

SUKOBI S DRUGIMA

Sukobi su normalni

Odnosi s drugim ljudima nisu uvijek onakvi kakve bismo htjeli. Ponekad se možemo osjećati neshvaćeno i pri tome samo mirno slijegati ramenima. S druge strane, možemo se osjećati i osobno napadnutima i tada najčešće imamo poriv burno reagirati. Naime, snažni osjećaji ljutnje ili straha onemogućavaju čuti ono što druga osoba pokušava reći. U ekstremnim situacijama takva sučeljavanja mogu dovesti do osjećaja ugroženosti vlastite dobrobiti i slabijeg funkcioniranja.



Neke od uobičajenih situacija u kojima studenti ulaze u sukob su:

- nesuglasice s cimerima oko kućnih pravila,
- neslaganja s roditeljskim željama i savjetima,
- loša komunikacija s partnerom,
- zahtjevi nastavnika, pročelnika, dekana i rektora,
- neslaganje u mišljenjima za vrijeme diskusija s vršnjacima ili kolegama koje može postati osobno.

Ponekad možemo spriječiti da sukob postane ozbiljan promjenom načina komunikacije.

Sukob može biti izazov, ne samo prijatna

Međuljudske interakcije odnosno sukobi s drugima mogu se promatrati kao prilika za promjenu i postizanje kvalitetnije komunikacije. Dva su najčešća razloga koja dovode do sukoba među ljudima:

- nejasna komunikacija i nepažljivo slušanje sugovornika
- postojanje različitih potreba i interesa koji bez pregovaranja isključuju jedni druge.

Vodič za dobru komunikaciju

Usred sukoba, pod utjecajem jakih emocija, obično zaboravljamo uobičajena pravila koja vode uspješnoj komunikaciji.

Dobra komunikacija u tri koraka:

1. Slanje jasnih poruka – komunikacija riječima i govor tijela jednako su važni. Razmislite o tome što želite reći i kako bi to netko drugi mogao shvatiti.
2. Primanje – ono što čujete dijelom je činjenica, a dijelom posljedica osjećaja – trebali biste biti svjesni i jednog i drugog. Dok slušate što vam sugovornik govori obratite pažnju i na činjenice i na osjećaje.
3. Razmjena informacija – sa sugovornikom uvijek treba provjeriti kako je shvatio ono što ste vi izrekli. Kada ste u ulozi slušača, ukratko ponovite ono što ste čuli i potražite potvrdu za one dijelove za koje niste sigurni da ste dobro razumjeli.



Poštujte potrebe druge osobe kao da su vaše

Kao što vi imate neke potrebe koje treba zadovoljiti, tako ih ima i osoba s kojom ste u sukobu mada te potrebe ne moraju uvijek biti vidljive.

Rješavajte probleme izravno s drugom osobom

Mnogo je bolje izravno komunicirati s osobom s kojom ste u sukobu, nego komunicirati preko drugih ljudi. Prenošnje poruka lako može dovesti do nerazumijevanja i zaoštavanja sukoba.

Izbjegavajte uplitanje vršnjaka, prijatelja ili članova obitelji na „svoju stranu“ i koliko god je moguće držite sukob podalje od drugih ljudi. Iako je ponekad korisno čuti tuđe gledište, traženje potvrde vlastitih stajališta može ih samo još više učvrstiti.

Odvojite problem od osobe

Jasno razlikovanje osobe od problema kojeg imamo s njom omogućuje nam da se prema toj osobi odnosimo s poštovanjem. Time povećavamo vjerojatnost da se druga osoba s poštovanjem odnosi prema nama. Vjerojatnost rješavanja problema veća je ako se izbjegnemo osobni napadi koji će osramotiti ili ismijati drugu osobu.

Pričajte bez prekidanja druge osobe

Ukoliko ne dopustite drugoj strani izražavanje svog mišljenja do kraja, vjerojatno će se nesporazum pogoršati. Isto tako, prije prelaska na iduću temu dobro je utvrditi slaganje oko svega rečenog do tada.



Pregovarajte pošteno – prljavi poslovi kratkog su vijeka!

Pokušajte naći rješenje koje svima odgovara – jednostrana rješenja obično ne djeluju. Iako je uobičajeno mišljenje kako u sukobu mora postojati pobjednik i gubitnik, to ne mora nužno biti tako. Rješenja s kojima obje strane zadovolje svoje potrebe i interese (tzv. "pobjednik – pobjednik" rješenja) moguća su i dobrodošla.

'Interes' vs 'položaj'

Tijekom nesuglasica s drugim ljudima nerijetko mislimo kako će zauzimanje „čvrstog stava“ ili naglašavanje bitnog dovesti do boljeg rješenja. Istina je, međutim, da će čvrsto zastupanje vlastite pozicije samo još više razljutiti sugovornika koji može osjećati nepravdu i stoga se još jače boriti za svoje mišljenje.



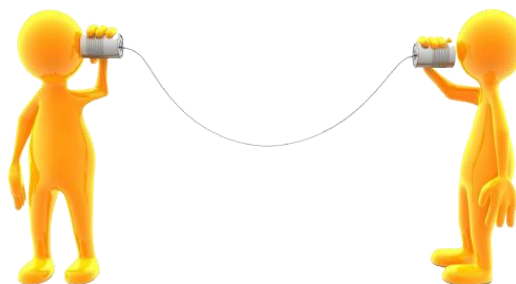
Puno je bolje razmisliti zbog čega uopće imamo određeno mišljenje. Obično u pozadini našega stava stoji nekakav interes, bilo da se radi o moralnoj vrijednosti, očekivanju, nadanju ili nekoj manje očitoj potrebi. Na primjer, vrlo je vjerojatno da ćete se posvađati s partnerom koji vas je nazvao puno kasnije

od dogovorenoga termina. U toj situaciji moguće je da ćete početi raspravljati koliko je prihvatljivo zakasnuti s telefonskim pozivom, pri čemu možete imati posve različita mišljenja. U pozadini svega mogu biti različiti stavovi i pravila o pridržavanju rokova, ali i strah i sumnja koliko je vašem partneru uopće stalo do vas. Zajednički dogovor o toleranciji na kašnjenje trebao bi slijediti nakon rasprave o stavovima, vrijednostima i osjećajima objiju strana.

Četiri koraka rješavanja sukoba

Sljedeći koraci u skladu su s ranije navedenim savjetima i mogu biti od pomoći u rješavanju sukoba:

1. Ukoliko se nađete u sukobu na nekom javnom mjestu, zaustavite se i zamolite drugu osobu da porazgovarate o tome na privatnom i neutralnom mjestu gdje ćete moći razgovarati na miru bez stvaranja scena i prekidanja od strane drugih ljudi.
2. Gledajte i slušajte jedno drugo. Neka svaka osoba ima osjećaj da ju se sluša i razumije te da su njena stajališta jasna. Na taj način smanjujete štetu koju bi sukob mogao nanijeti vašem odnosu. Dobro je poslušati sva stajališta, čime ćete si dugoročno uštedjeti vrijeme.
3. Budite otvoreni za raznolika rješenja, koristite svoju kreativnost i ponudite sve moguće načine koji mogu zadovoljiti brige, potrebe i interese objiju strana. Kombinirajte opcije do kojih ste zajedno došli, imajući na umu da je dolaženje do „pobjednik-pobjednik“ rješenja puno vjerojatnije u paru nego kad svatko razmišlja samo za sebe.
4. Završite pregovore s pozitivnim rješenjem koje je specifično i odgovara objema stranama. Na taj način umanjujete rizik od budućih sukoba.



I na kraju, čak i ako ne dođete do zajedničkog rješenja nemojte se bojati pokušati ponovno. Ponekad je dobro sukob rješavati postepeno. Na taj način svaka strana dobije vrijeme za razmišljanje i odmak od situacije.