



KOMUNIKACIJA U SUKOBU

Željka Butorac, prof. def. logoped
zeljka.butorac@gmail.com

ŠTO JE TO SUKOB

- **SUKOB je situacija u kojoj dvije ili više osoba žele postići cilj za koji su uvidjeli da ga može postići samo jedna strana , a ne obje ili sve zainteresirane osobe.**

Svjedoci smo svakodnevnih natpisa u tiskovinama o sukobima u školama

- Sukob učenik-učitelj
- Sukob ravnatelj-djelatnici
- Sukob ravnatelj –roditelj
- Sukob ravnatelj –učenik
- Sukob učitelj-roditelj
- Sukob djelatnik-djelatnik ...

Sukob često preraste u nasilje

- To je grub napadaj na drugu osobu koji rezultira izrazitim ozljeđivanjem, ili nanošenjem fizičke štete toj osobi

Rasinja: Muškarac upao u školu i udario pedagoginju
Vidno pijani J. H. (37) je upao u ured pedagoginje u
školi u Rasinji i nakon svađe, snažno je rukom udario po
glavi. Poznat je kao obiteljski nasilnik.



**Učenik napao profesoricu jer mu je dala neopravdane
Ravnatelj tehničke škole u Imotskom Jure Vujević ističe da
napad nije bio preozbiljan, a učenici su ogorčeni jer je
mladi napadač ostao nekažnjen**

Srijeda, 19. 11. 2008. u 12:52 Piše: **Marija Jović**



U Varaždinu učenik petog razreda napao profesoricu: Nogom ju srušio na pod pa cipelario!

- **PRIJE** desetak dana u varaždinskoj II. Osnovnoj školi učenik je napao svoju razrednicu prilikom čega ju je nekoliko puta udario nogom. Učiteljica i škola prijavili su slučaj policiji i Centru za socijalnu skrb, prenosi portal evarazdin.hr.

Učenik je profesoricu dočekao u hodniku te je pogodio nogom u trbušni predio. Profesorica je od snage udarca pala na pod, a učenik ju je tada, dok je ležala na podu, još jednom udario nogom, ispričali su za evarazdin anonimni svjedoci.

Događaju su svjedočili učenici koji su kako kaže evarazdin "cijelu situaciju promatrali šutke i prestravljeno". Portal evarazdin doznaje da se radi o učeniku petog razreda koji je već imao problema s agresivnim ispadima i lošim ponašanjem u školi.

Brutalni napadi na nastavnike

- listopad 2005.
- Učenik Škole za cestovni promet u Zagrebu metalnom šipkom napao nastavnicu. Najprije ju je udario u potiljak, a kad je pala na pod, nastavio ju je udarati po tijelu. Učenik je imao 15 godina.
- prosinac 2005.
- Zdravka Pervana, profesora hrvatskog jezika u srednjoj školi Fra Andrija Kačić Miošić u Makarskoj, za vrijeme sata napao učenik. Maloljetnik ga je ubo kuhinjskim nožem u prsa.
- svibanj 2007.
- Ivana Badovinca, profesora tjelesnog odgoja u zagrebačkoj školi Tituša Brezovačkog, učenik osmog razreda pogodio je kamenom u glavu tijekom prozivanja. Prošao je s lakšim ozljedama glave.
- lipanj 2008.
- Zorana Topića, profesora matematike u Obrtničko-industrijskoj školi u Imotskom, pretukla dva učenika. Sa slomljenom rukom završio je u KBC-u Split. Učenici su i

- Učitelji, u prosjeku, za vrijeme sata interveniraju **16** puta
- kako bi održali disciplinu
- (White, 1975.).

Učitelji i sukob

- Učitelji početnici navode disciplinu kao svoj glavni problem
- (Veenman, 1984.).

- Najčešći disciplinski problemi:

- ometanje rada (48%),
- nepoštivanje drugih učenika, učitelja i opreme (23%),
- nepažnja (17%)
- nedostatak odgovornosti i motivacije (15%)
- (Cipp, 1989.).
- pogledajmo film

Profesora naljutio učenik, pa ga je izudarao šakama

- Rijeka: Profesoru geografije smetalo je što se tri dječaka smiju, pa ih je istjerao van. Jedan od njih opsovao je sebi u bradu, a profesor je planuo
- Utorak, 02. 6. 2009. u 12:24 Piše: **Alenka Klepac**

Profesor napao učenika: Nazvao ga neodgojenim majmunom

Mladenovac, 13.12.2013., 18:34



- Škola je mjesto svađanja.
- Svađati se mogu učitelji međusobno ali i s učenicima.
- Prema dominirajućem stilu svađanja među učiteljima i među učenicima te između učitelja i učenika razlikujemo **uspješnu**, dobru, konstruktivnu i spajajuću školu od **neuspješne**, loše, destruktivne i razdvajajuće škole.

UZROCI SUKOBA

- Loši međuljudski odnosi
- Loša komunikacija
- Nezadovoljstvo
- Loši rezultati rada ili ponašanja i drugo

..... in 50 years a lot has changed in school

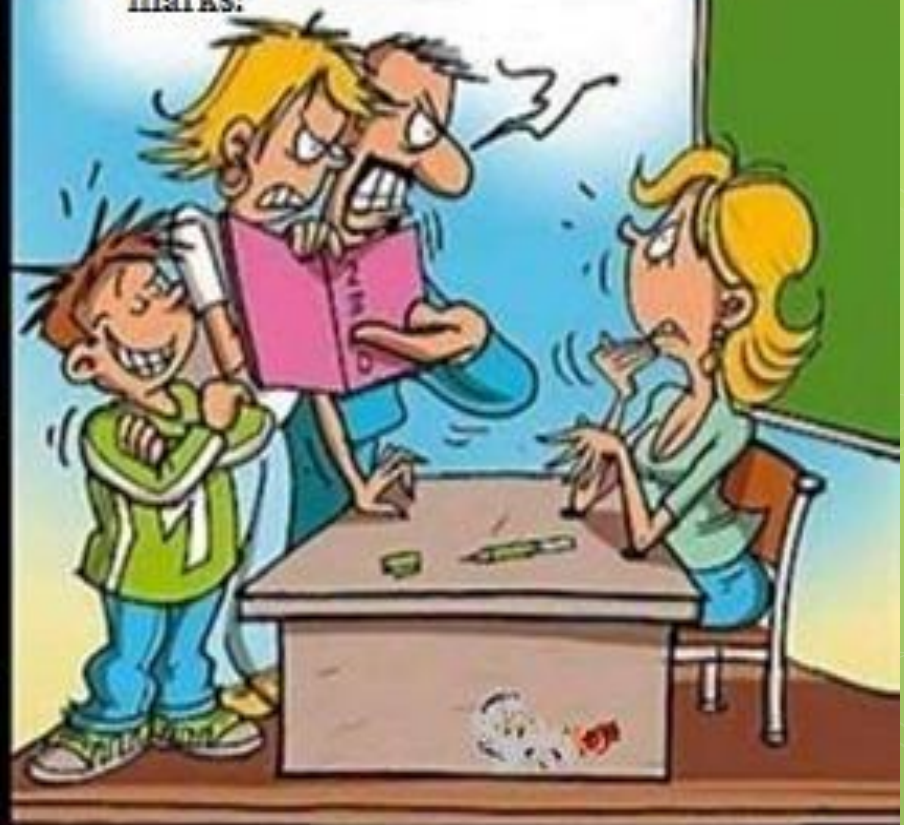
1961

What's the meaning of these marks?



2011

What's the meaning of these marks?



Svatko od nas svijet gleda kroz svoje naočale i zato ga vidi drugačije.

Problem nastaje kad nam je mjerilo za dobro samo ono što mi vidimo-to može biti izvor sukoba s drugim



- Međutim sukob sam po sebi nije ni dobar ni loš, ali **posljedice** mogu biti dobre ili loše.
- Neki se sukobi ne mogu riješiti, ali imaju u sebi pozitivan potencijal.

- Sukobi su potrebni za bolji razvoj pojedinca
- Način na koji se ponašamo u sukobu je važan pokazatelj osobnosti svakog pojedinca
- **Asertivnost, samosvijest i poznavanje sebe** doprinose konstruktivnom upravljanju sukobom.
- Važno je i **samopoštovanje**

- Za uspješno rješavanje sukoba potrebne su **specifične vještine**
- Ove se vještine mogu naučiti
- Sukobi se mogu riješiti tako da ne narušavaju ničija prava ni ne vrijeđaju osobe u sukobu

Naučite tvrde stvari govoriti
na meki način, Kaizen



SPRIJEĆITI SUKOB MOŽEMO

**društveno
komunikacijskim
vještinama**



KONTROLA KOMUNIKACIJE U SUKOBU

Ravnatelji i učitelji moraju naučiti kako uspostaviti kontrolu u komunikaciji .

ravnatelj menadžer:

zna da se **početni utisak u komunikaciji osigurava u prvih 10-20 sekundi**. Za to treba iskoristiti **4** ključa uspješnosti:

- 1.Dobar **ulazni** nastup.
- 2.Zračenje **entuzijazmom**.
- 3.Zračenje **prijateljstvom**.
- 4.Zračenje **energijom**.

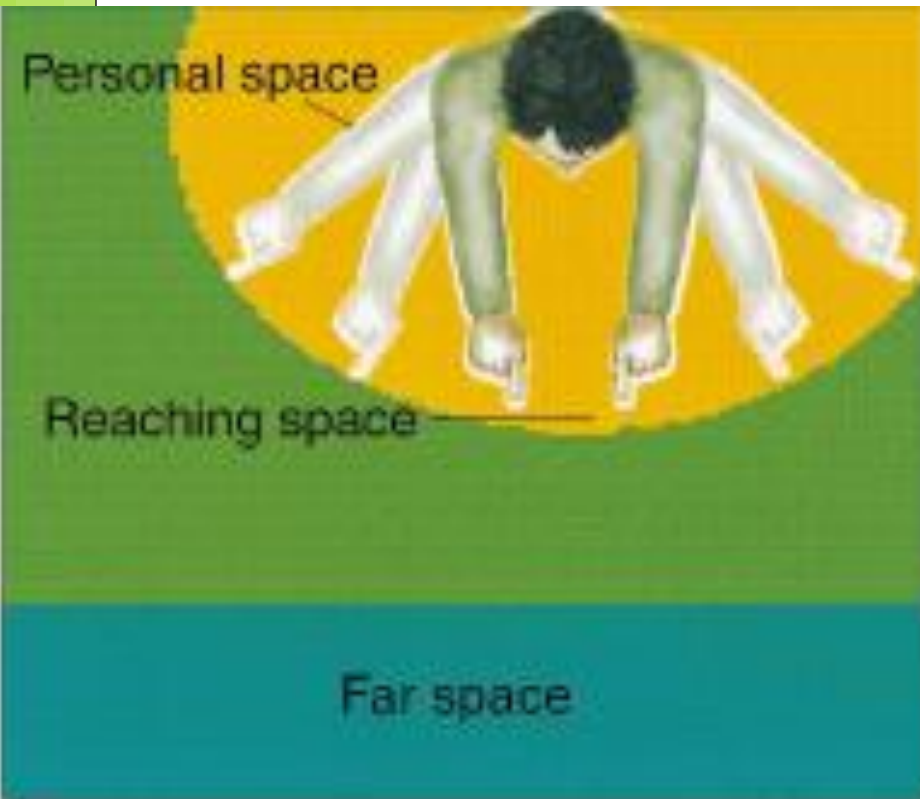
- Glasno pozdravite.
- Budite iskreno nasmiješeni.
- Djelujte prijateljski i smireno. Pokažite da se veseliš susretu i radu s njima.
- Pogledom dotakni svakog sudionika.
- Ostavi dojam da znaš što radiš i da vladaš situacijom.

Na što treba posebno obratiti pažnju

- Kada sukob krene obratite pažnju na



Prostor u komunikaciji



osobni prostor

- prostor dosezanja

- udaljeni / lokomotorni prostor

Korištenje **osobnog prostora** je neverbalno ponašanje koje uveliko varira među kulturama.

Narušite li ga to dovodi do nelagode i sukoba

Razlikujemo nekoliko zona:

- **intimna zona** - do 45 cm
- **osobna zona** (obitelj i prijatelji) – do 1.20 m
- **socijalna zona** (društveni i poslovni odnosi) – 1.20 do 3 m
- **javna zona** (nepoznati) – više od 3 m

Držanje tijela

– način na koji stojimo ili sjedimo može biti vrlo jasan pokazatelj onog što osjećamo

- otvoreni položaj ruku i nogu = naklonost
- prekrižene ruke i noge = oprez, nesigurnost
- pokazivanje prstom = prijetnja





Verbalna i neverbalna komunikacija u sukobu

Izbor riječi –nećemo koristiti uvrede i psovke

Ton-treba biti pola oktave niži

**Glasnoća-nemojte vikati, izazvati ćete bučnu
svađu**

Brzina govora-govorite malo sporije i razgovjetno

**Umjetnost je pričati,a ne reći
ništa-to zbunjuje sugovornika**

I	II	III	IV
Dame i gospodo	realizacija programa koje smo usvojili	primoravaju nas na realiziranje	postojećih administrativnih i financijskih uvjeta.
S druge strane	prostor i mjesto koje zauzima obrazovanje	igra značajnu ulogu u utvrđivanju	osovina budućeg razvoja.
Tako isto	konstantni rast kvalitete i kvantitete naših proizvoda (usluga)	primorava nas na preciziranje i definiranje	sustava opće participacije.
Ipak, ne zaboravimo da	sadašnja struktura organizacije	pomaže nam u pripremi i kovanju	stavova u skladu sa zadacima koje je utvrdila organizacija.
Na taj način	novi model aktivnosti	garantira veliko učešće i razradnju	novih prijedloga.
Svakodnevna praksa pokazuje da	naša stalna briga oko informiranja i edukacije	doprinosi u značajnoj mjeri stvaranju	osnova progresističkog obrazovanja.
Nije potrebno isticati značaj ovih problema jer	jačanje i širenje struktura	u velikoj mjeri doprinosi uspostavljanju	sustava obrazovanja kadrova koji je prilagođen potrebama.
Bogato i raznovrsno iskustvo	razvoj raznih oblika aktivnosti	omogućava nam bolju procjenu	uvjeta koji odgovaraju ubrzanju naših aktivnosti.
Briga oko organizacije, a prije svega	konzultiranja širokih slojeva aktivista	predstavlja zanimljiv pokušaj isprobavanja	jednog modela razvoja.
Visokoideološki kriterij kao i	pokretanje odlučne kampanje	započinju proces koji ima za cilj usavršavanje	raznih oblika utjecaja.

Povratne informacije

vrlo su važne jer omogućuju kontrolu procesa razmjene poruka i interakcije među sudionicima

Važnu vještinu efikasne komunikacije čini upravo **spособnost «čitanja»** povratnih informacija i **prilagođavanje poruke** na temelju dobivenog feedbacka .

Čitajte neverbalne poruke, reakcije na vaše riječi- prilagodite tome svoje ponašanje i govor

Povratne informacije

Također, PI ne mora biti ili **kritička** ili **podržavajuća** – štoviše, dobra PI uključuje i jedno i drugo.

Osoba će najbolje prihvatiti **našu kritiku** ako je pružimo na sljedeći način:

I. POHVALA:

Počnite s **pozitivnim**: s konkretnom pojedinošću koja vam se svidjela (to je ono dobro što želite da osoba zadrži u svom ponašanju)

II. KRITIKA/pitanje:

Kod izricanja onog što vam se **nije** svidjelo **budite specifični** i naglasite da je to **vaš dojam**.

Prigovor možete **zamijeniti pitanjem** kojim tražite razjašnjenje ili provjeravate svoj dojam.

III. SUGESTIJA:

Prijedlog za poboljšanje izrecite tzv. **JA-porukom**:

“Ja bih u toj situaciji pokušala napraviti.....”.

Vještina postavljanja pitanja

Pitanjima upravljamo razgovorom i to tako da možemo:

- **smanjiti** sugovornikovu želju za pričanjem
- **ohrabriti** sugovornika da priča
- **ograničiti** razgovor da teče onim pravcem kojim **mi** to želimo

VRSTE PITANJA: zatvorena

- **Zatvorena pitanja** počinju s:
Da li....? Jeste li....? Znate li....?
- **Svrha:** dodatna provjera činjenica
- **Opasnost:** pasiviziraju sugovornika i ne potiču razgovor

VRSTE PITANJA: otvorena

- **Otvorena pitanja** počinju s:
Kako? Kada? Što ? Tko ? Gdje? Koliko?
- **Svrha:** poticajna i produbljuju razgovor
- **Aktivna je:** osoba koja odgovara.
- **Opasnost:** Pitanja ***Zašto?*** jer djeluju agresivno i optužujuće. Svako pitanje *Zašto?* može se preformulirati!

KAKO reagirati na provokaciju i uvrede

- REAKCIJA
- **1.NE pokazivati da ste povrijeđeni** ili isprovocirani(radi drugih osoba i time umanjujete važnost provokacije)
- **2.NE doživjeti to osobno-** "to on govori svima"- a ne on meni kaže , ili kako se usuđuje itd.
- Tako ćete izbjeći da se osjećate loše i povrijeđeno
- **3.NE pokazati NADMOČ i PRIJETNJU** nad njim-(ja sam ti ravnatelj, vidjet ćeš ti kako ćeš razgovarati, što ti sebi dozvoljavaš itd.)

Kako komunicirati u sukobu

- 1.obratiti mu se **IMENOM** –mirnim i tišim glasom
- 2.uspostaviti **kontakt OČIMA**
- 3.**FIZIČKI kontakt**- dodir po ramenu ili ruci(da ne shvati to kao napad), time skrećete agresiju u “mirne vode”
- Recite” Gospodine, vidim da ste brzo došli u školu.
- Vi ste brižan otac, dajte onda da vidimo gdje je problem.
- Sjedite da popričamo.”

Razgovor obavite sami

- 1.razgovor početi prijateljskim tonom i nastojati **dobiti POTVRDNI odgovor-**
- Čujem da imaš sestru ili hobi...
- **2.-AKCIJA-Daj** mi pridrži papire!(neformalan kontakt)
- Pomogni mi ...,hoćeš li ...
- **3.Razgovor** NE početi OPTUŽIVANJEM“Jesi li ti svjestan ...Ti meni stalno ...Kada se ti misliš..
- “Dokle ti misliš...”Neću dozvoliti..”Kako možeš..

Dužno uvažavanje mišljenja

- Pitajte ga za njegovo mišljenje-dajte mu poruku da ga poštujete
- Što ti/vi kažeš na to...
- Slažeš li se...**Zašto?**
- Što predlažeš..?
- **KADA IZNESE MIŠLJENJE –**
- “Dobro, slažem se, **ALI...**
- “Što ćemo poduzeti da...
- Koje rješenje bi zadovoljilo tebe i mene..

Za kvalitetan suradnički odnos s učenikom koji stvara napetost i sukob

- Pokazati opuštenost i profesionalnost
- Povući **jasne granice dozvoljenog** u ponašanju
- Jasnoća u dogovorima
- Pokazati strogost i dosljednost u odnosu na sve zajedničke aktivnosti
- **Pohvala za svaki uočeni pomak u ponašanju**

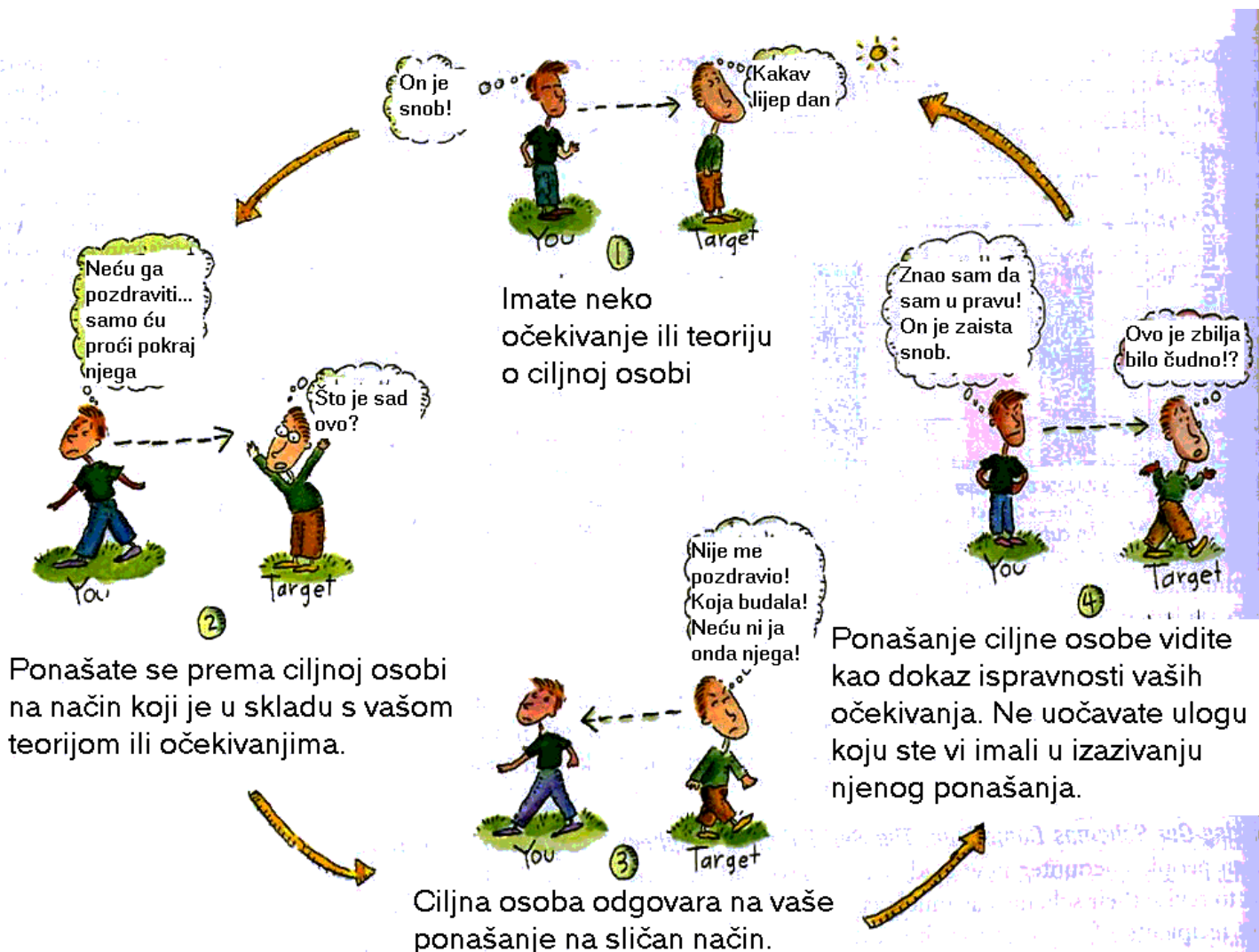
Samoispunjavajuće proročanstvo je opasno u komunikaciji

Treba imati na umu da to nije svjesno i namjerno ponašanje, nego **automatsko**.

Nismo ni svjesni toga koja je naša vlastita uloga u tome da ponašanje druge osobe **potvrđuje** naša očekivanja.

No samoispunjavajuće proročanstvo možemo izbjeći razvijanjem iskrenog interesa za druge ljude.

Samoispunjavajuće proročanstvo



Samoispunjavajuće proročanstvo: žalostan krug sastavljen od četiri radnje

Razvijte samopoštovanje

- Ljudi **visokog** samopoštovanja uglavnom govore **uvjerljivo**, bez mnogo oklijevanja, a obično imaju i impresivan **vokabular**.
- Osim što najčešće **vode računa** o neverbalnoj komunikaciji, rečenicama i izborom riječi pokazuju **poštovanje i brigu** prema sugovorniku.
- **Prihvaćaju** odgovornost i spremni su priznati pogreške, također su sposobni **dostojanstveno podnijeti neuspjeh i kritiku**.

Za kraj

- Čuvaj se žurbe, jer ona uvijek dovodi do kajanja: onaj koji žuri govori prije nego što nešto sazna, odgovara prije negoli nešto shvati, odluči prije negoli nešto provjeri, kudi prije nego se u nešto uvjeri.
- - Arapska poslovice

Naša stvarnost ?



**Briljantnost bez sposobnosti komuniciranja
bezvrijedna je u bilo kakvom poduhvatu.
Thomas Leech**

○ HVALA NA PAŽNJI !