

Zagreb, svibanj, 2020.

# Rješavanje sukoba

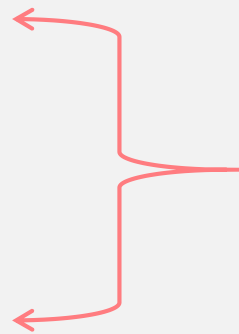
Morana Krstić  
UD Dora Pejačević

# ŠTO JE KONFRONTACIJA?

- Proces u kojem ukazujemo

na:

- Neusklađenost
- Proturječnost
- Obrane
- Iracionalna vjerovanja



Sugovornik ih nije svjestan  
te nije u mogućnosti ili nije  
spreman promijeniti

# C. A. R.E. konfrontacija

## □ Clarify

- Pojasnite (opišite) ponašanje koje smatrate problematičnim

## □ Articulate

- Objasnite zašto ponašanje smatrate problematičnim

## □ Request

- Zatražite promjenu ponašanja

## □ Encourage

- Ohrabrite sugovornika da promjeni ponašanje

# TEHNIKA RJEŠAVANJE PROBLEMA

- ❑ U čemu je problem, što se dogodilo?
- ❑ Što želim da se dogodi (idealna rješenja)?
- ❑ Što se zbilja može dogoditi (realna rješenja)?
- ❑ Koje su prednosti I nedostatci pojedinih rješenja?
- ❑ Kako ću doći do rješenja?
  - Što, kad, gdje, s kim i kako
  - moram napraviti? Imam li vještine potrebne za rješavanje
  - tog problema? Tko mi može pomoći?
- ❑ Jesam li zadovoljna, jel mi rješenje prihvatljivo?

# SUKOB

☐ Sukob je situacija u kojoj postoje suprotna zbivanja, tendencije, ponašanja, čuvstva, tj. nesuglasnost ciljeva, želja ili načina njihova ostvarenja.

☐ On može biti:

☐ INTRAPERSONALNI

☐ INTERPERSONALNI

☐ INSTITUCIONALNI (intergrupni) – među formalnim I neformalnim grupama

# OBLICI SUKOBA:

## □ LATENTNI (prikriveni)

### □ Posljedice mogu biti:

- stres,
- anksioznost,
- sumnjičavost,
- nepovjerenje,
- nizak moral

RIJEŠITI SUKOB NE ZNAČI PRIKRITI GA!

## ❑ OTVORENI

- ❑ gubitak kontrole,
- ❑ otvoreno izražavanje agresije i frustracije kroz
- ❑ vrijeđanje, prijetnje, zabrane, plakanje,
- ❑ prekid komunikacije

# NASTAJANJE SUKOBA

## □ ČINJENICE

- Strane u sukobu posjeduju različite podatke ili nemaju dovoljno podataka

## □ CILJEVI

- Strane u sukobu razlikuju se u željenim ishodima neke akcije tj. Nemaju zajednički cilj

## □ POSTUPCI

- Strane u sukobu nemaju zajednički standard za izvođenje neke radnje tj. postoje razlike oko toga kako se nešto radi

## □ VRIJEDNOSTI

- Razlike u sustavu vrijednosti uzrok su najsloženijih sukoba



# NAČINI RJEŠAVANJA SUKOBA

- ❑ **NATJECANJE**-želja za pobjedom pod svaku cijenu; cilj opravdava sredstvo
- ❑ **KOMPROMIS**-rješenje nalaženjem na pola puta, djelomično odustajanje od vlastitih interesa
- ❑ **PRILAGODBA**-podređivanje vlastitih zahtjeva ili odustajanje od njih
- ❑ **SURADNJA**-zajedničko traženje rješenja uvažavajući ciljeve i potrebe obje strane
- ❑ **IZBJEGAVANJE**-poricanje , potiskivanje, zanemarivanje različitosti

# OPĆA PRAVILA ZA RJEŠAVANJE SUKOBA

- Suočite se sa sukobom!
- Shvatite poziciju druge strane!
- Definirajte problem!
- Tražite i vrednujte različita rješenja!
- Dogovorite se i provedite rješenje u djelo!

# BOLJA KOMUNIKACIJA

- ❑ Nemojte reći prvo što vam padne napamet!
- ❑ Slušajte druge!
- ❑ Napravite "time out" prije nego što odgovorite
- ❑ Umirite neverbalnu komunikaciju:
  - udahnite i IZDAHNITE!
  - uzemljite se! 😊