

# Korištenje različitih alata za djelotvorno rješavanje sukoba

## SURADNJA

- Temeljno povjerenje
- Spremnost na otvorenu i iskrenu komunikaciju ( korištenje: „ja poruka“, aktivno slušanje, točno iznošenje informacija...)
- Komunikacija radi razgovora i dogovora, a ne kritike
- Prihvatiti drugog u njegovom pravu da ima različite interese i potrebe
- Spremnost na traženje većeg broja rješenja i prihvaćanje obostrano prihvatljivog rješenja

## “JA” poruka

dajemo jasnu informaciju o tome kako doživljavamo neku situaciju i opisujemo je s vlastitog stajališta.

### Struktura “JA-poruke”:

- *Kad ti to radiš* (konkretno ponašanje koje mi je neprihvatljivo)
- *osjećam se loše / smeta mi / ljuti me / brine me / bojim se...* (kako to na nas djeluje)
- *jer / zato što: će se dogoditi ...*
- */moram.../ ne mogu...* (kakve posljedice to ima)
- *i želim/ očekujem/ predlažem... da učiniš nešto drugačije, da razmisliš što drugo...* (što želite/očekujete/predlažete)

## STILOVI PONAŠANJA U SUKOBU

- borba/nadmetanje
- izbjegavanje
- odustajanje/prilagođavanje
- rješavanje problema
- kompromis

## VJEŠTINE SLUŠANJA

Slušanje s namjerom kako bismo što bolje razumjeli osobu koja govori i što govori, nakon čega joj dajemo povratnu informaciju što smo čuli

### Kako to činimo?

Slušamo s pažnjom bez prekidanja  
Ponavljamo svojim riječima što smo čuli – provjeravamo jesmo li dobro razumjeli što je govornik rekao.

*Ako sam dobro razumio..., Dakle, ti kažeš..., „Želiš reći... Rekla si...*

Dajemo mogućnost da govornik potvrdi ili ispravi ono što smo čuli/razumjeli

Kažemo govorniku da prepoznamo njegove osjećaje

*Plačeš, žalosna si..., Vidim da si sretna/ uznemirena..., Djeluješ mi uzrujano...*

Postavljanje pitanja za pojašnjavaње nerazumijevanja (što, kako... izbjegavati zašto)

*Što se je dogodilo?, Kako to misliš?, Možeš li mi više reći...*

Sažimanje - kratko preporučavanje svega onoga što je govornik rekao, što smo razumjeli i kako gledamo na njegov problem

*Razumio sam da.... i da te to žalosti..., Dosad sam razumio ovo..., Dakle, brine te kada.... i onda ti.... i zato bi voljela...*

