dovodi do negativnih ishoda kao što su:

- negativne tenzije,
- negativno pražnjenje emocija,
- narušavanje jedinstva skupine,
- isključivanje mogućnosti pozitivnih promjena.

Da bismo mogli konstruktivno rješavati konflikte, najprije je potrebno da ih razumijemo, da znamo njihove uzroke i vrstu.

Pravi problem svih konflikata je u stalnoj opasnost od njihove **eskalacije**, pri čemu obje strane u konfliktu sve više pribjegavaju uporabi sile. Konflikt se sve manje da kontrolirati, dok potpuno ne izmakne kontroli, prijeđe prag uporabe nasilja i počne nanositi štetu i jednoj i drugoj strani. Na taj način onemogućuje se daljnji suživot strana u konfliktu.

PODSJETNIK ZA ODRASLE³

KAKO KREIRATI ŠKOLU/UČIONICU/ SKUPINU U KOJOJ VLADA POŠTOVANJE

1. POZORNO SLUŠAJTE KADA VAŠI UČENICI GOVORE

- Ne primajte to što govore osobno.
- Ne prekidajte ih.
- Izbjegavajte davanje savjeta prije nego što ih od vas zatraže.
- Izbjegavajte da ih kritizirate, osuđujete, analizirate.

2. KORISTITE PRIJATELJSKE GESTE

- Kada im se obraćate gledajte ih u oči.
- Neka vam ruke budu raširene s dlanovima na gore.
- Izbjegavajte prijetnje prstom, unošenje u lice, ruke prekrížene na leđima.

3. ZOVITE IH IMENOM KOJE VOLE

- Pitajte učenike kojim bi imenom voljeli da ih zovete.
- Pitajte kako bi voljeli da im se obraćate.

4. BUDITE U ISTOJ FIZIČKOJ RAZINI

- Ako sjede, sjedite i vi, ili se nagnite nad njih.
- Izbjegavajte da se nad njih nadnosite ukoliko to nije neophodno.

5. POSTAVLJAJTE PITANJA UMJESTO DA OPTUŽUJETE I KRITIZIRATE

- To podrazumijeva da su učenici odgovorni za svoje ponašanje, npr. recite: "Jeste li spremni da počnemo sa satom?"; umjesto "Ostavite te gluposti, sat počinje!".
- Govorite tiho i ljubazno.

6. KAŽITE IM NASAMO ŠTO BISTE VOLJELI DA PROMIJENE U SVOM PONAŠANJU

- Stavljanje na znanje učenicima da rade nešto što nam ne odgovara, komentari o njihovom ponašanju, stavovima, učenju ili izgledu pred vršnjacima najčešće izaziva kod njih bijes i nesigurnost.
- Kada im se obratite nasamo, to može rezultirati boljim razumijevanjem i održava samopoštovanje kod obiju strana.

³ Trikić, Zorica i Koruga, Dragana: „Vršnjačka medijacija – od svađe slađe“ - tekst „Konflikti“, Ured njemačke agencije za tehničku suradnju – GTZ, Beograd, 2003.

KAKO KREIRATI ŠKOLU/ UČIONICU/ SKUPINU U KOJOJ SE NA KONFLIKT GLEDA KONSTRUKTIVNO

1. POKAŽITE AUTENTIČNO ZANIMANJE ZA SVOJE UČENIKE

- Pozdravite ih ljubazno na vratima.
- Naučite njihov "jezik".
- Tretirajte ih kao individue, ne kao "jednog/jednu" iz skupine.

2. JASNO DEFINIRAJTE PRAVILA ZAJEDNO S UČENICIMA

- Objasnite im zaštitnu funkciju pravila.
- Neka pravila budu što specifičnija kako bi postojala jasnoća i kako bi se lakše poštovala.
- Kada postavite pravila, pridržavajte ih se, ukoliko ih zajedno ne promijenite.

3. BUDITE OBJEKTIVNI, NE SUDITE

- Pokušajte sagledati svaki problem iz više kutova, posebice iz kuta vašeg/ vaših učenika.

4. POKAŽITE DA STE LJUDSKO BIĆE

- Priznajte kada ste pogriješili, kada nešto ne znate.
- Koristite humor kad god je primjereno, ne šalite se na račun svojih učenika.

5. "MOĆ" KOJA PROIZILAZI IZ VAŠE ULOGE SVEDITE NA MINIMUM

- Razvijajte autoritet koji će se bazirati na znanju, vještinama, razumijevanju problema koje imaju vaši učenici.
- Izbjegavajte naglašavati da vi imate pravo zato što ste profesor i sl.
- Neka vas poštuju umjesto što vas se plaše.

6. RJEŠAVAJTE PROBLEME ČIM SE POJAVE

- Svako odlaganje problema dovodi do njihovog kompliciranja.
- Suočavanje s problemom dovodi do razrješenja.

7. RAZVIJAJTE TIMSKI RAD I PARTNERSKE ODOSE

- Uvažavajte mišljenje i prijedloge svojih učenika.
- Dajte im mogućnost da biraju što će, kako i s kim raditi.
- Neka učionica/škola bude zajednička a ne vaša.

Naučili smo:

KONFLIKT je oblik sučeljavanja dviju ili više strana koje doživljavaju prijetnje osobnim potrebama, interesima, vrijednotama ili ciljevima.

Konflikt se definira i kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, skupini i narodu ili između pojedinaca, skupine i naroda.

Međuljudski odnosi predstavljaju izvor različitih otpora, sukoba, nesporazuma, nametanja osobnih interesa i interesa različitih skupina.

Najčešći uzroci konflikta u školi su:


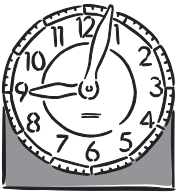

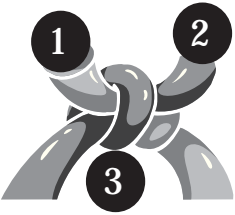

- slaba komunikacija između učenika, između učenika i nastavnika, između učenika i roditelja, između roditelja i nastavnika;
- različite vrijednote u obitelji i školi;
- nejasna školska zaduženja i za učenike i za nastavnike;
- ograničeni resursi (ljudski, tehnički) u školi;
- različiti interesi učenika, nastavnika i roditelja;
- zavisnost od jedne strane (osobe);
- nejasna pravila i norme;
- neriješeni raniji sukobi;
- ljubavne veze u školi.

Postoji više različitih podjela konflikata u školi:

1. prema UZROKU konflikta - konflikt informacija, konflikt interesa, konflikt u odnosima, konflikt resursa, konflikt vrijednota i strukturalni konflikt.
2. prema PLANU ZBIVANJA - unutarnji/ intrapersonalni konflikt je lociran na osobnom planu i izvanjski (interpersonalni i socijalni).
3. prema FUNKCIONALNOSTI - funkcionalni i nefunkcionalni.
4. prema DUŽINI TRAJANJA - kratkotrajni i dugotrajni.
5. prema POSLJEDICAMA - oni koji ostavljaju i oni koji ne ostavljaju posljedice.
6. prema MANIFESTACIJI - vidljivi i nevidljivi.
7. prema AKCIJI - stvaralački i rušilački.

Pravi problem svih konflikata jeste u stalnoj opasnosti od njihove **eskalacije**, pri čemu obje strane u konfliktu sve više pribjegavaju uporabi sile. Konflikt se sve manje da kontrolirati, dok potpuno ne izmakne kontroli, prijeđe prag uporabe nasilja i počne nanositi štetu i jednoj i drugoj strani. Na taj se način onemogućuje daljnji suživot strana u konfliktu.

Radionica 1 - KONFLIKT

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati sudionike s pojmom konflikta, uzrocima, vrstama i funkcijama konflikata- Upoznati se sa značajem emocija u vlastitom pristupu konfliktu
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – IZ OSOBNOGA KUTA (20')2. Glavna aktivnost – MOJA REAKCIJA NA KONFLIKT (60')3. Završna aktivnost – EMOCIJE (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• hamer• flomasteri• radni list za sudionike aktivnosti „Asocijacije na pojam konflikt“• radni list za sudionike aktivnosti „Popis emocija“• radni list za sudionike aktivnosti „Moja reakcija na konflikt“• listići s emocijama, papiri A4

1

UVODNA AKTIVNOST

Iz osobnoga kuta

1. Voditelj pita sudionike: „Što konflikt znači za vas? Kad se kaže konflikt u školi/odjelu, uopće u životu, koje to asocijacije, slike, uspomene izaziva kod vas?“, i ih zamoli da u radnom listu napišu što više asocijacija na pojam KONFLIKT.

(Materijal za sudionike 1 – **Asocijacije na pojam konflikt**)



*Voditelj potiče sudionike da napišu što više asocijacija na pojam **konflikt**.*

2. Slijedi diskusija o asocijacima na konflikt. Voditelj ih razdvaja na pozitivne i negativne. Zajedno sa sudionicima sačinjava definiciju konflikta.



Napomena za voditelja radionice

Može se očekivati da sudionici napišu asocijacije nabijene emocijama, ali i asocijacije koje su zasnovane na stereotipima i predrasudama.

3. Nakon toga sudionici ispisuju pet najjačih emocija koje odlikuju konflikt.

(Materijal za sudionike 2 – **Popis emocija**)

4. Slijedi usuglašavanje u plenumu kojih pet najjačih emocija odlikuje konflikt.



Voditelj podsjeća na definiciju KONFLIKTA, napominjući da konflikt uvijek prate emocije koje ako su negativne često sprječavaju konstruktivno rješavanje sukoba.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Moja reakcija na konflikt

Voditelj kaže sudionicima da popune upitnik i provjere koji stil ponašanja u konfliktu kod njih prevladava.

Upute: Sjetite se svoje reakcije u situaciji u kojoj su se vaše želje razlikovale od želja drugih osoba. Prvi dio upitnika (od A do J) odnosi se na vašu inicijalnu/početnu reakciju na neslaganje, a drugi dio (od K do T) na reakcije pošto je neslaganje pojačano.

Možda će vam biti lakše izabrati jednu konkretnu konfliktnu situaciju i na temelju nje odgovoriti na sva pitanja.

(Materijal za sudionike 3 – **Moja reakcija na konflikt**)

Slijedi diskusija o rezultatima upitnika.



S vremena na vrijeme svaki od ovih pristupa je adekvatan. Postoje, na primjer, situacije kada je ignoriranje konflikta najbolja reakcija.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Emocije

U košaricu se stave ceduljice s nazivima pojedinih emocija. Svatko izvuče jedan listić i pročita emociju koja je napisana, a zatim treba pokretom prikazati tu emociju, npr. strah, stid, oduševljenje ili sreću. Ostali nastoje prepoznati o kojoj se emociji radi.



Voditelj zaključuje da do konflikta često dolazi kada mladi u komunikaciji ne znaju kako izraziti svoje potrebe ili želje ili nemaju kome izraziti svoje osjećaje i potrebe, ili se boje to učiniti.

Materijal za sudionike 1

Radni list – **Asocijacije na pojam KONFLIKT**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Materijal za sudionike 2

Radni list - **Popis emocija**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Moja reakcija na konflikt

Popunite upitnik i provjerite koji stil ponašanja u konfliktu kod vas prevladava.

Upute: Sjetite se svoje reakcije u situaciji u kojoj su se vaše želje razlikovale od želja drugih osoba. Prvi dio upitnika (od A do J) odnosi se na vašu inicijalnu/početnu reakciju na neslaganje, a drugi dio (od K do T) na reakcije pošto je neslaganje pojačano.

Možda će vam biti lakše da izaberete jednu konkretnu konfliktnu situaciju i na temelju nje odgovorite na sva pitanja.

PRVI DIO: Inicijalne reakcije na neslaganje

Zaokružite jedan broj na crti ispod svake rečenice.

A. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Pobrinem se da se sva viđenja iznesu i razmotre s podjednakom pozornošću, čak iako postoji znatno neslaganje.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

B. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Posvećujem više pozornosti tome da objasnim drugima logiku i prednosti moje pozicije, nego da im udovoljim.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

C. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Objasnim svoje potrebe, ali ih stavljam u drugi plan i tražim kompromisna rješenja.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

D. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Povlačim se iz diskusije na određeno vrijeme kako bih izbjegao/la napetost.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

E. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

PPosvećujem više pozornosti tuđim osjećajima nego svojim ciljevima.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

F. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Trudim se da moji zahtjevi ne dovedu u pitanje odnos koji imam s tom osobom/ama.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

G. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Aktivno objašnjavam svoje ideje i isto toliko aktivno trudim se razumjeti druge.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

H. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Više se brinem o onome što je meni važno, nego o tome kako se drugi osjećaju.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

I. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Odlučujem da razlike nisu vrijedne pretjerane brige.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

J. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Odričem se određenih stvari da bih dobio/la druge.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

DRUGI DIO: Reakcija nakon što je neslaganje pojačano

K. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Aktivno se uključujem u raspravu i tražim načine da zadovoljim svoje i potrebe drugih.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

L. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Ulažem više truda u to da se moje viđenje istine prihvati nego u to da izađem u susret drugima.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

M. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Pokušavam da budem razuman/na i ne tražim baš sve što bih želio/la, vodeći računa da dobijem bar nešto od onoga što želim.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

N. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Ne zahtijevam da se sve uradi po mome i utječem da se smanji dio zahtjeva koje postavljaju drugi.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

O. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Svoje želje stavljam u drugi plan i trudim se, prije svega, sačuvati dobre odnose.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

P. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Manje pričam s ostalima i pokušavam zauzeti sigurnu razdaljinu.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Q. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Radim ono što se mora uraditi i nadam se da ćemo kasnije popraviti odnose.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

R. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Činim sve što treba kako bih izgadio/la situaciju.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

S. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Vodim računa o onome što drugi žele, ali i tražim da oni obrate isto toliko pozornosti na moje želje.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

T. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Zahtijevam umjerenost i kompromis kako bismo donijeli odluku i produžili dalje.

Nimalo karakteristično Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Bodovanje i tumačenje

Unesite rezultat svakog odgovora u odgovarajuću jednadžbu.

Na primjer, kod rečenice pod A, ukoliko ste izabrali broj 6, upišite broj 6 u jednadžbu. Zatim zbrojite brojeve. Primjer: B1 + H 4 = 5

Stil ponašanja u konfliktu:

Suradnja

A _____ + G _____ = _____ Zagrijavanje

K _____ + S _____ = _____ Razbuktavanje

Kompromis

C _____ + J _____ = _____ Zagrijavanje

M _____ + T _____ = _____ Razbuktavanje

Prilagođavanje / Popuštanje

E _____ + F _____ = _____ Zagrijavanje

O _____ + R _____ = _____ Razbuktavanje

Izbjegavanje / Povlačenje

D _____ + I _____ = _____ Zagrijavanje

N _____ + P _____ = _____ Razbuktavanje

Nadmetanje / Prisiljavanje

B _____ + H _____ = _____ Zagrijavanje

L _____ + Q _____ = _____ Razbuktavanje




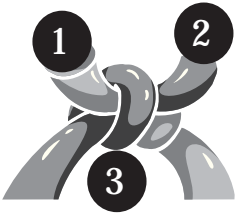

Koristeći rezultate s prethodne stranice, upišite svoje zbrojeve i nazive stilova koje koristite tako što ćete ih poredati od najvećeg do najnižeg skora.

Stil koji je dobio najviši rezultat u svakom od stupaca »Zagrijavanja« i »Razbuktavanja« upućuje na »preferirani« ili primarni stil ponašanja u konfliktu.

Ukoliko dva ili više stilova imaju isti zbroj, znači da su za vas podjednako bitni.

Sljedeći zbroj po veličini ukazuje na »rezervni« stil ukoliko su brojevi blizu jedan drugome.

Radionica 2 - KONFLIKT

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati sudionike s pojmom konflikta, uzrocima, vrstama i funkcijama konflikata- Upoznati se s ulogom emocija u vlastitom pristupu konfliktu
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – KAKO REAGIRAM NA KONFLIKT (10')2. Glavna aktivnost – BIJES (40')3. Završna aktivnost – CRTAČKA BITKA (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• hamer za igru BIJES• flomasteri• radni list za sudionike aktivnosti „Moja reakcija na konflikt“• žuti, crveni, plavi, narančasti i bijeli stikeri• papiri za crteže

1

UVODNA AKTIVNOST

Kako reagiram na konflikt u školi/obitelji

Voditelj govori sudionicima da će roditelji popunjavati svoj upitnik, a nastavnici svoj upitnik. Mini upitnici su oblikovani tako da pomognu roditeljima i nastavnicima da jasnije sagledaju način na koji reagiraju u konfliktima. U upitnicima nema trik-pitanja i apsolutno točnih ili pogrešnih odgovora.

Trebaju pročitati ponuđene rečenice. Ukoliko neka rečenica opisuje njihovu najčešću reakciju u konfliktnoj situaciji, upisuju "3" u odgovarajući prostor za odgovore. Ukoliko se navedena reakcija odnosi na povremenu reakciju, zapisuju "2"; ukoliko rijetko ili nikada ne reagiraju na taj način, upisuju "1".

(Materijal za sudionike 1 – **Kako reagiram na konflikt u školi? – za nastavnike**)

(Materijal za sudionike 2 – **Kako reagiram na konflikt među djecom u svojoj obitelji? – za roditelje**)



Ova vježba pruža dvije vrste podataka. Rezultati koji se odnose na vašu inicijalnu reakciju kada se neslaganje prvi put javi nazivaju se »Zagrijavanje«. Rezultati koji se odnose na vašu reakciju nakon što je došlo do rasta neslaganja nazivaju se »Razbuktavanje«. Rezultati pokazuju vašu sklonost da koristite neki od navedenih stilova. Što je zbroj veći, to je vjerojatnije da će to biti vaš dominantni stil reakcije u konfliktu.



Približno ujednačen broj bodova za sve stilove upućuje na to da je osoba u mogućnosti bez problema birati između različitih reakcija na konflikt.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Bijes

Dragovoljac iz skupine legne na veliki komad papira, ostali ili voditelj opcrtavaju konturu tijela.

Taj se papir okači na zid.

(1) Odakle bijes?

Svatko za sebe razmisli o tome koje su to situacije koje nas razbjesne. Svatko za sebe zapiše jednu situaciju na **žuti stiker**.

Kada završe, odlaze do ctreža i lijepe stikere oko konture tijela.

Nakon ovoga voditelj objašnjava da su to sve situacije koje dovode do bijesa, ali da ćemo se sada baviti primjerima koji govore o tome što je to što nas stvarno razbjesni.

(2) Bijesne misli!

Svatko za sebe zapiše misli koje mu u toj situaciji prolaze kroz glavu, što misli o sebi i drugima u situaciji bijesa, na **crvene stikere** i njih lijepe "u glavu" velikog crteža.

Kada sudionici završe s čitanjem stikera, komentira se da su misli to što nas stvarno razbjesni.

(3) Bijesne gliste!

Svatko za sebe zapiše što radi u bijesu na **narandžaste stikere**. To lijepe na ruke i noge crteža.

Zatim voditelj ukratko objašnjava kako to sve bijes može biti destruktivan.

(4) Bjesnim, a treba mi!!!

Svatko za sebe pokuša odrediti koje mu potrebe nisu zadovoljene u bijesu i to zapiše na **plave stikere** i lijepe u stomakni dio crteža.

Potom voditelj objašnjava kako u bijesu izgubimo kontakt sa svojim potrebama, sa životom i zato nas bijes plaši i zato u bijesu radimo sve ono što nam se ne dopada.

(5) Kamo ode bijes??

Svatko za sebe, razmišljajući o potrebama, pokušava definirati koji osjećaji su se javili umjesto bijesa. To zapisuje na **bijele stikere** i stavlja u „grudi“ crteža.

Voditelj komentira kako kada se povežemo s potrebama nestaje bijes, ali ostaje njegova snaga i energija koju možemo iskoristiti da se povežemo s drugima i riješimo problem koji imamo. Postavlja se pitanje bismo li sad, kad vidimo da se osjećaju na primjer bespomoćno, i dalje vikali i lupali ili bismo pokušali uraditi nešto što bi smanjilo taj doživljaj bespomoćnosti.



Voditelj objašnjava sudionicima da uvijek možemo birati da se povežemo sa sobom ili da napadamo druge i sebe. Važno je napomenuti da je bijes često nazočan u sukobima i da otežava njihovo rješavanje.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Crtačka bitka

Svi se u skupini podijele u parove, i to tako da u svakom paru jedna osoba bude „A” a druga osoba „B”. Sudionici se zamole da tijekom vježbe ne razgovaraju. Osobe „A” se pozovu i kaže im se da im je zadatak da nacrtaju grad u smiraj dana.

Osobama „B” se kaže da im je zadatak da nacrtaju plažu s kupačima.

Vrijeme trajanja vježbe ograniči se na pet minuta.

Potom parovi sjedaju zajedno i da im se jedna olovka, uz upute da držeći olovku zajedno trebaju nacrtati sliku, svatko svoju sliku (grad u smiraj dana i plaža s kupačima).

Evaluacijska pitanja:

Kako vam je bilo dok ste crtali?

Što ste osjećali i razmišljali?

Kako ste se ponašali kada je postalo jasno da vam se zadaci sukobljavaju?



Voditelj zaključuje da je za konflikte tipično:

Komunikacija	Komunikacija nije otvorena i jasna. Informacije su nedostatne ili se namjerno podmeću pogrešne informacije. Potajno djelovanje na štetu druge strane raste. Prijetnje i pritisci zamjenjuju otvorenu diskusiju i argumentaciju.
Shvaćanje	Na scenu stupaju različiti interesi i mišljenja. Ono što razdvaja vidi se jasnije od onoga što bi moglo spajati dvije strane u konfliktu. Geste pomirenja koje napravi suprotna strana tumače se kao pokušaji prijevare, namjere suprotne strane ocjenjuju se kao neprijateljske, vlastito ponašanje se promatra kao jedino ispravno.
Stavovi	Povjerenje opada, nepovjerenje raste. Razvija se prikryveno i otvoreno neprijateljstvo. Opada spremnost da se drugome pomogne savjetom ili djelom. Raste spremnost da se drugima učini nešto što će biti na njihovu štetu.
Zadatak	Zadatak da se dođe do rješenja više se ne shvaća kao zajednički tijekom kojega bi se snage trebale podijeliti tako da svatko pridonese pronalasku rješenja onoliko koliko može i umije. Svaka strana pokušava sve sama napraviti, jer ako se ne oslanjaju jedni na druge, onda nisu jedni o drugima ovisni, pa tako ne dolaze ni u opasnost da ih ona druga strana na bilo koji način iskoristi.

Kako reagiram na konflikt u školi?

Pročitajte ponuđene rečenice. Ukoliko neka rečenica opisuje vašu najčešću reakciju u konfliktnoj situaciji, upišite "3" u odgovarajući prostor za odgovore. Ukoliko se navedena reakcija odnosi na povremenu reakciju, zapišite "2"; ukoliko rijetko ili nikada ne reagirate na taj način, upišite "1".

Kada dođe do konflikta u školi/odjelu, ja:

- | | |
|--|--|
| 1. kažem učenicima/ama da prestanu, | 11. navedem ih da se pomire, učinim da netko popusti i ispriča se, |
| 2. trudim se da svima bude bolje, lakše, | 12. ohrabrujem učenike da pronađu alternativna rješenja, |
| 3. pomažem učenicima da sagledaju tuđu točku gledišta, | 13. pomažem im da odluče od čega da odustanu, čega da se odreknu, |
| 4. razdvojim učenike i držim ih neko vrijeme dalje jedne od drugih, | 14. trudim se odvratiti im pozornost s konflikta, |
| 5. prepustim ravnatelju (stručnome suradniku ili nekom drugom) da razriješi problem, | 15. puštam ih da se sami izbore, sve dok se netko ne povrijedi, |
| 6. utvrdim tko je prvi počeo, | 16. prijetim da ću ih poslati kod ravnatelja, |
| 7. trudim se saznati u čemu je ustvari problem, | 17. predstavim im neke alternative za koje se mogu odlučiti, |
| 8. trudim se napraviti kompromis, | 18. pomažem da se svi osjećamo udobno, |
| 9. preokrećem sve u šalu, | 19. zaposlim svakoga nečim drugim, |
| 10. kažem im da prestanu da prave problem gdje ga nema, | 20. kažem im da taj problem razriješe izvan škole. |

Sada upišite bodove. Svaki od stupaca označava pristup i stav u odnosu na konflikt u školi/odjelu. U kojem vam je stupcu broj bodova najveći? Pronađite odgovarajući zbroj i pogledajte što piše, kakav je vaš pristup konfliktu.

	I.	II.	III.	IV.	V.
	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
	6 _____	7 _____	8 _____	9 _____	10 _____
	11 _____	12 _____	13 _____	14 _____	15 _____
	16 _____	17 _____	18 _____	19 _____	20 _____
Ukupno	_____	_____	_____	_____	_____

PRISTUPI:

I. "Bez gluposti!"	Ja ne popuštam. Trudim se biti fer i pošten/a s djecom, ali je njima potrebna "čvrsta ruka" i moraju naučiti što je prihvatljivo, a što neprihvatljivo ponašanje.
II. Rješavanje problema	Ukoliko postoji konflikt, postoji i problem. Umjesto borbe s učenicima, trudim se postaviti situaciju u kojoj svi zajedno možemo riješiti problem. To rezultira kreativnim idejama i jača uzajamne odnose.
III. Pravljenje kompromisa	Slušam učenike i pomažem im da se i oni međusobno saslušaju. Zatim ih potičem da procijene situaciju i vide čega se mogu odreći. Ne možemo imati sve što bismo željeli. "Bolje išta nego ništa".
IV. "Glatko"	Volim da stvari budu mirne i prođu glatko kada je god to moguće. Najveći broj konflikata između učenika relativno je beznačajan, tako da samo treba preusmjeriti njihovu pozornost na druge stvari.
V. Ignoriranje	Postavljam granice i puštam učenike da se sami izbore za sebe. To je dobro za njih i trebaju naučiti da snose posljedice svoga ponašanja. Ionako nema puno toga što možete uraditi u vezi s konfliktnim situacijama.

Kako reagiram na konflikt među djecom u svojoj obitelji?

Pročitajte ponuđene rečenice. Ukoliko neka rečenica opisuje vašu najčešću reakciju u konfliktnoj situaciji, upišite "3" u odgovarajući prostor za odgovore.

Ukoliko se navedena reakcija odnosi na povremenu reakciju, zapišite "2"; ukoliko rijetko ili nikada ne reagujete na taj način, upišite "1".

Kada dođe do konflikta među djecom u mojoj obitelji, ja:

- | | |
|---|---|
| 1. kažem svima da se prestanu svađati, | 11. navedem ih da se pomire, da netko popusti i ispriča se, |
| 2. trudim se da svima bude bolje, lakše, | 12. ohrabrujem djecu da pronađu alternativna rješenja, |
| 3. pomažem da svi sagledaju kako bi postupili da su u poziciji onog drugog djeteta, | 13. pomažem im u odluci od čega odustati, čega se odreći, |
| 4. razdvojim djecu i držim ih neko vrijeme dalje jedne od drugih, | 14. trudim se odvratiti im pozornost s konflikta, |
| 5. prepustim suprugu/supruzi da razriješi problem, | 15. puštam ih da se sami izbore, sve dok se netko ne povrijedi, |
| 6. utvrdim tko je prvi počeo, | 16. prijetim da ću se žaliti suprugu/supruzi, |
| 7. trudim se doznati u čemu je zapravo problem, | 17. predstavim im neke alternative za koje se mogu odlučiti, |
| 8. trudim se napraviti kompromis, | 18. pomažem da se svi osjećamo udobno, |
| 9. preokrećem sve u šalu, | 19. zaposlim svakoga nečim drugim, |
| 10. kažem im da prestanu praviti problem gdje ga nema, | 20. kažem im da taj problem razriješe sami. |




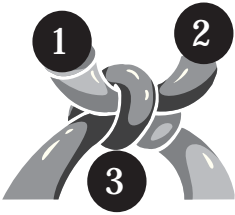

Sad upišite bodove. Svaki od stupaca označava pristup i stav u odnosu na konflikt među djecom u obitelji. U kojem stupcu vam je broj bodova najveći? Pronađite odgovarajući zbroj i pogledajte što piše, kakav je vaš pristup konfliktu.

	I.	II.	III.	IV.	V.
	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
	6 _____	7 _____	8 _____	9 _____	10 _____
	11 _____	12 _____	13 _____	14 _____	15 _____
	16 _____	17 _____	18 _____	19 _____	20 _____
Ukupno	_____	_____	_____	_____	_____

PRISTUPI:

I. "Bez gluposti!"	Ja ne popuštam. Trudim se biti fer i pošten/a s djecom, ali je njima potrebna "čvrsta ruka" i moraju naučiti što je prihvatljivo, a što neprihvatljivo ponašanje.
II. Rješavanje problema	Ukoliko postoji konflikt, postoji i problem. Umjesto borbe s djecom, trudim se postaviti situaciju u kojoj svi zajedno možemo riješiti problem. To rezultira kreativnim idejama i jača uzajamne odnose.
III. Pravljenje kompromisa	Slušam djecu i pomažem im da se i oni međusobno saslušaju. Zatim ih potičem da procijene situaciju i vide čega se mogu odreći. Ne možemo imati sve što bismo željeli. "Bolje išta nego ništa".
IV. "Glatko"	Volim da stvari budu mirne i prođu glatko kada je god to moguće. Najveći broj konflikata između djece relativno je beznačajan, tako da samo treba preusmjeriti njihovu pozornost na druge stvari.
V. Ignoriranje	Postavljam granice i puštam djecu da se sami izbore za sebe. To je dobro za njih i trebaju naučiti da snose posljedice svoga ponašanja. Ionako nema puno toga što možete uraditi u vezi s konfliktnim situacijama.

Radionica 3 - KONFLIKT

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Sagledati utjecaj „okidača” na pojavu konflikta- Uočiti ljudske postupke koji dovode do konflikta- Uočiti načine ponašanja ljudi u konfliktu
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Pedagozi /psiholozi Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost - OKIDAČI (15')2. Glavna aktivnost - ŽIVOT NA OTOKU (35')3. Završna aktivnost - TVRĐAVA (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• papir• radni list „Okidači”

1

UVODNA AKTIVNOST

Okidači

Voditelj kaže sudionicima da u radnom listu (Okidači) odgovore na postavljena pitanja.

(Materijal za sudionike 1 - **Okidači**)

Nakon popunjavanja radnoga lista voditelj zamoli da sudionici pročitaju svoje odgovore na pitanja iz radnog lista, a nakon toga slijedi diskusija o:

- riječima koje su naveli kao okidače,
- govoru tijela koji djeluje na njih kao okidač,
- tome kako reagiraju nakon djelovanja okidača.



Voditelj govori da su okidači vidljivi i neposredni uzroci konfliktne situacije koji mogu biti u obliku verbalnog ili neverbalnog ponašanja i događaja koji dovode do jakih emocionalnih reakcija kod uključenih strana (ljutnje) ili vode do nasilnog ispoljavanja neslaganja. Oni se vrlo često brkaju sa stvarnim uzrocima konflikata do kojih je mnogo teže doći i koji nekada i poslije dugotrajnih analiza ostaju skriveni i nerazumljivi.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Život na otoku

Sudionici se podijele u male skupine (5 - 6 osoba). Kaže im se da se nalaze na pustom otoku i da nema načina da ga napuste. Radi organiziranja zajedničkoga života trebaju se dogovoriti i uspostaviti zajednički sustav pravila.

Svaka mala skupina ima pet minuta vremena da se dogovori o svojim pravilima, koja se potom prezentiraju pred svima.

U sljedećem se koraku zamoli da iz svake skupine jedna osoba volontira. Volonteri se izvedu izvan prostorije i obavijeste se da će svatko od njih biti poslan u civilizaciju ako uspiju promijeniti pravila koja je skupina usvojila.

Volonteri se vraćaju u skupine i počinje komunikacija sa skupinom. Za uvjeravanje skupine da promijeni pravila volonteri imaju 20 minuta.

Nakon okončanja aktivnosti voditelj pita:

- Kako se svaka skupina nosila s konfliktom koji je nastao?
- Kako su se „pridošlice“ osjećale u svojoj ulozi kršitelja pravila, a kako „starosjedioci“ kada je došlo do nepoštovanja njihovog sustava?
- Tko je bio u ulozi žrtve, a tko u ulozi nasilnika?
- U kakvoj je ovo vezi sa stvarnim životom?



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Tvrđava

Sudionici se podijele u dvije skupine. Jedna skupina bit će u „tvrđavi“, a druga skupina će biti izvan tvrđave i pokušat će ući u nju. Obje skupine imaju pet minuta za pripremu i dogovor koji se obavljaju u dvije odvojene prostorije.

Dodatne upute za skupine

Za skupinu u tvrđavi:

Sami određujete gdje vam je tvrđava i kako ona izgleda. Cilj vam je ne dozvoliti drugoj skupini da uđe u tvrđavu u prve tri minute. Nakon tog vremena druga skupina može ući u tvrđavu ukoliko ispuni uvjete koje vi sami trebate utvrditi.

Za skupinu izvan tvrđave:

Vi se nalazite u velikoj nuždi i prijeko vam je potrebno da uđete u tvrđavu. Imate pet minuta vremena da to postignete.



Napomena za voditelja radionice

Voditelj mora voditi računa da ne bude pokušaja nasilnoga ulaza u tvrđavu, vrijeđanja i sl., što često prati ovu aktivnost.



Voditelj zaključuje radionicu konstatacijama da se tijekom konflikta treba suzdržati od:

- radnja koje bi mogle povrijediti nekog,
- riječi koje bi mogle nekog povrijediti ili nanijeti štetu,
- uništavanja imovine suparnika.

Radni list – **Okidači**

1. KOJE SU RIJEČI OKIDAČI ZA VAS?

2. KAKO GOVOR TIJELA DJELUJE KAO OKIDAČ NA VAS?

3. KAKO SE VAŠE PONAŠANJE MIJENJA NAKON DJELOVANJA OKIDAČA?

IV.

Tehnike i procedure rješavanja konflikata

- I konflikt se rađa, raste i nestaje.
- Ponašate li se uvijek isto u konfliktu sa svojom djecom/ učenicima?
- Zašto uglavnom vi pobjeđujete u konfliktu s vašom djecom/ učenicima?
- Je li to uvijek najbolje rješenje?
- Ajkula, žirafa, kornjača, lisica ili kameleon?
- Postoji li obitelj ili škola bez konflikata?

4.1. Faze nastanka konflikta

Jeste li se umorni od konflikata? Nastali su i valja ih rješavati, ali da vidimo i kako. Svaki konflikt prolazi kroz nekoliko faza odnosno razina eskalacije (rasplamsavanja) i to:

NEPRIJATNOST

Osjećamo da nešto nije u redu, možda je teško identificirati problem, ali nismo sigurni zbog čega.

INCIDENT

Dogodila se kratkotrajna oštra razmjena informacija (između nas i druge osobe) što nas čini uznemirenima.

NESPORAZUM

Namjere i činjenice zbrkane su i pogrešno protumačene. Misli nam se često vraćaju na problem.

NAPETOST

Počinjemo jedni druge opažati u najgorem svjetlu.

KRIZA

Emotivni naboj utječe na naše ponašanje, ne možemo normalno funkcionirati. Pomišljamo da napustimo školu, raskinemo vezu ili nekoga povrijedimo.

Također, neki autori faze kroz koje konflikt prolazi definiraju na sljedeći način:

IZBIJANJE

- osobe nisu svjesne što se događa
- osobe imaju suprotstavljene ciljeve
- u komunikaciji među sukobljenim osobama se pominje JA i TI /MI i ONI
- nagomilava se agresija sukobljenih strana

ESKALACIJA

- sukobljene osobe ne mogu naći konstruktivan odgovor na konflikt i javno izražavaju neprijateljstvo
- početni zahtjevi sukobljenih osoba rastu
- konflikt postaje javan
- sukobljene strane su sklone nasilju

TRAJANJE

- počinje otvoreni konflikt
- sukobljene strane okrivljuju jedna drugu i stječu dojam da nema izlaza iz konflikta
- zbog pogrešnog opažanja pojačava se nasilje
- konflikt se nastavlja na uobičajen način/prelazi u nasilje/sukobljene strane vrijeđuju jedna drugu

SMIRIVANJE:

- sukobljene strane svjesne su da iz konflikta nema izlaza ako se nastave svađati
- pojavljuje se posrednik koji počinje pregovore u cilju rješavanja konflikta
- zajedno se traže i definiraju rješenja za rješavanje konflikta

DOGOVOR ILI RJEŠENJE:

- otklonjeni su uzroci konflikta i pronađeno je rješenje za konflikt

Podsjećamo na uobičajene korake u rješavanju konflikta:

1. Izravan kontakt – suglasni ste ili niste suglasni oko nečega.
2. Prihvaćate pokušaj da se razriješi čvor sukoba - postajete svjesni da svatko ima svoj udio i da ste svi odgovorni.
3. Obje strane iznose svoje viđenje sukoba - važno je osigurati izravnu komunikaciju i aktivno slušanje svih sudionika.
4. Određivanje temeljnog predmeta sukoba - u čemu je problem.
5. Određivanje potreba i interesa koji leže u temelju sukoba - ide se dublje u razloge, interese i potrebe koji stoje u temelju neslaganja i nastajanja sukoba, imamo mogućnost da preformuliramo postojeći problem i vidimo ga kao zajednički.
 - a) Identificirati potrebe
"Što ti treba (ili što želiš)?"
Svaka osoba koja sudjeluje u konfliktu trebala bi odgovoriti na ovo pitanje, a da pritom ne pripisuje krivnju drugoj osobi ili da je ne optužuje.
 - b) Definirati problem
"Što ti misliš u čemu je problem u ovom slučaju?"
Da bi se definicija problema prihvatila, osobe kojih se konflikt tiče moraju se složiti s njom.
6. Umnožavanje mogućih rješenja - važno je da obje strane u sukobu shvate da predlaganje mogućih rješenja još uvijek ne znači njihovo prihvaćanje; prihvatit će se samo ono rješenje kojim su obje strane zadovoljne.
 - a) Provesti *brainstorming* (razmatranje različitih rješenja) i ponuditi različite mogućnosti rješenja.
"Tko ima neki prijedlog kako bi se ovaj problem mogao riješiti?"
Cilj ovog koraka jeste sakupiti što više prijedloga za rješenje konflikta.
7. Odabir rješenja kojim su zadovoljni svi sudionici sukoba - osigurajte da svi sudionici sukoba izađu kao POBJEDNICI.
 - a) Ocijeniti rješenja.
"Bi li ti bio zadovoljan ovakvim rješenjem?"
Svaka od strana u konfliktu pregleda popis s ponuđenim rješenjima i

kaže koje bi od rješenja za nju bilo prihvatljivo.

- b) Odlučiti se za najbolje rješenje.
"Jeste li se oboje složili s ovim rješenjem? Je li problem time riješen?"
Potrebno je utvrditi slažu li se obje strane s ponuđenim rješenjem i priznaju li takvo rješenje konflikta.

8. Konkretizacija dogovora - provjerite je li odabrano rješenje realno i ostvarivo.

- a) "Hajde da se dogovorimo da u skoroj budućnosti opet razgovaramo o ovom problemu, da vidimo je li zaista riješen."

Trebalo bi napraviti plan ocjenjivanja rješenja do kojeg se došlo.

9. Rezervna procedura - napraviti još jednu opciju rješenja ukoliko iz nekog razloga dođe do zastoja u realizaciji dogovora.

U rješavanju konflikta – bez obzira je li riječ o pregovaranju ili medijaciji - poseban značaj imaju vještine komunikacije, o kojima smo već govorili, i načini na koji se ona vodi s osobom, stranom u sukobu. Riječ je o komunikaciji koja vodi do eskalacije sukoba ili komunikaciji koja vodi ka njegovom smirivanju.

KOMUNIKACIJA KOJA VODI KA ESKALACIJI KONFLIKTA

- prekidanje i neslušanje
- ignoriranje
- "TI" govor
- fokus na osobu (okrivljivanje)

KOMUNIKACIJA KOJA VODI KA SMIRIVANJU KONFLIKTA

- aktivno slušanje
- pokazivanje zanimanja
- "JA" govor
- fokus na problem

4.2. Pristupi konfliktima

Pristup rješavanju konflikta može biti konstruktivan (pronaći rješenje prihvatljivo za sve sukobljene strane) ili destruktivan (produbiti sukob između sukobljenih strana).

Za konstruktivan pristup rješavanja konflikta, medijacijom ili pregovaranjem, neophodno je:

- decentrirati se – staviti se u položaj osoba (ili osobe) u konfliktu,
- isključiti emocije,
- jasno izraziti osjećaje,
- precizno formulirati zahtjeve ili očekivanja,
- tražiti alternativne načine za zadovoljenje potreba strana u konfliktu.

Konstruktivno ćete rješavati problem ako: slušate s empatijom, koristite „JA” govor, poštujete i sebe i svog protivnika, ako se fokusirate na problem a ne na vašeg protivnika, asertivno komunicirate i preuzmete odgovornost za vlastito ponašanje.

4.3. Ishodi i stilovi ponašanja u konfliktu

Konflikt može imati četiri (a neki autori pominju i pet) ishoda i to:

1. pobjednik/gubitnik - jedan dobiva, drugi gubi;
2. gubitnik/pobjednik - jedan gubi, drugi dobiva;
3. kompromis - nitko ne gubi, nitko ne dobiva - strane odustaju od nekih svojih zahtjeva;
4. gubitnik/gubitnik - obje strane gube;
5. pobjednik/pobjednik - obje strane dobivaju - rješenje kojem težimo u konfliktu i koje je cilj našeg pristupa konfliktu.

Dobar je samo onaj postupak s konfliktom koji dovodi do „pobjeda – pobjeda” rješenja.

Simbolički, u konfliktu se možemo ponašati kao: ajkula, žirafa, lisica, kornjača i kameleon.

<p style="text-align: center;">AJKULA (natjecanje) POBJEDA/PORAZ</p> <p>- bit će po mome ili nikako, nema razgovora o tome</p>	<p style="text-align: center;">JA+,TI-</p> <p>Ja sam OK, ali ti nisi. Ja ću ti reći gdje ti je mjesto. Problemi su zbog tebe i ti si kriv, a ne ja. Da tebe nema ja ne bih imao problema. Pokušat ću te se riješiti.</p> <p style="text-align: center;">»Biće po mome ili nikako«.</p>
<p style="text-align: center;">ŽIRAFA (suradnja) POBJEDA/POBJEDA</p> <p>- meni odgovara, što je tvoj izbor, hajde da se dogovorimo</p>	<p style="text-align: center;">JA+, TI+</p> <p>Ja sam OK i kad bolje pogledam nema razloga da i tebe ne gledam tako. U redu je da imaš drukčije mišljenje. Zajednički ćemo riješiti probleme.</p> <p style="text-align: center;">»Nismo ti i ja jedno protiv drugoga, već smo ti i ja zajedno protiv problema«.</p>
<p style="text-align: center;">LISICA (kompromis) KOMPROMIS - MALO JA MALO TI</p> <p>- hajde da vidimo što je sredina, svatko se mora nečeg odreći</p>	<p style="text-align: center;">JA+, TI+/JA-, TI -</p> <p>Ja sam OK i ti si OK. Riješit ćemo konflikt ako se oboje odreknu nekima zahtjeva.</p> <p style="text-align: center;">»Nema pobjednika, nema poraženih.«</p>
<p style="text-align: center;">KORNJAČA (povlačenje)</p> <p>- NEMA POJAVNOG KONFLIKTA - sukob, kakav sukob? ne vrijedi se nervirati zbog toga</p>	<p style="text-align: center;">JA-, TI-</p> <p>Ja nisam OK, ti nisi OK. I budući da tako nećemo ništa postići, svejedno mi je što će ispasti iz ovoga. Zašto bismo se trudili kad i onako nema smisla.</p> <p style="text-align: center;">»Sukob, kakav sukob?«.</p>
<p style="text-align: center;">KAMELEON (prilagođavanje) POPUŠTANJE (POTISKIVANJE I NEGIRANJE) - NEMA POJAVNOG KONFLIKTA - što god ti kažeš, dižem ruke</p>	<p style="text-align: center;">JA-, TI+</p> <p>Ja nisam OK, ti jesi. Vidim da si jači i zato uradi kako ti kažeš. Bit će najbolje ako se ja povučem sa svojim zahtjevima, željama. Samo mi reci što trebam raditi.</p> <p style="text-align: center;">»Kako ti kažeš«.</p>

Ne trebamo izbjegavati konflikt, već ga trebamo prihvatiti kao sastavni dio realnosti koji nam pomaže da funkcioniramo u skladu sa sobom i s drugima, da razvijamo svoje socijalne vještine kao što su: tolerancija na različitosti, uzajamnost, razumijevanje i prihvaćanje bez ograničavanja i uvjetovanja, suradnja, komunikacija, rješavanje problema, demokratičnost, pregovaranje i sl.

Kada je koji stil prikladan ili neprikladan?

NATJECANJE	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> - je alarmantna situacija, - je osoba sigurna da je u pravu i kada je to bitnije od očuvanja odnosa. 	<ul style="list-style-type: none"> - nije ni pokušano sa suradnjom, - je saradnja s drugima neophodna i značajna, - se koristi rutinski u većini slučajeva, - se bespotrebno narušava samopoštovanje drugih.
SURADNJA	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> - su i rješavanje problema i odnosi podjednako značajni, - je značajan kreativan ishod, - su na raspolaganju vrijeme i energija za dogovor i raspravu, - postoji razumna nada da se svima može izaći u susret. 	<ul style="list-style-type: none"> - nema dovoljno vremena, - pitanje nije značajno, - je osoba preopterećena procesom, - su ciljevi druge osobe u neskladu s općim ljudskim vrjednotama.
KOMPROMIS	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> - je suradnja bitna, ali su vrijeme ili resursi ograničeni, - je pronalaženje bilo kakvog rješenja bolje nego potpuna blokada. 	<ul style="list-style-type: none"> - je bitno pronaći najkreativnije rješenje, - osoba ne može živjeti s posljedicama.
POVLAČENJE	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> - je pitanje trivijalno, - je odnos nevažan, - je kratko vrijeme i nije neophodno donijeti odluku. 	<ul style="list-style-type: none"> - je osobi stalo i do problema i do odnosa, - se po navici koristi za većinu situacija (vodi eksplozijama ili blokadama), - nagomilani negativni osjećaji neće nestati, - bi drugi profitirali iz konfrontacije.
PRILAGOĐAVANJE	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> - osobi nije stalo do problema, - je osoba bespomoćna a ne želi blokirati drugu osobu. 	<ul style="list-style-type: none"> - je vjerojatno da će izazvati ogorčenost, - se koristi po navici kako bi se zadobilo prihvaćanje (ishod može biti nedostatak samopoštovanja).

Prilikom odabira stila ili kombinacijom stilova rješavanja sukoba važno je definirati cilj djelovanja - želimo li pobijediti i poraženoga vidjeti na podu ili nam je cilj da se obje strane u sukobu osjećaju kao pobjednici.

Sukob je neizbježan, premalo sukoba jednako je tako problematično kao i previše, ne postoji idealan način rješavanja sukoba.

4.4. Reakcije na konflikt

U konfliktnim situacijama javljaju se tri velike skupine reakcija:

1. **Zajedničko traženje rješenja:** Sukobljene strane međusobno komuniciraju ne bi li pronašle pozitivan ishod sukoba za obje strane.
2. **Poduzimanje odvojenih akcija:** Sukobljene strane samostalno donose odluke o akcijama koje će poduzeti i postupaju u skladu s odlukama.
3. **Arbitriranje treće strane:** Podrazumijeva uključivanje stručnih osoba (sud, ravnatelj, nastavnik, roditelj), koje teže objema stranama nametnuti svoje viđenje rješenja sukoba i izlaska iz krize.

Teško je razdvojiti ove oblike ponašanja u konfliktu jer se oni stalno prepliću i kombiniraju.

4.5. Kako pravilno razumjeti konflikt u školi

Konflikt u školi u pravilu nastaje spontano. U početku se nalazi u prikrivenom stanju i karakterizira ga traženje podrške od drugih strana (npr. tražimo podršku drugih prijatelja), kako bi se suprotna strana brže porazila i odustala od svojih zahtjeva. Odbija se druženje i suradnja sa sukobljenom stranom, počinje ogovaranje i povećava se stres kod obiju sukobljenih strana.

Da bismo mogli konstruktivno rješavati konflikte u školi, najprije je potrebno da ih razumijemo.

Iskustva govore da će se nakon razumijevanja konflikti uspješno rješavati ako:

- smo spremni pronaći zajednički interes među sukobljenim stranama,
- iskreno želimo otkloniti nesporazume,
- odlučimo slušati sugovornike,
- nastupamo otvoreno,
- uvažavamo tuđe potrebe,
- prihvaćamo promjene,
- iskazujemo poruke u prvoj osobi - "JA" govor,
- pokazujemo čvrstinu i elastičnost, odlučnost i strpljivost,
- jasno formuliramo izvor konflikta,
- jasno iznesemo zašto je važno da prekinemo konflikt,
- držimo se teme i ne pozivamo se na stare neriješene situacije,
- ne tražimo tko je kriv, već tko je odgovoran.

Ako smo prihvatili ova pravila, onda nam ostaje da odaberemo i jednu od tehnika rješavanja konflikata u školi – pregovaranje ili medijaciju. Pregovaranje je tehnika rješavanja konflikta u kojem strane u sukobu pregovaraju, bez posrednika, dok tehnika medijacije podrazumijeva sudjelovanje treće strane (medijatora) o čemu ćemo govoriti u nastavku Priručnika.

Naučili smo:

Svaki konflikt prolazi kroz nekoliko faza odnosno razina eskalacije (rasplamsavanja) i to:

NEPRIJATNOST - Osjećamo da nešto nije u redu, možda je teško identificirati problem, ali nismo sigurni zbog čega.

INCIDENT - Dogodila se kratkotrajna oštra razmjena informacija koja nas čini uznemirenima.

NESPORAZUM - Namjere i činjenice su zbrkane i pogrešno protumačene. Misli nam se često vraćaju na problem.

NAPETOST - Počinjemo jedni druge opažati u najgorem svjetlu.

KRIZA - Emotivni naboj utječe na naše ponašanje, ne možemo normalno funkcionirati. Pomišljamo da napustimo školu, raskinemo vezu ili nekoga povrijedimo.

Konflikt može imati četiri (a neki autori pominju i pet) ishoda i to:




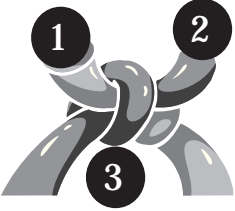

1. pobjednik/gubitnik;
2. gubitnik/pobjednik;
3. kompromis;
4. gubitnik/gubitnik;
5. pobjednik/pobjednik – rješenje kojem težimo u konfliktu i koje je cilj ovog našeg učenja.

Iskustva govore da će se nakon razumijevanja konflikti i uspješno rješavati ako osobe:

- posjeduju spremnost nalaženja zajedničkoga interesa,
- iskreno žele otkloniti nesporazume,
- odluče slušati sugovornike,
- nastupaju otvoreno,
- uvažavaju tuđe potrebe,
- prihvaćaju novine i promjene,
- iskazuju poruke u prvoj osobi - "JA" govor,
- pokazuju čvrstinu i elastičnost, odlučnost i strpljivost,
- jasno formuliraju izvor konflikta,
- jasno iznesu zbog čega je važno prekinuti konflikt,
- drže se teme i ne pozivaju se na stare neriješene situacije,
- ne traže tko je kriv, već tko je odgovoran.

Ako smo prihvatili ova pravila, onda nam ostaje da odaberemo i jednu od tehnika rješavanja konflikata u školi – pregovaranje ili medijaciju. Pregovaranje je tehnika rješavanja konflikta u kojemu strane u sukobu pregovaraju, bez posrednika, dok tehnika medijacije podrazumijeva sudjelovanje treće strane (medijatora).

Radionica 1 - RJEŠAVANJE KONFLIKTA

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati i vježbati proces, stilove i ishode rješavanja konflikata
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – MIRNA IGRA (15')2. Glavna aktivnost – PAVO (60')3. Završna aktivnost – ČOVJEČULJCI (15')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• papir• tekst za sudionike aktivnosti „Pavo“• radni list „Čovječuljci“

1

UVODNA AKTIVNOST

Mirna igra

Sudionici stoje u širokom krugu – međusobno udaljeni oko jedan metar. Svaki sudionik, redom, kaže jedno iskustvo u konfliktu za koje misli da je jedinstveno. Ako nitko u skupini nema isto iskustvo, sudionik se pomjeri korak prema centru kruga. Ako netko drugi ima isto iskustvo, ostaje gdje jeste. Igra se nastavlja dok netko ne stigne u sami centar kruga.



Voditelj zaključuje da su i naša iskustva s konfliktima jedinstvena, zbog čega ih ne možemo rješavati po šablonu.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Pavo

Voditelj formira manje skupine i podijeli sudionicima tekst „Pavo”. Sudionici trebaju unutar skupine podijeliti uloge navedene u tekstu, utvrditi sve faze rješavanja konflikta, izabrati stil rješavanja i pripremiti moguće rješenje konflikta.

(Materijal za sudionike 1 - **Pavo**)



Voditelj kaže da tijekom rješavanja konflikta treba insistirati na bitnim, a ne na nebitnim stvarima; promatrati sebe kao nekog tko može pogriješiti; pokazati se velikodušnim u odnosu sa suparnikom i insistirati na promjeni stanja bez uporabe sile.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Čovječuljci

Voditelj podijeli sudionicima sliku s čovječuljcima i traži od svakog sudionika da odaberu čovječuljka ili više njih (odaberu položaj) koji odlikava/ju njihovo raspoloženje nakon glavne aktivnosti radionice (aktivnost „Pavo”). Čovječuljka, također, treba i obojiti. Sudionici jedan po jedan pojašnjavaju zašto su izabrali i zašto su u „toj” boji obojili čovječuljka.

(Materijal za sudionike 2 - **Čovječuljci**)



Voditelj zaključuje da je rješavanje konflikta složena i misaono i emotivno iscrpljujuća aktivnost. Zbog toga treba u postignutom sporazumu ili rješenju konflikta uživati.

Pavo

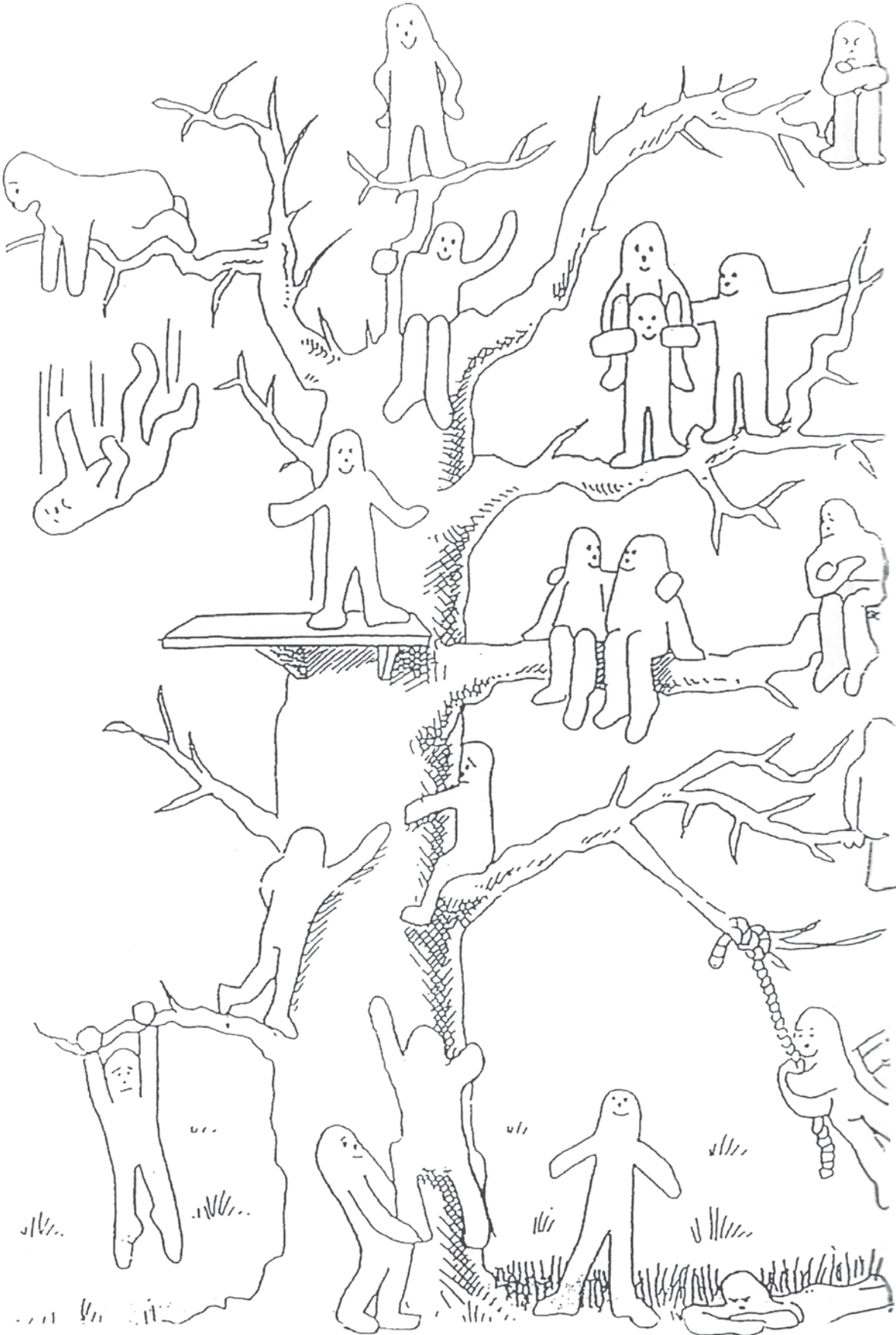
Tvoje pravo ime je Martin i sve do ove školske godine živio si na selu. Tamo si imao dobre prijatelje. Otac ti se iznenada razbolio i nakon kratkog vremena umro. Tada ti se srušio svijet i sve je krenulo nizbrdo. Majka je s jednim svojim prijateljem pošla u grad u nadi da će naći posao, ali nije uspjela. Povremeno nalazi neke poslove po kućama, ali to nije dostatno za život pa svi živite od male plaće koju prima njezin prijatelj. Njega ne voliš jer te kad se napije vrijeđa, a ponižava i tvoju mamu.

Ovdje u razredu nisi dobro prihvaćen. Ima tu neki Robert koji ti je dao nadimak Pavo i sad te nitko i ne zove pravim imenom. Ti se nisi ljutio, samo si želio da te prihvate i da ti bar u školi bude lijepo kad već nije kod kuće. Vidio si da svi dječaci uživaju u tim šalama koje s tobom izvodi Robert, pa si pristao da budeš žrtva nadajući se da će to prestati. Međutim nije. Robert je stalno smišljao sve nove i nove načine tvog zlostavljanja i sad je to već postalo neizdrživo.




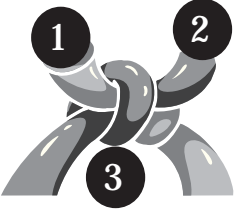

Posebno te uvrijedilo kad su tražili da im ližeš cipele i kad su te skidali pa ti hlače mazali kremom za cipele. Poslije su još danima okolo pokazivali slike koje su snimili mobitelom i smijali se. Jednom si se pobunio i rekao da je sad dosta, ali ti je Robert zaprijetio nekakvom britvicom. Njega si se inače bojao. Kad su te neki dan zajedno s jaknom objesili na vješalicu u učionici, pobunio se Bruno i skinuo te. On se ne boji Roberta, iako je i on u svemu sudjelovao, pa te čak i snimao mobitelom. Izgleda ipak da je tvojim patnjama došao kraj. Djevojke, koje je Robert slao da drže stražu, sve su ispričale razrednici.

Danas je nekoliko vas pozvano pedagogu.

Odlučio si sve ispričati jer ovo više ne možeš podnositi.



Radionica 2 - RJEŠAVANJE KONFLIKTA

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati i vježbati proces, stilove i ishode rješavanja konflikata
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – SITUACIJA KORNJAČA (15')2. Glavna aktivnost – ROBERT (30')3. Završna aktivnost – OSVAJANJE DVORCA (15')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• papir• tekst „Situacije za stil Kornjača“• tekst za sudionike aktivnosti „Robert“

1

UVODNA AKTIVNOST

Situacija KORNJAČA

Voditelj podijeli sudionike u dvije skupine. Skupine imaju zadatak da prema jednom od slučajeva navedenih u „Situacijama za stil Kornjača” naprave scenarij i odigraju uloge tako da se u konfliktu ponašaju u stilu Kornjača.

Slijedi diskusija o rezultatima testa.

(Materijal za sudionike 1 - **Situacije za stil KORNJAČA**)



Voditelj podsjeća da je stil KORNJAČA u rješavanju konflikta stil povlačenja.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Robert

Voditelj formira manje skupine i podijeli sudionicima tekst „Robert”. Sudionici trebaju unutar skupine podijeliti uloge navedene u tekstu, utvrditi sve faze rješavanja konflikta, izabrati stil rješavanja i pripremiti moguće rješenje konflikta.

(Materijal za sudionike 2 - **Robert**)



Voditelj kaže da tijekom rješavanja konflikta treba postaviti jasno svoje ciljeve; pokušati shvatiti ciljeve svoga suparnika; naglasiti zajedničke ciljeve i objektivno predstaviti činjenice koje su presudno važne za konflikt.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Osvajanje dvorca

Sudionici se čvrsto zagrlje i formiraju zatvoren krug. Njihova tijela predstavljaju zidine dvorca. U drugu prostoriju voditelj pošalje nekoliko dragovoljaca koji zatim jedan po jedan ulaze u prostoriju i pokušavaju ući u unutrašnjost dvorca. Skupina u prvoj prostoriji dogovori se što će biti „ključ“ za ulazak u tvrđavu (npr. riječ „molim“; neki drugi postupak itd.).

Igra traje 10 minuta.

Nakon isteka vremena voditelj pita:

Kako ste se osjećali kad vas nisu htjeli pustiti u dvorac?

Jeste li bili iznenađeni što je bio „ključ“ za ulazak u tvrđavu?



Napomena za voditelja radionice

Može se dogoditi da po isteku 10 minuta nitko ne uđe u tvrđavu, jer nije otkrio što je „ključ“ za ulazak u tvrđavu. To ne treba biti prepreka da se postave gore navedena pitanja.



Voditelj kaže da tijekom rješavanja konflikta treba voditi računa o komunikaciji – izražavati se jasno u „JA“ formi; spriječiti uvrjedljive poruke; aktivno slušati i prepoznati prepreke u komunikaciji, te ih prevladati i izraziti svoje osjećaje ne vrijeđajući nikog.

Situacije za stil KORNJAČA

1. Na školskoj zabavi učenici se podijele u dvije odvojene skupine. Mario je vođa jedne, a Dino druge skupine. Svaka se skupina smije i dobro zabavlja, ali i ignorira učenike druge skupine.
2. Tvoja te obitelj upozoravala da ne razgovaraš s dječakom s druge strane ulice. Tvoja obitelj ti kaže da se on razlikuje od tebe i da je veoma zao. Kada si se vraćao kući, prišao ti je dječak s druge strane ulice. Suznih očiju te zamolio da mu pomogneš u rješavanju zadaće. Rekao je da nema nikog drugog tko bi mu mogao pomoći...

Robert

Ti si učenik sedmoga razreda. U školi ti baš i nije zanimljivo jer ne postižeš neki uspjeh. Doduše, tvoji roditelji su i tako suviše zaposleni, pa te malo kad i pitaju za školu. Oni, inače, nemaju vremena za tebe i misle da ćeš se već u životu nekako snaći. Imaš računalo i bezbroj igrice, televizor imaš u svojoj sobi i možeš ga gledati do mile volje. Uvijek ti daju novaca koliko trebaš, a ti se uvijek na kraju provučesh s nekom pozitivnom ocjenom i svi su zadovoljni.




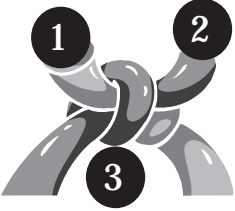

U posljednje vrijeme u školi ti je postalo zanimljivo. U vaš razred je došao jedan seljačić. Ime mu je Martin, ali ti si mu dao nadimak Pavo. On nekako čudno govori i tako je smiješan, a i manji je od vas pa je kao stvoren za zabavu. Kad s onim svojim plavim uplašenim okicama pogleda u tebe, ti se kidaš od smijeha.

Neki od vaših nastavnika uredno kasne na nastavu. Kad dolazi njihov sat, vi dječaci pošaljete djevojke, a njih je samo četiri, pred vrata da drže stražu i da jave čim vide da nastavnik dolazi. Vi tada počinjete zabavu s Pavom. To bude zaista ludo. Jednom si smislio da vam Pavo liže cipele, drugi put da se skinu pa ste mu hlače namazali kremom za cipele. Bruno je to sve snimao mobitelom pa ste se još danima zabavljali gledajući te slike. Najzanimljivije je bilo kad ste njegovu jaknu zajedno s njim objesili na vješalicu, a on onako bespomoćno mahao rukama i nogama. No, tada je Bruno rekao da to nema smisla pa ga je skinuo.

No, posljednjih dana sve se zakompliciralo. Iako si djevojkama zaprijetio da ne smiju gledati što vi radite, one su izgleda virile dok su držale stražu. Tea je neki dan otišla razrednici i sve ispričala. Tužibaba. Sad je nekoliko vas pozvano kod pedagoga kako bi se sve ovo raspravilo. Bit će pozvani i tvoji roditelji.

Najgore je što sad svi svaljuju krivnju na tebe, iako ste se svi zajedno lijepo zabavljali. Bila je to samo šala, iako se i tebi sad čini da ste ipak pomalo pretjerali.

Radionica 3 - RJEŠAVANJE KONFLIKTA

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Upoznati i vježbati proces, stilove i ishode rješavanja konflikata
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – SITUACIJA LISICA (15')2. Glavna aktivnost – RAZREDNICA (35')3. Završna aktivnost – ATOM (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• tekst za sudionike aktivnosti „Razrednica“• tekst „Situacije za stil Lisica“• papir

1

UVODNA AKTIVNOST

Situacija LISICA

Voditelj podijeli sudionike u dvije skupine. Skupine imaju zadatak da prema jednom od slučajeva navedenih u „Situacijama za stil Lisica” naprave scenarij i odigraju uloge tako da se u konfliktu ponašaju u stilu Lisica.

(Materijal za sudionike 1 – **Situacije za stil LISICA**)



Voditelj podsjeća da je stil LISICA u rješavanju konflikta stil postizanja kompromisa.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Razrednica

Voditelj formira manje skupine i podijeli sudionicima tekst „Razrednica”. Sudionici trebaju unutar skupine podijeliti uloge navedene u tekstu, obvezno voditi računa o „JA” govoru u igranju uloga, utvrditi sve faze rješavanja konflikta, te izabrati stil rješavanja i pripremiti moguće rješenje konflikta.

(Materijal za sudionike 2 - **Razrednica**)



Voditelj naglašava da izražavati se u „JA” formi znači preuzeti odgovornost za ono što kažemo, tj. biti izravan i konkretan. Ne okrivljuje se suparnik (Ti!), već je težište komunikacije na djelovanju njegovih radnji na mene. Izražavati se u „JA” formi znači govoriti o vlastitim shvaćanjima situacije, vlastitim željama, potrebama i interesima.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Atom

Sudionici se slobodno kreću prostorijom na način kako im odgovara (brzo, lagano, skakućući, lijeno šetajući). Kada voditelj kaže: „ATOM!”, sudionici se zaustavljaju. Kada kaže: „ATOM 3!”, sudionik se zaustavlja i uhvati se za ruke s dvije najbliže osobe. Na: „ATOM 5!” formiraju se skupine od pet. Svaki put kada netko

ostane višak, on ispada i tako se igra dok ne ostane samo jedan sudionik.



Voditelj zaključuje da je u rješavanju konflikata uvijek potrebno objasniti utjecaj ponašanja drugih na naše osjećaje, koji su vrlo često od presudnog značaja za mirno rješavanje konflikata.

Materijal za sudionike 1

Situacije za stil LISICA

1. Nalaziš se na tržnici i kupuješ voće i povrće za svoju obitelj. Prodavačica stavlja voće na vagu. Primjećuješ da prstom pritišće vagu i zbog toga je voće skuplje nego što bi trebalo biti. Nisi siguran hoće li te prevariti ili ...
2. I mužu i ženi automobil je potreban na dva dana. On ide na službeno putovanje, a ona na seminar u Sarajevo. Nijedno ne odstupa od svoga zahtjeva.

Materijal za sudionike 2

Razrednica

Vi ste razrednica sedmog razreda. To je pretežno muški razred i samo su četiri djevojčice. Dominantna osoba u tom razredu je Robert koji ima velik utjecaj na ostale. Nedavno je u vaš razred došao jedan povučeni dječak malog rasta koji je ranije živio na selu. Kad mu je umro otac, majka je sa svojim prijateljem došla u grad u nadi da se zaposli, ali koliko znate još u tome nije uspjela. S dječakom vam je teško uspostaviti kontakt, a majka se rijetko pojavljuje. Dječak se zove Martin, ali čuli ste da ga učenici zovu Pavo. To mu je izgleda nadimak. Do njegovog dolaska niste imali u svom razredu nekih ozbiljnijih problema. Njegov dolazak je sve promijenio i to vas brine. Dječak izgleda nekako tužno i uplašeno i odlučili ste s njim malo pozabaviti.

Prava prilika za to pružila se ovih dana jer vam je došla učenica Tea i ispričala kako već duže vrijeme dječaci zlostavljaju tog Martina. Obično to čine kad neki nastavnici kasne na nastavu. Vi ste već upozoravali neke kolege da na nastavu treba ići na vrijeme, a ne držati političke rasprave u zbornici, ali nitko vas nije poslušao. Tea je ispričala da to sve organizira Robert. To vas je iznenadilo jer je Robert ranije kad je trebalo pozitivno utjecao na cijeli razred. Kad ste išli na ekskurziju prošle godine, njega ste zadužili da organizira sportske aktivnosti i on je to dobro obavio. Istakao se i u uređenju učionice, čak je doveo i neke majstore koje ste trebali.

Dogovorili ste s pedagogom da zajedno porazgovarate s Robertom, Martinom i Teom o tomu što se to događa u razredu u posljednje vrijeme. Očito je da imate ozbiljnih odgojnih problema koje će trebati riješiti.



Pregovaranje

- Pregovarate li sa svojom djecom ili učenicima?
- Može li se konflikt između djece/učenika i vas riješiti pregovaranjem?
- Koji su to elementi pregovaranja?
- Koji je vaš pregovarački stil?
- Kako se odvija proces pregovaranja?
- Pobjednik/gubitnik - mogući ishodi pregovaranja?
- Kako postupiti s teškim pregovaračima?

5.1. Pojam pregovaranja

Već smo rekli da se konflikt može riješiti koristeći jednu od triju tehnika:

- pregovaranje,
- medijaciju,
- arbitražu.

Zašto državnici pregovaraju? Zašto trgovci pregovaraju? Zašto političari pregovaraju? Što je pregovaranje? Krenimo zajedno učiti o pregovaranju.

Pregovaranje je poseban oblik socijalne interakcije, kontrolirani komunikacijski proces čiji je cilj rješavanje sukoba interesa dviju ili više pregovaračkih strana. Ono što razlikuje pregovaranje od drugih tehnika rješavanja konflikta jeste da svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane. Ukoliko jedna strana ne može blokirati postizanje ciljeva druge strane, tada nije riječ o pregovaranju.

Dakle, ključne odrednice pregovaranja su:

- a) socijalna interakcija,
- b) kontrolirani komunikacijski proces,
- c) sudjelovanje dviju ili više strana u rješavanju sukoba interesa,
- d) svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane.

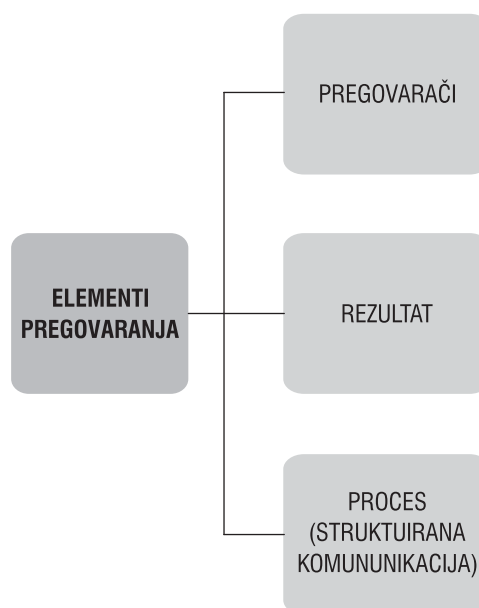
Često čujemo da su pregovori prekinuti, bili neuspješni, nisu dovedeni do kraja (rješenja prihvatljivog za sve pregovaračke strane), da su pregovarači odustali od svojih zahtjeva itd. Pregovarat nije lako, a pregovarači moraju znati svoje ciljeve i mogućnosti da bi mogli znati i mogući ishod pregovora – hoće li biti uspješni ili neuspješni. Pregovori se mogu smatrati uspješnima samo onda kada su pregovaračke strane zadovoljne ishodom i stoga je važno dobro pripremiti strategiju u kojoj su jasno razdvojeni ciljevi koji se žele postići, odrediti pojedinosti koje se mogu "žrtvovati" suprotnoj strani i pokazati spremnost za prihvaćanje kompromisa.

Pregovor nije nametanje svoje volje, nije cilj isključivo ispunjenje vlastitih ciljeva, nego cilj pregovaranja treba biti zajednički dogovor. Do ovog dogovora sudionici pregovaranja mogu doći samo suradnjom i kompromisom.

Predrasude vezane za spol, religiju, nacionalnost, tjelesni izgled, društveni položaj i imovinsko stanje mogu ograničiti vaše mogućnosti uspješne komunikacije sa sugovornicima, a time i uspješnog pregovaranja.

Stoga, ako niste fleksibilna osoba, nemojte sjedati za pregovarački stol, naročito ako mislite da su invalidi manje sposobni, da su bogati uspješniji pregovarači, da su lijepe žene glupe itd. Samo fleksibilna osoba uvijek nađe način da odbaci predrasudu koja se tijekom pregovaranja potvrdi kao pogrešna.

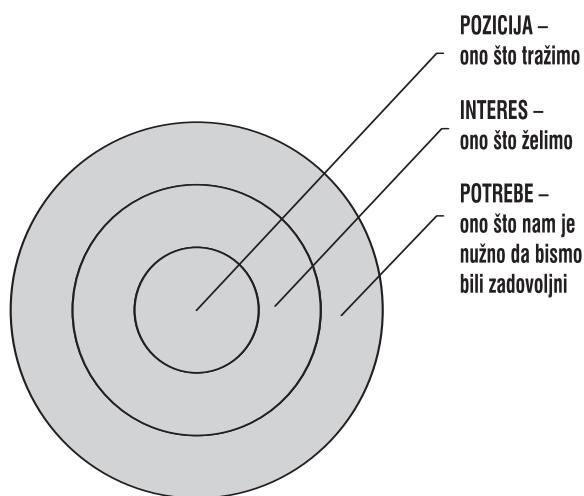
5.2. Elementi pregovaranja



Pregovaranje ima svoja tri elementa:

1. pregovarače, odnosno dvije (ili više) strane (koje imaju svoje razlike, interese) (npr. učenike i nastavnike, učenike i roditelje, roditelje i nastavnike između kojih je izbio sukob);
2. rezultat koji želimo postići pregovorima (prihvatljiv svim stranama u pregovorima); (npr. sukob učenici – nastavnici/da učenici koriste sportsku dvoranu tijekom vikenda uz obvezu da je očiste; da nastavnici ipak vode učenike na ekskurziju u Španjolsku umjesto u Njemačku);
3. proces kontrolirane (pravilima određene) komunikacije u kojoj strane diskutiraju o mogućim rješenjima, pokušavajući pojasniti svoje razlike i postići zadovoljavajući rezultat (npr. da shodno pravilima pregovaranja sve strane (učenici i nastavnici) iznesu svoje interese – zašto učenici žele koristiti sportsku dvoranu tijekom vikenda, a zašto nastavnici smatraju da to ne treba dozvoliti; da slušajući jedni druge pronađu oblasti u kojima se slažu, a u kojima ne; da predlože rješenja i prihvate ono koje smatraju prihvatljivim i napišu sporazum).

5.3. Tipovi i načela pregovaranja



Pregovori mogu biti zasnovani na pozicijama i interesima.

Npr. u razredu se dogodio sukob. Učenici su tijekom tjedna trebali odlučiti gdje žele ići na ekskurziju. Učenici iz grada željeli su ići u Španjolsku, a djeca sa sela u Austriju. Kako nisu donijeli odluku, svakodnevno su se prepirali, vrijeđali, a onda i međusobno potukli. Pedagog je odlučio da pregovaraju.

Prikazat ćemo na ovom primjeru pojednostavljeno što su pregovori zasnovani na pozicijama, a što na interesima.

Pregovori zasnovani na pozicijama su proces na čijem je početku dano rješenje. Pregovarači predlažu jedan drugome rješenja s ponudama i protuponudama, a u svrhu postizanja rješenja prihvatljivog za sve pregovaračke strane.

(npr. djeca iz grada predložila su da idu u Španjolsku, a djeca sa sela u Austriju, te su i jedni i drugi nudili – veći broj dana boravka u Španjolskoj/jeftiniji prijevoz do Austrije; odlazak još nekoliko razreda u Španjolsku/veći broj učenika iz razreda bi zbog niže cijene putovao u Austriju itd. Nude razloge ZA i PROTIV kako bi postigli prihvatljivo rješenje (npr. da veći broj učenika ide u Španjolsku, ali će ekskurzija kraće trajati).

Pregovori zasnovani na interesima počinju analizom potreba. Pregovaračke strane definiraju i iznose svoje potrebe. Cilj je da se zajednički uključe u rješavanje problema kako bi se zadovoljile potrebe svih pregovaračkih strana.

Djeca sa sela iznose svoje potrebe za odlazak na ekskurziju u Austriju: potrebu da manje plate odlazak na ekskurziju, s obzirom da je veći broj roditelja slabog imovnog stanja; potrebu da posjete veći broj gradova, jer možda kasnije u životu neće imati prilike; zainteresiranost za austrijsku poljoprivredu, jer žele da se bave poljoprivredom; potrebu za kraćim putovanjem, jer ne mogu duže izbiti od kuće zbog pružanja pomoći roditeljima itd.. Djeca iz grada iznose svoje potrebe za odlazak na ekskurziju u Španjolsku: odlazak na stadion Nogometnog kluba „Barcelona“, boravak na plaži zbog čistog zraka itd. Rješenje pregovora može biti da idu u Španjolsku jer su prvo uvažili neke zajedničke potrebe (da će vidjeti nogometni stadion „Barcelone“, putovati preko Slovenije, Italije, Francuske do Španjolske i vidjeti veći broj gradova, a što su učili iz zemljopisa itd.)

PREGOVARANJE NA TEMELJU POZICIJE⁴

PRIPREMA ZA PREGOVARANJE	<ul style="list-style-type: none"> - Odrediti pitanja/probleme - Sprovesti istraživanja - Odrediti svoju poziciju - Odabrati glavnog pregovarača (pregovarački tim) - Izabrati članove pregovaračkog tima (pregovarački tim) - Pripremiti "najbolji slučaj" kojim ćete podržati svoju poziciju
ODREĐIVANJE TONA SASTANKA	<ul style="list-style-type: none"> - Poželjeti dobrodošlicu i zamoliti nazočne da se predstavite - Biti sigurni i držati sve pod kontrolom - Navesti svrhu pregovora - Utvrditi osnovna pravila i razgovarati o drugim proceduralnim pitanjima
UVODNA IZLAGANJA	<ul style="list-style-type: none"> - Utvrditi pitanja (teme za razgovor) - Rezimirati svoj slučaj i podržati ga pravnim i/ili osnovnim podacima - Navesti da imate pravo na željeni ishod - Tražiti više nego što očekujete da dobijete
IZRADA PROGRAMA RADA	<ul style="list-style-type: none"> - Navesti redom pitanja ili probleme o kojima strane trebaju razgovarati - Formulirati pitanja u kontekstu onoga na što imate pravo
POKUŠAJTE DOBITI SVE ŠTO MOŽETE	<ul style="list-style-type: none"> - Odabrati prvo pitanje/problem, - Biti agresivni kada predstavljate svoj "najbolji slučaj" - Izbjeći priznati svoje slabosti - Naglasiti slabosti druge strane - Nevoljno dati pristanke - Tražiti ustupke od druge strane - Stvoriti stanje uznemirenosti
FINALNO/KONAČNO PREGOVARANJE	<ul style="list-style-type: none"> - Uzeti u obzir objektivne standarde - Dati realne ponude i kontra ponude - Dogovoriti se o uvjetima i odredbama finalnog/konačnog sporazuma
REVIZIJA SPORAZUMA I PLANA REALIZACIJE	<ul style="list-style-type: none"> - Napraviti nacrt finalnog/konačnog sporazuma - Poslati finalni/konačni sporazum odgovarajućim osobama, tijelima ili članovima na reviziju/odobrenje, ako je potrebno - Pregovarati o izmjenama ako je potrebno nakon pregleda - Osigurati zakonsku sprovedbu finalnog/konačnog sporazuma
POTPISIVANJE ZVANIČNOG SPORAZUMA	<ul style="list-style-type: none"> - Potpisati zvanični sporazum - Ispuniti novčane ili druge uvjete sporazuma

⁴ Carr, Swanson, and Randolph

PREGOVARANJE NA TEMELJU INTERESA⁵

PRIPREMA ZA PREGOVARANJE	<ul style="list-style-type: none"> - Odrediti pitanje/problem - Sprovesti istraživanje - Utvrditi u čemu je vaš interes - Odabrati glavnog pregovarača (pregovarački tim) - Izabrati članove pregovaračkog tima (pregovarački tim) - Jasno odrediti što su vaše potrebe
ODREĐIVANJE TONA SASTANKA	<ul style="list-style-type: none"> - Poželjeti dobrodošlicu i zamoliti nazočne da se predstave - Uspostaviti dobre odnose i pozitivno ozračje - Utvrditi svrhu pregovora - Ustanoviti osnovna pravila i razgovarati o drugim proceduralnim pitanjima
UVODNA IZLAGANJA	<ul style="list-style-type: none"> - Utvrditi pitanja (teme za razgovor) - Definirati interes (važan, proceduralan i psihološki interes) - Utvrditi željene potrebe/resultate
IZRADA PROGRAMA RADA	<ul style="list-style-type: none"> - Navesti redom pitanja ili probleme o kojima strane trebaju razgovarati - Formulirati pitanja tako da se zadovolje zajednički interesi
RJEŠAVANJE PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none"> - Odabrati prvo pitanje/problem, - Razmijeniti informacije - uopćene ili o posebnim pitanjima - Detaljnije opisati problem; dodati što vas interesira i brine, odgovoriti na pitanja - Dati više opcija - Ocijeniti opcije (Koliko one zadovoljavaju interes/potrebe?) - Ocijeniti najbolju alternativu
FINALNO/KONAČNO PREGOVARANJE	<ul style="list-style-type: none"> - Nastojati da se sačuvaju dobri odnosi - Modificirati opcije, napraviti konačne ustupke/kompromise, razmjene/izmjene i postići konsenzus - Dogovoriti se o uvjetima i odredbama konačnog sporazuma - Sačiniti plan realizacije - Sačiniti usklađeni monitoring plan (po izboru)
REVIZIJA SPORAZUMA I PLANA REALIZACIJE	<ul style="list-style-type: none"> - Dostaviti finalne/konačne sporazume odgovarajućim osobama, tijelima ili članovima na reviziju/odobrenje - Izvršiti izmjene ukoliko je potrebno - Poslati plan realizacije i plan usuglašavanja na reviziju/odobrenje i procjenu potrebnih sredstava
ZAVRŠETAK	<ul style="list-style-type: none"> - Postizanje finalnog/konačnog sporazuma - Iniciranje aktivnosti kako bi se završile proceduralne i psihološke aktivnosti - Proslavljanje zajedničkog uspjeha

⁵ Carr, Swanson, and Randolph

5.4. Pregovarački stilovi

Osobu s kojom stupamo u pregovore zvat ćemo konkurent.

Uspješan pregovarač prilagođava svoj pristup pregovaračkom stilu svog konkurenta i njegovim potrebama. Zato je važno identificirati stil pregovaranja konkurenta i prilagoditi svoj stil njegovom. Samo na ovaj način možete sebi pomoći da izgradite uspješne odnose sa svojim konkurentom.

Shodno orijentiranosti pregovarača (jesu li u prvom redu orijentirani na ljude ili na zadatak) i uspostavljaju li lako ili teško komunikaciju s drugima, u pregovaranju su poznati stilovi: slušatelj, stvaratelj, aktivist, mislitelj.

Pregovarački stil	Osnovne značajke
Slušatelj	- teško uspostavlja komunikaciju s drugima - orijentiran na ljude
Stvaratelj	- lako uspostavlja komunikaciju s drugima - orijentiran na ljude
Aktivist	- lako uspostavlja komunikaciju s drugima - orijentiran na zadatke
Mislitelj	- teško uspostavlja komunikaciju s drugima - orijentiran na zadatke

Zato je važno moći identificirati, razumjeti i prihvatiti stil konkurenta i prilagoditi svoje ponašanje tom stilu, jer se na ovaj način uspostavlja bolja suradnja s ljudima s kojima ste u komunikaciji.

Postoji sedam tipova pregovarača. Kojem tipu vi pripadate?

DOMINANTNI	<ul style="list-style-type: none"> • nastoje dominirati u pregovorima • skloni zapovijedanju • grubi • inferiorni • galamdžije
EKSTROVERTNI	<ul style="list-style-type: none"> • slični dominantnima, ali površno, brzo i kratko nastupaju • poklanjaju pozornost izgledu i okruženju
INTROVERTNI	<ul style="list-style-type: none"> • nemaju povjerenja ni u koga • teško pristaju na pregovore • zatvorene osobe, zahtijevaju puno pozornosti
NEVINAŠCA	<ul style="list-style-type: none"> • ugodni, žele pregovor okončati „u miru“ • opasni pregovarači
GLUMCI	<ul style="list-style-type: none"> • koriste sve vrste glume • od forme su im draži ciljevi
FILOZOFI	<ul style="list-style-type: none"> • nepredvidivi • izgledaju kao da ne znaju što hoće • potrebno im je nametnuti jasne argumente i ciljeve
ČUVARI	<ul style="list-style-type: none"> • konzervativni • vjeruju u tradicionalne vrjednote • cilj im je da rezultat bude pozitivan za obje strane u pregovorima

5.5. Procedura pregovaranja

Pregovaranje se odvija u nekoliko faza.

Faza 1: Prije pregovora

Za pregovore se potrebno dobro pripremiti, odnosno odgovoriti na upite – što želim postići pregovorima (želim postići što više mogu) i što to mogu pružiti konkurentu.

Zatim neophodno je upoznati konkurenta što bolje, otkriti njegov pregovarački stil i pretpostaviti što konkurent želi.

Cilj pregovora mora biti pobjeda-pobjeda rješenje. Naravno, možete očekivati da će vaš konkurent pokušati nametnuti neka druga pravila. Da biste to spriječili, neophodno je da odredite svoju najbolju alternativu tzv. BATNA (The Best Alternative To a Negotiated Agreement). BATNA predstavlja vašu odstupnicu, vašu drugu najbolju odluku. Odrediti svoju BATNU prije pregovaračkog procesa znači da ćete biti sigurniji tijekom pregovora, ali bilo bi korisno da procijenite i što je BATNA vašeg konkurenta.

Najkraće – prije pregovora:

- utvrditi svoj cilj pregovora,
- utvrditi što se može pružiti konkurentu,
- zalagati se za rješenje pobjeda-pobjeda,
- odrediti svoju BATNU,
- odrediti BATNU svog konkurenta.

Faza 2: U tijeku pregovora

Korak 1: Jasno predočite vlastite želje

(Potrebna vještina: asertivnost)

- objektivno opisati situaciju,
- izostaviti optuživanje, nametanje stavova,
- izbjegavati „TI“ govor, koristiti „JA“ govor,
- pokazati kako određena radnja ili ponašanje utječu na vas,
- izbjegavati uopćavanja,
- izložiti ideju kako problem riješiti.

Korak 2: Saslušajte i shvatite želje drugih

(Potrebna vještina: aktivno slušanje)

- istražite potrebe konkurenta (i kada nisu jasno iskazane).

Za uspješnu komunikaciju i shvaćanje potreba konkurenta važno je savladati vještine aktivnog slušanja: slušanje, decentracija, neverbalna komunikacija, razumijevanje, refleksiju (korištenje tehnike parafraziranja u kojoj ponovite najvažnije misli konkurenta, a on ocijeni jeste li ga dobro shvatili).

Parafraziranje se vrši tako da sačekate da konkurent završi izlaganje, a ako je preopširan, uljudno ga prekinete, ponovite što ste čuli i pitate konkurenta da vam potvrdi jeste li dobro razumjeli. Ako je sve u redu, razgovor se nastavlja, a ako ne, zahtijevajte dodatna pojašnjenja. Kod parafraziranja je važno zapamtiti dvije stvari: ne upotrebljavajte „TI“ govor i ne upotrebljavajte parafraziranje često.

Za efektivnu komunikaciju, pored slušanja, potrebno je ovladati i tehnikama postavljanja pitanja. Pitanja se najčešće dijele na zatvorena i otvorena.

Zatvorena pitanja obično počinju s „Je li...?“ i „Hoćeš li...?“

Odgovori na zatvorena pitanja su „Da“ i „Ne“ (prihvaćate ili ne prihvaćate nešto).

Otvorena pitanja počinju s riječima „Što...?“, „Tko...?“, „Kako...?“, „Gdje...?“, „Kada...?“ i „Zašto...?“ i ostavljaju mogućnost sugovorniku da jasnije izrazi svoje mišljenje o određenom problemu.

Korak 3: Identificirajte oblasti u kojima ste suglasni s konkurentom i oblasti u kojima postoji razlika i potvrdite oboje

(Potrebna vještina: podrška i suprotstavljanje)
Jasno se mora naglasiti prvo šta je pregovaračima zajedničko, a onda što su razlike između pregovarača.

Korak 4: Izaberite, definirajte i pišite sporazum

(Potrebna vještina: rješavanje problema/ pregovori)

U ovoj fazi svaka pregovaračka strana daje prijedlog za rješenje, razmišlja o danim i novim idejama. Na kraju se zajednički dolazi do rješenja koje odgovara, koliko je god to moguće, potrebama svih pregovaračkih strana. U ovoj fazi se i usuglašavate s drugom stranom o načinu djelovanja i pišete sporazum koji bi trebali svi poštovati.

Faza 3: Poslije pregovora

Uvijek je nakon završetka pregovaračkoga procesa dobro ponovno ga razmotriti. Postavite sebi pitanja: Što je bilo dobro? Što mogu poboljšati sljedeći put?

Tako se sami učimo kako drugi put postupiti mudrije i postići bolji rezultat.

5.6. Mogući ishodi pregovaranja

Iako je rješenje koje donosi najveću dobrobit za sve pregovarače ono u kojemu sve strane pobjeđuju: "pobjeda-pobjeda", postoje i drugi ishodi pregovora i to:

1. Pobjeda – poraz / poraz - pobjeda: natjecanje

Samo jedna od pregovaračkih strana postiže svoje ciljeve, bilo verbalnim putem ili fizičkim nasiljem i dominacijom, dok druga strana gubi.

Do ovog ishoda može se doći ako:

- jedna (dominantnija) strana ostvaruje svoj cilj namećući svoju volju,
- jedna od strana dragovoljno odustaje od svoga cilja,
- arbitražom – kada treća strana odlučuje na temelju pravnog okvira ili slučajnih kriterija tko će pobijediti, a tko izgubiti.

2. Poraz – poraz: povlačenje

Konflikti se izbjegavaju tako što obje strane odustaju od svojih ciljeva ili odgađaju rješenje konfliktne situacije za kasnije, jer obje strane gube nešto u tijeku ovih pregovora.

Do ovoga se može doći ako:

- obje strane odustaju ili trenutačno napuštaju konfliktnu situaciju,
- jedna ili obje strane unište mogućnost dostizanja cilja,
- obje strane samo pasivno promatraju tijekom događaja.

3. Pobjeda/poraz - pobjeda/poraz: kompromis

Obje strane odustaju od nečega i dobivaju nešto tijekom pregovora.

Obje strane postižu kompromis koji podrazumijeva "podjelu interesa," potragu za "neutralnim terenom," a rješenje djelomično zadovoljava interese obje strana.

Iako pregovori teže postizanju kompromisa, ipak ovo rješenje podrazumijeva da svaka od strana mora odustati od nečega i samim tim i gubiti.

Kompromisi su, ipak, samo privremena rješenja do budućeg ishoda koji će zadovoljiti sve strane, a to je "pobjeda-pobjeda."

4. Pobjeda - pobjeda: suradnja

Budući da zadovoljava interese svih uključenih strana, odnosno svi dobivaju više nego što gube, ovo rješenje smatra se najprihvatljivijim. Rješenje „pobjeda-pobjeda“ je ono za kojim treba tragati u tijeku pregovaračkog procesa.

Postizanje ovog ishoda zahtijeva da razumijete sve one različite potrebe, opažanja, resurse, vrste pritisaka kojima ste izloženi vi i vaši konkurenti, tako ćete prepoznati što je ono čega se vi možete lako odreći, a što bi druga strana veoma cijenila, kao i što je ono čega se ona može lako odreći u vašu korist. Ovo rješenje postiže se kada pregovaračke strane zauzmu odmah na početku pregovaranja jedan otvoreni i pozitivan stav.

Suradnja koja vodi "pobjeda-pobjeda" rješenju podrazumijeva zajednički rad na istraživanju razlika, stvaranju alternativa i traženju rješenja koja zadovoljavaju potrebe obje strana.

5.7. Teški pregovarači

Teorija pregovaranje poznaje deset tipova teških pregovarača.

«**Tenk**» pokušava kontrolirati proces i završiti sve što se da završiti; ponašanje ovakve osobe varira od blagog navaljivanja do otvorene agresivnosti.

«**Snajper**» je strateg koji pokušava kontrolirati ruganjem i ponižavanjem.

«**Sveznalica**» posjeduje znanje i kompetenciju o mnogim pitanjima i pokušava riješiti pregovore na način koji je unaprijed utvrdio kao najbolji.

«**Onaj što misli da sve zna**» je specijalist u pretjerivanju, poluistinama, žargonu, beskorisnim savjetima i davanju mišljenja onda kada to nitko ne traži – jednostavno rečeno takva osoba očajnički traži pozornost.

«**Granata**» misli da je nitko ne cijeni i ne uvažava i njezino buntovničko ponašanje teško je ignorirati.

«**Da**» osoba želi se sa svima slagati, ali može vrlo lako preuzeti na sebe više obveza nego što ih može obaviti, ne razumijevajući pravu prirodu zadataka koje preuzima na sebe.

«**Možda**» osoba nije u stanju izabrati najbolju odluku jer je plaše negativne posljedice svake od mogućih odluka.

«**Ništa**» osoba je pasivna i može biti usmjerena na zadatke ili na ljude. Ako je usmjerena na zadatke, onda je perfekcionista u svijetu u kojemu ništa nije dostatno dobro. Ako je usmjerena na ljude, ona se povlači prije nego što će povrijediti bilo čije osjećaje.

«**Ne**» osoba orijentirana je na zadatke i mora ih obaviti kako treba izbjegavajući pogreške. Ovakva osoba vidi negativno u svima i svemu.

Osoba koja se prenemaže pati od izražene nemogućnosti da vidi što bi moglo i što bi trebalo biti, ali to nadoknađuje mogućnošću da vidi što nije u redu s onim što je bilo i što jeste.

Različite strategije i tehnike treba koristiti u ovisnosti od toga s kojim od ovih tipova pregovarača morate pregovarati.

Kod pregovaranja nikad nemojte raditi sljedeće stvari želite li korektne pregovore koji će donijeti dugoročno dobre rezultate vama i sugovorniku: nemojte emotivno reagirati, nemojte pretjerivati, nemojte izgubiti strpljenje, nemojte biti neugodni, provocirati i nemojte vrijeđati; nikada nemojte pristati na nešto što ne želite; imajte uvijek na umu ono što smatrate minimumom dogovora koji vas čini zadovoljnim.

Naučili smo:

Pregovaranje je poseban oblik socijalne interakcije, kontrolirani komunikacijski proces čiji je cilj rješavanje sukoba interesa dviju ili više pregovaračkih strana. Ono što razlikuje pregovaranje od drugih tehnika rješavanja konflikta jeste da svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane. Ukoliko jedna strana ne može blokirati postizanje ciljeva druge strane, tada nije riječ o pregovaranju.

Pregovaranje ima svoja tri elementa:

1. pregovarače, odnosno dvije (ili više) strane (koje imaju svoje razlike, interese);
2. rezultat koji želimo postići pregovorima (prihvatljiv svim stranama u pregovorima);
3. proces kontrolirane (pravilima određene) komunikacije u kojoj strane diskutiraju o mogućim rješenjima, pokušavajući pojasniti svoje razlike i postići zadovoljavajući rezultat.

Pregovori mogu biti zasnovani na pozicijama i interesima.

Shodno orijentiranosti pregovarača (jesu li u prvom redu orijentirani na ljude ili na zadatak) i uspostavljaju li lako ili teško komunikaciju s drugima u pregovaranju, stilovi mogu biti: slušatelj, stvaratelj, aktivist, mislitelj.

Pregovaranje se odvija u nekoliko faza.

Faza 1: Prije pregovora

- utvrditi svoj cilj pregovora,
- utvrditi što se može pružiti konkurentu,
- zalagati se za rješenje pobjeda-pobjeda,
- odrediti svoju BATNU,
- odrediti BATNU svog konkurenta.

Faza 2: U tijeku pregovora

- Korak 1: Jasno predočiti vlastite želje.
- Korak 2: Saslušati i shvatiti želje drugih.
- Korak 3: Identificirati oblasti u kojima ste suglasni s konkurentom i oblasti u kojima postoji razlika i potvrditi oboje.
- Korak 4: Izabrati, redefinirati i pisati sporazum.

Faza 3: Poslije pregovora

Uvijek je nakon završetka pregovaračkog procesa dobro ponovno ga razmotriti. Postavite sebi upite: Što je bilo dobro? Što mogu poboljšati sljedeći put?

Tako se sami učimo kako drugi put postupiti mudrije i postići bolji rezultat.

Iako je rješenje koje donosi najveću dobrobit za sve pregovarače ono u kojemu sve strane pobjeđuju - "pobjeda – pobjeda", postoje i drugi ishodi pregovora i to:

1. Pobjeda – poraz / poraz - pobjeda: natjecanje

Samo jedna od pregovaračkih strana postiče svoje ciljeve, bilo verbalnim putem ili fizičkim nasiljem i dominacijom, dok druga strana gubi.

2. Poraz – poraz: povlačenje

Konflikti se izbjegavaju tako što obje strane odustaju od svojih ciljeva ili odgađaju rješenje konfliktne situacije za kasnije, jer obje strane gube nešto tijekom ovih pregovora.

3. Pobjeda/poraz - pobjeda/poraz: kompromis

Obje strane odustaju od nečega i dobivaju nešto tijekom pregovora.

Obje strane postižu kompromis koji podrazumijeva "podjelu interesa," potragu za "neutralnim terenom," a rješenje djelomično zadovoljava interese obje strana.

4. Pobjeda - pobjeda: suradnja




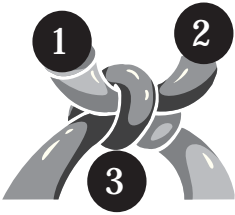

Budući da zadovoljava interese svih uključenih strana, odnosno svi dobivaju više nego što gube, ovo rješenje smatra se najprihvatljivijim. Rješenje «pobjeda-pobjeda» je ono za kojim treba tragati u tijeku pregovaračkog procesa.

Suradnja koja vodi "pobjeda-pobjeda" rješenju podrazumijeva zajednički rad na istraživanju razlika, stvaranju alternativa i traženje rješenja koja zadovoljavaju potrebe obje strana.

Teorija pregovaranja poznaje deset tipova teških pregovarača.

Različite strategije i tehnike treba koristiti u ovisnosti od toga s kojim od deset tipova pregovarača morate pregovarati.

Radionica 1 - PREGOVARANJE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Razumjeti proces pregovaranja i ishode pregovora- Poboľjšati svoju pregovaračku komunikaciju
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – MOJ PREGOVARAČKI STIL (20')2. Glavna aktivnost – ISHODI PREGOVORA (60')3. Završna aktivnost – DO MOG ZIDA (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• test za sudionike aktivnosti „Moj pregovarački stil“• obrasci za sudionike aktivnosti „Ishodi pregovora“

1

UVODNA AKTIVNOST

Moj pregovarački stil

Voditelj podijeli tekst sudionicima aktivnosti „Moj pregovarački stil“.

Pozorno pročitajte nedovršene rečenice u lijevom stupcu i dopunite ih odgovorom koji na najbolji mogući način opisuje vaše ponašanje. Cilj je da što iskrenije odgovorite, a ne da se trudite da izaberete one odgovore koje biste željeli, ali koji ne opisuju vaše uobičajeno ponašanje.

(Materijal za sudionike 1 – **Moj pregovarački stil**)



Voditelj zaključuje aktivnost konstatacijom da oni s nekoliko srednjih rezultata i s jednim ili dvama vrlo niskim rezultatima vjerojatno imaju najviše problema u komunikaciji s ljudima koji su jaki tamo gdje su oni slabi.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Ishodi pregovora

Pokušajte se sada prisjetiti situacija u školi u kojima ste pregovarali i koje su se završile na jedan od dolje navednih načina. Na obrascima upišite vaše odgovore.

(Materijal za sudionike 2, 3, 4, 5, 6 – **Ishodi pregovora**)



Napomena za voditelja radionice

Voditelj traži da se situacije što više vežu za školu i obitelj, a samo u slučaju da netko nije imao u školi i u obitelji ishod pregovaranja na navedene načine, piše drugo (nečije) iskustvo. Posebice je važno da voditelj potakne sudionike da što preciznije odgovore na pitanja.



Voditelj zaključuje aktivnost konstatacijama da ishod pregovaranja može biti:

1. **Pobjeda – poraz/poraz - pobjeda: natjecanje**
Temeljna karakteristika: samo jedna strana prevladava.
2. **Poraz – poraz: povlačenje**
U ovom slučaju se neslaganja ili konflikti izbjegavaju tako što obje strane odustaju od svojih ciljeva ili odgađaju rješenje konfliktne situacije za kasnije. Obje strane gube nešto u tijeku ovih pregovora.
3. **Pobjeda – poraz/pobjeda - poraz: kompromis**
U ovom slučaju obje strane odustaju od nečega i dobivaju nešto u tijeku pregovora.
4. **Pobjeda - pobjeda: suradnja**
Ovo se rješenje smatra najboljim mogućim jer zadovoljava interese svih uključenih strana.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Do mog zida

Voditelj podijeli sudionike u dvije skupine. Obje skupine stoje u vrsti nasuprot jedna drugoj, tako da svaka osoba iz jedne skupine ima svog para iz druge. Parovi stoje s ispruženim rukama ispred sebe, ali tako da im se dlanovi ne dodiruju, već da postoji određeni mali prostor između njih.

Voditelj kaže da je ovo neverbalna vježba. Zadatak svakoga je da dođe do svog zida (zid sudionika je onaj u koji trenutačno gleda), ali tako da razmak između dlanova sudionika i njegova para non-stop treba biti isti.



Uglavnom se ova vježba odvije tako da neki parovi ostanu u sredini nepomjereni i ljuti, a drugi parovi ili dođu do jednog zida i tu ostanu ili se prošetaju od jednog pa do drugog zida. Vježba nudi materijal za pokazivanje uobičajenog načina razmišljanja da ispunjenje vlastite želje nije u suglasnosti s ispunjenjem želje druge osobe, te da se one nalaze u konkurenciji - često čak i ne razmislimo kako bismo mogli ispuniti želje obje strane.

Moj pregovarački stil

Pozorno pročitajte nedovršene rečenice u lijevom stupcu i dopunite ih odgovorom koji na najbolji mogući način opisuje vaše ponašanje. Cilj je da što iskrenije odgovorite, a ne da se trudite birati one odgovore koje biste željeli, ali koji ne opisuju vaše uobičajeno ponašanje.

1.	Vaš način ponašanja je u osnovi	Prihvatljiv	Prijateljski	Kontrolirajući	Ocjenjivački
2.	Kada donosite odluke, vi ste	Spori	Emotivni	Impulsivni	Oslanjate se na činjenice
3.	Obično volite da govorite o	Privatnim stvarima	Ljudima	Postignućima	Organizaciji
4.	Vaš generalni odnos prema vremenu je	Usporen	Ne kasnite	Ubrzan	Kasnite
5.	U odnosu na druge, vi se trudite da	Prihvatite	Suosjećate	Naređujete	Procjenjujete
6.	Mislite da su vaše geste	Sporadične	Otvorene	Nestrpljive	Zatvorene
7.	Vaš stil odijevanja biste opisali kao	Udoban	Elegantan	Formalan	Konzervativan
8.	Na radnom mjestu ste	Pouzdana	Entuzijasti	Brzi	Kontrolirani
9.	Kada slušate druge, uglavnom ste	Zainteresirani	Zbunjeni	Nestrpljivi	Selektivni
10.	Vaš radni prostor je ukrašen	Suvenirima	Slikama	Nagradama	Mapama
11.	Mislite da ste orijentirani ka	Pružanju podrške	Ljudima	Rezultatima	Činjenicama
12.	U osnovi, vi ste	Jednostavni	Druželjubivi	Dominantni	Pragmatični
13.	Kad komunicirate, vi ste	Minimalista	Animirani	Izravni	Rezervirani
14.	Vaša reakcija na druge je generalno	Pouzdana	Prijateljska	Nespokojna	Distancirana
	UKUPNO				
		Slušatelj	Stvaratelj	Akivist	Mislitelj

Rezultati:

Ako imate 7 ili više bodova: jaka preferenca za taj stil;
 5-6 srednja preferenca za taj stil;
 0-2 slaba preferenca za taj stil.

Što ako nemate jasno izraženu preferencu ni za jedan od stilova?

Koji je onda vaš dominantni pregovarački stil?

- Ako imate tri ili četiri boda u svakom od ova četiri stila, znači da vi lakše od mnogih drugih komunicirate s ljudima.

Obrazac - **Pobjednik/gubitnik**

Primjer pregovaranja u kojemu ste vi dobili, a druga strana izgubila.

Kako je teklo pregovaranje?

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tijekom i poslije pregovora?

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

Ako biste nešto promijenili, što bi to bilo?

Obrazac - **Gubitnik/pobjednik**

Primjer pregovaranja u kojemu ste vi izgubili, a druga strana dobila.

Kako je teklo pregovaranje?

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tijekom i poslije pregovora?

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

Ako biste nešto promijenili, što bi to bilo?

Obrazac - **Gubitnik/gubitnik**

Pokušajte se sjetiti neke situacije pregovaranja u kojoj ste sudjelovali, a ni jedna strana nije dobila.

Primjer pregovaranja u kome su obje strane izgubile.

Kako je teklo pregovaranje?

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tijekom i poslije pregovora?

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

Ako biste nešto promijenili, što bi to bilo?

Obrazac - **Kompromis**

Primjer pregovaranja u kojemu ste postigli kompromis s drugom stranom.

Kako je teklo pregovaranje?

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tijekom i poslije pregovora?

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

Ako biste nešto promijenili, što bi to bilo?

Obrazac - **Pobjednik/pobjednik**

Primjer pregovaranja u kojemu su sve strane dobile, „pobjeda-pobjeda“.




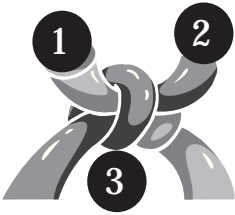

Kako je teklo to pregovaranje?

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tijekom i poslije pregovora?

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

Ako biste nešto promijenili, što bi to bilo?

Radionica 2 - PREGOVARANJE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Razumjeti proces pregovaranja i uvjeta za postizanje prihvatljivog sporazuma za obje strane- Upoznati svoj pregovarački "profil", te poboljšati svoju pregovaračku komunikaciju
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – SLIKA (10')2. Glavna aktivnost – IZGRADNJA CENTRA ZA LIJEČENJE OVISNOSTI (45')3. Završna aktivnost – ZMAJ (5')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• hamer• papir za zabilješke• tekst za sudionike aktivnosti „Izgradnja centra za liječenje ovisnosti“• slika

1

UVODNA AKTIVNOST

Slika

Jedna osoba stoji izvan kruga sa slikom u ruci koju ostali ne mogu vidjeti. Svi sudionici ove aktivnosti imaju boje i papir s podloškom i trebaju nacrtati tu sliku koju ne vide. Da bi što više doznali o toj slici, postavljaju otvorena pitanja i sugestije na koje im igrač izvan kruga odgovara. Pitanja i sugestije mogu biti: "Što je sve prikazano na slici?"; "Opiši mi boje na slici."; "Gdje se nalazi objekt na slici?";

"Opiši mi izgled objekta na slici." itd. Na kraju svi postavljaju svoje slike ispred sebe i pričaju o svojoj slici i iskustvu koje su imali u ovoj aktivnosti.

Razgovara se i o različitosti percepcije, o pitanjima i sugestijama na koje smo dobili najviše informacija.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Izgradnja centra za liječenje ovisnosti

U ovoj će aktivnosti voditelj sudionike podijeliti u tri skupine, i to dvije skupine sudjeluju u pregovorima, a treću čine promatrači koji će objektivno promatrati pregovarački proces i na kraju pregovaranja dati svoj sud.

Obje skupine dobivaju opis situacije o kojoj će pregovarati. Zadatak obiju skupina je sljedeći:

- odrediti svoju pregovaračku poziciju,
- odrediti što žele postići (ishod pregovora),
- definirati problem kroz interese i potrebe,
- napraviti scenarij koraka u pregovaračkom procesu,
- odrediti po dva pregovarača koji će sudjelovati u pregovorima. (Oni se ne mogu mijenjati tijekom pregovora, ali se u svakom trenutku mogu konzultirati sa skupinom tražeći stanku, ali ne više od tri puta).

Sudionici sjede u krugu, a pregovarači su unutar kruga. Pregovarači izlažu svoje viđenje problema, te interese/potrebe koje skupina želi zadovoljiti, i pregovaraju.

(Materijal za sudionike 1 – **Izgradnja centra za liječenje ovisnosti**)

Nakon okončanoga procesa pregovaranja slijedi diskusija:

1. Što su promatrači primijetili u tijeku pregovaračkoga procesa?
2. Kako su se osjećali pregovarači?
3. Što je pregovaračima bilo najteže?
4. Jesu li pregovarači imali podršku skupine?
5. Jesu li pregovarači zadovoljni ishodom pregovaranja?
6. Kako su se osjećali članovi skupine?
7. Jesu li pregovarači slijedili upute skupine?
8. Jesu li članovi skupine zadovoljni ishodom pregovora?
9. Što bi u ovom pregovaračkom procesu promijenili: pregovarači, članovi skupine i promatrači, a kako bi proces bio uspješniji?
10. Je li ovaj model primjenjiv u stvarnoj situaciji?



Voditelj rezimira što je pregovaranje, tko su sudionici u pregovorima, koje su faze i ishodi pregovaranja.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Zmaj

Svi se poredaju u vlakić, držeći osobu ispred sebe oko struka, i predstavljaju zmaja. Prva osoba u nizu je glava, a posljednja rep. Na zadani znak glava ima zadatak da uhvati rep, dok ostali pomažu ili glavi ili repu.



Napomena za voditelja radionice

Aktivnost se provodi dok sudionici imaju interes za nju, a cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti pregovaranja.

Materijal za sudionike 1

Izgradnja centra za liječenje ovisnosti


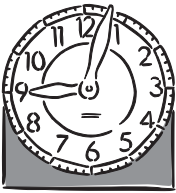

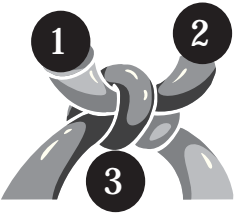

Opis situacije:

Vaša općina odlučila je izgraditi centar za liječenje ovisnosti (droge, alkohola), ali jedino slobodno zemljište za izgradnju ovakvog centra nalazi se u dijelu grada gdje se nalazi vaša škola. Istina, centar bi bio udaljen od škole oko jedan kilometar.

Općina odluku da se centar izgradi na ovom lokalitetu obrazlaže činjenicom da je to jedini slobodan lokalitet, a da će izgradnja centra preventivno djelovati na učenike, jer će im biti omogućen posjet centru ako budu željeli, a ti će posjeti biti i u funkciji prevencije od ovisnosti.

Međutim, ni roditelji ni nastavnici ne žele da se centar gradi na lokalitetu koji je općina dodijelila i zato imaju svoje argumente. Napisali su protestno pismo općini i gradonačelnik i njegovi suradnici pozvali su roditelje i nastavnike na pregovore...

Radionica 3 - PREGOVARANJE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none">- Razumjeti proces pregovaranja i uvjeta za postizanje prihvatljivog sporazuma za obje strane- Poboljšati svoju pregovaračku komunikaciju
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Pedagozi/psiholozi Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – ŠTO JE PREGOVARANJE? (10')2. Glavna aktivnost – IV. 3, IV. 2 PUTUJE EKSKURZIJA (45')3. Završna aktivnost – CIP-CEP-BOING (5')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• kartice za sudionike• tekst za sudionike aktivnosti „Ekskurzija“• radni list za ravnatelja i pedagoge

1

UVODNA AKTIVNOST

Što je pregovaranje?

Voditelj podijeli sudionike u tri skupine koje na znak voditelja uzimaju kartice, ispisuju asocijacije na termin PREGOVARANJE i kače ih na papir na zidu.

Cilj je napisati što više asocijacija.

Nakon toga voditelj daje zadatak svakoj skupini da kartice razvrstaju u skupine:

- definicija pregovaranja,
- elementi pregovaranja,
- faze pregovaranja,
- ishodi pregovaranja,
- pregovarački stilovi,
- ostalo vezano za pregovaranje.

Nakon što svaka skupina razvrsta svoje asocijacije po gore navedenim skupinama, po jedan predstavnik svake skupine predstavi rezultat skupine.



Sudionici trebaju rezimirati što je pregovaranje, tko su sudionici u pregovorima, koje su faze i ishodi pregovaranja, koji su pregovarački stilovi.

2

GLAVNA AKTIVNOST

IV. 3, IV. 2 putuje ekskurzija

U ovoj aktivnosti voditelj će sudionike podijeliti u tri skupine i to dvije skupine sudjeluju u pregovorima, a treću čine ravnatelj i dva pedagoga koji će objektivno promatrati pregovarački proces i o tome na kraju pregovaranja dati svoje mišljenje.

Obje skupine dobivaju opis situacije o kojoj će pregovarati. Zadatak obiju skupina je sljedeći:

- odrediti svoju pregovaračku poziciju,
- odrediti što žele postići (ishod pregovora),
- definirati probleme kroz interese i potrebe,
- napraviti scenarij koraka u pregovaračkom procesu,
- odrediti po dva pregovarača koji će sudjelovati u pregovorima.

Sudionici sjede u krugu, a pregovarači su unutar kruga. Pregovarači izlažu svoje viđenje problema, te interese/potrebe koje skupina želi zadovoljiti, teku pregovori.

(Materijal za sudionike 1 - **Ekskurzija**)



Napomena za voditelja radionice ako aktivnost provodi tim za medijaciju:

Voditelj daje uputu roditeljima i nastavnicima koji ne podržavaju učenike da ne smiju promijeniti svoju odluku.

Voditelj daje uputu učenicima i dijelu nastavnika koji podržavaju učenike, daje upute da se prisjete načina pregovaranja i da osmisle kako će pristupiti rješavanju problema.

Tijekom pregovora pregovarači se ne smiju mijenjati niti tražiti dodatne informacije ili mišljenja ostatka skupine.

Ravnatelj i pedagozi dužni su popuniti i obrazložiti podatke iz tabele.

(Materijal za sudionike 2 – **Tabela za ravnatelja i pedagoge**)

Diskusija:

1. Što su ravnatelj i pedagozi primijetili u tijeku pregovaračkog procesa?
2. Kako su se osjećali pregovarači?
3. Što je pregovaračima bilo najteže?
4. Jesu li pregovarači zadovoljni ishodom pregovaranja?
5. Kako su se osjećali članovi skupine?
6. Jesu li članovi skupine zadovoljni ishodom pregovora?
7. Što bi u ovom pregovaračkom procesu promijenili: pregovarači, članovi skupine i promatrači, a kako bi proces bio uspješniji?
8. Je li ovaj model primjenjiv u stvarnoj situaciji?



Sudionici trebaju naučiti da shodno projiciranom ishodu pregovora odaberu i odgovarajući stil pregovaranja.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Cip-cep-boing

U ovoj igri koriste se samo tri instrukcije: "cip", "cep" i "boing". Svi stoje u krugu. Jedna osoba započinje izgovarajući jednu od instrukcija.

Ukoliko kaže:

cip: osoba s njegove/njezine lijeve strane dalje daje jednu od instrukcija;

cep: osoba s njegove/njezine desne strane dalje daje jednu od instrukcija;

boing: mora pokazati na neku osobu koja se nalazi preko puta, pa tada ta osoba daje dalju instrukciju.

Igra se igra brzo i unosi zabune, a time i smijeh. Tko pogriješi, ispada.



Napomena za voditelja radionice

Aktivnost se provodi dok sudionici imaju interes, a cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti pregovaranja.

Ekskurzija

Opis situacije:

Početak je školske godine. Učenici završnih razreda već pričaju o svome maturalnom putovanju. Čuli su da je to doživljaj koji se pamti cijeli život, ali da je pored dobre organizacije u razredu važno i gdje otići na ekskurziju. Želja je mnogo. Treba odabrati kamo otići. Poslije diskusija u razredu opredijelili su se da to bude London.

Razrednica je pozvala roditelje na sastanak, a tema sastanka jeste odabir mjesta za ekskurziju. Predočila im je više ponuda – Italiju, Tursku, Španjolsku, Egipat, ali im je rekla da učenici žele isključivo putovati u London. Za putovanje u London podršku su im dali i neki nastavnici, koji su već vodili ekskurzije u Italiju, Tursku, Španjolsku ili Egipat i pri tome imali loših iskustava. Ovo bi i nastavnicima i učenicima škole bio prvi put da putuju u London na ekskurziju.

Roditelji i dio nastavnika, koji nije dao podršku putovanju u London, svjesni su da troškovi putovanja moraju biti prihvatljivi da bi što veći broj učenika išao na ekskurziju, te da je odlazak u London previše skup.

I nakon razgovora s roditeljima izbor učenika za odlazak na ekskurziju bio je London.

Kako bi donijeli odluku o tome gdje putovati na ekskurziju, razrednica je pozvala ravnatelja i oba pedagoga škole, a oni su rekli da učenici, roditelji i obje skupine nastavnika (oni koji daju podršku za putovanje u London i oni koji ne daju podršku) moraju pregovarati. I ravnatelj i oba pedagoga nazočit će pregovorima i pratiti odvija li se pregovarački proces objektivno.

Tabela za ravnatelja i pedagoge

Vrsta pregovaranja	Stil pregovaranja	Faze pregovaranja	Rezultat pregovaranja

VI.

Tehnike i procedure medijacije

- Što biste sve ponekad dali da ne posredujete u rješavanju sukoba između djece?
- Može li treća osoba zbilja pomoći u rješavanju konflikta?
- Jeste li često medijator u obitelji ili školi?
- Može li se postati uspješan medijator?
- Kakav je bio daljnji međusobni odnos strana koje su bile u konfliktu?
- Više mira u kući ili ...kao posljedica uspješne medijacije?

6.1. Pojam medijacije

Svakodnevno se nađemo u nizu sukoba, ili kao sudionici ili kao svjedoci. Najčešće su to sukobi s ljudima s kojima živimo, surađujemo, družimo se, a ponekad smo u sukobu i sa samima sobom.

I u školi se svakodnevno javljaju sukobi. Oni mogu nastati između raznih aktera - nastavnika, učenika, učenika i nastavnika, nekih skupina u školi i sl.

Sukobi postoje zbog činjenice da su svi ljudi različiti i imaju različite potrebe i želje. Sukob je činjenica s kojom se suočava svako društvo i nije ni pozitivan ni negativan, već je sastavni dio našeg svakodnevnog života. Pozitivne ili negativne mogu biti njegove posljedice, zavisno od načina na koji ga razriješimo ili ga uopće ne riješimo.

Do negativnih posljedica dolazi kada sukob ne rješavamo i time se povećava napetost, narušava odnos i pogoršava naša sliku o nama samima, ali i o drugima. Zbog toga često dolazi i do najgorih posljedica – psihičkog ili fizičkog nasilja.

Pozitivne posljedice sukoba su situacije u kojima on uzrokuje pozitivnu promjenu situacije, osoba koje su u njemu, kada potakne na razmišljanje i učenje o sebi i drugima, te na razvoj odnosa.

Ako je objema stranama stalo do ciljeva koje žele postići, ali i do njihovog međusobnoga odnosa, jedini prihvatljiv način da postignu oboje (da postignu cilj i zadrže dobar odnos) bit će da sukob razriješe. Tu im dosta može pomoći proces medijacije.

Medijacija (engl. *mediation*) znači posredovanje. To je tehnika razrješenja konflikta i podrazumijeva sudjelovanje treće strane (medijatora) koja je neutralna, povjerljiva i prihvaćena od strana u konfliktu. Cilj medijacije jeste da se na konstruktivan način priđe konfliktu i dođe do zajedničkoga rješenja.

U tijeku procesa medijacije svaka strana u sporu može iznijeti svoje stavove, pojasniti kako trenutačni spor utječe na nju, te kakve bi opcije zadovoljile njezine interese. Medijator će pažljivo slušati, usmjeravati stranke da razgovaraju o ključnim pitanjima, uočavati zajednička stanovišta i interese stranaka i pomagati strankama da na njima baziraju svoj dogovor. Medijator vodi računa o procesu dok su strane odgovorne za donošenje odluke o konačnom rješenju. Medijator uspostavlja i olakšava razgovor između stranaka kako bi one postigle ovaj cilj, ali ne donosi odluke o tome kako će spor biti riješen.

Zašto je medijacija poželjna tehnika rješavanja sukoba u školi?

Zato što:

- sudionici u medijaciji sami dolaze do rješenja, što povećava opredjeljenost za provođenje dogovora,
- se mišljenja i vrjednote sudionika u medijaciji uvažavaju,
- medijacija stvara pozitivno ozračje i pomaže izgradnji odnosa između sudionika u medijaciji,
- je medijacija brza i učinkovita tehnika rješavanja sukoba,
- je medijacija jeftinija u odnosu na druge postupke rješavanja sukoba,
- su informacije iznesene u postupku medijacije povjerljive,
- se gradi kultura slušanja, dijaloga i kreativnog rješavanja sukoba, jer sukobljene strane, poučene iskustvom pronalaska kvalitetnoga rješenja, mijenjaju svoj stav prema sukobu, te se prolaženjem kroz proces uče nositi sa sukobima u budućnosti, pa čak i bez pomoći treće strane.

Medijacija ima sve bitne značajke procesa rješavanja problema:

- definiranje problema,
- izlistavanje mogućih rješenja,
- izbor rješenja,
- donošenje odluke,
- sprovedba odluke i
- procjena uspješnosti odluke/rješenja.

Kada se obratiti timu za medijaciju?

Timu se možete javiti u trenutku kada :

- su vaše emocije i emocije druge strane intenzivne i kada sprječavaju dogovor,
- je komunikacija između vas i druge strane slaba ili kada strane ne mogu same izmijeniti situaciju,
- pogrešna tumačenja i stereotipi odmažu rješavanju sukoba,
- negativna ponašanja stvaraju barijere između vas i druge strane,
- postoje interesi koji se tumače na različite načine a vi i strana u sukobu imate poteškoće kako da ih zadovoljite,
- protumačene ili stvarne razlike u vrjednotama razdvajaju strane,
- strane nemaju procedure za pregovore, koriste pogrešnu proceduru, ili ne koriste proceduru na najbolji način.
- strane imaju poteškoće da započnu pregovore ili su došle do ćorsokaka u pokušaju razrješenja sukoba.

6.2. Načela medijacije

Načela medijacije su:

dragovoljnost - strane u sukobu dragovoljno pokreću postupak medijacije i sudjeluju u postizanju sporazuma;

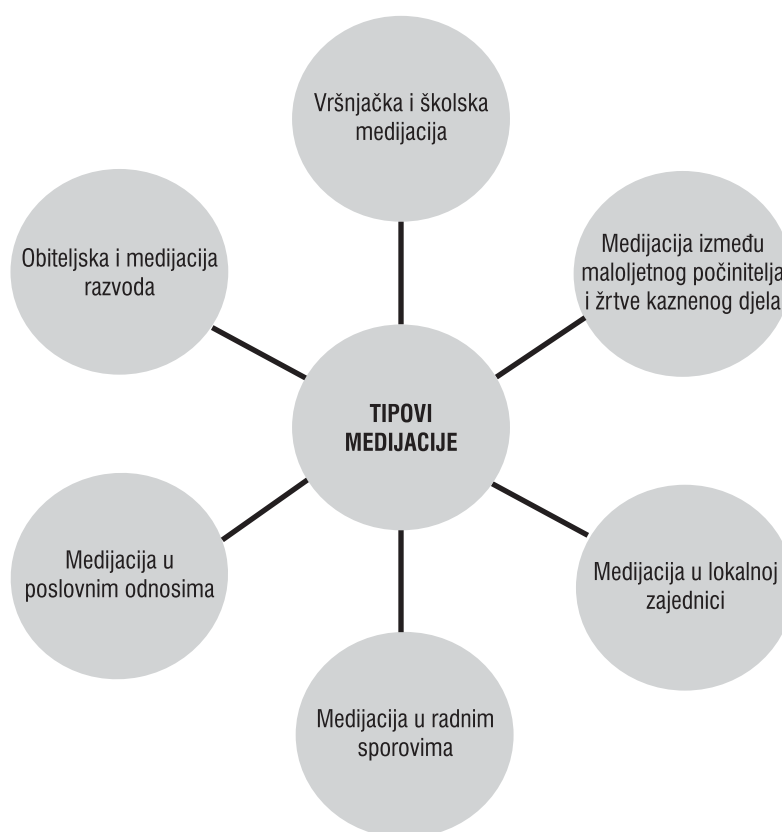
povjerljivost - postupak medijacije povjerljive je prirode. Izjave stranaka iznesene u postupku medijacije ne mogu se bez odobrenja stranaka koristiti kao dokaz u bilo kojem drugom postupku;

jednakost stranaka - stranke u postupku medijacije imaju jednaka prava.

6.3. Tipovi medijacije

Sukobi pogodni za medijaciju su svi slučajevi koji se mogu riješiti dogovorom između sukobljenih strana:

- vršnjačka i školska medijacija,
- obiteljska i medijacija razvoda,
- medijacija u poslovnim odnosima,
- medijacija u lokalnoj zajednici,
- medijacija u radnim sporovima,
- medijacija između maloljetnog počinitelja i žrtve kaznenog djela.



6.4. Faze medijacije

Iako postoji više teorija koliko koraka ima medijacija, mi ćemo primjenjivati model medijacije u šest koraka i to:

1. Jasno definiranje problema

Od definicije problema zavisi koliko ćemo ga uspješno riješiti.

- Pomozite stranama u sukobu da jasno definiraju situaciju;
- Pomozite stranama u sukobu da izraze svoje potrebe i naprave razliku između potreba i želja (načina zadovoljenja potreba).

Ovu aktivnost završavate kada su potrebe obju strana jasno definirane.

2. Smišljanje (izlistavanje) mogućih rješenja

Potičite strane u sukobu da smisle (izlistaju) različita rješenja koja bi mogla zadovoljiti i jednu i drugu stranu.

3. Procjenjivanje rješenja

Pomozite stranama u sukobu da izlistana rješenja podijele na: rješenja koja se eliminiraju i rješenja oko kojih će se dogovarati ili koja doprinose razrješavanju konflikta.

4. Donošenje odluke

Ako su prethodni koraci korektno i pravilno provedeni, pravo rješenje se samo nametne.

Ako se pojavi nekoliko prihvatljivih rješenja, potrebno je ponovno razmotriti svako od njih.

Medijator se mora truditi da strane u medijaciji postignu potpunu suglasnost da će doneseno rješenje zadovoljiti potrebe obju strana. Moguće je nakon postizanja suglasnosti potpisivanje ugovora koji će obvezati strane da isprobaju rješenje s kojim su se složili.

5. Određivanje načina sprovedbe rješenja

Kako bi donesena odluka bila u potpunosti sprovedena (tko, što, kada i kako radi na sprovođenju odluke), određuje se način sprovedbe rješenja.

6. Procjena uspješnosti rješenja

Neophodno je procijeniti učinkovitost postignutog dogovora i omogućiti da svi sudionici u medijaciji, kao i medijator, kažu svoje mišljenje.

6.5. Uloga medijatora

Medijator (vi) je osoba (ili osobe) koja je obučena da vodi proces medijacije, pomno sluša strane u konfliktu, omogućuje korisnu razmjenu informacija, pomaže u razvoju mogućih rješenja, nalazi izlaz iz bezizlaznih situacija, pregovara za dogovor koji mogu prihvatiti obje strane i koji zadovoljava najvažnije interese obju strana.

<i>Medijator</i>
<ul style="list-style-type: none">• mora biti prihvaćen od sukobljenih strana;• ne smije biti izravno umiješan u konflikt;• mora biti nepristran;• ne smije donositi sudove;• je odgovoran za proces, a sukobljene strane za sadržaj;• nije odgovoran za rješenje;• treba pomoći da se iskažu interesi i osjećaji sukobljenih strana;• treba paziti na održavanje ravnoteže moći između sukobljenih strana;• mora biti povjerljiv.
<i>Medijator mora posjedovati osobine</i>
<ul style="list-style-type: none">• aktivnog slušanja;• izražavanja svojih potreba bez optuživanja drugih (asertivnost);• pregovaranja kojima proces usmjerava ka pozitivnom ishodu uz ponovno uspostavljanje povjerenja;• utvrđivanja procedura i pravila kojima se uvodi red u ponašanje i odnose između strana u procesu medijacije.

6.6. Medijacija u školi

Različiti sukobi sastavni su dio obitelji ili škole (roditelji - djeca, djeca - djeca, učenik - učenik, nastavnik-učenik, nastavnik-nastavnik, nastavnik - ravnatelj, roditelj - nastavnik, itd.). Kao i u drugim sredinama, on može djelovati pozitivno ili negativno, odnosno može oslabiti ili ojačati odnose u obitelji ili školi. Sukobi su sve češći, sa sve intenzivnijim emocijama, a imaju i sve ozbiljnije posljedice pa tako sve češće vode nasilju. Medijacija u školi predstavlja alternativu, ali i dopunu poznatim metodama u rješavanju sukoba.

Vršnjačka medijacija predstavlja medijaciju u kojoj djeca/učenici uzimaju ulogu medijatora. Naime, učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno posredovati u sukobima koji se javljaju u njihovoj školskoj tako i široj okolini ili pak obitelji. Mlade osobe mogu biti vrlo produktivne kao posrednici u sukobu, mogu uspješno razumjeti konflikt i približiti različite stavove strana koje su u sukobu.

Dobre strane vršnjačke medijacije su brojne. Na primjer, djeca/učenici postaju aktivni u rješavanju problema koji se javljaju u njihovom okruženju, uče se pozitivnim načinima rješavanja konfliktnih situacija i spremnije preuzimaju odgovornost, napetost se između djece i roditelja, odnosno učenika i nastavnika smanjuje a sam odnos poboljšava, roditelji i nastavnici više nisu toliko zaokupljeni rješavanjem svakodnevnih problema, posebno onih koji se javljaju između djece/učenika.

Ono što je svakako cilj ovog poglavlja jest insistirati na primjeni vršnjačke medijacije u odgojno-obrazovnim ustanovama, te na taj način potaknuti i naučiti učenike kako svakodnevne sukobe mogu pomoću medijacije rješavati sami i to na miran i nenasilan način.

MEDIJACIJA U ŠKOLI – PRIMJER

Izgladiti konflikt uz pomoć učenika znači da oni sami preuzimaju odgovornost za svoje životno okruženje. Ovaj model sastoji se od četiri dijela:

1. Uvod

1. **Pozdrav:** Medijator se predstavi i zamoli ostale sudionike da se predstave.
 2. **Pojasniti ciljeve:** Objasni se cilj razgovora kojim se pokušava riješiti konflikt. Sukobljene strane trebaju samostalno potražiti rješenja koja će ih zadovoljiti. Medijator nudi svoju pomoć tijekom ovog procesa.
 3. **Imenuju se osnovna načela:** Medijator jamči da je neutralan.
 4. **Objasni se proces tijekom kojeg se pokušava izgladiti konflikt:** Medijator objašnjava sljedeće korake procesa:
 - prvo, obje strane iznose svoje stavove;
 - drugo, obje strane traže zajedničke točke i rješenja;
 - treće, obje strane pismeno potvrđuju dogovor.
 5. **Objasne se pravila razgovora:** Medijator objašnjava najvažnija pravila kojih se obje strane moraju pridržavati tijekom razgovora:
 - ne prekidati suparnika dok govori,
 - zapisivati ono što želimo parafrazirati (provjeriti jesmo li dobro razumjeli),
 - ne vrijeđati suparnika.
- Medijator bi trebao dobiti potvrdu od sudionika u razgovoru da:
- prihvaćaju predložena pravila,
 - će se pridržavati pravila,
 - će ih medijator uvijek podsjetiti na njihovo pridržavanje (ako budu odstupili od njih).
6. **Dogovori se početak razgovora:** Dogovori se tko će prvi izložiti svoje viđenje konflikta. Ako se konfliktna strana ne dogovore o tome tko bi prvi trebao izložiti svoje stavove, onda medijator određuje koja strana počinje prva.

2. Objašnjenja

1. **Izvešća:** Konfliktna strana jedna po jedna iznose svoje viđenje konflikta i trenutačnu situaciju.
2. **Sažetak:** Medijator ponavlja najvažnije točke izlaganja obje strana i napravi sažetak predstavljene konfliktna situacije.
3. **Pitanja:** Ako je moguće, potrebno je u igru uvesti emocije i motive sukobljenih strana koji su vezani za konkretan konflikt. "Zašto si ...?" ili "Što si mislio kada si ...?"
4. **Izraziti osjećaje:** S obzirom na to da je veoma korisno izraziti emocije, medijator pita za emotivno stanje i raspoloženje

konfliktnih strana nakon iznošenja njihovih viđenja konflikta. To je na neki način i pitanje koje otkriva odnos sukobljenih strana prema onome što su upravo čuli od svog suparnika.

“Vjerojatno ćemo napraviti korak naprijed ako mi sada možete reći kako se osjećate nakon ovoga što ste čuli.”

5. **Izraziti udio u konfliktu:** Razgovor o udjelu u konfliktu može se lakše voditi ako se spriječe međusobna vrijeđanja.
“Možeš li reći kako si ti i u kojoj mjeri pridonio nastanku i razvijanju konflikta?”
“Možda nečim što si rekao, možda zbog smijeha u nekoj određenoj situaciji, prijatni ili slično?”
6. **Prijelaz:** Na kraju ove faze postoji mogućnost da se opet postavi pitanje o tome kako se konfliktne strane osjećaju nakon onoga što su čule. Najvažnije točke trebao bi sažeti medijator u svom izlaganju. Nakon toga sudionicima treba skrenuti pozornost na sljedeći korak - potragu za rješenjima.
“Sada trebate razmisliti kako se može popraviti nanesena šteta i kako bi se vaš odnos mogao poboljšati u budućnosti.”

Uputa: U ovoj fazi postoji mogućnost da eventualno bude neophodno organiziranje pojedinačnih razgovora sa stranama u konfliktu, na primjer kada:

- diskusija postane neugodna,
- nema približavanja stavova (mišljenja),
- neka od strana ne želi govoriti otvoreno,
- se sudionici ne drže dogovorenih pravila.

Medijator treba prekinuti razgovor svaki put kada se stekne dojam da sukobljene strane u tom trenutku ne mogu pronaći nikakvo zajedničko rješenje. U ovakvim slučajevima medijator može napraviti stanku, dogovoriti nastavak medijacije ili tražiti pomoć ko-medijatora (jer se medijacija može raditi i u paru medijatora).

3. Rješenja

1. **Razmisliti o mogućim rješenjima:** Strane u konfliktu sakupljaju prijedloge rješenja. Svaka strana zapisuje svoje prijedloge.
“Razmislite o tome što ste vi osobno spremni učiniti i što očekujete od druge strane.”
2. **Zapisati moguća rješenja:** Svi prijedlozi rješenja pročitaju se i saslušaju. Medijator ih zapisuje na odvojene kartice.
3. **Odabrati rješenja:** Prijedlozi rješenja zajednički se ocjenjuju. Dobri prijedlozi su: realni, ujednačeni i jasni!
“Koji je prijedlog najbolji? Postoji li mogućnost da kombiniramo dva ili više prijedloga?”
4. **Dogovoriti se oko rješenja:** Mogući dogovori se ponude usmeno i diskutira se o tome slažu li se sukobljene strane s njima.

4. Dogovor

1. **Zapisati dogovor:** Napravi se pismeni zapis dogovora. Rješenje mora biti jasno formulirano: tko će kad i što učiniti da bi se prevladao konflikt i nadoknadila šteta. Koriste se jednostavne i jasne riječi (bez okrivljavanja jedne ili druge strane). Može se navesti i što će se dogoditi ako jedna od strana ne provede dogovoreno.
2. **Potpisati dogovor:** Kada se formulira dogovor, on se pročita rečenicu po rečenicu i još jednom ga potvrde strane u konfliktu. Ako se sudionici slože sa svim pojedinostima, medijator pita je li cjelokupan dogovor prihvaćen ili postoje još neka otvorena pitanja. Dogovor se potpisuje.
3. **Završetak:** Na samom kraju moguće je postaviti pitanje o tome kako su sudionici doživjeli cjelokupan proces i kako sada vide svoje međusobne odnose u budućnosti.

Koraci u posredovanju⁶

UVOD

- Predstavi se kao medijator.
- Pitaj sudionike u konfliktu bi li željeli pomoć u rješavanju problema.
- Pronađi mirno mjesto za održavanje medijacije.
- Traži od njih da se slože sa sljedećim:
 - da će pokušati riješiti problem,
 - da se ne smiju vrijeđati,
 - da uvijek sačekaju da druga osoba završi s pričom.
 - da imaju povjerenja u tebe.

SLUŠANJE

- Pitaj prvu osobu što se dogodilo. Prepričaj.
- Pitaj prvu osobu kako se osjeća. Razmisli o njezinim osjećajima.
- Pitaj drugu osobu što se dogodilo. Prepričaj.
- Pitaj drugu osobu kako se osjeća. Razmisli o njezinim osjećajima.

TRAGANJE ZA RJEŠENJIMA

- Pitaj prvu osobu što je mogla drukčije uraditi. Prepričaj.
- Pitaj drugu osobu što je mogla drukčije uraditi. Prepričaj.
- Pitaj prvu osobu što može odmah uraditi kako bi pomogla da se problem riješi. Prepričaj.
- Pitaj drugu osobu što može odmah uraditi kako bi pomogla da se problem riješi. Prepričaj.
- Postavljaljaj kreativna pitanja kako bi zavađene strane približio rješenju.

PRONALAZENJE RJEŠENJA

- Pomozi objema stranama da pronađu rješenje kojim će biti zadovoljni.
- Ponovi rješenje i sve njegove dijelove i jednoj i drugoj strani i pitaj ih slažu li se.
- Čestitaj i jednom i drugom zbog uspjeha koji su postigli zahvaljujući posredovanju.

⁶ Ovaj će se model medijacije primjenjivati u svim radionicama.

Naučili smo:

Medijacija (engl. mediation) znači posredovanje. To je tehnika razrješenja konflikta i podrazumijeva sudjelovanje treće strane (medijatora) koja je neutralna, povjerljiva i prihvaćena od strana u konfliktu. Cilj medijacije je da se na konstruktivan način priđe konfliktu i da se dođe do zajedničkog rješenja.

Načela medijacije su:

dragovoljnost,
povjerljivost i
jednakost stranaka.

Tipovi medijacije:

- vršnjačka i školska medijacija,
- obiteljska i medijacija razvoda,
- medijacija u poslovnim odnosima,
- medijacija u lokalnoj zajednici,
- medijacija u radnim sporovima,
- medijacija između maloljetnog počinitelja i žrtve kaznenog djela.

Koraci u medijaciji:

1. Jasno definiranje problema

Od definicije problema zavisi koliko ćemo ga uspješno riješiti.

2. Smišljanje (izlistavanje) mogućih rješenja

Medijator potiče obje strane u sukobu da smisle (izlistaju) različita rješenja koja bi mogla zadovoljiti i jednu i drugu stranu.

3. Procjenjivanje rješenja

Procjenjujemo moguća rješenja, neka odmah eliminiramo, a oko nekih se dogovara imajući u vidu koliko doprinose rješenju problema ili rješavaju problem.

4. Donošenje odluke

Najbolje rješenje samo se nametne, ako su prethodni koraci provedeni na pravilan način. Ako svi prihvate ovo rješenje, aktivnost se okončava.

5. Određivanje načina sprovedbe rješenja




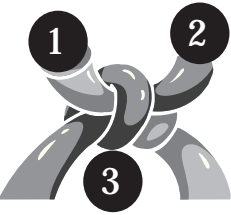

Kako bi donesena odluka bila u potpunosti sprovedena (tko, što, kada i kako radi na sprovođenju odluke), određuje se način sprovedbe rješenja.

6. Procjena uspješnosti rješenja

Neophodno je procijeniti učinkovitost postignutoga dogovora, te da svi sudionici u medijaciji, kao i medijator, kažu svoje mišljenje.

Vršnjačka medijacija predstavlja medijaciju u kojoj sami učenici uzimaju ulogu medijatora. Naime, učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno posredovati u sukobima koji se javljaju u njihovoj školskoj tako i široj okolini. Mlade osobe mogu biti vrlo produktivne kao posrednici u sukobu, mogu uspješno razumjeti konflikt i približiti različite stavove strana koje su u sukobu.

Radionica 1 - MEDIJACIJA

	<p>Ciljevi radionice</p> <p>- Osposobiti sudionike za ulogu medijatora</p>
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – DLANOVI U PLESU (10')2. Glavna aktivnost – MEDIJATORI U AKCIJI (70')3. Završna aktivnost – AUTOMOBILI (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• tekst za sudionike aktivnosti „Suradnici“• papiri za bilješke promatrača

1

UVODNA AKTIVNOST

Dlanovi u plesu

Svatko nađe sebi par, zatim se podijele na uloge A i B. A vodi, B prati, potom se zamijene. A i B ispruže ispred sebe dlanove, primaknu ih toliko blizu da mogu osjetiti energiju onog drugog, ali se ne dodiruju. Zatim A počne pomjerati dlanove zamišljajući da pleše, B ga slijedi dlanovima. Tako plešu dok se ne usklade.

Bitan je ritam kao okosnica za sklad.



Voditelj komentira kako je prijatan osjećaj sigurnosti kad se uskladimo s drugim i kad znamo da na to možemo računati.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Medijatori u akciji

Voditelj razvrsta sudionike po ulogama (sudionici u medijaciji, medijator i promatrači) izvlačenjem ceduljica s nazivom uloga koje će igrati.

Sudionici – medijatori, sudionici u medijaciji i promatrači – shodno obvezi koju imaju u procesu medijacije imaju za pripremu 15 minuta, a onda slijedi proces medijacije shodno načelima i fazama medijacije.

(Materijal za sudionike 1 – **Suradnici**)

Nakon okončanog medijacijskog procesa slijedi diskusija u velikoj skupini - razmjena mišljenja, dojmova, osjećaja.



Voditelj podsjeća što je medijacija, koje su faze medijacije i koje osobine treba imati medijator.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Automobili

Formiraju se trojke i stanu u kolonu držeći se rukama za ramena. Prva dva igrača zatvore oči, a posljednji otvorenih očiju upravlja automobilom pazeći da se ne sudare s ostalim igračima. Svi automobili moraju napraviti tri kruga vodeći računa o preprekama koje je voditelj postavio u prostoriji. Voditelj štopericom prati

vrijeme izvršavanja zadatka. Nakon igre razgovara se o iskustvima.



Voditelj zaključuje da je u situaciji medijacije vrlo važno imati osposobljenog medijatora koji nas, kao stranu zainteresiranu za rješenje sukoba, uspješno vodi k prihvatljivom ishodu medijacije, usprkos brojnim preprekama na koje nailazimo.

Materijal za sudionike 1

Suradnici


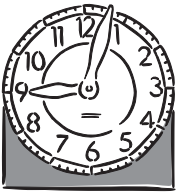

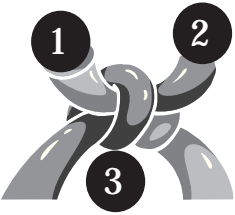

Suradnik 1:

Već godinama živim u jednom malom selu. Radim u gradskoj školi u kojoj su većina i učenika i nastavnika, također, iz grada. Aktiv nastavnika mi je dodijelio zadatak da napišem radionicu o nenasilnoj komunikaciji sa suradnikom 2, koji je prije nekoliko dana pri opuštenom razgovoru u zbornici izjavio da su ljudi sa sela loši nastavnici. Znam da to nije bilo upućeno meni, ali ipak to je diskriminacija! Izbjegavam ga, ne mogu raditi s njim. Usprkos tome što je sklon nepromišljenim izjavama, mislim da je jednostavan i dobroćudan čovjek. Trebalo bi početi s radom na radionici, ali... ne mogu s njim!

Suradnik 2:

Prije nekoliko dana aktiv nastavnika mi je dodijelio zadatak da napišem radionicu o nenasilnoj komunikaciji sa suradnikom 1. Međutim, suradnik 1 je počeo da me izbjegava. Ne pozdravlja me ujutro, samo šuti. Jučer je čak, kada sam ga zapitao hoćemo li početi s poslom, okrenuo glavu, nešto promrmljao i izišao iz zbornice. Ne znam što mu je. Ne bih da se žalim ravnatelju ili pedagogu, ne znam što da radim. Činjenica jeste da bih više volio da trebam radionicu napisati s mojim kumom, s njim je lakše raditi.

Radionica 2 - MEDIJACIJA

	<p>Ciljevi radionice</p> <p>- Osposobiti sudionike za ulogu medijatora</p>
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – ZATVORENIH OČIJU (10')2. Glavna aktivnost – MEDIJATORI U AKCIJI (70')3. Završna aktivnost – „1, 2, 3“ (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• tekst za sudionike „Petar i Marko“• papiri za zabilješke promatrača• papiri za crteže

1

UVODNA AKTIVNOST

Zatvorenih očiju

Sudionici imaju povezane oči.

Zadatak je da u roku od tri minute na papiru nacrtaju ribu, ocean i čamac. Nakon tri minute voditelj im kaže da dodaju još jednu stvar i to: osmijeh na lice ribe, sidro koje visi iz čamca, sunce koje zalazi. I za ovaj zadatak imaju tri minute.

Nakon skidanja poveza slijedi izložba slika.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Medijatori u akciji

Voditelj razvrsta sudionike po ulogama (sudionici u medijaciji, medijator i promatrači) izvlačenjem ceduljica s nazivom uloga koje će igrati.

Sve skupine – medijatori, sudionici u medijaciji i promatrači – shodno obvezi koju imaju u procesu medijacije imaju za pripremu

15 minuta, a onda slijedi proces medijacije shodno načelima i fazama medijacije.

(Materijal za sudionike 1 – **Petar i Marko**)

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

"1, 2, 3"

Cijela skupina stane u dva reda, jedni naspram drugih, tako da svatko ima svoj par. Na znak voditelja pokazuju prstima 1, 2 ili 3. Prije toga se dogovore što koji broj znači, odnosno koja aktivnost se preuzima za koji broj. Npr. 1 – rukovanje, 2 – tapšanje po ramenu, 3 – zagrljaj. Sudionici trebaju raditi ono što pokaže manji

broj. Onda se jedan red pomjeri za jedno mjesto tako da sudionik iz drugog reda sada ima novog partnera i tako redom dok se svi sudionici ne pozdrave jedan s drugim.



Napomena za voditelja radionice

Aktivnost se provodi dok sudionike interesira, a cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti medijacije.

Petar i Marko

Marko se vratio kući iz škole. Ovaj dolazak je izgledao drukčije. Razbijenog nosa i s modricama ispod oka. Majka se uzrujala i pitala tko mu je to učinio.

Marko je samo tiho rekao da je to učinio Petar. Majka nije postavila više niti jedno pitanje, ali je glasno vikala otkud nekome pravo da tuče njezino dijete, otišla je do razrednice, a onda i do policije, i prijavila nasilje nad sinom.

Petrovi i Markovi roditelji godinama su dobri prijatelji. Zajedno su išli u srednju školu. Međutim, djeca se nikada nisu dobro slagala. Različitog su imovinskog stanja. Petrovi roditelji su ugledni liječnici, a Markovi su radnici i majka je nedavno ostala bez posla. Nitko od roditelja nema nasilničku prošlost.

Vidjevši majku uzrujanu, Marko se vratio u školu, pronašao Petra i počela je ponovna svađa.

Marko: Udario si me pesnicom u lice i neću se smiriti dok i ti ne dobiješ batine.

Petar: Ti si sve počeo. Htio sam ti kazati da je ružno to što si uradio na satu...

Marko: Što se to tebe tiče?

Petar: Ti ne razumiješ, Marko...

Marko: Mrziš me već odavno...

Petar: I prošle godine si mi uzeo sat...




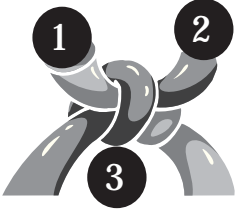

Marko: Ti si bogataš...

Petar: A tvoju majku su otpustili, jer je lijena...

Svađa je podijelila roditelje, djecu, prijatelje iz razreda, pa čak i nastavnike.

Školski tim za medijaciju je pozvan, jer su sve strane pristale na njegovo posredovanje u rješavanju ovog konflikta.

Radionica 3 - MEDIJACIJA

	<p>Ciljevi radionice</p> <p>- Osposobiti sudionike za ulogu medijatora</p>
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uvodna aktivnost – ZAJEDNIČKI IZLET (10')2. Glavna aktivnost – MEDIJATORI U AKCIJI (70')3. Završna aktivnost – BALON (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none">• flomasteri• tekst za sudionike „Provala u kabinet“• papiri za zabilješke promatrača• radni list „Balon“

1

UVODNA AKTIVNOST

Zajednički izlet

Voditelj govori sudionicima da se udobno smjeste u svojim stolicama, zatvore oči, te se prisjete mjesta na kojemu su se jako dobro osjećali, koje im je ostalo u lijepom sjećanju. Sugerira im da se malo zadrže na tom mjestu, da se što bolje prisjete tog mjesta i osjećaja koji su uz njega vezani. Nakon što ih ostavi minutu - dvije u njihovim sjećanjima, sugerira im da organiziraju izlet na to mjesto s ovom skupinom. Imaju potpunu slobodu oko organizacije, putovanja, vremena boravka i aktivnosti, a kada se vrate sa skupinom natrag neka otvore oči.

Kada otvore oči, svi kažu gdje su vodili skupinu i što se zanimljivo dogodilo.



Voditelj traži da sudionici navedu što više razloga zašto je bilo ljepše ići sam na ovo mjesto ili sa skupinom.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Medijatori u akciji

Voditelj razvrsta sudionike po ulogama (sudionici u medijaciji, medijator i promatrači) izvlačenjem ceduljica s nazivom uloga koje će igrati.

Sve skupine – medijatori, sudionici u medijaciji i promatrači – shodno obvezi koju imaju u procesu medijacije, imaju za pripremu 15 minuta, a onda slijedi proces medijacije shodno načelima i fazama medijacije.

(Materijal za sudionike 1 – **Provala u kabinet**)



Voditelj potiče diskusiju u velikoj skupini - razmjena mišljenja, dojmova, osjećaja.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Balon

Voditelj podijeli sudionicima crtež s balonom. Sudionici zamisle jedan od svojih konflikata. Daju mu ime, kao naslov priče. Također, oboje ga u boji koju oni žele (ili ih ta boja asocira na taj konflikt). Sudionici zatim predstave svoj konflikt – naslov i boju uz kratko pojašnjenje konflikta.

Voditelj pita što balon drži za tlo? To su: ljutnja, tuga i osveta.

Različitim bojama oboje svaki kamen koji drži svaku emociju za tlo i zato balon ne može poletjeti.

Voditelj kaže: „Zatvorite oči. Idemo na livadu. Dan je vedar. Proljeće je. Zamislite da se konopac ljutnje polako odvezuje i pada u travu, a balon je privezan još samo s dva kraja. Sljedeći konopac je osveta i on se odvezuje i pada u travu. Posljednji konopac koji se odvezuje je konopac tuge. Kada je on pao na zemlju, balon se počeo dizati, sve više prema nebu. Gledate balon kako se ljulja i odlazi u oblake“.

Voditelj pita sudionike kako se osjećaju sada kada je balon nestao u oblacima.

(Materijal za sudionike 2 – **Balon**)



Napomena za voditelja radionice

Cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti medijacije, pražnjenje emocija. Balone treba pustiti u isto vrijeme kako bi se ukazalo da je važno i skupno pražnjenje emocija nakon medijacijskog procesa.

Situacija – Provala u kabinet

Još jedno dosadno nedjeljno popodne. U školi se već dugo ništa ne događa, a uskoro će još jedna generacija završiti školovanje. Skupina prijatelja ide u isti razred. Dosađuju se pred zgradom.

- Kraj je školovanja, a mi nismo učinili ništa da nas pamte! - reče Sanjin.
- A što da uradimo? Ima li tko kakvu ideju? - upita Maja.
- Provalimo u školu i napravimo malo nereda unutra - reče Vanja.
- Pa, ne znam. Što ako nas uhvate, tada ćemo stvarno imati problem? - upita Damir.
- Ma daj, Damire, neće nas uhvatiti, što ti je. Što si se uplašio? Nećemo pretjerivati. Nećeš valjda biti iznimka? - dodao je Vanja ironično.
- Pa, dobro, ali ne znam... - opet će Damir.
- Idemo u kabinet kemije. On je s druge strane dvorišta, gornji je prozor otvoren i nitko neće vidjeti da smo ušli. Uostalom, profesorica kemije nam je nadavno svima podijelila loše ocjene. A tebe je Damire još i izvrijeđala da si neuredan kao... - reče Sanjin.
- Pa, idemo, pokazat ćemo mi njoj – ljutito će Damir.

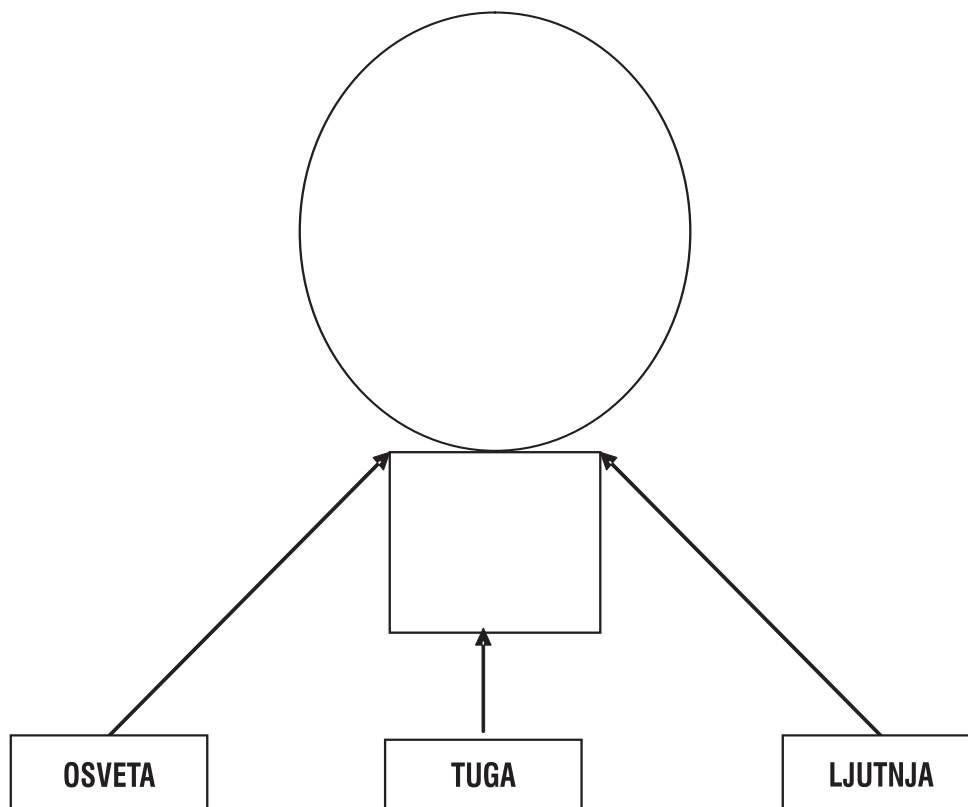
Skupina se uputila prema školskom dvorištu, spretno ušla u kabinet i počela uništavati stvari. Skinuli su žarulje, ispreturali stvari u ormaru, išarali zidove, a onda je naišao domar. Dok je domar vikao da stanu i da će zvati policiju, uspjeli su pobjeći kroz prozor.

Domar je pozvao pedagoga, njihovog razrednika i njihove roditelje.

Kada su roditelji pitali svakog od njih zašto su to učinili, svaki je rekao da ga je nagovorio onaj drugi.

Pedagog je pozvao školski tim za medijaciju.

Imali su novi zadatak.



VII.

Strategije izgradnje mira unutar skupine

- Kako srušiti bedeme rata i izgraditi bedeme mira?
- Može li se nasilje spriječiti i pobijediti?
- Jeste li spremni prihvatiti se svoje uloge u timu za medijaciju?

Među pojedincima, skupinama i narodima neizbježno nastaju sukobi. Razvitak čovječanstva dokazuje kako je uzaludno pokušavati iskorijeniti nasilje ako se ono samo kažnjava zakonom, a ne učini se ništa na njegovoj prevenciji. Međutim, naučimo li rješavati sukobe mirnim putem, naučit ćemo i kako eliminirati razlike među nama, umanjiti stereotipe i predrasude u našim slojevima identiteta, živjeti u sigurnom okruženju. Već smo naučili i tehnike rješavanja sukoba – pregovaranje i medijaciju. Osjećate li se spremno da nenasilno rješavate sukobe?

Konflikti nastaju kad neslaganje, razlike, smetnje, konkurencije i nepravde ugroze nešto važno u našim životima i sustavima vrjednota. Npr. u situacijama:

Razlike u ciljevima koje želimo ostvariti.	Ja želim pobijediti u ovoj utakmici.
Vjerovanja	Mi vjerujemo u ovo, vi vjerujete u to.
Definiranja uloga	Mislio sam da si ti odgovoran za red u učionici.
Preklapajuće uloge	Mislio sam da si ti trebao zaključati vrata (nakon što su iz kabineta nestale neke stvari).
Posjed ili teritorij	Odlazi iz moje klupe.
Nedostatak informacija	Da si mi rekao što da uradim...
Poricanje	Spreman sam da te udarim, a ti poričeš da je nešto pogrešno u našem druženju.
Potreba za kontrolom	Nitko više ne poštuje moju ocjenu.
Nedostatak komunikacijskih vještina	Ona nikad ne sluša.
Različiti temperamenti	Ti si najnekreativniji učenik u razredu.
Ograničeni resursi (novac, zemlja, oprema, ljudi)	Ne mogu kupiti torbu i tebi i bratu.
Procedure	Zašto si uradio na taj način?
Vremenske prepreke	Nemam vremena da se brinem za tvoju zadaću.
Sebičnost	Tko je pojeo moj komad torte?
Zle namjere	Mi ćemo po svaku cijenu držati ovog novog učenika što dalje od nas.
Vrjednote	Ja mislim da treba biti pošten, a ti ne.
Pogrešne percepcije	Ja sam vidio da je on prvi udario učenika, a ti kažeš da je ona.

Razmislite o mogućim daljim razvojem događaja u svim ovim situacijama!

Sve ove reakcije nose mogućnost produbljanja sukoba i prijetnju da, iako niste izravno uključeni, postanete jedna od strana u konfliktu.

Sukob se može rješavati **konstruktivno** i **destruktivno**.

Pod konstruktivnim pristupom sukobima podrazumijevamo mirno rješavanje, a posljedice su obično pozitivne pa se povećava kreativnost, smanjuje napetost među pojedincima i sl.

Kod destruktivnog pristupa sukobima dolazi do smanjene komunikacije i povećanog nepovjerenja među ljudima, smanjene suradnje i brige za zajedničke ciljeve, uslijed čega se smanjuje efikasnost pojedinca, skupine i organizacije.

Konstruktivan pristup sukobu podrazumijeva da:

- se problemi razmatraju otvoreno,
- se aktivno traže rješenja,
- se izbjegava vrijeđanje,
- ljudi slušaju jedni druge,
- svatko ima priliku dati svoj doprinos,
- se nitko ne povlači,
- se problemi rješavaju.

Strategije izgradnje mira unutar skupine podrazumijevaju pozitivnu strategiju kojom se, u situaciji sukoba, neće razviti napad na drugu osobu nego zajednički napad na problem.

Sukob se može učiniti pozitivnim (za izgradnju i poboljšanje međusobnih odnosa unutar skupine) uz sljedeće radnje, ponašanja i vještine:

- 1. borba ZA odnos** – osnovni je stav pozitivnog sukoba, cilj sukoba je unaprijediti odnos unutar članova skupine, a ne boriti se protiv njih.
- 2. usmjeravanje na glavni predmet sukoba** – u sukob ne unositi stare sukobe i uvrede, jer se udaljavamo od glavne teme i mogućnosti pozitivnog rješenja.
- 3. asertivnost** – umjesto optuživanja potrebno je govoriti o osjećajima i biti što konkretniji.
- 4. slušanje suprotstavljene strane** – dati osobi priliku da objasni svoje postupke i riječi kojim nas je uvrijedila; u svom obrazlaganju treba biti jasan i kratak i važno je slušati partnera, a ne smišljati odgovor i propustiti čuti nešto bitno.
- 5. isticanje pozitivnih osjećaja**
- 6. smiren govor** – treba govoriti prirodno i polako, a ne visokim tonom i osobu s kojom smo u sukobu treba gledati u oči.
- 7. odgoditi razgovor** – ako je situacija prenapeta, dobro je odgoditi razgovor i odrediti vrijeme kada će se on nastaviti.
- 8. donošenje zajedničkih zaključaka** – nakon rasprave, dobro je donijeti neke zajedničke odluke u vezi s budućim ponašanjem i djelovanjem.
- 9. sukob bez pobjednika i gubitnika** – ako se borimo za odnos, onda nema pobjednika ili gubitnika.

Naša strategija (način kako postići cilj koji smo odredili) rješavanja sukoba zasnovana je na konstruktivnom - nenasilnom rješavanju sukoba, a kroz metode medijacije i pregovaranja koje su se pokazale učinkovitima u radu s pojedincima i skupinama i unutar skupina. Nenasilno rješavanje sukoba usmjereno je na izbjegavanje stvaranja pobjednika i gubitnika.

Nasilje je svaki postupak koji razara, ugrožava i ponižava ljudsko biće. Nenasilje je postupak koji počiva na poštivanju svakoga ljudskog bića.

Kako vam zvuči:

- živjeti u skladu, harmoniji, ravnoteži sa sobom, drugim ljudima i prirodom,
- izbjegavati nasilje,
- konstruktivno rješavati probleme u školi, pri čemu se čuva ljudsko dostojanstvo protivnika i nas samih?

Vjerujem lijepo, jer nenasilje je upravo to.

Strategija nenasilnog rješavanja sukoba daje bolje i stabilnije rezultate od onih koji se baziraju na metodama gubitnika i pobjednika. Do rješenja se dolazi postupno, učeći kako riješiti problem putem kompromisa i bez sukobljavanja. Na taj način olakšava se donošenje odluka i smanjuje se potreba da naše sukobe rješavaju autoriteti (nastavnici, pedagozi, ravnatelj, roditelji i dr.).

Možemo sudionicima u sukobu pomoći da situaciju sagledaju iz različitih kutova, smire emocije, uoče svoje interese, pronađu nešto zajedničko i dogovore se oko rješenja koje će donijeti kreativnost i poboljšanje, eliminirati destrukcije i poniženja, a istodobno nastojati da se pri tome ne uvučemo u problem, da nas i jedna i druga strana doživljavaju neutralnim pomagačem.

Suradnja je najbolji način rješavanja konflikta, ali primjena zahtijeva dobru pripremu i strpljenje.

Suradnja zahtijeva određeno odustajanje od vlastite prednosti i zato je nije lako postići. Prvi uvjet je pristajanje na suradnju svakog pojedinca, a drugi je kvalitetna komunikacija i sposobnost usklađivanja s drugima.

Najbolja suradnja u skupini postiže se ako postoji:

- razvoj verbalne i neverbalne komunikacije,
- razvoj mašte i stvaralaštva,
- iskazivanje osjećaja, stavova, sklonosti i sposobnosti, ali i problema,
- razvoj samokritičnosti i odgovornosti,
- bolje razumijevanje međuljudskih odnosa i ponašanja,
- stjecanje sigurnosti i samopouzdanja,
- samopoštovanje i poštovanje drugih.

Koje to prednosti donosi nenasilno rješavanje konflikata?⁷

DJECI/UČENICIMA

- postižu bolje rezultate u učenju, redovitije ispunjavaju svoje obveze i manje izostaju s nastave;
- razvijaju pozitivnije socijalne stavove i ponašanje;
- lakše prihvaćaju školu kao mjesto gdje grade svoj identitet i samopoštovanje te se uče samostalnosti izvan svoje obitelji;
- od odraslih uče kako razgovarati i izraziti svoje mišljenje u različitim školskim aktivnostima, sekcijama i tijelima;
- lakše se prepoznaju i zadovoljavaju posebne potrebe djeteta.

NASTAVNICIMA

- kroz dobre odnose s roditeljima i njihovu nazočnost u školi primaju stvarnu pomoć jer su oni partneri u obrazovanje djeteta;
- jačaju svoju profesionalnost kroz uvažavanje različitosti obitelji i djeteta kao dijela obitelji;
- dobivaju u roditeljima saveznike u rješavanju problema i teškoća kroz postizanje kompromisa pri čemu su obje strane ravnopravne, sprječavajući sukobe i frustracije;
- postižu pozitivniju sliku u očima roditelja te njihovo razumijevanje za složenost i težinu učiteljskog posla;
- postaju motiviraniji i zadovoljniji poslom;
- postižu veće povjerenje roditelja u školu i njezina nastojanja;
- imaju bolji ugled u društvenoj zajednici.

RODITELJIMA

- jačaju svoje samopouzdanje i sigurnost u pružanju pomoći djetetu u učenju kod kuće;
- bolje su informirani o onome što se događa u školi;
- postižu pozitivniju sliku u očima učitelja;
- daju svoj glas i doprinos kvalitetnijem radu škole;
- njihove se potrebe bolje uvažavaju u svrhu boljitka djeteta;
- imaju podršku u ispunjavanju svoje roditeljske uloge i pomoć u razumijevanju obrazovnoga sustava i onoga što škola očekuje od njih kao roditelja;
- kao partneri postaju sudionici, a ne pasivni promatrači školskoga života svoga djeteta.

Najčešći ciljevi obrazovanja za mir su:

- podizanje svijesti o vrstama nasilja, nepravdi, diskriminaciji,
- podizanje razine znanja i jačanje kapaciteta sudionika za nenasilno djelovanje i rad na razumijevanju nasilja i vještinama nenasilja,
- poticanje i osnaživanje učenika za promjenu odnosa i nenasilno djelovanje u svom okruženju,
- ispitivanje vlastitih identiteta,
- osvješćivanje o predrasudama i stereotipima,
- osvješćivanje o vlastitom ophođenju u nasilnim situacijama,
- osvješćivanje o kršenjima i podizanje znanja o zaštiti ljudskih prava.

Vjerujemo da su vas i ovi argumenti dodatno motivirali da se obrazujete za mir i uključite u rad školskog tima za medijaciju. Odlično! Sada nas je sve više u borbi protiv nasilja, u njegovoj prevenciji i u borbi za mir i suživot u Bosni i Hercegovini.

⁷ Adaptirano - Udruga roditelja *Korak po korak: „Škola otvorena roditeljima“*, Zagreb, 2006.

Naučili smo:

Sukob se može riješiti **konstruktivno** i **destruktivno**.

Pod konstruktivnim pristupom sukobima podrazumijevamo mirno rješavanje, a posljedice su obično pozitivne pa se povećava kreativnost, smanjuje napetost među pojedincima i sl.

Konstruktivan pristup sukobu podrazumijeva da:

- se problemi razmatraju otvoreno,
- se aktivno traže rješenja,
- se izbjegava vrijeđanje,
- ljudi slušaju jedni druge,
- svatko ima priliku dati svoj doprinos,
- se nitko ne povlači,
- se problemi rješavaju.


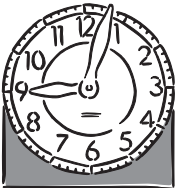

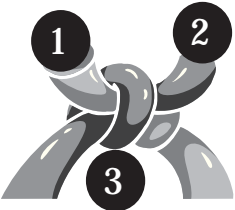

Kod destruktivnog pristupa sukobima dolazi do smanjene komunikacije i povećanog nepovjerenja među ljudima, smanjene suradnje i brige za zajedničke ciljeve, uslijed čega se smanjuje efikasnost pojedinca, skupine i organizacije.

Naša strategija rješavanja sukoba zasnovana je na konstruktivnom - nenasilnom rješavanju sukoba, a kroz metode medijacije i pregovaranja, koje su se pokazale učinkovitima u radu s pojedincima i skupinama i unutar skupina.

Nenasilno rješavanje sukoba usmjereno je na izbjegavanje stvaranja pobjednika i gubitnika.

Strategija nenasilnog rješavanja sukoba daje bolje i stabilnije rezultate.

Radionica 1 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vježbati korištenje strategija izgradnje mira unutar skupine - nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – VAŽNA OSOBA U MOM ŽIVOTU (10') 2. Glavna aktivnost – PREVENCIJA NASILJA (40') 3. Završna aktivnost – ZAGRLJAJI (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • flomasteri • papiri A 4 • radni list „Vrste nasilja“

1

UVODNA AKTIVNOST

Važna osoba u mom životu

Voditelji predlažu da se svatko sjeti neke važne osobe iz svog života, osobe koja je na nas snažno utjecala i koju na neki način nosimo u sebi. Svatko nacrtava tu osobu ili neku situaciju koja je vezana uz nas i tu osobu. Svi redom predstavljaju sliku.

Diskusija:

Koje smo svoje emocije prepoznali?

Kako smo se osjećali kad smo slušali druge kako govore o svojim slikama?

Koje smo emocije prepoznali kod njih?



Napomena za voditelja radionice

Kako slijede radionice koje su namijenjene za tim za medijaciju odnosno za njegovo osnaživanje, važno je utvrditi tko su autoriteti za osobe u timu, jer potencijalne negativne identifikacije nekog člana tima mogu biti problem za rad tima.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Prevenција nasilja

Voditelj formira pet skupina i podijeli sudionicima radni list s vrstama nasilja.

(Materijal za sudionike 1 – **Vrste nasilja**)

Svaka skupina ima zadatak da za po jednu vrstu nasilja utvrdi sljedeće:

- Jesu li im poznati slučajevi navedenog nasilja u njihovoj ili nekoj drugoj školi?
- Što su bili uzroci konflikta koji je doveo do nasilja?
- Kakve su bile reakcije učenika, nastavnika, roditelja, pedagoga u školi na navedenu vrstu nasilja?
- Jesu li to bile najučinkovitije metode?
- Kako su se ovi konflikti mogli nenasilno riješiti?

S obzirom da su se u ovim slučajevima ublažavale posljedice nasilja, koje preventivne mjere mogu poduzeti:

- a) učenici
- b) nastavnici
- c) roditelji
- d) pedagozi
- e) tim za medijaciju

kako bi se navedena vrsta nasilja mogla smanjiti ili eliminirati u školi.



Voditelj upoznaje sudionike s vrstama nasilja koje mogu biti uzrok konflikta, a koji će rješavati tim za medijaciju.



Napomena za voditelja radionice

U ovoj aktivnosti pedagozi i psiholozi trebaju biti voditelji skupina.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Zagrljaji

1. Svatko za sebe smišlja jedan razlog zašto mu je drago biti član tima za medijaciju koristeći „JA” poruke. Zapišu ih i onda svatko kaže što je napisao.
2. Voditelj podijeli sudionike u pet skupina i svaka skupina dobije zadatak da smisli jednu vrstu zagrljaja.




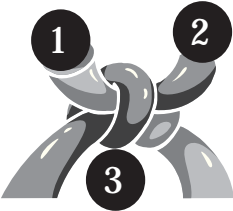

Zadatak je da pokažu drugima svoju vrstu zagrljaja, da je objasne, a da ih potom cijela skupina isproba.

Materijal za sudionike 1

Vrste nasilja

Fizičko nasilje	udaranje, šutiranje, guranje, davljenje, čupanje, zatvaranje i zaključavanje, otimanje i uništavanje stvari...
Verbalno nasilje	vrijeđanje (kada netko nekome kaže da je glup, ružan, naziva ga pogrđnim imenima), posramljivanje (kada se netko nekome ruga zbog visine, težine, podrijetla, ocjena...), omalovažavanje (kada netko nekome kaže da ne vrijedi, da ga nitko ne voli...), kada se netko okrivljuje za nešto što nije uradio, ili mu se prijeti.
Socijalno nasilje	kada netko nekoga isključuje iz skupnih aktivnosti, ogovara ga, kada se pričaju laži o nekoj osobi, ili nagovaraju drugi da se s tom osobom ne druže.
Seksualno nasilje	kada se netko protiv njegove volje dodiruje po intimnim dijelovima tijela, upućuju bezobrazne riječi, pokazuju bezobrazne slike, tjera na seksualne odnose.
Nasilje putem mobilnih telefona i interneta	kada netko, bez dozvole, snima telefonom druge i to šalje dalje ili ih uznemirava pozivima, sms i e-mail porukama.

Radionica 2 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vježbati korištenje strategija izgradnje mira unutar skupine - nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>90 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – PIRAMIDA VRJEDNOTA I POTREBA (20') 2. Glavna aktivnost – POBJEĆI ILI NE (60') 3. Završna aktivnost – RUKA ŽELJA (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • flomasteri • papiri A 4 • radni list „Piramida“ • hamer s „piramidama“

1

UVODNA AKTIVNOST

Piramida vrjednota i i potreba

Voditelj kaže sudionicima da na posebnom papiru napišu ono bez čega ne mogu živjeti, razvijati se i biti sretni. Te vrjednote i potrebe sudionici upišu u *piramidu*, ali tako da potrebe koje smatraju temeljnim upišu u temelj piramide, a one koje su više u vrh piramide.

(Materijal za sudionike 1 – **Piramida**)

Voditelj podijeli sudionike u 3 – 4 skupine koje se trebaju usuglasiti o potrebama bez kojih kao skupina ne mogu funkcionirati, te potom naprave piramidu vrjednota skupine.



Voditelj zaključuje da su naše potrebe i vrjednote, kako po strukturi tako i po značaju (gdje su osobne vrjednote često u sukobu s vrjednotama skupine), te načini njihovog zadovoljavanja najčešći uzrok konflikata.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Pobjeći ili ne

Voditelj kaže sudionicima da shodno naučenim pravilima iz prethodnih modula i radionica imaju zadatak da razriješe ovaj konflikt, te sudionike podijeli u dvije skupine.



Napomena za voditelja radionice

Jedna skupina će ovaj konflikt rješavati pregovaranjem.

Druga skupina će ovaj konflikt rješavati medijacijom.

Za pripremu prva i druga skupina imaju 15 minuta.

Situacija:

Profesor matematike, koji vrlo drsko komunicira s učenicima, na posljednjem testu podijelio je negativne ocjene skoro cijelom razredu. Učenici su odlučili da se pobune. Jedan dio razreda želi pobjeći s njegovog narednog sata, drugi dio razreda smatra da će to samo još više pogoršati situaciju između njih i profesora.

Nakon što sve skupine riješe konflikt na zadane načine, slijedi diskusija:

1. Kako su skupine doživjele svaki način rješavanja konflikta?
2. Koji se način rješavanja konflikta pokazao najučinkovitijim i zašto?
3. Što biste promijenili u svojim skupinama?



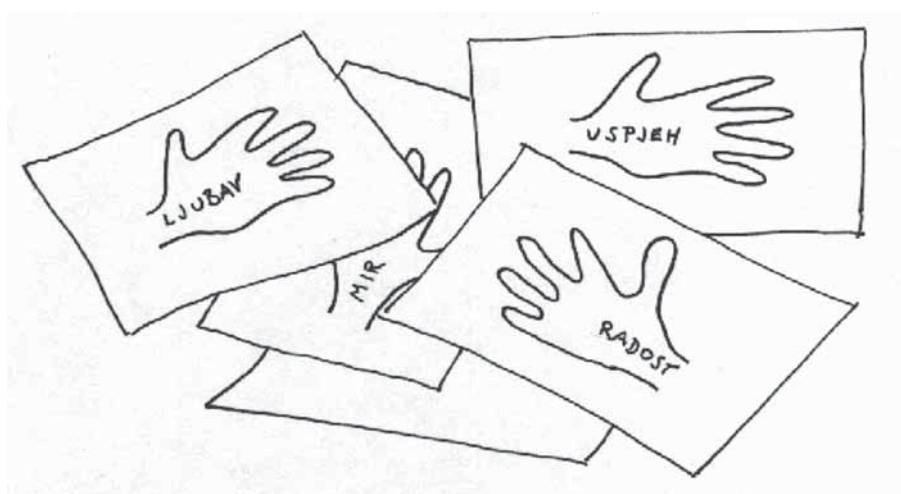
Voditelj kaže da se konflikti mogu rješavati na različite načine, a da tim za medijaciju treba vježbati različite načine (spontano rješavanje konflikata, medijaciju, pregovaranje i dr.) kako bi utvrdili koji način donosi najbolje rezultate.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

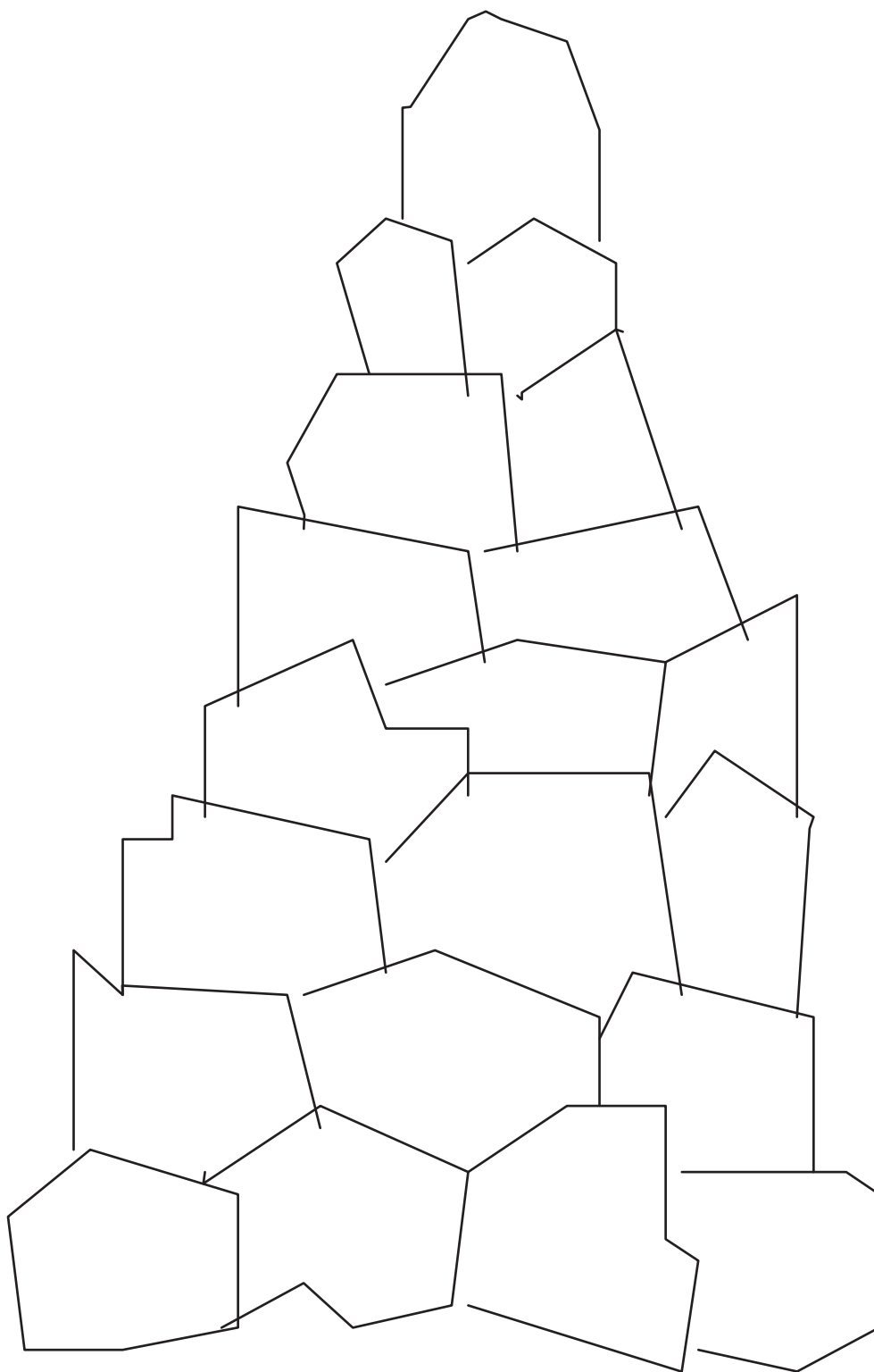
Ruka želja

Svaki sudionik uzme jedan papir u boji i flomasterom nacrtaju svoju šaku s raširenim prstima. U sredinu upiše jednu svoju želju u vezi s radom u timu za medijaciju. Papiri se postave u sredinu kruga, a sudionici upisuju u prste ruke svoje sugestije za ostvarenje svake pojedine želje.




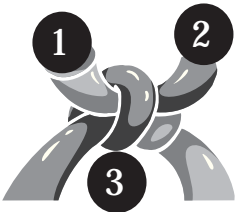



Aktivnost je završena kad su svi prsti na nacrtanim rukama popunjeni prijedlozima. Svatko uzme svoju sliku i prokomentira je u razgovoru u krugu koji slijedi.

Materijal za sudionike 1



Radionica 3 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vježbati korištenje strategija izgradnje mira unutar skupine - nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – ŠTO JE NENASILNA KOMUNIKACIJA? (5') 2. Glavna aktivnost – TUŽNI DJEČAK (45') 3. Završna aktivnost – PISMO – RIJEČ PO RIJEČ (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • flomasteri • papiri A 4 • tekst s ulogama za aktivnost „Tužni dječak“

1

UVODNA AKTIVNOST

Što je nenasilna komunikacija?

Brainstorming: *Što je nenasilna komunikacija?*

Voditelj kaže: „Što NENASILNA KOMUNIKACIJA znači za vas? Kad se kaže NENASILNA KOMUNIKACIJA u školi/odjelu, uopće u životu, koje to asocijacije, slike, uspomene izaziva kod vas?“ Sudionici ispisuju na hamer svoje asocijacije.



Nakon ispisanih asocijacija voditelj zajedno sa sudionicima definira nenasilnu komunikaciju.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Tužni dječak⁸

Voditelj kaže sudionicima da shodno naučenim pravilima iz prethodnih modula i radionica imaju zadatak da razriješe ovaj konflikt.



Napomena za voditelja radionice

Skupina mora odabrati način rješavanja konflikta (pregovaranje, medijacija) i podijeliti uloge u skupini. Ostali su promatrači koji pišu zabilješke o svim zapažanjima vezanim za proces nenasilnog rješavanja konflikta.

Skupina za pripremu ima 15 minuta.

Nakon što skupina riješi konflikt slijedi diskusija:

1. Kako su članovi skupine i ostali doživjeli način rješavanja konflikta?
2. Je li se odabrani način rješavanja konflikta pokazao najboljim i zašto?
3. Što biste promijenili u skupini?



Voditelj ukazuje sudionicima da je vrlo važno problem razumjeti i definirati da bi se odabrala odgovarajuća tehnika rješavanja konflikata.

⁸ Adaptirano prema Leimdorfer 1992. str. 20-22.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Pismo – riječ po riječ

Sudionici su podijeljeni u parove. Svaki par ima papir i dvije olovke. Kada voditelj da znak, parovi počinju pisati zajedničko pismo o vršnjačkoj medijaciji tako što svako dodaje po jednu riječ. Trebaju pisati što je brže moguće, ne vraćajući se ponovno da pročitaju ili provjere tekst. Znaci interpunkcije dodaju se samo ako je neophodno da se pismo razumije. Nakon pet minuta pisanje

prestaje i sudionici naglas čitaju svoja pisma.



Iako će sigurno biti zabavno pročitati što su parovi napisali, voditelj ukazuje da su i sudionici na ovaj način rezimirali svoje znanje o vršnjačkoj medijaciji.

Tužni dječak

DJEČAK

Ti si usvojeni petnaestogodišnji dječak. Odrastao si u selu u kojem su bili dobri prema tebi kako tvoji sadašnji roditelji, tako i mnogo stariji brat i sestre, ali i seoska djeca koja su išla u školu s tobom. Kada bi, dok bi govorio, počeo mucati, oni su bili pažljivi i nisu ti se smijali. Uvijek si bio dobar u svemu u školi, a posebno u matematici koju si jako volio.

Ove godine pošao si u srednju školu u gradu kamo ideš svakodnevno autobusom. Jedno vrijeme bilo je sve u redu, no posljednjih dana nastao je pakao. Prvo su neki učenici počeli oponašati tvoje mucanje. Ti si se i sam tome smijao, ali oni nisu prestajali i primijetio si da se tvoje mucanje pogoršava. Zatim su počeli za tobom govoriti kroz nos. Jedan od njih uzeo je tvoje knjige da prepíše domaću zadaću i jednu od njih nije vratio. Nisi to htio reći profesorici jer si se uplašio da bi to još više pogoršalo odnos prema tebi. Rekao si da si knjigu izgubio.

U početku su neki od tvojih ranijih prijatelja iz sela stali u tvoju obranu, ali sada se plaše da bi mogli postati nepopularni u razredu. Jedan ili dvojica od njih čak su se uključili u skupinu protiv tebe. Prošloga tjedna onaj dječak iz grada zatražio je od tebe novac. Ti si pobjegao, ali te je on s još dvojicom bivših prijatelja dočekao poslije škole. Tukli su te i udarali nogama i zaprijetili da ćeš proći još mnogo gore ako ne doneseš novac. Sljedeći si dan uzeo majci novac iz kuhinje i poslije slagao da ti je trebalo za knjigu. Zbog toga si se osjećao užasno. U ponedjeljak su ponovno od tebe tražili novac. Zadnja dva dana nisi ni išao u školu nego si lutao gradom. Danas si kod kuće i žališ se da te boli stomak. Ne želiš više ići ni blizu škole.

MAJKA

Vaša djeca već su napustila školu. U stvari vaš najstariji sin već je oženjen i vi ćete uskoro postati baka. Kako su djeca odrasla i vaša kuća ostala prazna, vi i vaš suprug ste usvojili jednog dječaka. On je dražestan i bistar dječčić kojeg su zavoljeli svi vaši susjedi. I pored svoje govorne mane (mucanje), on je bio jako dobar u osnovnoj školi, a posebno iz matematike. Ove godine pošao je u srednju školu u obližnjem gradu kamo putuje autobusom s ostalom djecom.

U posljednje vrijeme postali ste zabrinuti. Vaš marljivi dječak postao je drukčiji i vrlo je razdražljiv na svako pitanje vezano uz školu. Izgubio je i neke knjige i naliv pero, iako je obično bio vrlo pažljiv prema svojim stvarima. Njegovo mucanje postalo je jače nego prije. Prošloga tjedna nestao vam je novac iz kuhinje, za koji je kasnije rekao da mu je trebao za knjigu, ali knjigu vam nije pokazao.

Vi ste počeli osjećati da nešto nije u redu. Danas je rekao da ga boli stomak.

Nazvali ste školu da im kažete da neće moći doći i saznali da nije bio u školi ni prethodna dva dana, iako je išao na autobus. Oni nisu znali u čemu je problem. Samo je rekao da ponovno neće doći. Odlučili ste poći na razgovor s razrednicom.

DJEČAK IZ GRADA

Ti si petnaestogodišnjak koji živi u gradu u državnom stanu sa svojim starijim bratom i roditeljima. Preko dana svoje roditelje ne viđaš baš često. Oni su ili na poslu ili u restoranu. Poslije škole lutaš gradom s društvom svog brata. Oni te prihvaćaju, ali često s tobom postupaju vrlo grubo. Škola ti baš ne ide najbolje. Posebno mrziš matematiku. Profesorica stalno pokazuje na tebe i govori da si nešto pogriješio i da nije dobro, a za mucavog usvojenog dječaka nikad ne govori da nešto nije u redu. Počeo si ga stvarno mrziti, posebno kad si primijetio da se smije dok je profesorica govorila o tvojim pogreškama.

Naravno, ti si samo jedan od onih koji su mu se rugali i govorili za njim kroz nos. Uostalom, to je samo šala. Bilo je posebno smiješno kad je profesorici lagao da je izgubio knjigu, a svi su znali tko ju je uzeo. Ti i dvojica iz razreda ste ga malo zaplašili poslije škole i tražili da donese novac. Njegovi uvijek imaju novaca! To nije bilo ništa ozbiljno, uostalom ti svakodnevno prolaziš mnogo lošije s bratovim prijateljima! Neće mu ništa smetati da malo očvrsne i bude manje pekmezast. Uostalom, on je donio nešto novca pa si pomislio da će donijeti ponovno, te si tražio i ovoga tjedna.

Posljednja dva dana nije bio u školi iako su ga vidjeli u autobusu. Mali došlo! On je ipak samo stranac i on nikako tu ne pripada.




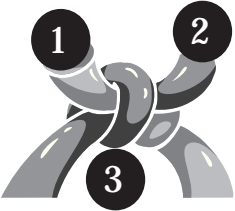

RAZREDNICA

Vi ste razrednica prvog razreda srednje škole u gradu koju polaze i djeca iz okolnih sela. Nije jednostavno u razredu imati pomiješanu djecu iz sela i djecu iz grada koja žive u državnim stanovima. Vi ste nastojali da sjede zajedno djeca iz sela i djeca iz grada, ali ipak razred nije baš najbolji. Međutim, vaši suradnici kažu da je razred miran i pažljiv na nastavi, a da je normalno da su bučni i nestašni za vrijeme odmora.

Zapazili ste neko podmuklo smijanje kad bi govorio jedan usvojeni dječak. On nažalost muca, ali je inače dobar učenik, a posebno je dobar u matematici. Vi niste mislili da je to nešto ozbiljno, ali ste ipak, kad ste vidjeli da jedan dječak proizvodi neke zvukove slične gukanju, rekli da to više ne čini.

Sad je došlo do male krize. Usvojeni dječak je bio u ponedjeljak u školi, ali posljednja dva dana ga nije bilo. Dječaci iz njegova sela rekli su da ima jaku prehladu i nije bilo razloga da im ne vjerujete. Danas je četvrtak. Nazvala je njegova majka i rekla da neće doći u školu jer ga boli stomak. Tad se ispostavilo da je on protekla dva dana odlazio na autobus, a nije dolazio u školu. Njegova majka je vrlo zabrinuta i misli da se on nečega u školi plaši. Dječaci iz razreda kažu da su vam lagali da ga zašтите. Majka poslije škole dolazi k vama na razgovor.

Radionica 4 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vježbati korištenja strategija izgradnje mira unutar skupine - nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – POZDRAVI (10') 2. Glavna aktivnost – MAJA (45') 3. Završna aktivnost – MOJ NAJSNAŽNIJI DOJAM O OVOM DANU (5')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • flomasteri • papiri A 4 • stikeri • lopta • Tekst za aktivnost „Maja“ • Radni list „Načini pozdravljanja“

1

UVODNA AKTIVNOST

Pozdravi

U različitim dijelovima svijeta ljudi se pozdravljaju različito.

Voditelj podijeli papiriće s načinima pozdrava svakom sudioniku. Svi sudionici kreću se uz glazbu u prostoriji i na zaustavljanje glazbe trebaju se zaustaviti pored onoga koga sretnu i pozdrave na način ispisan na svom papiriću. Zadatak je naći svog para, osobu koja se pozdravlja isto, ali bez razgovora – samo na temelju geste pozdravljanja. Prije početka vježbe voditelj pojašnjava svaki način pozdravljanja.

(Materijal za sudionike 1 – **Pozdravi**)

Nakon završetka aktivnosti voditelj pita:

Kako ste doživjeli ovu aktivnost?

Kako vam izgledaju pozdravi u drugim zemljama?

Kako bi njima izgledao naš način pozdravljanja?



Voditelj ukazuje sudionicima da se u prvom kontaktu s ljudima iz različitih dijelova svijeta i kultura (kroz pozdrav) može javiti i empatija i sukob.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Maja

Voditelj kaže sudionicima da shodno naučenim pravilima iz prethodnih modula i radionica imaju zadatak da razriješe ovaj konflikt, te sudionike podijeli u dvije skupine.

Jedna će skupina ovaj konflikt rješavati pregovaranjem. Druga će skupina ovaj konflikt rješavati medijacijom. Za pripremu prva i druga skupina imaju 15 minuta.

Situacija:

Maja se oblači drukčije, upadljivo, neuobičajeno. Roditelji joj odobravaju takav način oblačenja, ali profesorica engleskog jezika, koja joj je i razrednica, stalno je udaljava sa sata. Posljednji put kada je udaljila sa sata, Maja je opsovala....

Slijedi diskusija nakon što sve skupine riješe konflikt na zadane načine:

1. Kako su skupine doživjele svaki način rješavanja konflikta?
2. Koji se način rješavanja konflikta pokazao najučinkovitijim i zašto?
3. Što biste promijenili u svojim skupinama?



Voditelj ukazuje sudionicima da je vrlo važno problem razumjeti i definirati da bi se odabrala odgovarajuća tehnika rješavanja konflikta.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Moj najsnažniji dojam o ovom danu

Cilj aktivnosti jeste da sudionici razmisle o aktivnostima tijekom dana i da ih verbaliziraju. Prvi sudionik, koji od voditelja dobije loptu, treba izabrati jednu stvar koja je na njega ostavila najveći dojam toga dana i tu situaciju verbalno dočarati. Zatim loptu baca

sljedećem sudioniku i tako redom, dok svi ne kažu dojmove o danu.




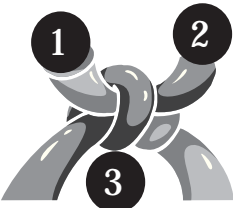



Voditelj ukazuje da je korisno nakon svakog procesa medijacije da članovi tima oslobode svoje emocije, posebno ako su neki podaci ili situacije tijekom procesa medijacije djelovali na njihove emocije (a u radu tima sa stranama u medijaciji moraju ih potpuno skriti).

Pozdravi

Kina	Pokloniti se s rukama prekrštenim preko prsa
Eskimi	Trljati nos o nos
Haiti	Vrlo dugo rukovanje s tresenjem ruku i istovremeno se više puta nakloniti
Španjolska	Poljubac u obraze
Meksiko	Zagrliti se i lupkati po leđima
Tibet	Isplaziti jezik i zviždeći uvući zrak
Rusija	Zagrljaj i „bratski“ poljubac
Islam	Desnom rukom proći od čela do pupka
Koreja	Klimnuti glavom i nakloniti se
Indija	Sa skupljenim dlanovima ruku (kao za molbu) nakloniti se
Njemačka	Pozdrav s jako čvrstim stiskom ruke
Engleska	Pozdrav s razmakom od dva koraka i lagan stisak ruke
Pariz	Grljenje i ljubljenje četiri puta u obraz
Japan	Pozdrav s rukama u stavu molitve i klanjanje

Radionica 5 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upoznati sudionike s mogućnošću primjene vršnjačke medijacije u njihovom svakodnevnom školskom okruženju. - Suočavanje s brigama vezanim za budući rad medijatora.
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – OKOVI (10') 2. Glavna aktivnost – PUTOVANJE KROZ MEDIJACIJU (40') 3. Završna aktivnost – BINGO (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • flomasteri • papiri A 4 • radni list „Bingo“ • baloni, po dva za svakog sudionika, • konopci, po dva za svakog sudionika

1

UVODNA AKTIVNOST

Okovi – što me brine?

Svaki sudionik dobije po dva balona i po dva konopca oko 30 cm dužine. Svatko za sebe napuše balone i na njima napiše dvije najveće brige koje ima u vezi s budućim radom u timu za medijaciju. Zatim zavežu balone oko nožnih članaka tako da mogu hodati kao s okovima. Svatko u krugu kaže što su mu/joj najveće brige. Podijele se u skupine prema sličnosti onoga što ih brine.



Voditelj ukazuje sudionicima da je vrlo važno utvrditi probleme s kojima će se tim za medijaciju susretati u radu. Baloni ostaju vezani na nogama sudionika.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Putovanje kroz medijaciju

1. Voditelj sudionike podijeli u manje skupine i svaka skupina crta liniju radionica, putovanja kroz edukaciju kroz koju su prošli, crtaju oblike koje žele, obilježavaju za njih važna mjesta, kad im se učinilo da su najviše naučili, najmanje naučili, saznali nešto o sebi, o drugima. Mogu zabilježiti sve što im se čini da je važno.

Nakon ovoga, predstavnik svake skupine kaže po pet rečenica o svom crtežu.

2. U nastavku rada skupine pokušavaju povezati brige s potrebama i doći do ideja za njihovo prevazilaženje.

Nakon toga voditelj promatra reakcije sudionika i pita ih je li im bilo teško povezati se s potrebama i doći do ideja za njihovo prevazilaženje, imaju li ideju kako prevazići svoje brige i strahove i dr.



Nakon diskusije voditelj komentira da je važno brige podijeliti i prevesti s osobnog mišljenja na konkretne korake i akcije.

3. Svi ustaju i šetaju sa svojim okovima. Na znak voditelja »skidaju okove« tako što sami gaze svoje balone ili gaze balone jedni drugima dok ne popucaju.

Igra se završava kada su svi "slobodni" i kada zajedno pokupe ostatke balona i bace ih.



ZAVRŠNA AKTIVNOST

Bingo

Voditelj podijeli sudionicima radni list „Bingo“. Imaju tri minute da se sjete i upišu imena ostalih sudionika koji imaju jednu ili više navedenih osobina. Tvrdnje se stvarno moraju odnositi na nekog od sudionika. Onaj koji prvi završi popunjavanje radnog lista i ima sve točne odgovore, dobije BINGO, dar koji mu uruči voditelj (npr. čokoladu, bombone i dr. što može podijeliti s ostalim sudionicima).

(Materijal za sudionike 1 – **Bingo**)



Voditelj ukazuje sudionicima da je neophodno uvijek dodatno upoznavati članove tima za medijaciju, neke nove osobine, ponašanja, promjene koje se događaju pod utjecajem različitih subjekata.




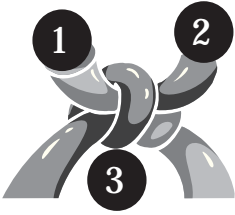

Materijal za sudionike 1

BINGO

Upiši ime osobe iz grupe koja:

	je prvo dijete u obitelji
	dobro igra nogomet
	je imala 5 iz matematike
	ima brata
	dobro pleše
	voli ljubičastu boju
	voli kolače
	piše pjesme
	voli putovati
	zna puno viceva
	ima sina
	dobro kuha
	ima kućnog ljubimca
	sluša rap glazbu
	ima plave oči

Radionica 6 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upoznati se s načinima za prevenciju nasilja - Vježbati timski rad u medijacijskom timu
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – TIM I JA (10') 2. Glavna aktivnost – STUPOVI AKCIJE (30') 3. Završna aktivnost – BUDUĆNOST (20')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • hamer • flomasteri • test „Tim i ja“ • radni list „Stupovi akcije“

1

UVODNA AKTIVNOST

Tim i ja

Voditelj kaže sudionicima da u roku od pet minuta popune test „Tim i ja”.
Slijedi analiza rezultata testa u plenumu.

(Materijal za sudionike 1 – **Tim i ja**)



Voditelj ukazuje sudionicima da je neophodno stalno procjenjivati funkcioniranje tima za medijaciju.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Stupovi akcije

Voditelj podijeli sudionike u tri skupine. Skupine imaju zadatak da razmisle o nasilju s kojim se treba nositi, odnosno preventivno djelovati. Taj bi problem trebali zapisati u iscrtanom trokutu. Na stupovima koji održavaju ovaj trokut trebalo bi zapisati stvari, organizacije i institucije, ljude, pojave koje podržavaju ili omogućavaju nasilje. Na crtama koje vode od stupova trebalo bi zapisati ideje, akcije koje bi mogle biti poduzete da se utječe na te „stupove”.

Npr. kakvi kontakti bi se mogli ostvariti, tko ili što bi trebao/la biti kontaktiran/na, što bi se moglo uraditi...

Nakon što su skupine pripremile svoje „stupove akcije”, slijedi prezentacija u plenumu i rad na mogućim pitanjima.

(Materijal za sudionike 2 – **Stupovi akcije**)



Voditelj ukazuje sudionicima da je neophodno identificirati što to doprinosi jačanju nasilja u školi, obitelji i dr.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Budućnost

Sudionici na listu papira povuku jednu ravnu crtu, crtu života, i na njoj ispišu brojeve (u zavisnosti koliko godina imaju). Iznad tih brojeva upisuju ili crtaju najvažnije događaje iz života i konflikte koji su pratili te događaje.

Zatim zajedno u plenumu izdvoje najvažnije događaje i konflikte koji su pratili te događaje.

Produže crtu života i napišu što će se dogoditi za godinu, pet, deset, petnaest i koji konflikti ih očekuju, te kako ih planiraju riješiti.



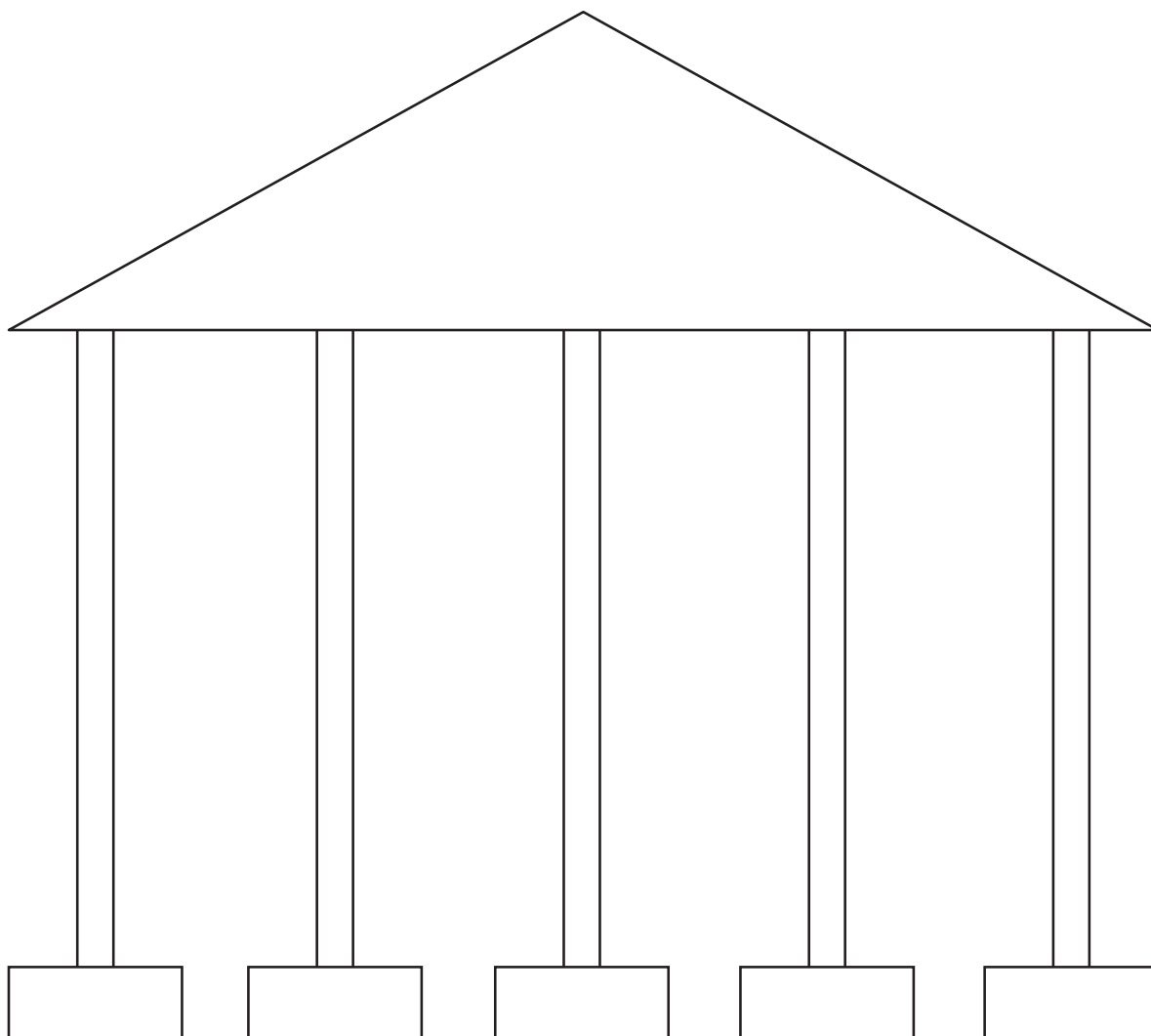
Voditelj ukazuje sudionicima da je neophodno uvijek pretpostaviti da će se sukob između strana ponovno javiti, intenzivirati, ali i inicirati i neke nove, te je poželjno pretpostaviti i načine na koje bi se mogli riješiti.

TEST - Tim i ja




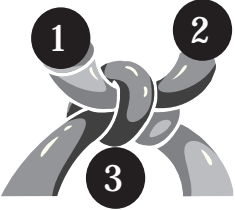

Zaokružite (1 – najslabije, 6 – najjače)

Moje ideje i sugestije nikad ne dobivaju odgovarajuću pozornost.	1	2	3	4	5	6	Moje ideje i sugestije uvijek dobiju adekvatnu pozornost.
Imam osjećaj da je vođa tima nezainteresiran za moje ideje.	1	2	3	4	5	6	Osjećam da je vođa tima veoma zainteresiran za moje ideje.
U ovom timu nema dovoljno prave suradnje i razumnih dogovora.	1	2	3	4	5	6	Tim dobro surađuje i pravi razumne dogovore.
Članovi tima nisu uključeni u donošenje odluka koje se njih tiču.	1	2	3	4	5	6	Članovi tima uključeni su u donošenje odluka koje se njih tiču.
Osjećam se neugodno kada u timu ne mogu otvoreno govoriti o pogrješkama koje sam napravio/la.	1	2	3	4	5	6	Toliko se dobro osjećam u ovom timu da mogu govoriti i o pogrješkama koje sam napravio/la.
Naš se tim nije u stanju otvoreno baviti konfliktima i učiti iz njih.	1	2	3	4	5	6	Naš se tim u stanju otvoreno baviti konfliktima i učiti iz njih.
Ne dobivam dovoljno zaduženja i mogućnosti da se razvijam.	1	2	3	4	5	6	Dobivam dovoljno zaduženja i mogućnosti da se razvijam.
Diskusije se tijekom naših timskih sastanaka uvijek završe bez zadovoljavajućeg ishoda.	1	2	3	4	5	6	Diskusije tijekom naših timskih sastanaka uvijek se završe zadovoljavajućim ishodom.
Nikada ne razgovaramo o tome kako se osjećamo u vezi sa suradnjom u timu.	1	2	3	4	5	6	Često razgovaramo o tome kako se osjećamo u vezi sa suradnjom u timu.
Nikada ne procjenjujemo timski rad.	1	2	3	4	5	6	Redovno procjenjujemo timski rad.
Razina kvalitete našeg rada je niska.	1	2	3	4	5	6	Razina kvalitete našeg rada je visoka.
Članovi tima nikad ne razmjenjuju materijal iz kojega se pripremaju za rad.	1	2	3	4	5	6	Članovi tima često razmjenjuju materijal iz kojega se pripremaju za rad.
Ova organizacija nameće suviše pravila i ograničenja.	1	2	3	4	5	6	Ova organizacija ima odgovarajuća pravila i ograničenja.
Vodstvo tima suviše kontrolira moj rad.	1	2	3	4	5	6	Kontrola tima je adekvatna i omogućuje mi da se orijentiram na rad.

STUPOVI AKCIJE



Radionica 7 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR SKUPINE

	<p>Ciljevi radionice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izrada promotivnog plana tima za medijaciju - Vježbati timski rad u medijacijskom timu
	<p>Vrijeme izvođenja radionice</p> <p>60 minuta</p>
	<p>Sudionici u radionici</p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p>Struktura radionice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvodna aktivnost – ELEMENTI DOBRE ŠKOLE (15') 2. Glavna aktivnost – PROMOCIJA TIMA ZA MEDIJACIJU (35') 3. Završna aktivnost – PUTNA TORBA (10')
	<p>Materijal za radionicu</p> <ul style="list-style-type: none"> • flomasteri • papiri A 4 • hamer papir

1

UVODNA AKTIVNOST

Elementi dobre škole

Svaki sudionik tijekom pet minuta odredi pet elemenata što je u njegovoj školi dobro i ispiše ih na stikere.

Zatim voditelj traži da svi sudionici naprave zajednički popis, odnosno razvrstavaju sve ideje u stupce (zalijepe svoje stikere):

Učenici	
Nastavnici	
Roditelji	
Pedagog	
Ravnatelj	
Aktivnosti	
Imovina škole	
Ostalo	



Voditelj zajedno sa sudionicima pregleda sve stupce i predstavi elemente dobre škole.

2

GLAVNA AKTIVNOST

Promocija tima za medijaciju

Voditelj podijeli sudionike u tri skupine. Svaka skupina ima zadatak da napiše plan promocije tima za medijaciju (npr. u školi, gradu, u medijima, u organizacijama za mlade i dr.).

Plan treba sadržati sljedeće podatke:

- gdje će se obaviti promocija (škola, mediji, organizacije za mlade i dr.);
- način na koji će se obaviti promocija;
- tko će biti uključen u promociju;
- kojim će ciljnim skupinama biti predstavljen tim za medijaciju;
- slogan tima za medijaciju.



Voditelj ukazuje sudionicima da je neophodno da učenici, nastavnici, roditelji, mediji, udruge građana znaju da u školi postoji tim za medijaciju, odnosno da razviju plan njegove promocije.

3

ZAVRŠNA AKTIVNOST

Putna torba

Sudionici na papiru nacrtaju simboličnu putnu torbu podijeljenu na dva približno jednaka dijela, gdje u jednom dijelu pišu:

Što sam donio na ovaj trening?,

a u drugom: Što odnosim s ovog treninga?.

Slijedi prezentacija u plenumu.



Voditelj zaključuje radionicu svojevrsnom evaluacijom: što je svaki sudionik donio na trening i što odnosi s treninga, dakle, torba ulaznih i izlaznih impresija, emocija, stavova, možda i predrasuda i stereotipa.

VJEŽBE ZA ZAGRIJAVANJE

Pomjeri se udesno: Svi sjede u krugu, a voditelj govori različite emocije, npr. *"Svi koji su veseli neka se pomjere jedno mjesto udesno"*. Oni koji prepoznaju kod sebe tu emociju trebaju sjesti na jedno mjesto udesno, ako je stolica prazna na stolicu, a ako nije sjedaju u krilo toj osobi. Voditelj dalje govori npr. *"Svi koji su neraspoloženi neka se pomjere dva mjesta udesno."* U igri nastaju smiješne situacije kad već dvoje ili troje nekom sjedi u krilu.

Piloti: Na slobodnom prostoru obilježi se stolicama ili nekim znacima pista za slijetanje zrakoplova. Na pistu se postave neki sitniji predmeti (torbe, kutije, papiri...). Svi se igrači podijele u parove. Jedan član para je pilot, a drugi kontrolor leta. Pilot zatvori oči, a kontrolor leta mu daje upute kako da prođe pistom, a da ne zapne za postavljene prepreke.

Ogledalo: U igri sudjeluju parovi. Jedan član para je kupac koji isprobava šešir (kravatu, cipele ili neki odjevni predmet), a drugi je ogledalo i pokretima točno ponavlja pokrete kupca. Nakon nekog vremena uloge se zamijene. Po završetku igre vodi se razgovor o tome kako su se osjećali kao kupci, a kako kao ogledalo.

Loptice: Svi igrači stanu u krug. Voditelj baci nekom od igrača jednu lopticu, a ovaj baci sljedećem. Svatko pri tome treba zapamtiti od koga je dobio lopticu i kome je bacio. Da bi znali tko još nije dobio lopticu, ti igrači drže dignutu ruku, a kad su primili lopticu spuste je. Nakon što su svi igrači dobili i bacili lopticu i nakon što je svatko siguran od koga prima i kome daje lopticu, voditelj baca ponovno lopticu po istom obrascu, ali nakon nekog vremena ubacuje i drugu, treću, četvrtu, petu i šestu lopticu. Sve loptice se primaju od istog igrača i bacaju istom igraču.

Čik-pogodi: Voditelj svakom od sudionika zalijepi na leđima papir s imenom neke poznate ličnosti. Svaka od osoba ima zadatak da pogodi koju to ličnost predstavlja, ali tako što bilo kome od sudionika postavlja pitanja, a on odgovara samo s DA i NE. Tko pogodi, zalijepi papir na grudi i ide dalje da pomogne drugima. Igra se završava kada svi pogode koje su ime imali na leđima.

Draga, voliš li me?: Sudionik postavlja pitanje osobi do sebe: "Draga, voliš li me?", a on odgovara: "Da, draga, volim te, ali nikako ne mogu da ti se nasmješim", pri čemu ne smije da se nasmije jer onda ispada. Ukoliko se ne nasmije, on postavlja pitanje dalje, a ukoliko ispadne, dalje postavlja pitanje osoba koja je njega pitala.

KAZALO POJMOVA

(POJMOVI RAZVRSTANI PO MODULIMA)

IDENTITET	je naš doživljaj našeg vlastitog JA tijekom dužeg perioda , bez obzira na promjene perioda i okolnosti koje se događaju oko nas. Identitet je odgovor na pitanje: „TKO SAM JA?“, odnosno kako sami sebe doživljavamo u vremenu i prostoru i kako nas opažaju drugi.
STEREOTIPI	su previše pojednostavljeni načini razmišljanja o određenim pojavama ili skupinama ljudi (prema zanimanju, nacionalnosti, vjeri, rasi, društvenoj klasi, seksualnoj orijentaciji i svim drugim podjelama koje vrijede za ljude).
PREDRASUDE	su negativni sudovi ili mišljenja o nekoj osobi, skupini ili pojavi stvoreni prije realnog, izravnog iskustva s tom osobom, skupinom ili pojavom, ili bez poznavanja ili istraživanja činjenica o tome.
KOMUNIKACIJA	je sredstvo pomoću kojeg stvaramo prijatelje, razgovaramo s drugim ljudima, izražavamo svoja mišljenja, stavove, molimo za pomoć i mnogo drugih stvari. je prijenos informacija od pošiljatelja k primatelju uz uvjet da primatelj razumije informaciju.
„JA“ PORUKE	su poruke koje se odnose na nas, kada govorimo o sebi povezujući se s vlastitim mislima, osjećajima, potrebama i dr.
„TI“ PORUKE	su poruke koje se odnose na drugu osobu i njima izražavamo svoje procjene čineći osobu odgovornom za naše osjećaje, misli i potrebe.
EMPATIJA	je jasno razumijevanje osjećaja, potreba, misli i želja druge strane, bez osuđivanja.
AKTIVNO SLUŠANJE	je vještina slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.
CENTRACIJA	je usmjerenost na sebe, nesposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe i da razumijemo njezine postupke i probleme.
DECENTRACIJA	je spremnost i sposobnost da „uđemo u svijet druge osobe“ i tako razumijemo njezine probleme i postupke.

ASERTIVNOST	je zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba.
PREGOVARANJE	je kontrolirani komunikacijski proces s ciljem rješavanja sukoba interesa dviju ili više pregovaračkih strana (kad svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane).
KONFLIKT	je oblik sučeljavanja dviju ili više strana koje doživljavaju prijetnje osobnim potrebama, interesima, vrjednotama ili ciljevima.
KOMPROMIS	je vrsta rješenja konflikta u kojem su obje strane djelomično ili polovično zadovoljne rješenjem.
ARBITRAŽA	je postupak u kojem treća strana u sukobu preuzima ulogu glavnog procjenjivača situacije, nudi ili nameće svoja rješenja.
MEDIJACIJA	je jedna od strategija razrješenja konflikta i podrazumijeva sudjelovanje treće strane koja je neutralna, povjerljiva i prihvaćena od strana u konfliktu.
MEDIJATOR/ICA	je osoba (ili osobe) koji je obučen/na da vodi pregovarački proces, pomno sasluša strane u konfliktu, pomjera strane s pozicija na interese, omogućava korisnu razmjenu informacija, pomaže u razvoju mogućih rješenja, nalazi izlaz iz bezizlaznih situacija, pregovara za dogovor koji mogu prihvatiti obje strane i koji zadovoljava najvažnije interese obje strane.
VRŠNJAČKA MEDIJACIJA	je medijacija koja se bavi nastajanjem i razvojem konflikta u školskom okružju, kao i procedurama i metodama njihovog rješavanja.
PARAFRAZIRANJE	je ponavljanje onog što je rečeno uz zadržavanje autentičnosti (izvornosti) događaja.
POTREBA	je pojam koji označava motive i vrjednote svakog pojedinca.

PRILOZI

Nasilje

Zlostavljanje je namjerno i svjesno negativno postupanje s namjerom da se drugi povrijedi ili zastraši, pri čemu je često izražena nesrazmjera moći žrtve i nasilnika, te se takvo ponašanje ne može opravdati.

Čimbenici koji povećavaju rizik za zlostavljanje su:

- novo dijete u razredu,
- emocionalno i tjelesno zaostalo dijete,
- dijete s kongenitalnim abnormalnostima,
- dijete razvedenih roditelja,
- dijete druge vjerske, etničke ili rasne pripadnosti,
- dijete koje je iznimno nadareno ili dijete koje je ispodprosječnih sposobnosti,
- dijete koje živi u siromaštvu pa pokazuje znakove zanemarivanja,
- pretilna djeca,
- dijete koje je u dobrim odnosima s nastavnikom,
- dijete koje je žrtva obiteljskoga nasilja.

Osobine zlostavljača:

- djeca dolaze iz obitelji gdje se nesuglasice rješavaju agresivno i nasiljem,
- loše su pažnje i koncentracije,
- imaju loš uspjeh u školi,
- na kritike reagiraju ljutnjom i osvetom,
- često gledaju nasilne filmove,
- imaju malo prijatelja ili ih uopće nemaju,
- frustrirani su,
- suprotstavljaju se odraslima,
- okrutni su prema životinjama,
- pokazuju nedostatak empatije.

Lov na vještice - Progon neistomišljenika⁹

Svi smo mi skloni osuđivati ljude bez prethodnog upoznavanja, a stvaranje pretpostavki je lako i uobičajeno. No, jeste li se ikad zapitali koliko je lako procijeniti prijatelje ili koliko je lako krivo prosuditi strance? Sudovi doneseni bez prethodnog rasuđivanja, logički neosnovani, praćeni intenzivnim emocijama nazivaju se predrasudama. Predrasude su vrsta stavova kojima nedostaje opravdanost, a koje se bez obzira na to uporno održavaju i otporne su na promjene. To su sheme pomoću kojih bolje razumijevamo stvarnost. Tamo gdje stvarnost ne odgovara predrasudi, našem umu je lakše izmijeniti pravo stanje stvari, nego predrasudu. ("Žene loše voze"). Ponekad ih nesvjesno upijamo, ali one su odnekud proizašle i imaju mnoge namjene. One nam, također, pomažu kod nepotpunih informacija: Jelena je ugledala kamion sa sladoledom, sjetila se novca koji je dobila za rođendan i otrčala je kući. Hoće li vaša pretpostavka ostati ista ako riječ novac zamijenimo s pištolj?

Iznošenje tvrdnji i uvjerenost u njihovu točnost, iako nisu potkrijepljene činjenicama niti zasnovane na argumentima, nego su donesene bez prethodnog provjeravanja njihove točnosti i bez prethodnog razmišljanja o tome, najčešće ima negativan odnos. Kako predrasude uz to prate i ekstremno negativni osjećaji, tako one djeluju i na ponašanje koje pojačava osuđivanje, podcjenjivanje, neprijateljski stav i potiče na aktivnosti protiv pripadnika prema kojima postoji predrasuda. Isto tako vrlo je lako stvaranje zatvorenog kruga, jer budući da se stvaraju prije ili mimo posjedovanja objektivnih podataka o objektu stava, a potkrijepljene ponašajnom komponentom, naravno da će prouzrokovati svoju potvrdu pri čemu će naš stav biti čak i pojačan. Na primjer, ukoliko se vi prema nekome koga ne poznajete, a za koga vjerujete da je ovakav ili onakav ponašate u skladu sa svojim uvjerenjem da takva osoba npr. nije uopće vrijedna da boravi u vašem prisustvu, a kamoli da razgovara s vama i sl., naravno da će se ta ista osoba, vjerojatno zbunjena, ponašati hladno, prgavo, obrambeno, tj. onako kako vi očekujete što će onda samo opravdati vaše mišljenje o njoj, koje će se potom održati i možda manifestirati u nekom gore vidu.

Predrasude su rezultat pogrešne i generalizirane ocjene, a uz sve to prilično su krute, nefleksibilne, otporne prema podacima. Stečene socijalnim učenjem, održavaju dosljednost, ekstremnost, usklađenost, snagu. Ohrabruju diskriminatorne postupke što opet predstavlja društvenu

štetnost. Uslijed odstupanja od racionalnosti, predrasude krše pravednost, negiraju humanost, ne poštuju ljudsko dostojanstvo. Najopasnije su rasne i etničke predrasude ("Bosanci su glupi. Crnogorci su lijeni. Crnci su prljavi."). Iako su teško promjenjive i gotovo ih je nemoguće iskorijeniti, važno je biti svjestan da ih posjedujemo.

Uporedo s predrasudama, javljaju se i stereotipije. Stereotipije su rasprostranjena uvjerenja ili misli o određenoj ljudskoj zajednici kojima isto tako pojednostavljujemo stvarnost. "Oni su takvi i točka!" (npr. ovi su lijeni, oni opasni i sl). Upotrebljavamo ih da bismo opravdali svoje pogreške. Ili, s druge strane, pomoću njih jačamo sebe, ističemo superiornost koristeći predrasude o vlastitoj skupini. Pomažu nam za dobar osjećaj o sebi ili omalovažavanje drugih u kojima vidimo opasnost i prijetnju. Stereotipije se temelje na predodžbama usvojenima u školi, kroz masovne medije ili kod kuće, a odražavaju se generaliziranjem svih onih koji bi s tim mogli biti povezani. U sjevernoj Irskoj, npr., nenaklonosti između katolika i protestanata su još "s majčinim mlijekom posisane". Drugi su različiti i samim tim neprijatelji - informacije su koje dijete upija još u ranoj dobi što može začeti lanac mržnje i mišljenje da su to bića niže vrste, neljudskija od njih samih. Stereotipije su rigidni i pristrasni stavovi o nekim osobama i skupinama: "Svi profesori su rasijani. Plavuše/policajci su glupe/i." Stereotipije su vjerovanja povezana s određenom skupinom ljudi za koje smatramo da imaju određeni niz karakteristika i osobina, s tim da mogu biti i pozitivna: "Talijani su sjajni umjetnici. Crnci su odlični košarkaši." Postoji više vrsta predrasuda: predrasude kao posljedica usvajanja proširenog pogrešnog shvaćanja zbog slaganja s okolinom ("Djevojke koje izlaze u Kajak su sponzoruse."), predrasude kao posljedica tradicionalnih shvaćanja, ponašanja i reagiranja ("Žena treba da rađa, kuha i bude kućanica."), kao produkt intenzivne negativne emocije u osobnim osobinama pojedinca, njihovoj nesigurnosti i nagomilanoj agresivnosti ("Šiptari samo prave djecu.").

Uzroci javljanja predrasuda su društveno-ekonomski i kulturni čimbenici, kao i neizbježni psihološki čimbenici. Najčešće ih izazivaju ekonomska eksploatacija, konkurentnost, teškoće. Potencijalni i aktualni konflikti, održavanje lojalnosti kroz povijest (jezik, običaji, kultura), vezanost za skupinu još su neki uzroci nastajanja predrasuda. Sklonost generalizacijama i uprošćavanjima, kao i agresivnost kao prirodna reakcija na nezadovoljenje različitih potreba i motiva naročito pomažu njihovom održavanju. Socijalna psihologija navodi više teorija o podrijetlu predrasuda, ali bilo da su zasnovane

⁹ Copyright © 2006., Centar za informativnu dekontaminaciju, Banja Luka. Sva prava zadržana.

na stvarnim razlikama i realnim suprotnostima, osobina, nenaklonostima, neprijateljskom stavu, unutrašnjoj dinamičkoj snazi onih koji imaju predrasude, urođenoj agresivnosti ljudi, fundamentalnoj ljudskoj težnji za moći, frustracijama, tipovima ljudi (anksioznim, nesigurnim, tzv. autoritarnim ličnostima), aktualnoj situaciji, socijalnim normama i vrjednotama, tradicionalnim skupnim shvaćanjima i sl., suština je u tome da ih treba promatrati kao društvene pojave i karakteristike pojedinca, točnije kao rezultat borbe za vlast i ostvarivanje različitih želja, ili ublaženja stvorenog osjećaja nesigurnosti i tenzije. Posljedicama predrasuda srodni su fenomeni: diskriminacija, ksenofobija, netolerancija, antisemitizam, rasizam, a naročito ih potiču i održava etnocentrizam.

Diskriminacija je predrasuda u djelovanju koja se očituje u ograničavanju prava najčešće nacionalnim manjinama. Uperena je protiv svake skupine koja je drukčija, čiji su pripadnici uglavnom izolirani, čiji se način života smatra ilegalnim, koji su prinuđeni da žive u nezdravim uvjetima, lišeni političkog izjašnjavanja, rade najgore poslove ili su nezaposleni, koji se neprestano vrijeđaju i sl. Ksenofobija je strah od stranaca: bojim se onih koji su drukčiji jer ih ne znam, a ne znam ih jer ih se bojim. Hrani se predrasudama i stereotipima, premda proizlazi iz nesigurnosti i umišljenog straha koji prelazi u odbacivanje, neprijateljstvo ili nasilje protiv osoba iz drugih zemalja ili pripadnika manjine. Netolerancija (netrpeljivost) je nedostatak poštovanja za tuđe navike i vjerovanja. Očituje se kroz isključenje ili odbacivanje ljudi zbog vjere, seksualnosti, pa čak i frizure ili odjeće, i nije im dopušteno djelovati na drukčiji način ili imati drukčija mišljenja. Antisemitizam je kombinacija moći, predrasude, ksenofobije i netolerancije prema Židovima. Ovaj oblik vjerske nesnošljivosti vodi do diskriminacije pojedinaca, kao i progona Židova kao skupine. Najstrašnija manifestacija antisemitizma došla je s Hitlerom i nacističkom ideologijom o rasnoj čistoći. Rasizam se temelji na povezanim uvjerenjima da su ljudske karakteristike, sposobnosti, itd. određene rasom i da postoje superiornije i inferiornije rase. Prihvatanjem ovoga morate vjerovati da postoje različite ljudske rase. Koncept fašističke teorije rasizma naročito je opasan, a posljedice zastrašujuće. Etnocentrizam - vjerovanje da je naša kultura pravi odgovor svijetu - svi ostali nekako nisu normalni. Naše vrjednote i način života su univerzalni, ispravni za sve, drugi su previše glupi da bi razumijeli očite činjenice. Susreti s pripadnicima drugih kultura mogu pojačati predrasude, etnocentrički pogledi nas zasljepljuju i ograničavaju da vidimo samo ono što očekujemo i želimo. Druge kulture nam se mogu učiniti i egzotične i atraktivne, ali naša obojenost negativnim predrasudama i stereotipima ih odbacuje kao manje vrijedne.

Etničke predrasude do punog izražaja dolaze u ideologiji zvanoj nacionalizam. Inače, treba razlikovati nacionalizam od drugih oblika nacionalne vezanosti. Naime, isključiva vezanost za vlastitu naciju naziva se etnocentrički nacionalizam ili nacionalistički šovinizam. Istaknuta vezanost i nacionalna idealizacija zapravo je umjereni nacionalizam ili patriotizam, dok internacionalizam znači lojalnost cjelokupnom čovječanstvu. Nacionalizam i etničke predrasude manifestiraju se u etničkim stereotipijama.

Nije lako boriti se protiv predrasuda, pa ipak vrijedi pokušati, ako ni zbog

čega drugog onda bar zbog toga da ne budete dio mase kojom se lako manipulira. Međutim, mnogo je prepreka u ovom ozbiljnom, zahtjevnom i osjetljivom pothvatu. Donošenje zakonskih propisa protiv manifestiranja predrasuda moglo bi dati pozitivne rezultate. Ali, kako i gdje? U pojedinim američkim državama zakon protiv diskriminacije crnaca uspješno je funkcionirao, dok bi u susjednim isti taj zakon imao svoje nedostatke. Sustavno informiranje o neopravdanosti predrasuda također je jedan od uspješnih načina borbe, ali i on ima svoje propuste. Naime, predrasude najlakše usvajaju djeca u školi, ali i putem sredstava informiranja, uspješne medijske propagande aktualne politike i sl. Nažalost, kad bi se sve to pokušalo odjednom radikalno promijeniti, naišlo bi se na posebno snažan otpor, pogotovo od strane onih kojima je sve to upućeno. Jer, obrambeni mehanizam i visok stupanj nezainteresiranosti najizraženiji je upravo kod onih tvrdoglavih pojedinaca koji posjeduju najviše predrasuda. Neposredni kontakt sa skupinama prema kojima postoje predrasude može biti dvosjekli mač, ali i jedan od najuvjerljivijih i najefektivnijih rješenja. Pri ovome samo treba biti dosta pažljiv, oprezan, spreman na sve i nikako ovako nešto raditi nasumice ili pod svaku cijenu. Odgoj od strane autoriteta još je jedan od metoda koje se preporučuju u borbi protiv predrasuda, jer djeca vjeruju svojim roditeljima i što nauče u kući nose sa sobom i izvan kruga obitelji. Druge odgojne i obrazovne institucije, također, imaju jako puno udjela u formiranju ličnosti, a one predrasude usvojene u ovoj dobi vrlo teško se iskorjenjuju.

Bez obzira koji način odaberete, ipak je najbolje krenuti od sebe, jer samo ako ste zadovoljni sobom, imat ćete dovoljno razumijevanja i za druge. Prema tome, radite na vlastitom usavršavanju, jer jednom pronađene ljubav i mir nije teško uputiti ostalima. Sretno !

I ne zaboravite da: "Iste stvari ponekad samo izgledaju drukčije!"

Govor nenasilja¹⁰

Thomas Gordon uočio je da je važan oblik nasilja govorno nasilje. Ono je često manifestacija destruktivnosti ljudi koji nisu uspjeli ostvariti svoju ljudskost, ali i stvar opće kulture. Ponekad ljudi žele biti nenasilni, ponajprije u odnosu sa svojim najbližima, ali to ne znaju, pa naglašava važnost edukacije. On, radeći s roditeljima i učiteljima, sugerira „JA” poruke umjesto „TI” poruka. „JA” poruke su autentične i omogućuju da nam drugi ljudi vjeruju. Mi najbolje možemo govoriti o sebi.

„TI” poruke optužuju ili dijagnosticiraju i obično nisu dobro prihvaćene od osoba kojima su upućene pa su izvor sukoba i nasilja. „JA” poruke omogućuju dijalog i bolje razumijevanje među ljudima. Gordon zagovora i „aktivno slušanje” koje je važan oblik dijaloga i može pomoći kako pri rješavanju nekih sukoba interesa, pogleda, potreba, ali i pojedincima koji imaju neki osobni problem, da se dublje s njim suoče i krenu ka pozitivnoj akciji.

Marshall Rosenberg „JA” poruke nazvao je „žirafskim govorom”, a „TI” poruke „zmijskim govorom” želeći ovom personifikacijom naglasiti da je prvi govor - „govor srca” (žirafa je životinja s velikim srcem), a drugi hladan i racionalan. Rosenberg inače smatra da mi našim racionaliziranjem želimo prikriti pravo stanje stvari, a kad je riječ o emocijama i potrebama tu se najčešće ne uspijevamo maskirati. Zato komuniciranje na razini osjećaja i potreba smatra iskrenim i otvorenim, a na razini racionalnog neiskrenim i zatvorenim komuniciranjem. On je u detalje razradio elemente „zmijskog” i „žirafskog” govora i stalno radi na edukaciji ljudi širom svijeta za „žirafski” način komuniciranja. No, najznačajnija stvar u Rosenbergovom pristupu je vjerovanje da i za zmiju ima nade. Ako netko govori „zmijski” to ne znači da on/ ona ima zmiju u srcu. Zmija je za Rosenberga isto žirafa, ali s govornom manom.

On nas zato uči da zmiju slušamo „žirafskim ušima”, odnosno da u tom govoru prepoznajemo osjećaje i potrebe i da ih iskažemo. Tako i osobu koja govori „zmijski” stalno okrećemo njezinoj ljudskoj suštini i pomažemo joj da prepozna svoje osjećaje kao i potrebe koje ih izazivaju. Tako postupno osobi pomažemo da uzroke svog nezadovoljstva ili ljutnje npr. ne traži u drugima nego u sebi. Kad se to dogodi, zmija se povukla, osoba se otvara, postaje iskrena i nenasilna. Taj čarobni obrat je moguć ako smo ovladali nenasilnim „žirafskim govorom”, ali i ako smo spremni dati empatiju osobi koja govori bez obzira na to što govori. Naravno mi ne dajemo

empatičku podršku njezinoj destruktivnosti, mržnji ili nasilju koje zagovara. Mi dajemo empatiju osobnoj nesreći koju prepoznajemo, dajemo podršku izražavanju i pražnjenju emocija, jer je to proces ozdravljenja i pretpostavka da osoba postane manje destruktivna i sposobna za konstruktivnu akciju.

Govor nenasilja svakako je jedan od važnih aspekata nenasilja. On nije svemoguć i ne može biti odgovor na sva pitanja koja se postavljaju u vezi s nasiljem, ali on nam može pomoći da nas ljudi čuju i jasnije razumiju, ali i da mi čujemo njih. On nam može naše svakodnevno komuniciranje u obitelji, na poslu, sa slučajnim prolaznicima na ulici učiniti prijatnijim, a time i život sretnijim i ljepšim...

Žirafski govor
Zapažanja Osjećaji Potrebe Želje
Zmijski govor
Dijagnoza Poricanje odgovornosti Zahtjev

Primjer:

- Vaš razred, kolegice, jako slabo zna matematiku.
- A otkud vi to znate?
- Pa, malo sam ih provjerila dok sam vas zamjenjivala.
- Provjeravali ste moje đake?
- Htjela sam malo provjeriti jer se stalno hvalite kako su vaši najbolji.
- Ja? Ja se ne hvalim. To možda roditelji govore jer je poznato da iz mog razreda uvijek izlaze dobri matematičari.

ZMIJSKI: Učiteljice, vi pitate samo svoje miljenike.

ŽIRAFSKI: Učiteljice, ja bih željela da i mene pitate.

ZMIJSKI: Danas ste jako zločesti.

ŽIRAFSKI: Ne volim kada je galama u razredu.

Vidim (čujem) _____ i osjećam se _____
jer imam potrebu (stalo mi je) _____

I želio bih/željela bih _____.

¹⁰ Ladislav Bognar „Govor nenasilja”, Osijek, 1998.

Karakteristike pregovaračkih stilova¹¹

<p>Slušatelj</p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none">• Teško uspostavljaju komunikaciju s drugima• Orijentirani na ljude	<p>Slušatelji su osobe koje su orijentirane na ljude i veoma cijene odnose s ljudima. Često počinju pregovore razgovorom o općim društvenim temama. Oni žele govoriti o problemima i bolje vas upoznati kao osobu. Za njih je pregovaranje koje gradi povjerenje i međusobno razumijevanje mnogo više od posla.</p> <p>1. Ne vole javno govoriti. Oni mogu biti i vrlo spori u procesu donošenja odluka, ali su povjerljivi, optimistični i posvećeni rezultatu koji će biti dobar za obje strane. Ne vole preuzimanje rizika i vole sigurnost u poslu.</p> <p>Ako ste slušatelj, svoje odnose s drugima možete poboljšati tako što ćete biti više asertivni, fokusirani na zadatak i donositi zaključke na temelju činjenica, a ne subjektivnih procjena. U pregovaranju slušatelji se trude da zadovolje obje strane.</p> <p>Ako pregovarate sa slušateljem, pomoći će vam ako prvo jasno pokažete poštovanje i brigu. Pokušajte biti neformalni i prisni s njima, pokažite da vas zanimaju kao osobe.</p> <p>Identificirajte njihov cilj. Budite iskreni i orijentirani k cilju. Nemojte ići na konfrontaciju jer kad su pod stresom, slušatelji su često submisivni i neodlučni i mogu odustati od pregovora. Nikad im ne recite: „Ne shvaćaj to osobno.“</p> <p>2. Slušatelji najčešće imaju konflikte s aktivistima.</p>
<p>Stvaratelj</p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lako uspostavljaju komunikaciju s drugima• Orijentirani na ljude	<p>Stvaratelji su fleksibilni, kreativni i otvoreni za promjene. Razmišljaju o velikim stvarima i nisu usmjereni na detalje. Oni su entuzijastični ljudi koje pokreće uzbuđenje koje je često zarazno. Oni ne prežu od prekidanja pregovora i zbijanja šale. Vole biti priznati, pričati pred publikom, bez obzira što možda nemaju pojma o temi.</p> <p>Nekada se ne mogu zaustaviti. Mogu biti impulsivni i donijeti odluku naprečac. Kako im i ime kaže, vrlo su kreativni. Pravi izazov za njih je naći pravu ideju, kasnije gube interes. Kad su pod stresom, često mijenjaju temu.</p> <p>Ako malo uspore i smanje razinu svog entuzijazma, stvaratelji mogu mnogo bolje komunicirati s drugima.</p> <p>Ako vam je oponent u pregovorima stvaratelj, pokušajte prvo da im iskažete poštovanje. Budite kreativni i spremni na mnoštvo različitih opcija. Pustite ih da iskažu oduševljenje na početku i budite spremni na brzo donošenje odluke, ali uvjerite se da su točke pregovora do kraja razjašnjene.</p> <p>Stvaratelji najčešće imaju konflikte s misliteljima.</p>

¹¹ Šarenac, Ranka, Pavličić, Nevenka i Begu, Bego: „Pregovaranje i pregovaračke vještine“, Podgorica, 2006.

<p>Aktivist</p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lako uspostavljaju komunikaciju s drugima • Orijentirani na zadatke 	<p>Aktivisti su praktični, sigurni u sebe, natjecateljski raspoloženi i kompetentni. Odlično rješavaju probleme i na sebe preuzimaju najveći rizik i odgovornost. Na drugoj strani mogu biti arogantni, dominantni, nepovjerljivi, nametljivi, pravi ulični borci. Ne obaziru se mnogo na potrebe drugih ljudi, nestrpljivi su i loši su slušatelji. Njihov imperativ je pobjeda.</p> <p>Aktivisti mogu poboljšati svoju komunikaciju s drugima ako malo uspire i slušaju. Brojanje do 10 prije davanja bilo kakvog odgovora, prijedloga ili primjedbe je vrlo dobra tehnika. Trebaju biti otvoreniji i pokazati veći interes za odnose.</p> <p>Kada pregovarate s aktivistom, brzo pređite na stvar, nemojte gubiti njihovo vrijeme, budite fokusirani na rezultat i preskočite detalje. Pitajte radije nego da predlažete. Očekujte brzo, logično rješenje. Imajte u vidu da, ma kako nemoguć u pregovorima bio, za aktivistu je to samo biznis, ništa osobno.</p> <p>Aktivisti najčešće imaju konflikte sa slušateljima.</p>
--	---

<p>Mislitelj</p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teško uspostavljaju komunikaciju s drugima • Orijentirani na zadatke 	<p>Mislitelji misle da su vrlo mudri. Oni metodički istražuju svaku mogućnost ne ostavljajući ni jedan milimetar „neobrađen“. Imaju strašnu potrebu za činjenicama i detaljima i neće se pomjeriti ukoliko ne analiziraju svaku stvar do u detalje. Oni traže fer i ekonomično rješenje za obje strane, i to rade sporo jer teže perfekciji. Zato u pregovorima mogu biti povučeni i bezosjećajni. Ne vole preuzimati rizik.</p> <p>„Jedno po jedno“ jeste njihovo pravilo. Mislitelji mogu poboljšati svoju komunikaciju s drugima ako se malo ubrzaju, prestanu s beskonačnim detaljisanjem, preuzmu više rizika i pokažu malo više brige za ljude.</p> <p>Prije pregovaranja s misliteljima, uradite vaš domaći zadatak, detaljno i sveobuhvatno istraživanje. U tijeku pregovaranja slijedite njihov - korak po korak - pristup i pokušajte ih uvjeriti u vaše gledište.</p> <p>Neka vaša diskusija bude funkcionalna i vezana za posao. Uporaba slikovitih prikaza pomaže (mape, grafike i sl.). Pokažite im kako predloženo rješenje ima prednosti glede novca, vremena i resursa. Zapamtite da mislitelje motivira točnost, logika i podaci. Imajte strpljenja za njihovu dugu analizu.</p> <p>Mislitelji najčešće imaju konflikte sa stvarateljima.</p>
--	---

Karakteristike teških pregovarača¹²

<p>«Tenk» pokušava kontrolirati proces i završiti sve što se završiti da; ponašanje ovakve osobe varira od blagog navaljivanja do otvorene agresivnosti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U pregovorima s ovakvom osobom, vaš cilj je uspostaviti međusobno poštovanje: <ul style="list-style-type: none"> - držite se na zemlji; - prekidajte napade; - pratite njezine glavne točke; - ciljajte na donju granicu i «pucajte»; - uspostavite mir, uz uzajamno poštovanje, jer ipak morate raditi zajedno. • Ako pogriješite, priznajte svoju pogrešku, iznesite što ste naučili iz iskustva i recite što ćete uraditi u budućnosti da biste izbjegli pogreške. 	<p>«Snajper» je strateg koji pokušava situaciju kontrolirati rujanjem i ponižavanjem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U pregovorima s ovakvom osobom vaš cilj je da je razotkrijete: <ul style="list-style-type: none"> - zastanite, gledajte, ponovite; - koristite istražna pitanja: stvarne namjere, relevantnost; - koristite «tenk» strategiju ako je neophodno; - predložite civiliziranu budućnost. • Učinite da se osjeća neprijatno zbog svog ponašanja.
<p>«Sveznalica» posjeduje znanje i kompetenciju o mnogim pitanjima i pokušava riješiti pregovore na način koji je unaprijed utvrdio kao najbolji.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da ga učinite prijemčivim za nove ideje: <ul style="list-style-type: none"> - budite spremni i znajte o čemu govorite; - ponavljajte s poštovanjem; - nadovezujte se na njegove ideje i želje; - predstavite vaše mišljenje na indirektan način; - preobratite ga u vašeg mentora. • Prepoznajući njihovu «ekspertizu» djelovat ćete manje prijeteći. 	<p>«Onaj što misli da sve zna» je specijalist u pretjerivanju, poluistinama, žargonu, beskorisnim savjetima i davanju mišljenja onda kada to nitko ne traži – jednom riječju takva osoba očajnički traži pozornost.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da njegovim lošim idejama date osnovu: <ul style="list-style-type: none"> - dajte mu malo pozornosti; - razjasnite detalje; - predstavite stvari onakvim kakve jesu; - dajte mu stanku ; - prekinite ciklus; • ljubazna konfrontacija da bi se utvrdile posljedice negativnog ponašanja; • pohvalite ono što uradi kako treba.
<p>«Granata» misli da je nitko ne cijeni i ne uvažava i njezino buntovničko ponašanje je teško ignorirati.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je uspostaviti kontrolu nad situacijom: <ul style="list-style-type: none"> - pridobijte njihovu pozornost; • potrudite se da vaš glas i jezik budu prijateljski; <ul style="list-style-type: none"> - ciljajte na srce i pokažite vašu iskrenu brigu; - smanjite intenzitet; - dozvolite period da se smire strasti; - nemojte im dozvoliti da eksplodiraju! 	<p>«Da» osoba želi se sa svima slagati, ali može vrlo lako preuzeti na sebe više obveza nego što ih može obaviti, ne razumijevajući pravu prirodu zadataka koje preuzima na sebe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da se ove osobe obvežu na ono što i stvarno mogu ostvariti: <ul style="list-style-type: none"> - napravite takvo ozračje da bude sigurno biti iskren; - govorite otvoreno i uvažite njihovu iskrenost; - pomozite im da nauče planirati; - osnažite vaš odnos s tom osobom; - osigurajte posvećenost; • uzmite ih za riječ i ponovite ukratko na što su se obvezali; • opišite koje mogu biti negativne posljedice.

¹² Ranka Šarenac, Nevenka Pavličić i Bego Begu „Pregovaranje i pregovaračke vještine“, Podgorica, 2006.

<p>«Možda» osoba nije u stanju izabrati najbolju odluku jer je plaše negativne posljedice svake od mogućih odluka.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da im pomognete da nauče da misle odlučno: <ul style="list-style-type: none"> - utvrdite prihvatljivi stupanj rizika; - identificirajte konflikte i razjasnite sva pitanja; - koristite sustav donošenja odluka; - ohrabrite i osigurajte da ispoštuju dogovor; - ojačajte osobni odnos. 	<p>«Ništa» osoba je pasivna i može biti usmjerena na zadatke ili na ljude. Ako je usmjerena na zadatke, onda je perfekcionista u svijetu u kome ništa nije dovoljno dobro. Ako je usmjerena na ljude, ona se povlači prije nego što će povrijediti bilo čije osjećaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da uvjerite ovu osobu da razgovara: <ul style="list-style-type: none"> - planirajte dovoljno vremena; - postavljajte otvorena pitanja, uz puno nade da ćete dobiti odgovor; - budite i duhoviti; - pogađajte, ako vam ništa drugo ne bude pošlo za rukom; - ukažite na buduće posljedice, ako se ne uključi u pregovore.
<p>«Ne» osoba je orijentirana na zadatke i mora ih obaviti kako treba izbjegavajući pogreške. Ovakva osoba vidi negativno u svima i svemu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da ih preusmjerite s traženja pogrešaka na rješavanje problema: <ul style="list-style-type: none"> - idite niz rijeku – dozvolite im da budu negativni; - koristite ih kao resurs i sustav za rana upozorenja; - ostavite otvorena vrata – nemojte navaljivati da se odluka odmah donese; - prepoznajte njihove dobre namjere; - pokušajte sa suprotnim odgovorima – obrnuta psihologija. 	<p>Osoba koja se prenamaže pati od izražene nemogućnosti da vidi što bi moglo i što bi trebalo biti, ali to nadoknađuje mogućnošću da vidi što nije u redu s onim što je bilo i što jeste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaš cilj je da uspostavite savez za rješavanje problema: <ul style="list-style-type: none"> - slušajte glavne točke; - prekidajte i budite konkretni; - pomjerite fokus na rješenja; - pokažite im budućnost; - povucite crtu – govorite o rješenjima ili prestanite govoriti na trenutak.

Dvanaest faza poteza medijatora

Faza 1: Uspostavljanje veze sa stranama u raspravi

- Inicijalni kontakti sa stranama
- Izgradnja povjerenja
- Promocija dobrih odnosa
- Edukacija strana o procesu
- Povećanje posvećenosti proceduri



Faza 2: Izbor strategije za vođenje medijacije

- Pomoć stranama da procjene razne pristupe upravljanja i rješavanja konflikta
- Pomoć stranama da izaberu pristup
- Koordinacija pristupa stranama



Faza 3: Sakupljanje i analiza bazičnih informacija

- Sakupljanje i analiza relevantnih podataka o ljudima, dinamici i prirodi konflikta
- Verifikacija točnosti podataka
- Minimaliziranje utjecaja netočnih i nedostupnih podataka



Faza 4: Dizajniranje detaljnog plana medijacije

- Identifikacija strategija i posljedičnih nezavisnih poteza koji će omogućiti da strane krenu prema dogovoru
- Identifikacija zavisnih poteza radi odgovora na specifične situacije u specifičnom sukobu



Faza 5: Izgradnja povjerenja i suradnje

- Psihološki pripremite strane u sukobu da sudjeluju u pregovorima o ozbiljnim pitanjima
- Izadite na kraj s jakim emocijama
- Provjerite shvaćanja i minimalizirajte stereotipe
- Gradite priznanje legitimnosti strana i pitanja
- Gradite povjerenje
- Pojasnite komunikaciju



Faza 6: Početak sesije medijacije

- Otvorite pregovore između strana
- Uspostavite otvoren i pozitivan ton
- Utvrdite osnovna pravila i "linije vodilje" u ponašanju
- Pomozite stranama u ispoljavanju emocija
- Uklonite granice temama i pitanjima za diskusiju
- Pomozite stranama u istraživanju obveza, najupadljivijih pitanja i utjecaja



Faza 7: Definiranje pitanja i postavljanje dnevnog reda

- Identificirajte široki krug tema od značaja za strane
- Osigurajte dogovor oko pitanja o kojima će se diskutirati
- Odredite redoslijed za bavljenje pitanjima



Faza 8: Otkrivanje skrivenih interesa strana u raspravi

- Identificirajte supstantivne, proceduralne i psihološke interese strana
- Educirajte strane o međusobnim interesima



Faza 9: Stvaranje opcija za dogovor

- Razvijte svijest među stranama o potrebi višestrukih opcija
- Spustite predanost do pozicija ili samih alternativa
- Generirajte opcije koristeći poziciono cjenkanje ili cjenkanje zasnovano na interesima



Faza 10: Procjenjivanje opcija za dogovor

- Razmotrite interese strana
- Procijenite kako se interesi mogu postići na temelju raspoloživih opcija
- Procijenite koliko će biranje opcija odmoći ili doprinijeti



Faza 11: Finalno cjenkanje

- Postignite dogovor ili kroz ubrzano približavanje pozicija, finalne "skokove" za "pakiranje" dogovora, razvoj formule konsenzusa ili uspostavu proceduralnih sredstava da bi se postigao supstantivan dogovor



Faza 12: Postizanje formalnoga dogovora

- Identificirajte proceduralne korake da operacionalizirate dogovor
- Uspostavite procedure evaluacije i nadzora
- Formalizirajte dogovor i stvorite mehanizam prisile i obveze

Medijacijski tim osnovne/srednje škole _____

IZVJEŠĆE O MEDIJACIJI

Imena osoba koje sudjeluju u medijaciji/osoba u konfliktu

1. _____

2. _____

Razred: _____

Godište: _____

Mjesto održavanja medijacije: _____

Do medijacije je došlo:

1. jer su strane u sukobu same zatražile pomoć medijacijskog tima

2. jer je medijator čuo za konflikt i sam ponudio svoju pomoć

3. jer su:

- a) kolege iz razreda,
- b) nastavnik,
- c) roditelj,
- d) pedagog,

preporučili stranama koje su u konfliktu da zatraže pomoć medijacijskog tima

4. jer _____

Osnovni problem strana u konfliktu bio je:

Opis tijeka medijacije:

Ishod medijacije i dogovor koji je postignut:

Problemi u medijaciji:

Druga zapažanja medijatora:

Obrazac za ocjenu medijatora

	Vještine medijatora	1	2	3	4	5
1.	Pokazuje empatiju prema stranama u sukobu					
2.	Izgrađuje povjerenje tijekom procesa					
3.	Pokazuje nepristranost					
4.	Koristi aktivno slušanje					
5.	Dobro prikuplja informacije					
6.	Koristi tehnike sumiranja, parafraziranja i dr.					
7.	Pomaže stranama da razumiju pozicije, potrebe, interese i dr.					
8.	Kontrolira proces					
9.	Kontrolira emocije i omogućava njihovo ventiliranje					
10.	Koristi pomoćna sredstva					
11.	Obrazuje strane u sukobu					
12.	Koristi izlistavanje što većeg broja mogućih rješenja					
13.	Pomaže stranama da se decentriraju					
14.	Pomaže stranama da pronađu najbolje moguće rješenje					
15.	Pridržava se etičkih standarda					

VAŽNO ZA VAŠ RAD U TIMU ZA MEDIJACIJU

Šest misaonih šešira (Edvard de Bono)

De Bono govori o prednosti postojanja različitih misaonih stilova u timu, a služeći se metodom raznobojnih šešira.

Bijeli šešir

Bavi se činjenicama i brojevima, neutralan je i objektivn. Ima disciplinirano mišljenje, razvijen osjećaj za direktnost, ne nudi interpretacije.

Crveni šešir

To je šešir za emocije. Taj misaoni pristup pokriva sve - od jednostavnih emocija (strah, nedopadanje) do onih složenijih (prosuđivanje, intuicija, estetski osjećaji).

Žuti šešir

Riječ je o šeširu koji pokriva pozitivno i konstruktivno, zainteresirano za događanje stvari. U situacijama i ljudima vidi prednost i vrijednost. Simbolizira optimizam, mogućnosti.

Zeleni šešir

Simbolizira plodnost, razvitak, kreativno mišljenje i vrijednost posijane ideje. Stvara nove koncepte razbijajući tradicionalne obrasce mišljenja. Nositelj ovog šešira koristan je u traganju za alternativama.

Plavi šešir

Definira probleme i oblikuje pitanja. Odgovoran je za zaključke, uvid u cjelinu, vodi računa o poštovanju pravila.

Crni šešir

Identificira pogreške, prepoznaje stvari koje nose opasnost. Ljudi ne tragaju za dokazima koji su protivni njihovim mišljenjima, ali je ovaj član neophodan u timu.

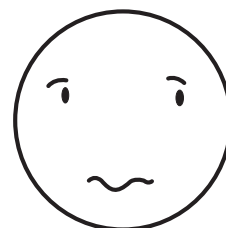
Šeširi se mogu mijenjati, odbacivati, razmjenjivati, vodeći računa da svatko nosi odgovarajući šešir u određenoj fazi projekta, a u ovom slučaju nenasilnog rješavanja konflikata.

PEDESET RIJEČI I IZRAZA KOJI OPISUJU OSJEĆANJA



srećan
uzbuđen
željan
veseo
"na sedmom nebu"

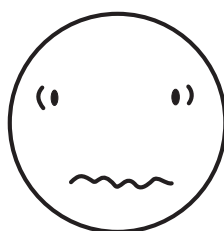
stidljiv
smjieran
bеспomoćan
usamljen
nesiguran



tužan
potišten
sumoran
očajan
plaćan

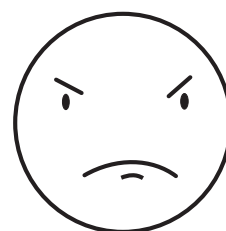


zбunjen
zaćuđen
pometen
rastроjen
umoran



nemiran
uzrujan
napet
zabrinut
nеспokojan

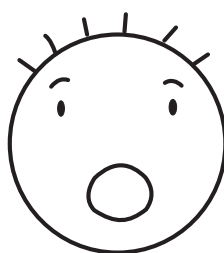
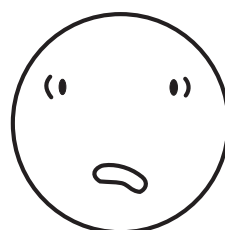
iznerviran
ljut
bijesan
uznemiren
razjaren



miran
zadovoljan
raspolоžen
ponosan
opušten

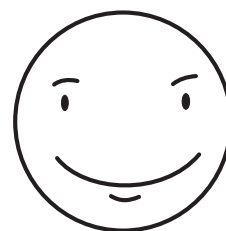


uplašen
sputan
kriv
stidljiv
posramljen



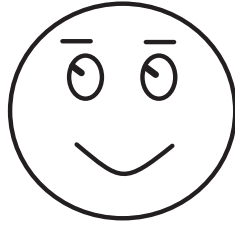
iznenađen
zabezeknut
preplašen
šokiran
prestravljen

siguran
pouzdan
pun nade
pun povjerenja





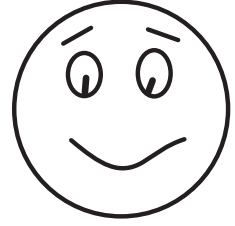
BLAŽENO



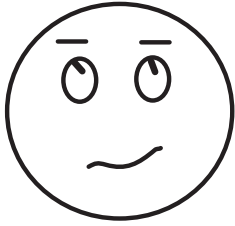
PONOSNO



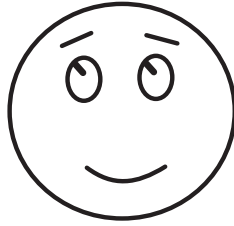
TUŽNO



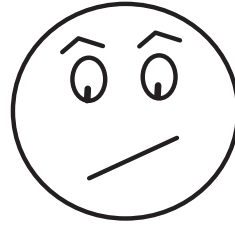
LIJEPO



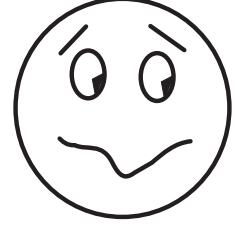
ZABRINUTO



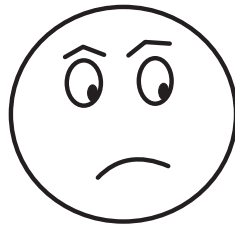
ZAHVALNO



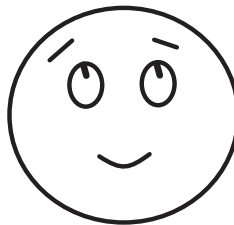
IRITIRANO



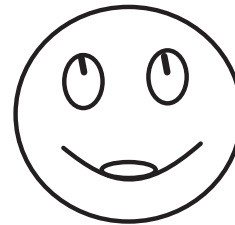
ZBUNJENO



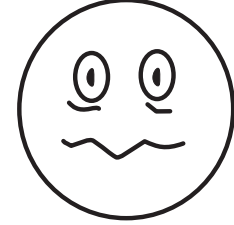
SRDITO



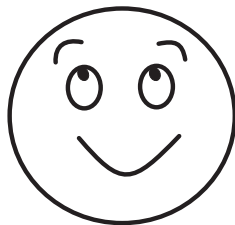
NESTRPLJIVO



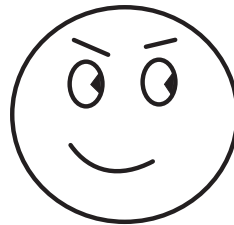
ODUŠEVLJENO



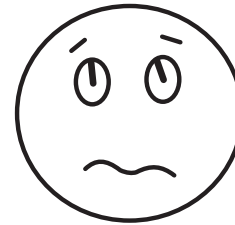
KONFUZNO



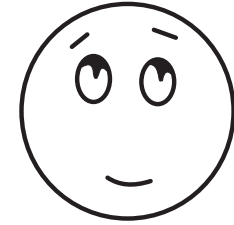
SRETNO



OHRABRENO



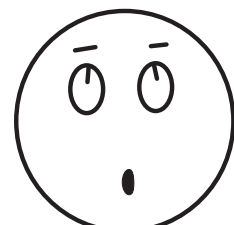
UPLAŠENO



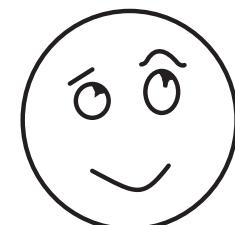
UZBUĐENO



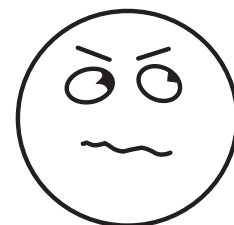
DOSADNO



IZNENAĐENO



ZNATIŽELJNO



NERVOZNO

PROCJENA USPJEŠNOSTI (EVALUACIJA)

Procjena uspješnosti (evaluacija) prati sve faze treninga iz tri razloga:

- da se utvrde snage i slabosti treninga, metodološki pristup, korist za sudionike i opravdanost uložениh sredstava;
- da se rezultati evaluacije upotrijebe za planiranje budućih treninga i njihovo podizanje na višu razinu;
- da se omogući sudionicima stalna mogućnost komentiranja, prilagođavanja i kontrole vlastitog procesa učenja.

Procjene uspješnosti (evaluacije) mogu se izvoditi tijekom radnog dana i na kraju treninga.

Dnevne procjene

Dnevne procjene uspješnosti (evaluacije) možete izvesti:

a) Pitanjima

1. Kako se osjećate?
2. Što vam se danas sviđjelo na obuci?
3. Što vam se nije sviđjelo na obuci?
4. Što biste promijenili na današnjoj obuci?

Postavite pitanje – jedno po jedno – svim sudionicima/ama obuke ukруг i bilježite odgovore.

b) Jednominutnim upitnikom

Zasad, smatram da je ovaj trening..... (zaokružiti odgovor – 1 (najslabije) do 5 najbolje)

Nezanimljiv	1	2	3	4	5	Zanimljiv
Previše spor	1	2	3	4	5	Previše brz
Previše težak	1	2	3	4	5	Previše lak
Beznačajan	1	2	3	4	5	Značajan (za mene)
Neorganiziran	1	2	3	4	5	Organiziran
Napet	1	2	3	4	5	Opušten

Molimo vas da napišete i kratak komentar kako ovaj trening unaprijediti:

Procjena obuke

Za procjenu cjelokupne obuke možete napraviti kombinaciju predloženih dnevnih procjena, ali obvezno imajte i provjeru u vidu pitanja i odgovora u obliku obrasca.

Na primjer:

		Najlošije				Najbolje
1.	U kojoj sam mjeri dopunio svoja znanja o vršnjačkoj medijaciji?	1	2	3	4	5
2.	Koliko je ono što sam čuo na obuci bitno za moj rad u timu za medijaciju?	1	2	3	4	5
3.	Koliko će obuka imati utjecaja na moje stavove prema nenaslinom rješavanju konflikata?	1	2	3	4	5
4.	Ocjena kvalitete prezentacija (predavanja) i radionica tijekom obuke	1	2	3	4	5
5.	Ocjena kvalitete znanja i vještina trenera u radu sa skupinom	1	2	3	4	5

LITERATURA

1. Trikić, Zorica i Koruga, Dragana: „Vršnjačka medijacija – od svađe slade“, Ured njemačke agencije za tehničku suradnju (GTZ), Beograd, 2003.
2. Šarenac, Ranka, Pavličić, Nevenka i Begu, Bego: „Pregovaranje i pregovaračke vještine“, Podgorica, 2006.
3. Centar za nenasilnu akciju Sarajevo: „Priručnik za treninge iz nenasilne razrade konflikata za rad sa odraslima“, Dom štampe, Zenica, 2000.
4. Šarenac, Ranka i Begu, Bego: „Rješavanje konfliktnih situacija“, Monkarton, Podgorica, 2006.
5. Udruga roditelja Korak po korak: „Škola otvorena roditeljima“, Zagreb, 2006.
6. Remboldt , Carole: „*Educational Leadership*“, September 1998., (članak preuzet iz časopisa *Dijete, škola, obitelj*, broj 8, svibanj, 2002.)
7. Centar za dokumentaciju i edukativnu inovaciju Tuzlanskog kantona: „Medijacija – posredovanje u konfliktu“, Tuzla, 2007.
8. Grupa MOST: „Medijacija – posredovanje između strana u sukobu“, Beograd, 2000.
9. L. Bin, Alan: „Učionica bez nasilništva“, Kreativni centar, Beograd, 2004.
10. Bogнар, Ladislav: „Govor nenasilja“, Osijek, 1998.
11. Centar za informativnu dekontaminaciju: „Lov na vještice - Progon neistomišljenika“, Banja Luka, 2006.

