

Sukob i stilovi rješavanja sukoba

Sukob je situacija međusobnih neslaganja dviju ili više strana koje uključuju različite interese ili vjerovanje da njihovi interesi ne mogu biti zadovoljeni istovremeno

(Sladović Franz, 1999.).

Brojni autori ističu da sukob sam po sebi nije ni dobar ni loš, već neizbježan nužan dio socijalnog života.

U svakom razgovoru u kojem želimo izraziti neko svoje mišljenje može doći do određenog sukoba. To ne mora nužno biti negativni sukob, već može biti uspješna rasprava oko nekog problema ili razlika.

Kroz sukobe ljudi izražavaju svoju osobnost, posebnost i identitet. Kada ne bi bilo sukoba između ljudi, nikada ne bismo mogli čuti drugo mišljenje, upoznati i doživjeti nešto novo i drugačije. Umjerena količina sukoba potrebna je za stvaranje pozitivnih promjena.

Međutim, preveliki broj sukoba i gubitak kontrole narušava odnos i ima loše posljedice. Stoga je važno znati upravljati sukobima. Dobro upravljanje sukobom je najbolji mogući ishod za obje sukobljene strane.



POSTOJI PET STILOVA RJEŠAVANJA SUKOBA:



BORBA/ NADMETANJE

Metafora: MORSKI PAS

Pristup: pobjednik – gubitnik

Poruka: *Ili će biti kako ja hoću ili nikako.*

Ponašanja: naređivanje, prijetnje, prisiljavanje, nadmudrivanje, suprotstavljanje, kontrola

Strategija: usmjerenost osobe na postizanje vlastitog cilja i koristi bez obzira na posljedice za drugu stranu i po sam odnos.



RJEŠAVANJE PROBLEMA

Metafora: DUPIN

Pristup: pobjednik – pobjednik

Poruka: *Moj izbor je... Što bi ti želio?*

Ponašanje: prikupljanje informacija, traženje mogućih rješenja, otvoreni dijalog, prihvaćanje različitosti, uključenost

Strategija: osobe u sukobu istovremeno žele čuvati odnos i pronaći zajedničko rješenje, usmjerene su da utvrde što je problem i pronalaženje zajedničkog rješenja koje će u potpunosti zadovoljiti obje strane.

POSTIZANJE CILJA



KOMPROMIS

Metafora: LISICA

Pristup: djelomično pobjednik – djelomično gubitnik

Poruka: *Ja ću se malo povući, ako se ti malo povučesh.*

Ponašanje: cjenkanje, naglašavanje razlika, preispitivanje, slušanje, popuštanje

Strategija: osoba je spremna u ime očuvanja odnosa smanjiti vlastite zahtjeve i prihvatiti zadovoljenje dijela svojih potreba ili interesa, dok drugi dio njenih potreba ostaje nezadovoljen.

IZBJEGAVANJE

Metafora: KORNJAČA

Pristup: gubitnik – gubitnik

Poruka: *Sukob? Ma nema nikakvog problema.*

Ponašanje: povlačenje, poricanje, odgađanje razgovora, ignoriranje...

Strategija: osoba ignorira postojanje problema te fizički ili psihički napušta sukob najčešće iz straha od posljedica otvorenog sukoba ili tradicionalnog uvjerenja da je sukob znak lošeg odnosa.



ODUSTAJANJE/ PRILAGOĐAVANJE

Metafora: OVCA

Pristup: gubitnik – pobjednik

Poruka: *Kako god ti kažeš...*

Ponašanje: prihvaćanje kritike, slaganje, umanjivanje svojih ciljeva, laskanje, smirivanje druge strane i naglašavanje njene pravednosti

Strategija: usmjerenost na čuvanje odnosa naglašavanjem područja slaganja u sukobu uz odustajanje od svojih interesa u korist druge strane.



ČUVANJE ODNOSA