

**PRIRUČNIK ZA RODITELJE I NASTAVNIKE**

# **VRŠNJAČKA MEDIJACIJA**

# **VRŠNJAČKA MEDIJACIJA**

**PRIRUČNIK ZA RODITELJE I NASTAVNIKE**

2010.

# VRŠNJAČKA MEDIJACIJA

## (PRIRUČNIK ZA RODITELJE I NASTAVNIKE)

autor: Uma Isić


Zahvala

Izdavanje ove publikacije omogućila je Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini, uz nesebičnu finansijsku pomoć Kneževine Andore i Velikog vojvodstva Luksemburga.



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère des Affaires étrangères

Navedena stajališta, izjave i mišljenja pripadaju isključivo autoru i ne odražavaju zvanično stajalište ili politiku djelovanja Misije OSCE-a, niti njenih država članica. Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini ne daje nikakve garancije, zastupanje ili obaveze, direktno ili indirektno, niti preuzima zakonsku obavezu, bilo direktnu ili indirektnu, ili odgovornost za kvalitet, tačnost, svrsishodnost ili korištenje informacija, teksta ili drugih pojedinosti sadržanih u ovom dokumentu.

 Organization for Security and  
Co-operation in Europe  
**Mission to Bosnia and Herzegovina**

Copyrights (c) OSCE 2010

Sva prava zadržana. Ni jedan dio ove publikacije ne smije se reproducirati, pohranjivati u sistem za pretraživanje ili prenositi, u bilo kojem obliku ili uz pomoć bilo kojeg sredstva, elektronski, mehanički, snimanjem, ili na drugi način, bez prethodne pisane dozvole vlasnika autorskog prava.

## SADRŽAJ

Sukobi i nasilje u školi .....	5
Zašto vršnjačka medijacija? .....	6
Školski timovi za medijaciju i uloga roditelja i nastavnika u timu .....	7
O Priručniku .....	8

### I Identitet, stereotipi i predrasude

• Pojam, aspekti i slojevi identiteta .....	10
• Pojam i vrste stereotipa .....	11
• Pojam i vrste predrasude .....	11
• Kako se boriti protiv stereotipa i predrasuda .....	13
Radionica 1 – Identitet .....	15
Radionica 2 – Stereotipi i predrasude .....	23
Radionica 3 – Stereotipi i predrasude .....	29

### II Vještine komunikacije

• Šta je komunikacija? .....	34
• Prepreke za komunikaciju i nastajanje konflikta .....	35
• Podsticaji za komunikaciju i rješavanje konflikta .....	36
• Aktivno slušanje .....	36
• Asertivna komunikacija .....	37
• Nenasilna komunikacija .....	39
Radionica 1 – Komunikacija .....	44
Radionica 2 – Aktivno slušanje .....	49
Radionica 3 – Nenasilna komunikacija .....	54

### III Konflikt – pojam i tipovi

• Pojam konflikta .....	58
• Uzroci konflikta u školi .....	58
• Vrste konflikata u školi .....	59
• Funkcije konflikata .....	60
Radionica 1 – Konflikt .....	63
Radionica 2 – Konflikt .....	70
Radionica 3 – Konflikt .....	76

### IV Tehnike i procedure rješavanja konflikata

• Faze nastanka konflikta .....	82
• Pristupi konfliktu .....	83
• Ishodi i stilovi ponašanja u konfliktu .....	83
• Reakcije na konflikt .....	86
• Kako pravilno razumjeti konflikt u školi .....	86
Radionica 1 – Rješavanje konflikata .....	88
Radionica 2 – Rješavanje konflikata .....	92
Radionica 3 – Rješavanje konflikata .....	96

<b>V</b>	<b>Pregovaranje – pojam, tipovi i procedure</b>	
	• Pojam pregovaranja .....	100
	• Elementi pregovaranja .....	100
	• Tipovi i principi pregovaranja .....	101
	• Pregovarački stilovi .....	104
	• Procedura pregovaranja .....	105
	• Mogući ishodi pregovaranja .....	106
	• Teški pregovarači .....	107
	Radionica 1 – Pregovaranje .....	109
	Radionica 2 – Pregovaranje .....	119
	Radionica 3 – Pregovaranje .....	122
<b>VI</b>	<b>Tehnike i procedure medijacije</b>	
	• Pojam medijacije .....	128
	• Principi medijacije .....	129
	• Tipovi medijacije .....	129
	• Faze medijacije .....	130
	• Uloga medijatora .....	130
	• Medijacija u školi .....	131
	Radionica 1 – Medijacija u školi .....	135
	Radionica 2 – Medijacija u školi .....	138
	Radionica 3 – Medijacija u školi .....	141
<b>VII</b>	<b>Strategije izgradnje mira unutar grupe</b>	
	• Strategije izgradnje mira unutar grupe .....	146
	Radionica 1 – Strategije izgradnje mira unutar grupe .....	150
	Radionica 2 – Strategije izgradnje mira unutar grupe .....	154
	Radionica 3 – Strategije izgradnje mira unutar grupe .....	159
	• Radionice za osnaživanje tima za medijaciju .....	162
	Radionica 4 .....	164
	Radionica 5 .....	168
	Radionica 6 .....	171
	Radionica 7 .....	176
	<b>VJEŽBE ZA ZAGRIJAVANJE .....</b>	<b>179</b>
	<b>POJMOVNIK .....</b>	<b>180</b>
	<b>PRILOZI .....</b>	<b>182</b>
	<b>EVALUACIJA .....</b>	<b>187</b>
	<b>KORIŠTENA LITERATURA .....</b>	<b>199</b>

# Sukobi i nasilje u školi

Poštovani roditelji i nastavnici,

Odrastanje vašeg djeteta/učenika prate sukobi - u školi, u porodici, među prijateljima, u komšiluku, u sportskom klubu. Često ste imali iskrenu namjeru da preventivno djelujete i spriječite sukob ili, kada se sukob već dogodio, da posređujete u rješavanju sukoba između njih, želeći da dođete zajedno do rješenja kojim će strane u sukobu biti zadovoljne. Međutim, nije uvijek sve išlo kako treba, niste uvijek bili zadovoljni sobom. Još kada su djeca počela dolaziti kući i na nastavu s modricama, uplakani, odlučili ste se boriti protiv sukoba na koje se sve više odgovalaralo nasiljem.

Živimo u vremenu čestih manifestacija vršnjačkog nasilja<sup>1</sup>, bez obzira da li se radi o: fizičkom, verbalnom, socijalnom ili seksualnom.

- verbalno – kao što su: prijetnje, izrugivanje, dobacivanje, zadirkivanje, vrijeđanje;
- fizičko – kao što je: udaranje, štipanje, guranje, uništavanje i krađa stvari;
- socijalno – kada se nastoji naštetiti pojedincu zadajući mu neugodnosti i rušeći ugled u okolini, naprimjer ogovaranjem, ignorisanjem, spletkarenjem;
- psihološko – kao što su: prijeteci pogledi, komentari, ismijavanje.

Nasilje karakterizira: nesrazmjernost moći, namjera povređivanja drugog, prijetnja daljnjom agresijom i prestravljenost žrtve. Žrtve nasilja ili nastavljaju povučeno da žive ili se odlučuju da nasilniku uzvrate (često uz pomoć prijatelja ili roditelja) i rađa se novo nasilje. Ako se nasilje desilo u školi, velika je vjerovatnoća da će se i osveta desiti u školi, uz pomoć školskih prijatelja, kako bi nasilnici u školi bili kažnjeni a da svi to u školi znaju. Jedno nasilje potiče drugo i tako stalno. Škola postaje opasno mjesto boravka učenika, kao što postaje opasan njihov dolazak u školu i odlazak kući. Činjenica je i da učenici najčešće ne prijavljuju svoje sukobe i doživljeno nasilje zbog osjećaja sramote i manje vrijednosti; zbog straha od posljedica prijavljivanja i zbog nedostatka povjerenja da će ih odrasli zaštititi.

Vi ne možete utjecati na rješavanje sukoba koji imaju karakteristike nasilja, koje kažnjavaju sudovi i policija, ali preventivno možete djelovati na djecu/učenike u porodici i školi i posredovati u rješavanju konflikata kao što su: zadirkivanje, ogovaranje, ismijavanje, a što je posljedica nepoznavanja sopstvenog identiteta i njegovih slojeva, te posjedovanja stereotipa i predrasuda, neposjedovanja vještina komunikacije, aktivnog slušanja, asertivnost i nenasilnog rješavanja sukoba. Dakle, riječ je o oblastima ljudskog života koje se mogu mijenjati učenjem i vježbanjem.

Zajedno sa svojom djecom/učenicima, drugim roditeljima, nastavnicima, psiholozima i pedagozima imate priliku preventivno djelovati na pojavu nasilja u školi istovremeno stvarajući uvjete da vaša škola bude prijatno mjesto za učenje i druženje.

Zajedno sa svojom djecom, učenicima, drugim roditeljima i nastavnicima, pedagozima i psiholozima imate priliku učestvovati u realizaciji „Državne strategije za borbu protiv nasilja nad djecom 2007. – 2010.“ (Bosna i Hercegovina) i preventivno djelovati na pojavu nasilja u školi, istovremeno stvarajući uvjete da vaša škola bude prijatno mjesto za učenje i druženje.

Želite li učestvovati u obrazovanju za mir, a ne za isključivo rješavanje konflikata? Rezultati prevencije su najbolji rezultati u svakom procesu.

Jeste li spremni u tome učestvovati?  
Ako jeste idemo dalje.

<sup>1</sup> Prema posljednjim istraživanjima postotak djece koja su žrtve nasilja u školi: Engleska 19 %, Japan 15 %, Španija 17% i SAD 16 %.

## Zašto vršnjačka medijacija?

Vratimo se priči s prethodne stranice.

Koliko ste u pokušajima da pomirite djecu/učenike doveli se u situaciju da ste još više produbili sukob između njih ili ste izgubili njihovo povjerenje zauvijek?

Koliko ste puta željeli da roditelji i nastavnici razriješe međusobni sukob kamo da djeca/učenici idu na ekskurziju, a da pri tome i djeca/učenici učestvuju u donošenju odluke? Jeste li željeli spriječiti daljnje sukobe u školi između djece s posebnim potrebama i ostalih učenika, jer svi imaju pravo na jednake uvjete u obrazovanju? Često su se u te sukobe uključivali i roditelji i nastavnici i psiholozi i pedagozi, a stanje je postalo sve teže, jer je svako zastupao svoju stranu, niko nije surađivao ni s kim. Umjesto da djeluju kao školski tim, sve strane su željele biti pobjednici.

U rješavanju sukoba u školi moraju učestvovati svi – i učenici i nastavnici i roditelji i psiholozi i pedagozi. Samo tako će vaša škola biti prepoznata kao škola koja funkcionira na demokratskim principima, a vi ćete preuzeti aktivnu ulogu u školi koja vam pripada.

Vršnjaci vaše djece/učenika najbolje se razumiju međusobno i mnogo vjeruju jedni drugima. Ali oni trebaju i vašu podršku i razumijevanje da bi pomogli svojim prijateljima. Zato je vaše opredjeljenje da budete dio školskog tima za medijaciju izuzetno važno i za vas i za vašu djecu/učenike. Oni su vam ukazali povjerenje, a ono se treba opravdati.

Kada nam medijacija može koristiti?

- kod svih strana u sukobu postoji potreba da se održi ili vrati dobar međusobni odnos
- sve strane u sukobu imaju interes da riješe problem
- strane u sukobu osjećaju umor od daljnjeg sukobljavanja
- postoji dobra volja kod svih strana da se sukob riješi

Medijacija nije adekvatna u slučajevima kada:

- bilo koja strana nije voljna za posredovanje
- neka od strana nije u stanju da učestvuje ili nije u stanju da se drži dogovora
- kada nije u interesu neke strane da postigne sporazum
- kada postoji prijetnja ili strah od nasilja
- kada sukob zahtijeva uključivanje javnosti.

Vršnjačka medijacija predstavlja medijaciju u kojoj sami učenici uzimaju ulogu medijatora.

Naime, učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno da posreduju u sukobima koji se javljaju u njihovoj

kako školskoj tako i široj sredini - između njihovih vršnjaka, ali i na relaciji učenik-nastavnik ili učenik-roditelj.

Vršnjaci učenika najbolje se razumiju međusobno i mnogo vjeruju jedni drugima. Ali oni trebaju i vašu podršku i razumijevanje da bi pomogli svojim prijateljima. Zato je vaše opredjeljenje da budete dio školskog tima za medijaciju izuzetno važno i za vas i za učenike. Oni su vam ukazali povjerenje, a to se može opravdati.

Preuzimajući ulogu medijatora, vi postajete neutralan i aktivan slušalac, koji neće nuditi gotova rješenja. Vi preuzimate ulogu da posredujete, postavljate pitanja stranama u sukobu, usmjeravate ih i ohrabrujete da donesu rješenje prihvatljivo za sve strane u sukobu. U medijaciji nema pobjednika, svi moraju imati osjećaj da su pobijedili, a to je vaš rezultat, do kojeg dolazite kada savladate vještine medijacije.

Ako još uvijek sumnjate u efikasnost rada vašeg tima, rezultati medijacije uvjerit će i vas i učenike i pedagoge i psihologe da radite korisnu aktivnost za sve vas. Uspješno okončana medijacija donijet će vam dva rezultata – riješit ćete sukob na zadovoljstvo obje strane, ali i preventivno djelovati na izbijanje novih sukoba.

Medijacija, kao sredstvo preventivnog djelovanja na pojave u školi koje prati sukob, ali i tehnika rješavanja sukoba omogućava i da:

- vaša djeca uče i druže se u školi koju odlikuje aktivna uloga mladih, nenasilje, beskonfliktna atmosfera
- roditelji budete sigurni da vaša djeca provode vrijeme za učenje i druženje u sigurnoj i tolerantnoj sredini
- se vi nastavnici, umjesto bavljenjem pitanjem discipline, bavite novim i kreativnim metodama nastave, uspjesima na takmičenjima, prezentacijom škole
- vaši pedagozi i psiholozi imaju vremena za stručno pristupanje svakom učeniku, koji im se obrati za pomoć, svakom roditelju i nastavniku.

Ko može tražiti posredovanje u rješavanju sukoba od školskog tima za medijaciju?

Timu se mogu obratiti jedna ili više sukobljenih strana direktno ili indirektni učesnik u sukobu (npr. uprava škole), i to direktnim obraćanjem zainteresirane strane timu za medijaciju ili upućivanjem sukobljenih strana od nastavnika, psihologa, pedagoga, roditelja da se obrate timu za medijaciju.

Spremni ste biti član školskog tima za medijaciju?

## Školski timovi za medijaciju i uloga roditelja i nastavnika u timu

Kako ni škola ne može bez sukoba, njih ne treba ignorirati, nego ih treba rješavati. Sukobi nikad ne nestaju, ali vršnjačkom medijacijom oni se ublažavaju i često se sprečava njihovo ponovno nastajanje. Bez obzira da li je riječ o sukobima u školi ili u porodici učenika, njegovom komšiluku, klubu, uspješan rad tima za medijaciju u školi ima utjecaj i na vannastavne aktivnosti i privatni život učenika, ali i njihovih roditelja i nastavnika.

Naša priča o vršnjačkoj medijaciji počet će o tome ko smo mi, ko su naša djeca, naši učenici, ko su osobe u sukobu, jer ako ne poznamo sebe, kako onda rješavati sukobe u kojima i sami učestvujemo ili pak rješavati sukobe drugih ako ne poznamo njihove (i svoje) slojeve identiteta, njihove (i svoje) predrasude i stereotipe, koji su nastali u nekom sloju identiteta – spolnoj, etničkoj, kulturalnoj pripadnosti, a možda ste na formiranje utjecali i vi. Živjeti sa stereotipima i predrasudama otežava naš suživot, ali i suživot vaše djece i učenika, s drugim i drugačijim, i potencijalni su izvor sukoba nas i njih. Ako još pri tome ne posjedujemo vještinu komunikacije, naročito asertivne komunikacije, kojom izražavamo svoje stavove, ali ne na štetu drugih, ako ne slušamo sa empatijom druge osobe, uh, naš sukob je vidljiv sve više. Fitolj se zapalio – sukob je pred nama (bez obzira na njegovu vrstu) i poput živog bića se rodio, raste, snaži, a onda ako odaberemo korisnu tehniku njegovog rješavanja (medijaciju ili pregovaranje), on će biti riješen, nestati, a naši odnosi i odnosi naše djece i učenika s nama imaju šansu da budu jasniji, snažniji, dugoročno. I na kraju, da se ne bismo doveli u situaciju da sukobe samo rješavamo ako naučimo strategije nenasilnog rješavanja sukoba, ako se obrazujemo za mir, naše trenutke života ćemo umjesto na rješavanje sukoba trošiti na kreativnije, zanimljivije i korisnije stvari. Umjesto svađe šetnja s prijateljima, gledanje novog filma, učešće u volonterskim akcijama vijeća roditelja, čitanje zanimljive knjige zvuči primamljivije.

A vama?

U vršnjačkoj medijaciji nužno je stranama u sukobu razviti odgovornost za svoje emocije i izbore i osjećaj za odnos prema sebi i drugima.

Od Vas kao člana tima za medijaciju se očekuje da:

- imate pozitivan i neformalan ton u procesu rada tima

- vodite računa o poštovanju vremenskih okvira procesa medijacije
- posmatrate tempo procesa medijacije
- razvijate kod medijatora osjećaj za pravi trenutak
- ohrabrujete i medijatora i strane u sukobu u pronalaženju rješenja prihvatljivog za sve strane
- podstičete asertivnu komunikaciju kod strana u sukobu
- pomažete u prevazilaženju razlika u viđenju, pretpostavkama i očekivanjima strana u sukobu
- nastojite održavati ravnotežu snaga
- osiguravate čuvanje tajnosti podataka iz procesa medijacije
- ublažavate ekstremne pozicije
- nudite pozitivne sugestije
- pomažete u pripremi plana rada tima
- utvrđujete prioriteta pitanja vršnjačke medijacije
- radite prema programu rada

Ako prihvatate vašu ulogu u timu za medijaciju evo šta vas čeka dalje:

- formiranje školskog tima za medijaciju, koji će sačinjavati učenici, roditelji, nastavnici, pedagozi i psiholozi,
- educiranje članove školskog tima za medijaciju o neophodnim znanjima i vještinama za provođenje postupka medijacije (identitet, stereotipi, predrasude, komunikacija, asertivna komunikacija, aktivno slušanje, rješavanje konflikata, pregovaranje, medijacija, strategije izgradnje mira – nenasilno rješavanje konflikata)
- timski rad - učenici, roditelji i nastavnici će uz stručno vođenje pedagoga i psihologa škole djelovati kao tim i svoj rad zasnivati na principima timskog rada
- rad tima tokom cijele školske godine,
- izrada analiza rada tima uz prezentiranje najčešćih uzroka konflikata, osobama koje su učestvovala u medijacijskom postupku i ishodima medijacije.

Osnovno načelo medijacije je:

ZADOVOLJIMO POTREBE SVIH STRANA!

I podsjećamo vas – vaša uloga nije da rješavate probleme svoje djece i učenika u njihovo ime, nego da njihovim vršnjacima – medijatorima, kao članovi tima za medijaciju budete podrška, pomoć i ravnopravni partneri u rješavanju sukoba između djece, učenika, pa i s vama – roditeljima i nastavnicima.

Vršnjačka medijacija je proces i nemojte da vas prvi rezultati eventualno obeshrabre. Nemojte odustajati, jer uspješno posredovanje i u jednom sukobu i zadovoljne obje strane su vaše zadovoljstvo i vaš uspjeh. Zašto onda uspjeh ne uvećavati?



## O Priručniku

Ovaj priručnik namijenjen je roditeljima i nastavnicima koji će biti uključeni u rad školskih timova za medijaciju.

Priručnik sadrži sedam modula:

1. Identitet, stereotipi i predrasude
2. Komunikacija
3. Konflikt
4. Tehnike i procedure rješavanja konflikata
5. Pregovaranje
6. Tehnike i procedure medijacije
7. Strategija izgradnje mira unutar grupe

Svaki modul sadrži dva dijela, i to dio koji teorijski pojašnjava temu modula i drugi, praktičan dio (radionice) koji omogućava dodatno upoznavanje, učenje i vježbanje teme modula.

Tokom obuke medijatora teorijski dio se može posebno obraditi, a nakon toga uraditi radionice; ali se može izložiti i tokom provođenja radionica. Dakle, obje mogućnosti su na raspolaganju izvođačima obuke. Radionice se mogu razvijati i prilagođavati učestalim situacijama u školi, a koje su konfliktne prirode i mogu se rješavati vršnjačkom medijacijom odnosno angažiranjem tima za medijaciju.

Svaki modul je povezan s narednim i tokom obuke je važno ukazati da samo učenje i vježbanje svih tema modula doprinosi krajnjem cilju - obuci tima za medijaciju u školi za stručan, profesionalan i kreativan rad u školi i ispunjavanju svojih obaveza – rješavanja konflikata putem vršnjačke medijacije.

Također, dio radionica je namijenjen isključivo roditeljima i nastavnicima, a dio je namijenjen timu za medijaciju. Kod izvođenja radionica za tim za medijaciju nužno je voditi računa da svi učesnici (učenici, roditelji, nastavnici i pedagozi) budu uključeni u radionicu shodno svojim ulogama koje će imati u timu za medijaciju.

Priručnik je koncipiran tako da može biti korišten u sljedeće svrhe:

- za obuku medijatora (roditelja i nastavnika),
- za obuku koju će roditelji i nastavnici provoditi za druge polaznike obuke,
- kao alat ili referenca u radu u timu za medijaciju i razvijanje komunikacijskih vještina.

Priručnik omogućava da razumijemo, učimo i vježbamo konstruktivno riješiti sukobe.



## **Identitet, stereotipi i predrasude**

- Kako vrijeme prolazi sve manje poznajem svoje dijete/svog učenika
- Zašto su Skandinavci tako „hladni“?
- Zašto ne bih dozvolio da se moja kćerka uda za crnca?
- Jesu li učenici sa sela lošiji od onih iz grada?

## 1.1. Pojam, aspekti i slojevi identiteta

Godinama gledate svoje dijete kako raste i mijenja se. Godinama gledate svoga učenika i ponekad se upitate je li to zaista on/ona. Čini vam se da ih odlično poznajete, a onda se začudite kako o nekim stvarima, pojavama i ljudima razmišljaju. Kako rastu stalno se suočavate s pitanjima – zašto pripadam ovom narodu, jer me zbog toga u školi ili među prijateljima ne vole; zašto nisam rođena kao muškarac jer me neće niti u jednu ekipu zato što sam djevojčica. Pitanja mnogo, a odgovora ili je mnogo ili ih nema. Vaša djeca počinju da se drugačije oblače, slušaju neku novu muziku, bave se drugim stvarima, postaju agresivni, kasno dolaze kući, a na vaše pitanje zašto to čine odgovore vam da tako rade njihovi prijatelji i da ne mogu biti izuzetak.

U školi se suočavate sa stalnim sukobima među djecom koja pripadaju različitim etničkim grupama, a do jučer to je bilo nezamislivo. Morate braniti djevojčice od dječaka, jer su one „glupe, sve pokvare, slabe“. Gdje nastaju ovi problemi? Sigurno u percepciji – kako vi vidite svoju djecu i kako oni sebe vide. Problem je u mijenjanju njihovih uloga tokom vremena, u njihovom identitetu.

**IDENTITET** je naš doživljaj našeg vlastitog JA tokom dužeg perioda, bez obzira na promjene perioda i okolnosti koje se dešavaju oko nas. Identitet je odgovor na pitanje „KO SAM JA?“, odnosno kako sami sebe doživljavamo u vremenu i prostoru i kako nas opažaju drugi.

Identitet se sastoji od niza slojeva a oni su - naši lični izbori tokom života – profesija, pripadnost udruženju građana, sportskom klubu, muzičkom pravcu, političkoj partiji - i neke karakteristike koje dobijamo rođenjem – spol, fizičke karakteristike, rasa, nacija, religija itd. Na formiranje identiteta utječu brojni subjekti kao što su: porodica, religija, politika, sport, muzika, škola, posao, rodbina, mjesto življenja itd.

U mladosti osoba počinje da integrira raznovrsne identifikacije (spolnu, etničku, sa svakim od roditelja, sa svojim prijateljima, sa svojim idolima itd.). Rezultat svih tih integrativnih procesa omogućava mladoj osobi da definitivno kristalizira svoj identitet. Ulazeći u svijet odraslih, mladi postepeno preuzimaju uloge i funkcije koje im društvo u kome žive dozvoljava. Nesklad između potreba mladih i mogućnosti društva, porodice, škole, institucija rađa stalne konflikte.

Mlada osoba često nije dovoljno sposobna da u procesu formiranja identiteta integrira raznovrsne identifikacije (spolne, etničke,

vjerske, kulturološke i dr.) do nivoa na kojem bi uspješno funkcionirala. Tada nastaje kriza identiteta. Jedan od načina ispoljavanja krize identiteta jeste ponašanje koje je predstavljeno kao najopasnije i najnepovoljnije (npr. narkomani, alkoholičari, delikventi i slično).

Najizraženiji poremećaji identiteta manifestiraju se u školskoj dobi. U školskoj dobi subjekti utjecaja na izgradnju identiteta se umnožavaju, manje ili više intenzivnije djeluju, umnožavaju se slojevi identiteta, jasnije su izraženi neki slojevi identiteta, javljaju se stereotipi i predrasude o osobama ili grupama, prvi slučajevi diskriminacije, prvi sukobi.

Naročito ja tada važno ukazati porodici da pogrešno širenje vlastitih negativnih iskustava na općeniti nivo može biti vrlo štetno za djecu. Naprimjer, roditelj koji je imao niz loših veza s osobama druge nacionalnosti može pretpostaviti da sve osobe te nacionalnosti imaju takva obilježja, pa će usvojiti predrasudu poznatu kao nacionalizam. To je tipično za sve oblike predrasuda: rasizam, religijsku netoleranciju, političke i nacionalne predrasude, seksizam, predrasude prema osobama određene životne dobi, prema govornicima određenog jezika i sl.

Dakle, bilo koji sloj identiteta može biti podloga za razvoj predrasuda, a predrasude su često uzrok sukoba (među nacijama, muškarcima i ženama, kulturama i dr.).

## 1.2. Pojam i vrste stereotipa

Često se u svakodnevnom razgovoru čuje od roditelja ili nastavnika da su neki narodi loši, da su žene loši vozači, da su djeca sa sela loši đaci, ali i da su neki narodi dobri, da su đaci iz grada dobri. Takve stavove preuzimaju i jedni i drugi, pojednostavljeno, bez vlastitog iskustva s nekom grupom ili njenim članovima. Riječ je o stereotipima. STEREOTIPI su previše pojednostavljeni načini razmišljanja o određenim pojavama ili grupama ljudi (prema zanimanju, nacionalnosti, vjeri, rasi, društvenoj klasi, seksualnoj orijentaciji i svim drugim podjelama koje vrijede za ljude). Oni su grupni koncepti koje određena grupa ljudi gaji o nekoj drugoj grupi. Često se koriste u negativnom smislu, u kontekstu predrasuda, i opravdavaju određena diskriminativna ponašanja.

Zbog činjenice da živimo u kompleksnom svijetu, u kojem je neophodno stalno učenje, sa opravdanjem da nemaju vremena za učenje, upoznavanje, sticanje vlastitog iskustva, ljudi su skloni da stvari pojednostave, iskrive, generaliziraju sliku o nekome ili nečemu. Na taj način stavovi o ljudima i pojavama prerastaju u stereotipe. Stereotipi, dakle, postaju i komponenta identiteta ličnosti, a ta slika može ostati trajna ali se može i mijenjati pod utjecajima subjekata utjecaja na formiranje identiteta, a posebno mjesto tu zauzima škola (prijatelji, nastavnici, roditelji, pedagozi i dr.).

Formiranje stereotipa temelji se na:

- pojednostavljenju
- pretjerivanju ili iskrivljavanju
- generalizaciji
- predstavljanju kulturalnih karakteristika kao 'prirodnih'

Nacionalizam i etničke predrasude manifestiraju se u etničkim stereotipijama gdje mi nužno formiramo shvatanja o drugim narodima.

U većini kultura održava se stereotip žene kao slabe, nježne, osjećajne i ovisne, a stereotip muškarca kao jakog, agresivnog, hrabrog i neovisnog.

Prihvatanje i širenje etničkih i spolnih predrasuda nastaje u porodici i školi.

Međutim, stereotipi ne moraju biti ograničeni na negativne karakterizacije pojedinaca ili grupa – mogu biti i pozitivni. Postoje pozitivni stereotipi o grupama (npr. svi Španci dobro plešu).

Stereotipi se, ipak, najčešće smatraju nepoželjnim vjerovanjima koja se mogu promijeniti putem obrazovanja i/ili upoznavanja s njima, dakle, na izvjestan način mogu biti kontrolirani.

## 1.3. Pojam i vrste predrasude

U kontekstu odrastanja i odnosa među mladima i prema mladima vrlo se često susrećemo s predrasadama i stereotipima. Određeni stil odijevanja, muzike, mjesta na koja se izlazi često za sobom vuče određene stereotipe i predrasude od drugih grupa, a posebno odraslih osoba.

Često čujemo izjave da su Škoti škrci, Talijani zavodnici, Crnogorci lijenčine, Arapi teroristi, Kolumbijci mafija itd.

Za razliku od stereotipa, koji mogu biti i negativni i pozitivni, PREDRASUDE su negativni sudovi ili mišljenja o nekoj osobi, grupi ili pojavi stvoreni prije realnog, direktnog iskustva s tom osobom, grupom ili pojavom, ili bez poznavanja ili istraživanja činjenica o tome. Temelji predrasuda nalaze se u slojevima identiteta ličnosti.

Također, u užem smislu, predrasude se odnose na mržnju prema određenoj grupi ljudi, rasi ili religiji.

Predrasude se često temelje na društvenim stereotipima, a u najekstremnijoj varijanti rezultiraju time da se određenim grupama ljudi ukidaju ljudska prava, ili da se nekim drugim grupama daje nepoštena prednost.

Predrasudu možemo okarakterizirati kao stav koji utječe na osobu, tako da ona sama na povoljan ili nepovoljan način djeluje prema drugoj osobi ili pak grupi ljudi. Predrasude su tvrdnje koje nisu potkrijepljene činjenicama niti zasnovane na argumentima nego su donesene bez prethodnog provjeravanja njihove tačnosti i bez prethodnog razmišljanja o tome, te su vrlo opasne u svakoj fazi razvoja djeteta u neovisnu ličnost.

Struktura predrasuda prožeta kroz tri komponente:

- Kognitivna komponenta – sud o osobinama objekta. Vrednovanje može biti pozitivno ili negativno tj. karakteristike objekta ocjenjuju se kao dobre ili loše, korisne ili štetne, poželjne ili nepoželjne.
- Emocionalna komponenta – kada se objekat stava doživljava kao ugodan (pozitivan odnos) ili neugodan (negativan odnos).
- Akciona komponenta – uključuje namjere i spremnost za akciju. Pozitivan stav uključuje namjeru da se objekat stava podrži, zaštiti, a negativan da se izbjegne, napadne, onemogući.

Razlika između predrasuda i stavova jeste u tome što se predrasude stiču tokom života

socijalnim učenjem, najčešće putem učenja po modelu.

Važno je razlikovati predrasude s obzirom na intenzitet njihove emotivne i kognitivne komponente.

Djeca već sa dvije - tri godine postavljaju roditeljima pitanja o svemu i svačemu. Ako su odgovori na ta pitanja odraz roditeljskih predrasuda, djeca će već u predškolskoj fazi prihvatiti te stereotipe i predrasude. Sa početkom osnovne škole djeca će se početi identificirati s grupom kojoj su slična, a razvit će predrasude prema onoj kojoj ne pripadaju. Istovremeno (9 godina života) će od roditelja, komšija, sa televizije... preuzeti neke predrasude prema članovima druge vjerske zajednice, spolne ili dobne predrasude, predrasude prema hendikepiranima.

Predrasude su štetne za djecu, jer:

- oni uče i prihvataju opće norme ponašanja, ali ih u praksi ne primjenjuju;
- stvaraju lažan osjećaj superiornosti koji dovodi do neuspjeha i razočaranja u sebe;
- dovode do straha i izbjegavanja pripadnika drugih grupa i naroda, što umanjuje mogućnost slobode i sticanja životnih iskustava;
- kod djece u diskriminaciji stvara se osjećaj manje vrijednosti i socijalne odbačenosti.

Predrasude je teško mijenjati, jer su one duboko ukorijenjene u svijesti čovjeka, ali ipak postoje neki postupci koji mogu pomoći ka ostvarenju tog cilja.

Šta mogu uraditi nastavnici i roditelji?

- Roditelj i nastavnik koji iskreno vjeruju u jednakost među ljudima predstavljaju dobar uzor djeci za oponašanje vrijednosti i ponašanja.
- Roditelj i nastavnik trebaju najprije analizirati vlastite stavove i odbaciti one koji su nastali pod utjecajem predrasuda.
- Roditelj i nastavnik trebaju stvoriti takvu klimu u porodici i razredu da svako dijete može prihvatiti sebe i znati kamo pripada bez osjećaja inferiornosti ili superiornosti.
- Roditelj i nastavnik trebaju omogućiti djeci kontakt s pripadnicima različitih grupa, jer će se na taj način kod djece razviti svijest i emocije, koje će im pomoći da razumiju i cijene razlike, da ih prihvate i prilagode im se.
- Roditelj i nastavnik trebaju djecu naučiti da se postave u tuđu poziciju i da vide da li se i sami ponašaju onako kako bi voljeli da se drugi ponašaju prema njima.

- Roditelj i nastavnik trebaju naučiti djecu prepoznati predrasudu i razviti njihove sposobnosti da se suprotstave tim predrasudama i diskriminaciji bilo da su upućene njima ili drugima.

Kako predrasude uz to prate i ekstremno negativna osjećanja, tako djeluju i na ponašanje koje pojačava osuđivanje, potcjenjivanje, neprijateljski stav i podstiče na aktivnosti protiv pripadnika prema kojima postoji predrasuda.

Diskriminaciju možemo definirati kao nepravedno postupanje prema pojedincima koji pripadaju određenoj društvenoj grupi. Diskriminacija se razlikuje od pojma predrasude jer je ona «stvarna posljedica predrasudnih stavova neke osobe uočljiva u njezinu ponašanju»

Važno je neposredno sučeljavanje s izjavljenim predrasudama.

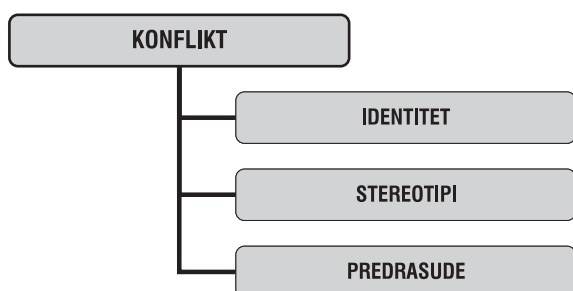
Npr. predrasuda prema djeci s teškoćama u razvoju: „Nije u redu da djeca sa teškoćama u razvoju sjede u istom razredu s ostalom djecom. Ona samo ometaju nastavu i oduzimaju vrijeme koje bi trebalo biti posvećeno ostaloj djeci. A osim toga, ostala djeca će ih oponašati i postati kao i oni (djeca s poteškoćama u razvoju)“.

1. korak (izdvojite onaj dio koji ukazuje na predrasudu i na objektivan i miran način ga ponovite). Mnogi smatraju da su djeca s teškoćama u razvoju teret društva i da bi ih trebalo izolirati u specijalne škole.
2. korak (mirno, sigurno i jasno iznesite vlastiti stav o iznesenom mišljenju). Moje me iskustvo uči da ako se nastava dobro organizira, to može biti pozitivno i za djecu s teškoćama, ali i za ostalu djecu.
3. korak (iznesite neku pozitivnu osobinu grupe kojoj je predrasuda bila upućena). Dijete s teškoćama stvara kod ostale djece primjere zadovoljstva, prijateljstva, zaštite, odgovornosti i razvija mnoge važne ljudske kvalitete.
4. korak (blago skrenite razgovor u pozitivan smjer, na novu temu).

Da rezimiramo - najprije se provodi kritika stava, pojave, pojma, zatim se provodi grupna rasprava (traži se predrasuda, analizira se njezina netačnost i nepravednost), pa se traže ideje koje bi pomogle u suzbijanju te predrasude.

## 1.4. Kako se boriti protiv stereotipa i predrasuda

Dakle, identitet svake ličnosti nužno unutar svojih slojeva sadrži i stereotipe (pozitivne i negativne) i predrasude odnosno uloge koje imamo tokom života, bez obzira da li su dobivene rođenjem ili su naš lični izbor, sadrže stavove, stereotipe i predrasude. Njihovo postojanje određuje ponašanje i akcije prema drugim osobama i grupama, ali često su i uzrokom konflikta između dviju osoba, te osobe i grupe.



Kako je konflikt sastavni dio života, ali i kako treba učiti kako svesti konflikte na nivo podnošljivosti u svim fazama života, a posebno u periodu obrazovanja, moguća su dva načina sprečavanja ili ublažavanja konflikata u školi: može se promijeniti ili stav osobe ili osoba može prekinuti prijateljstvo i odnose s prijateljima, porodicom, nastavnicima i dr.

Etničke predrasude predstavljaju krupan društveni problem. Zbog društvenog značaja predrasuda uloženo je mnogo pokušaja u traženju načina borbe protiv predrasuda. Jedan način jeste donošenje zakonskih propisa protiv manifestiranja predrasuda. Drugi način jeste sistematsko informiranje o nepravdnosti predrasuda.

Iz svega ovdje navedenog lako se dolazi do zaključka da smanjenje predrasuda i sukoba nije laka niti kratkoročna stvar. Otpor prema predrasudama u čovjeka zahtijeva više snage nego prihvaćanje predrasuda.

## Naučili smo:

IDENTITET je naš doživljaj našeg vlastitog JA tokom dužeg perioda, bez obzira na promjene perioda i okolnosti koje se dešavaju oko nas. Identitet je odgovor na pitanje „KO SAM JA?“, odnosno kako sami sebe doživljavamo u vremenu i prostoru i kako nas opažaju drugi.

IDENTITET se uvijek gradi u kontaktu s drugim ljudima. Slika kako vidimo sebe i kako nas drugi vide može biti različita. Različitost ovih predstava o osobi često je uzrok konflikata, a posebno je opasno osobe posmatrati kroz samo jedan sloj identiteta. Zašto? Posmatranjem i doživljavanjem osobe kroz samo jedan sloj identiteta (npr. spolnu pripadnost, etničku pripadnost) stvara se osnova za razvoj stereotipnog mišljenja i diskriminacije odnosno sprečava mogućnost da osobe budu različite, ali i da i pored tih razlika imaju neke karakteristike pripadnosti nekoj grupi.

STEREOTIPI su previše pojednostavljeni načini razmišljanja o određenim pojavama ili grupama ljudi (prema zanimanju, nacionalnosti, vjeri, rasi, društvenoj klasi, seksualnoj orijentaciji i svim drugim podjelama koje vrijede za ljude). Oni su grupni koncepti koje određena grupa ljudi gaji o nekoj drugoj grupi. Često se koriste u negativnom smislu, u kontekstu predrasuda, i opravdavaju određena diskriminativna ponašanja. Međutim, stereotipi ne moraju biti ograničeni na negativne karakterizacije pojedinaca ili grupa – mogu biti i pozitivni.

Stereotipi se, ipak, najčešće smatraju nepoželjnim vjerovanjima koja se mogu promijeniti putem obrazovanja i/ili upoznavanja s njima, dakle, na izvjestan način mogu biti kontrolirani.




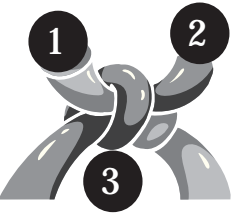

PREDRASUDE su negativni sudovi ili mišljenja o nekoj osobi, grupi ili pojavi stvoreni prije realnog, direktnog iskustva s tom osobom, grupom ili pojavom, ili bez poznavanja ili istraživanja činjenica o tome. Također u užem smislu, predrasude se odnose na mržnju prema određenoj grupi ljudi, rasi ili religiji.

### IDENTITET - STEREOTIPI – PREDRASUDE – KONFLIKT

Identitet svake ličnosti nužno unutar svojih slojeva sadrži i stereotipe, pozitivne i negativne, i predrasude odnosno uloge koje imamo tokom života, bez obzira da li su dobivene rođenjem ili su naš lični izbor, sadrže stavove, stereotipe i predrasude. Njihovo postojanje određuje ponašanje i akcije prema drugim osobama i grupama, ali često su i uzrokom konflikta između osobe i osobe i osobe i grupe.

Kako je konflikt sastavni dio života, ali i kako treba učiti kako svesti konflikte na nivo podnošljivosti u svim fazama života, a posebno u periodu obrazovanja, moguća su dva načina sprečavanja ili ublažavanja konflikata u školi: može se promijeniti ili stav osobe ili osoba može prekinuti prijateljstvo i odnose s prijateljima, porodicom, nastavnicima i dr.

# Radionica 1 - IDENTITET

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati učesnike s pojmom i aspektima identiteta.</li><li>- Upoznati učesnike o slojevima identiteta od kojih su neki određeni rođenjem, a drugi rezultat utjecaja različitih faktora i vlastitih odluka.</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – MARIONETA (15')</li><li>2. Glavna aktivnost – VREMEPLOV (55')</li><li>3. Završna aktivnost – RAZVRSTAJ SE/GORDIJEV ČVOR (20')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papiri</li><li>• papiri A4</li><li>• stikeri</li><li>• flomasteri</li><li>• materijal za učesnike „Marioneta“</li><li>• materijal za učesnike „Drvo identiteta“</li><li>• materijal „Periodi života mog djeteta/učenika“</li></ul>



# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Marioneta

Voditelj učesnike podijeli u dvije - tri grupe. Svaka grupa dobije hamer papir s nacrtanom „Marionetom“ (Materijal za učesnike 1) i u balone treba da napišu ko i šta, po njihovom mišljenju, presudno utječe na formiranje identiteta.

(Materijal za učesnike 1 – **Marioneta**)

Svaka grupa predstavi balone svoje „Marionete“ odnosno ko i šta utječe na formiranje identiteta.

Diskusija:

1. Da li vas je učiteljica često dijelila u različitim aktivnostima na grupu djevojčica i grupu dječaka?
2. Da li je učiteljica često organizirala takmičenje u učenju između djevojčica i dječaka?
3. Da li su vam poznate izreke: «Dječak ne smije tući djevojčicu» , «Djevojčice ne psuju», «Veliki dječaci ne plaču»?
4. Da li je u vašem razredu bilo više djevojčica ili dječaka koji su bili dobri u matematici? Što mislite zašto? Da li su dječaci više poticani?



*Voditelj naglašava da je vrlo važno da se drugi ljudi ne posmatraju isključivo kroz jedan aspekt identiteta (npr. pripadnost etničkoj grupi, spolna pripadnost), jer se time čini diskriminacija prema njima.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Vremeplov

Voditelj treba da ukaže učesnicima da vode računa o izboru lika sa kojim s mogu identificirati kako ne bi povrijedili osjećanja drugih osoba ili ih doveli u neprijatne situacije.

Voditelj zamoli učesnike da se prisjete tri perioda života svoje djece/učenika – djetinjstva, pohađanja osnovne i pohađanja srednje škole.

Podsjeća ih da su ti periodi obilježeni nekim događajima kojih se i rado i nerado sjećaju; da su tada djeca/učenici imali i dobijali neke uloge (brat, sestra, rođak, učenik, prijatelj, simpatija, član vijeća učenika, sportskog kluba, predsjednik odjeljenjske zajednice i dr.); kako su se djeca/učenici osjećali u tim ulogama i kako su ih drugi vidjeli (doživljavali) u tim ulogama.

Svaki od učesnika dobija radni list s tabelom i hamer papir s tabelom koju treba popuniti sljedećim podacima:

(Materijal za učesnike 1 – **Periodi života mog djeteta/učenika**)

Period života djeteta/učenika	Najvažniji događaji	Uloge djeteta/učenika tada	Kako su dijete/učenika drugi vidjeli
Djetinjstvo			
Osnovna škola			
Srednja škola			

Kada svi učesnici ispune tabelu, voditelj ih zamoli da izdvoje koje su uloge djeca/učenici dobili rođenjem, a koje su bile njihov lični izbor (lično ili pod utjecajem roditelja i nastavnika) i ispisuju ih na zajedničkom hameru.

(Materijal za voditelja 1)

ROĐENJE	LIČNI IZBOR	POD UTICAJEM RODITELJA I NASTAVNIKA



### Napomena za voditelja radionice

Aktivnost se provodi u tri grupe i to – grupa sastavljena od roditelja, grupa sastavljena od nastavnika i grupa sastavljena od nastavnika i roditelja.

Nakon što su izdvojili uloge na one koje su djeca/učenici dobili rođenjem i one koje su bile njihov lični izbor (i/ili su nastali pod utjecajem roditelja i nastavnika) voditelj zamoli učesnike da ove uloge zajednički unutar sve četiri grupe predstave na drvetu identiteta i to tako da se unutar manjih grupa usaglase i napišu uloge kako slijedi:

U krošnji – one uloge koje se mogu promijeniti kod djece/učenika.

U stablu – one uloge koje ne bi mijenjali kod djece/učenika.

U korijenu – one uloge koje se ne mogu promijeniti kod djece/učenika.

Svaka grupa predstavlja svoje drvo identiteta.

(Materijal za učesnike 2 – **Drvo identiteta**)



Voditelj zaključuje napomenama da se identitet sastoji od niza slojeva, a oni su - naši lični izbori tokom života – profesija, pripadnost udruženju građana, sportskom klubu, muzičkom pravcu, političkoj partiji - i neke karakteristike koje dobijamo rođenjem – spol, fizičke karakteristike, rasa, nacija itd.

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Razvrstaj se

Voditelj zamoli učesnike da se razvrstavaju po grupama nekoliko puta i to pristupajući papiru koji leži na podu, a na kojem stoji jedna od sljedećih izjava:

1. Razvrstavanje:  
Izjave: Ja navijam za „Barselona“, Ja navijam za „Wolfsburg“, Ja navijam za „Milan“ Ja navijam za „Arsenal“, Ja navijam za „Lion“, Ostali
2. Razvrstavanje:  
Ja imam tužne oči, Ja imam zelene oči, Ja imam plave oči, Ja imam šarene oči, Ja imam nasmijane oči, Ostali
3. Razvrstavanje:  
Ja volim da čitam, Ja volim umjetnost, Ja volim sport, Ja volim burek, Ostali
4. Razvrstavanje:  
Ja sam sa teritorije bivše Jugoslavije, Ja sam iz Evrope, Ja sam sa planete Zemlje, Ja sam sa Balkana, Ostali
5. Razvrstavanje:  
Živio sam na više mjesta, Živio sam u jednoj državi, Živio sam u socijalizmu, Ostali

Nakon svakog razvrstavanja voditelj postavlja pitanje – *Zašto ste odabrali ovu grupu?*

Slijede pitanja za plenum:

Da li vas ovo na nešto podsjeća?

Na šta?

Jeste li imali osjećaj da imate izbor?

Kako vam je bilo usljed razlika u okviru iste grupe?

Da li vaša djeca/učenci bivaju stalno razvrstavani po nekim od ovih kriterija?

Kako se vi osjećate kada vam ispričaju kako su se dobro/loše osjećali zbog ovakvih razvrstavanja?



*Voditelj zaključuje da je posmatranje osoba kroz samo jedan sloj identiteta uzrok diskriminacije i izbijanja sukoba u školi, porodici, državi itd.*

Voditelj postavlja pitanja učesnicima:

- Šta utječe na izgradnju nacionalnog identiteta?
- Kakvu važnost ima nacionalni identitet i zašto?
- Šta je to što stvara doživljaj ugroženosti prava na sopstveni identitet i nacionalni identitet?
- Kako se ophoditi s razlikama?

### Gordijev čvor

Nakon diskusije voditelj zamoli učesnike da formiraju krug i kreću se prema centru zatvorenih očiju i ruku podignutih ispred sebe. Na riječ voditelja: „Stop!“, svako uhvati i jednom i drugom rukom po jednu nečiju ruku još uvijek zatvorenih očiju. Tako napravljen čvor sada treba raspetljati.



*Voditelj zaključuje napomenama - bez obzira na broj i vrstu slojeva identitet se uvijek gradi u kontaktu s drugim ljudima. Zato je nužno ukazati djetetu/učeniku da bude svjestan svih slojeva svog identiteta, da zajedno s roditeljima i nastavnicima traži zajedničke slojeve identiteta s drugim, jer omogućavaju komunikaciju i suradnju, a sprečavaju diskriminaciju i konflikte.*

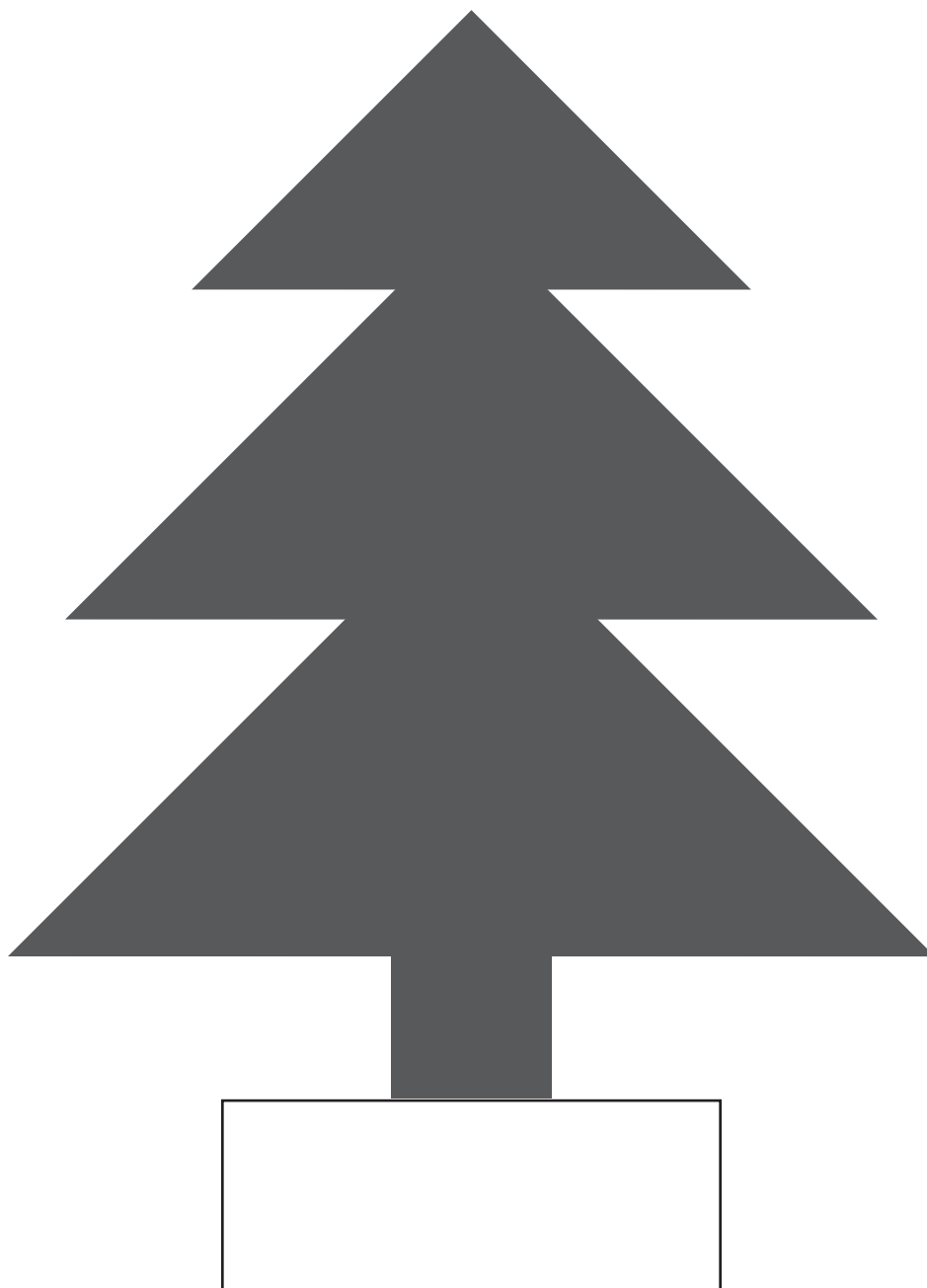
# Marioneta



### Periodi života mog djeteta/učenika

Period života djeteta/učenika	Najvažniji događaji	Uloge djeteta/učenika tada	Kako su dijete/učenika drugi vidjeli
Djetinjstvo			
Osnovna škola			
Srednja škola			

## DRVO IDENTITETA




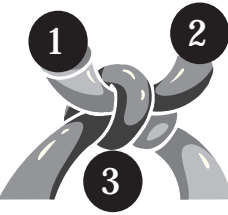



## Materijali za voditelja

Materijal za voditelja 1

ROĐENJE	LIČNI IZBOR	POD UTICAJEM RODITELJA I NASTAVNIKA

## Radionica 2 - PREDRASUDE I STEREOTIPI

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati učesnike s pojmom, karakteristikama i funkcijom predrasuda i stereotipa.</li><li>- Upoznati učesnike o potrebi i načinima borbe protiv predrasuda i stereotipa.</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – SLIKA STEREOTIPA I PREDRASUDA (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – PUTOVANJE (40')</li><li>3. Završna aktivnost – STEREOTIPI I PREDRASUDE SU... (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papir za svaki par</li><li>• olovke</li><li>• stikeri</li><li>• flomasteri</li><li>• tekst „Putovanje” za svakog učesnika</li><li>• radni list „Osobine”</li></ul>





## UVODNA AKTIVNOST

### Slika stereotipa i predrasuda

Voditelj dijeli učesnike u parove (roditelj i nastavnik) i svaki par ima 5 minuta da nacрта i napiše na hamer papiru najmanje po 3 osobine osoba iz tabele.

(Materijal za učesnike 1 – **Osobine**)

Po isteku 5 minuta svaki par predstavlja svoju sliku i osobine koje su napisali za osobu koju su crtali.



*Voditelj radionice upoznaje učesnike s pojmom predrasuda i stereotipa, koji su zasnovani na pojedinim slojevima identiteta (etnička, rasna, religijska, spolna pripadnost i dr.).*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Putovanje

Voditelj podijeli učesnicima papir s tekstem „Putovanje“.

(Materijal za učesnike 2 – **Putovanje**)

Učesnici imaju 5 minuta da se odluče s kim žele i s kim ne žele putovati i ispisuju svako na svom papiru.

Nakon toga voditelj formira tri grupe koje se moraju usaglasiti s koje tri osobe žele i s koje tri osobe ne žele putovati.



### Napomena za voditelja radionice

Jednu grupu čine roditelji, drugu nastavnici, a treću roditelji i nastavnici.

Grupe predstavljaju svoj izbor putnika, a onda se u plenumu moraju usaglasiti s koje tri osobe žele i s koje tri osobe ne žele putovati.

Slijedi diskusija:

- U kojoj fazi rada (individualno, grupno ili u plenumu) vam je bilo najteže raditi?
- Koliko se vaša odluka donesena individualno i u grupi razlikuje od odluke koju ste donijeli u plenumu?
- Zašto se sa izborom nekih putnika (i s kojim želite i s kojim ne želite putovati) nikada ne biste usaglasili na nivou cijele grupe?
- Zašto ste pristajali na kompromis unutar grupe ili u plenumu?
- Da li biste sada promijenili svoj izbor putnika s kojim želite odnosno ne želite putovati?
- Zašto?



*Voditelj radionice zaključuje – kada se ponašamo na osnovu naših predrasuda i stereotipa, ne pružamo svim ljudima ista prava ili im onemogućavamo uživanje njihovih prava, onda vršimo diskriminaciju.*



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Stereotipi i predrasude su...

Svaki učesnik grupe učestvuje u kreiranju rečenica i to tako da jedan po jedan učesnik u svakoj grupi (grupe iste kao u glavnoj aktivnosti) dopisuje po jednu riječ.

STEREOTIPI I PREDRASUDE SU...

NAJČEŠĆI STEREOTIPI I PREDRASUDE MEĐU NAŠOM DJECOM/UČENICIMA SU...

PROTIV STEREOTIPA I PREDRASUDA MOŽEMO SE BORITI...

Kada su rečenice ispisane, voditelj podijeli učesnicima po 5 komada stikera na kojima su napisane neke od vrsta stereotipa i predrasuda. Nalijepi ih gdje žele na sebe i na znak voditelja svako treba da se kreće u prostoriji i oslobodi tih traka, ali tako što će ih nalijepiti na nekog drugog za koga smatra da ima izražene neke od napisanih stereotipa i predrasuda.



*Voditelj radionice zaključuje – kako predrasude često prate i ekstremno negativna osjećanja tako djeluju i na ponašanje koje pojačava osuđivanje, potcjenjivanje, neprijateljski stav i podstiče na aktivnosti protiv pripadnika prema kojima postoji predrasuda. Treba naučiti djecu/učenike prepoznati predrasudu i razviti njihove sposobnosti da se suprotstave tim predrasudama i diskriminaciji, bilo da su upućene njemu ili drugima.*

## Osobine

Svaki par ima 10 minuta da nacрта i napiše na hamer papiru najmanje po 3 osobine osoba iz tabele.

GLUMAC SPORTIST ROM DOKTOR POLITIČAR POLICAJAC PROSJAK CRNAC INVALID PLAVUŠA	
---	--

## Putovanje

„Zamislite da krećete na put iz Lisabona do Moskve koji traje sedam dana i treba da dijelite spavaći kupe s još tri osobe.




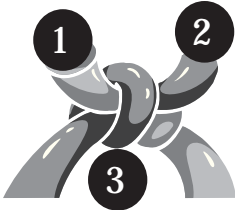

S kojima od navedenih putnika biste najradije putovali, odnosno s koja tri putnika nikako ne biste željeli dijeliti kupe?

- Talijanski DJ koji izgleda bogato.
- Afrikanka koja prodaje kožne proizvode.
- Mladi umjetnik koji je HIV-pozitivan.
- Rom iz Mađarske upravo pušten iz zatvora.
- Baskijski nacionalista na službenom putovanju u Rusiju.
- Slobodoumni Albanac koji se vraća sa seminara o ljudskim pravima iz Norveške.
- Mlada djevojka iz Turske, odličan student, pozira erotskim časopisima.
- Njemački reper s alternativnim načinom života.
- Slijepi pijanista iz Austrije.
- Ukrajinski student koji se ne želi vratiti kući.
- Rumunka srednjih godina, bez vize, s jednogodišnjim djetetom u naručju.
- Nabildana Holanđanka feministički nastrojena.
- Švedski skinhed pod utjecajem alkohola.
- Crnac iz Liberije, košarkaš u Grčkoj.
- Razbijač iz Belfasta koji očigledno ide na fudbalsku utakmicu.
- Nespretni novinar iz Danske, na putu za Kosovo.
- Poljska prostitutka iz Berlina.
- Francuski seljak koji govori samo francuski, s korpom smrdljivog sira.
- Kurdski izbjeglica koji živi u Njemačkoj, na povratku kući iz Libije.
- Predebeo švicarski bankar na poslovnom putovanju.
- Sveštenik, nastavnik u muškoj školi u Britaniji, osumnjičen za zlostavljanje djece.
- Dizajner iz Italije, homoseksualac, neženja, pristalica liberalne partije.
- Hendikepirani Palestinac u pratnji zgodne medicinske sestre.
- Brbljiva gospođa iz Belgije na putu za Kinu.”

Imate 5 minuta da se odlučite s kim želite i s kim ne želite putovati i ispišite svako na svom papiru.

Želim putovati sa...	Ne želim putovati sa...

## Radionica 3 - PREDRASUDE I STEREOTIPI

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoznati učesnike s pojmom, karakteristikama i vrstama predrasuda i stereotipa.</li> <li>- Upoznati učesnike o potrebi i načinima borbe protiv predrasuda i stereotipa.</li> <li>- Upoznati učesnike s vezom identiteta sa stereotipima i predrasudama.</li> </ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uvodna aktivnost – BAROMETAR (15')</li> <li>2. Glavna aktivnost – GEOGRAFIJA I PREDRASUDE I STEREOTIPI (30')</li> <li>3. Završna aktivnost – KAKO SE BORITI SA STEREOTIPIMA I PREDRASUDAMA (15')</li> </ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• papir za svaku grupu</li> <li>• olovka za svaku grupu</li> <li>• materijal za učesnike „Stereotipi“</li> <li>• veliki papir za svaku grupu</li> <li>• flomasteri</li> <li>• koverta</li> </ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Barometar

Voditelj daje učesnicima kovertu i papire u pet različitih boja. Nakon što voditelj pročita izjavu učesnici ocijene svaku izjavu (ocjena za prvu izjavu se piše na papiru bijele boje, druga na žutom, treća na roze, četvrta na plavom i peta na narandžastom papiru) od 1 do 10 (od najmanjeg do najvećeg slaganja sa izjavom) i stave stiker u kovertu. Zalijepe kovertu i daju voditelju.

Izjave:

- Ja imam predrasude.
- Ja imam pravo na moje predrasude.
- Mislim da postoje korisne predrasude.
- Predrasude uvijek vode ka diskriminaciji.
- Borba s predrasudama je besmislena u vremenu u kojem živimo.

Nakon toga voditelj čita iste izjave i učesnici staju na barometar s brojevima od 1 do 10 (od najmanjeg do najvećeg slaganja sa izjavom). Voditelj bilježi koliko je na svakom broju od 1 do 10 bilo učesnika po svakoj izjavi.

Voditelj otvara kovertu i lijepi stikere po bojama i po visini ocjene na pet različitih papira, ali da učesnici ne vide rezultat.

Diskusija:

- Kako ste se osjećali radeći vježbu?
- Da li se vaše ocjene u koverti i one koje ste izabrali na barometru u prostoriji razlikuju i zašto?



*Voditelj radionice zaključuje da se predrasude i stereotipi mijenjaju pod utjecajem ličnih promjena (starost, obrazovanje, mjesto življenja) ali i pod utjecajem okoline, te da smo skloni mijenjati svoje stavove pod utjecajem okoline.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Geografija i stereotipi i predrasude

Stereotipi i predrasude o stanovnicima određenih regija (država)



#### Napomena za voditelja radionice

Jednu grupu čine učenici, drugu nastavnici, treću pedagozi a četvrtu roditelji – ako aktivnost provodi tim za medijaciju. Ako su samo roditelji i nastavnici uključeni u aktivnost, onda jednu grupu čine roditelji, drugu nastavnici i treću – nastavnici i roditelji.

Korak 1: Formiraju se tri male grupe. U malim grupama učesnici na velikom papiru zapisuju 5 bitnih svari, obilježja ili osobina stanovnika regije (države) iz koje dolaze.

(Materijal za učesnike 1 – **Stereotipi**)

Korak 2: Voditelj izmijeni sastav malih grupa i grupiše ih (npr. svi brojevi 1 iz prve grupe čine sada drugu grupu, brojevi 2 čine drugu i tako redom). Svakoj grupi se dodjeljuje jedan napisan veliki papir, zatim analiziraju napisane stereotipe i predrasude iz koraka 1, te sačinjavaju novu listu stereotipa i predrasuda.

Korak 3: Voditelj ponovo izmijeni sastav malih grupa i grupiše ih na male grupe koje čine muškarci i male grupe koje čine žene. Svakoj grupi se dodjeljuje jedan napisan veliki papir, zatim analiziraju napisane stereotipe i predrasude iz koraka 2, te sačinjavaju novu listu stereotipa i predrasuda.

Slijedi predstavljanje napisanih papira sa stereotipima i predrasudama svake grupe po koracima.

Pitanja za diskusiju:

- Koje su sličnosti i razlike između grupa?
- Kako ste se osjećali kada ste slušali druge o vama?
- Kakva veza postoji između diskriminacije i predrasuda?
- U kojoj grupi ste se osjećali najugodnije?
- Sa zapisom koje grupe ste najviše saglasni?

Brainstorming: Odakle potječu predrasude?

Učesnici ispisuju na stikere svoje ideje o porijeklu stereotipa i predrasuda i lijepe na hamer. Voditelj vrši grupisanje izvora stereotipa i predrasuda.



Voditelj vrši grupisanje izvora stereotipa i predrasuda i naglašava da su ti izvori: porodica, škola, mediji, religija, vršnjaci, sport, muzika, prijatelji, politika itd.

Slijedi diskusija:

- Sa kojim stereotipima i predrasudama se susreću vaša djeca/učenici u školi?
- Sa kakvim se sve problemima vi suočavate zbog prisutnosti navedenih stereotipa i predrasuda?



# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

Nakon što je voditelj razvrstao stereotipe i predrasude koje su naveli učesnici formira male grupe i daje zadatak da grupe nacrtaju različitim simbolima odgovor na pitanje:

- Kako se boriti protiv navedenih stereotipa i predrasuda u školi?  
(Kako se boriti? Koga uključiti? Koliko se roditelji i nastavnici međusobno mogu boriti protiv stereotipa i predrasuda među djecom? Kako mogu uključiti djecu/učenike da im budu partneri u

borbi protiv stereotipa i predrasuda?)

Nakon toga svaka grupa predstavlja svoj način borbe sa stereotipima i predrasudama u školi.



*Voditelj zaključuje – djeca/učenici imaju sliku o tome kako bi htjeli da se drugi ponašaju prema njima, ne vole zadirkivanje, ruganje, ismijavanje, dominantno ponašanje.... Treba ih naučiti da se postave u tuđu poziciju i da vide da li se i sami ponašaju onako kako bi voljeli da se drugi ponašaju prema njima, a time se oslobađaju stereotipa i predrasuda.*

Materijal za učesnike 1

### Stereotipi

Amerikanci	Rusi	Englezi	Bosanci i Hercegovci	Kinezi
Slovinci	Makedonci	Srbijanci	Crnogorci	Hrvati

# II

## Vještine komunikacije

- Je li vašoj djeci/učenicima uvijek lako reći ono što žele?
- Podstičete li vašu djecu/učenike da uvijek kažu ono što misle?
  - Koliko često zbog nespretno izgovorenih riječi vaša djeca/učenici izazovu konflikt s vama?
- Koliko je potreban i važan vaš pogled, dodir, osmijeh u komunikaciji s djecom/učenicima?
- Slušate li uvijek pažljivo vašu djecu/učenike kada govore?
- Zašto je važno znati vještinu asertivnosti?
- Kako razvijati nenasilnu komunikaciju kod djece/učenika?

## 2.1. Šta je komunikacija?

Nakon što smo otkrili ko smo, naš identitet, naše stereotipe i predrasude, trebamo naučiti kako sa svim našim slojevima identiteta, stereotipima i predrasudama komunicirati s drugima. Jer niko ne može živjeti sam, ne komunicirati s ljudima.

Komunikacija je sredstvo pomoću kojeg stvaramo prijatelje, razgovaramo s drugim ljudima, izražavamo svoja mišljenja, stavove, molimo za pomoć i mnogo drugih stvari. Čovjek od svoga rođenja uči kako komunicirati da bi te sposobnosti dalje kroz život razvijao. Komunikacija je prijenos informacija od pošiljaoca k primaocu uz uvjet da primalac razumije informaciju.

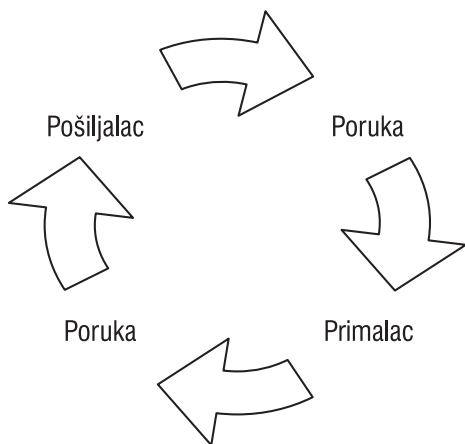
Dakle, komunikacijski proces obuhvata:

- pošiljaoca
- prijenos poruke kroz izabrani kanal
- primaoca

Komunikacija se definira i kao proces razmjene poruka (verbalnih ili neverbalnih), između najmanje dviju osoba, koji se odvija sa određenim ciljem i namjerom.

Na komunikaciju možemo gledati kao na sredstvo povezivanja ljudi na ostvarenju zajedničke svrhe. Aktivnost unutar škole nije moguća bez komunikacije, a svrha komunikacije u školi, među učenicima, nastavnicima, roditeljima, pedagozima i drugim jeste provesti promjenu – usmjeriti akcije u cilju svoje dobrobiti i dobrobiti škole.

U školi se svakodnevno komunicira: učenici sa učenicima, učenici s nastavnicima, nastavnici s pedagozima, nastavnici s roditeljima, nastavnici s pedagozima, učenici s roditeljima itd. U toj stalnoj komunikaciji razmjenjuju međusobno poruke (informacije).



Ljudi razmjenjuju međusobno poruke, a one se sastoje od niza simbola. Simboli su riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti upotrebljivi jer se ljudi više ili manje slažu u pogledu objekata, zbivanja i osjećaja na koje se ti simboli odnose.

Da bi se učesnici u komunikaciji sporazumjeli, moraju:

- koristiti odgovarajući jezik
- precizno odrediti sadržaj onoga što se govori
- odrediti način na koji se govori (ton, geste)

USPJEŠNA KOMUNIKACIJA JE	
EFIKASNA Ostvaruje ciljeve osoba koje komuniciraju	PRIKLADNA Ne krši pravila, očekivanja ili norme

Da bi komunikacija bila uspješna, neophodno je da postoji prilagođavanje svih učesnika u njoj, zato što se u komunikaciji dešava proces razmjene, uzajamnog djelovanja i formiranja odnosa među učesnicima tako da svaki učesnik dobija svoje mjesto i značaj. Dakle, komunikacija u školi zahtijeva da učesnici u komunikaciji budu ravnopravni, jer samo na taj način mogu rješavati konflikte.

Proces komunikacije se sastoji od izražavanja sebe i slušanja drugih.

Dakle, efikasna i prikladna komunikacija podrazumijeva da učesnici posjeduju komunikacijske vještine kao što su: slušanje, decentracija, postavljanje pitanja, empatija, poznavanje situacije, uključenost i upravljanje interakcijom, fleksibilnost ponašanja.

Decentracija je spremnost i sposobnost da „uđemo u svijet druge osobe” i tako razumijemo njene probleme i postupke. Često je decentracija najvažniji činilac u procesu komunikacije. Decentriranje nam pomaže da razumijemo druge i da bolje razumijemo sami sebe.

Empatija je jasno razumijevanje osjećanja, potreba, misli i želja druge strane, bez osuđivanja.

Samo onaj ko razumije sebe može razumjeti i drugoga. Kada se govori o kontekstu škole, nema važnijeg cilja za učesnike u komunikaciji od uzajamnog razumijevanja i razmjene koja ih povezuje. To je polje na kome su svi ravnopravni i jednaki, jer bez obzira na to ko su učesnici u komunikaciji, djeca, odrasli, roditelji, nastavnici, direktori, oni su samo sagovornici. Ravnopravan i partnerski odnos između učesnika u komunikaciji je onaj koji najviše doprinosi kvalitetu razmjene i njemu težimo, a ogleda se u međusobnom poštovanju i prihvatanju. Načini na koje to radimo određuju da li će doći do povezivanja sa sobom i drugima ili do prekida komunikacije, gubljenja kontakta li izbijanja konflikta.

## 2.2. Prepreke za komunikaciju i nastajanje konflikta

U svakodnevnoj komunikaciji u školi često se pojavljuju prepreke, koje kao rezultat imaju nerazumijevanje između učesnika u komunikaciji, a kao rezultat nerazumijevanja javlja se konflikt. Npr. način postavljanja pitanja učeniku može biti uzrokom konflikta. Ili nemogućnost da se čovjek stavi u poziciju druge osobe (nemogućnost decentracije) dovodi do nerazumijevanja i sebe i druge osobe.

Načini komunikacije među učesnicima je ključ uspješne komunikacije, ali i istovremeno osnovni razlog za izbijanje konflikta. Pozicija nastavnika često bude zloupotrebjavana u komunikaciji i umjesto ravnopravnog odnosa nastavnici se učenicima obraćaju na različite načine rizikujući da tako izazovu sukobe ili ih rasplamsaju. Navest ćemo neke **načine neravnopravnog komuniciranja** koji bi mogli biti uzrokom izbijanja konflikta između nastavnika i učenika, a neke načine komunikacije koriste i roditelji obraćajući se djeci ili djeca roditeljima. Ovo je prilika i da provjerite kakve rečenice najčešće koristite u komunikaciji.

### 1. NAREĐIVANJE, KOMANDOVANJE

Nastavnik: Taj zadatak mora tako da se uradi i gotovo.

Roditelj: Brata moraš čuvati dok smo mi u gostima i nema rasprave o tome.

Učenik: Moraš mi kupiti onu crvenu jaknu i neću nikakvu drugu.

### 2. UPOZORAVANJE, PRIJETNJA

Nastavnik: Ako ne pozoveš roditelje da dođu u školu, bit ćeš kažnjen.

Roditelj: Ako ne popraviš slabu ocjenu iz matematike, otac će te istući.

Učenik: Ako mi ne daš novac, istući ću te poslije časa.

### 3. PROPOVIJEDANJE, NAVOĐENJE RAZNIH "TREBALO BI"

Nastavnik: Kada dođeš u školu, svoje lične probleme treba da ostaviš kod kuće, gdje im je i mjesto.

Roditelj: Trebalo bi da napokon shvatiš koliko ti je godina i ne ponašaš se drsko prema sestri.

Učenik: Treba da prestaneš prepisivati lekturu od mene.

### 4. UVJETOVANJE

Nastavnik: Nemoj ići da igraš nogomet, pa ćeš onda moći da završiš sve obaveze.

Roditelj: Ako se ne budeš družio sa onim propalicama iz ulice, više će te cijeniti u školi.

Učenik: Ako mi dozvoliš da izađem van, kupit ću ti novine.

### 5. DOKAZIVANJE

Nastavnik: Ostalo ti je još samo mjesec dana do kraja godine, a ti još nisi popravio slabu ocjenu iz geografije.

Roditelj: Potrošila sam puno novca za tvoje knjige, a ti ih nisi ni otvorio.

Učenik: Sve sam naučio iz fizike, ali mi nastavnik nije postavio niti jedno pitanje na koje znam odgovor.

### 6. OSUĐIVANJE, KRITIZIRANJE

Nastavnik: Zašto si čekao toliko dugo da se gradivo nagomila?

Roditelj: Ne mogu više trpjeti kritike kako imam nasilnog sina.

Učenik: Zašto meni stalno postavljate teška pitanja iz geografije?

### 7. ETIKETIRANJE

Nastavnik: Ti si izuzetno lijena osoba.

Roditelj: Za razliku od tvoje sestre, ti si neuredna i površna osoba.

Učenik: Ti si dijete sa sela i nemam šta s tobom da pričam.

### 8. TUMAČENJE, ANALIZA

Nastavnik: Ti hoćeš da napustiš čas, ustvari, samo hoćeš da se izvučeš i da ništa ne radiš.

Roditelj: Tražiš novac za knjige, a istina je da ti trebaju da nabaviš cigarete.

Učenik: Ti mene stalno pozivaš da gledamo utakmicu, a ustvari, treba da i tebi platim ulaznicu.

### 9. HVALJENJE, PRIHVATANJE

Nastavnik: Ti si veoma sposoban, sigurno ćeš naći načina da riješiš problem.

Roditelj: Ja znam da sam rodila pametno dijete i ti ćeš to dokazati na času.

Učenik: Ja najbolje igram košarku i to ću vam uvijek dokazati.

### 10. TJEŠENJE

Nastavnik: Nemoj se brinuti, i ja sam imala slabu ocjenu.

Roditelj: Zašto se brinuti kada ni ja nisam završio fakultet?

Učenik: Nemoj se brinuti zbog matematike, i ja već drugi put ponavljam razred zbog slabe ocjene iz matematike.

### 11. ISPITIVANJE, SASLUŠAVANJE

Nastavnik: Misliš li da je zadatak bio toliko težak? Koliko ti je vremena bilo potrebno da ga uradiš? Zašto si odustao? Zašto me nisi ranije pitao da ti pomognem?

Roditelj: Zašto mi nisi rekao da si se potukao sa ostalim dječacima, nego da ja to saznajem od tvoje razrednice?

Učenik: Zašto me ranije nisi pitala koliko slabih ocjena imam?

## 12. POVLAČENJE

Nastavnik: Ostavimo sada priču o matematici, hajde da pričamo o nečem prijatnijem!

Roditelj: Neće ti biologija trebati u životu, idemo mi čistiti dvorište.

Učenik: Kao da će svijet propasti zato što ja ne znam hemiju.

Također, prepreke u komunikaciji predstavljaju loše izrečene poruke, nepovjerenje, preuranjeno zaključivanje, nepažljivo slušanje, preopterećenost poruka informacijama itd.

## 2.3. Podsticaji za komunikaciju i rješavanje konflikta

Kao što postoje prepreke u komunikaciji u školi, postoje i faktori koji olakšavaju komunikaciju i sprečavaju izbijanje konflikta.

Šta olakšava komunikaciju?

- pokažite govorniku da želite slušati
- uklonite uzroke rastresenosti
- saosjećajte s govornikom
- budite strpljivi
- kontrolirajte svoju narav
- budite pažljivi s argumentima i kritikom
- postavljajte pitanja
- prestanite pričati

Bez obzira u kojoj situaciji u školi se nalazili: razgovor učenika, učenika i nastavnika, nastavnika i roditelja, sastanak uprave, sastanak vijeća učenika ili vijeća roditelja, pridržavajući se navedenih smjernica, sigurno ćete imati uspješnu komunikaciju.

O uspješnosti komunikacije ovisi da li će konflikt biti izazvan ili riješen. Zbog te direktne veze između komunikacije i konflikta komunikacija je i od presudnog značaja za izbor strategije rješavanja konflikta.

Dakle, komunikacija, asertivna i nenasilna, sigurno i u procesu medijacije i u procesu pregovaranja dovodi do rješavanja konflikta na zadovoljstvo obje strane u pregovorima ili medijaciji.

## 2.4. Aktivno slušanje

Koliko često nekog slušate samo iz pristojnosti? Koliko često se suočavate s konstatacijom da ste nekog „slušali“, a ne možete ponoviti gotovo ništa što je osoba govorila? Koliko često je vaše neslušanje bilo uzrokom svađe s djecom, roditeljima, prijateljima, šefom i drugim? Dešava se da slušate samo ono što vas interesira, klimate glavom dajući sagovorniku znak da ih slušate, a, ustvari, vi ste u svojim mislima. Vi ste svog sagovornika slušali selektivno, pasivno, ali ne aktivno.

Aktivno slušanje je vještina slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.

Svrha aktivnog slušanja je da pomogne da razumijemo šta je sagovornik želio da kaže, kao i da mu jasno stavite do znanja da ste ga razumjeli. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pažnju i na sadržaj poruke i na osjećanja koja prate poruku sagovornika.

Zašto je važno slušati?

- primamo korisne informacije
- izbjegavamo nesporazume i svađe
- pokazujemo da nam je stalo
- potičemo zatvorene i sramežljive
- pomažemo da osoba jasnije sagleda problem
- izgrađujemo odnos povjerenja

Slušanje može biti:

**PASIVNO** – pokazujemo da slušamo ali ... mi to ne radimo

(npr. učenici kojima je gradovo nezanimljivo sjede mirno u klupama i pokazuju da slušaju, a oni su u svojim mislima, neverbalno komuniciraju između sebe)

**SELEKTIVNO** – slušamo samo ono što nas zanima

(npr. kada roditelj sluša samo kakvu je ocjenu učenik dobio, a ne zanima ga šta je prethodilo tome niti šta je bilo nakon toga)

**AKTIVNO** – slušamo i usvajamo znanje i vještine

(npr. učenici slušaju predavanja, pokazuju interes neverbalno, ali i verbalno postavljanjem pitanja, interakcijom)

S obzirom na cilj i situaciju slušanje može biti: slušanje sadržaja (predavanje)

- cilj: razumjeti i zapamtiti poruku

kritičko slušanje (odlučivanje)

- cilj: razumjeti i ocijeniti poruku

empatijsko slušanje (podrška)

- cilj: shvatiti govornikove osjećaje, potrebe

Za uspješnu komunikaciju i izbjegavanje konflikata neophodno je slušati sa empatijom. Samo na ovaj način se razumiju potrebe i emocije osobe koja govori.

Za razliku od slušanja koje vodi sukobima i nezadovoljstvu, aktivno slušanje vodi povezivanju i nastavku komunikacije.

Neko vas sluša kada:

- POSTOJI GOVOR TIJELA
- POSTOJI ISKRENA ZAINTERESIRANOST
- NEMA SELEKCIJE PODATAKA
- POSTOJI POMOĆ U RAZUMIJEVANJU
- POSTOJI PARAFRAZIRANJE I SUMIRANJE
- POSTAVLJA PITANJA
- PRUŽA KONSTRUKTIVNU PODRŠKU

Aktivno slušanje se uči i vježba. Da biste pravilno razumjeli svog sagovornika ili pak kao medijator u procesu medijacije pravilno obavljali svoje zadatke, neophodno je da posjedujete kako vještinu komunikacije tako i aktivnog slušanja (slušanja sa empatijom - jasno razumjeti osjećanja, potrebe, misli i želje druge strane).

Za takvo slušanje potrebno je imati i neke uvjete kao što su: vlastita smirenost, udobno i sigurno okruženje, korištenje govora tijela, nepokazivanje sopstvenih emocija, slušanje osobe do kraja izlaganja, korištenje pauze kada je potrebno i dr.

## 2.5. Asertivna komunikacija

Pored činjenice da posjedujete vještinu komuniciranja i aktivnog slušanja od vas kao medijatora traži se da posjedujete i vještinu asertivnosti. Asertivnost je riječ koja na engleskom znači upornost, samosvjesnost, zastupanje. Asertivnost znači zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba. Asertivno komuniciranje pomaže čovjeku da bude efikasniji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.

Asertivnost u školi (bez obzira da li se radi o učenicima, nastavnicima, roditeljima, pedagogima ili psiholozima) generalno znači:

- pokušavati ostvariti svoja prava bez ugrožavanja prava drugih
- biti spreman na razgovor – biti spreman komunicirati
- utjecati na druge koristeći svoje sposobnosti
- poštovati sebe bez ponižavanja drugih
- nastojati otkriti šta je dobro a ne ko je u pravu.

U situaciji kada učenici dožive: izrugivanje drugih, zastrašivanje, omalovažavanje, isključivanje i dr. najčešće roditelji reagiraju agresivno, ali slične reakcije imaju i učenici i nastavnici i drugi i reagirajući agresivno, samo još više doprinose eskalaciji konflikta.

Kako je cilj medijacije rješavati konflikte ali preventivno djelovati na nasilje i razvijanje agresivnosti kod učenika, članovi tima za medijaciju moraju uložiti dodatni napor da vježbaju asertivno komunicirati.

Koje su to razlike između asertivne i agresivne komunikacije? Šta to treba učiti a šta treba eliminirati kako bi se postalo profesionalnim članom tima za medijaciju?

ASERTIVNO: Asertivna osoba ne ostvaruje svoja prava i interese tako što šteti drugim ljudima, AGRESIVNO: dok agresivna osoba upravo to čini.

ASERTIVNO: Asertivna osoba shvata da će uspjeti ostvariti ono što želi i da će biti zadovoljna, ali ne tako što će druge učiniti nezadovoljnima jer i drugi žele ostvariti svoje interese AGRESIVNO: dok agresivna osoba svoja prava i interese ostvaruju stvarajući nezadovoljstvo kod drugih.

ASERTIVNO: Asertivnost je dugoročno efikasna, AGRESIVNO: agresivnost može izgledati efikasna, ali samo na kratki rok.

ASERTIVNO: Asertivna osoba stavlja sebi u obavezu da postigne svoj cilj, ali ne po svaku cijenu, AGRESIVNO: agresivna osoba stavlja pred sebe obavezu da pod svaku cijenu mora dobiti ono što želi, da zna stvari bolje nego drugi, da je vrednija i pametnija od drugih.

ASERTIVNO: Asertivna osoba smatra da svako ima pravo na svoje mišljenje, AGRESIVNO: dok agresivna osoba smatra da je njeno mišljenje jedino ispravno.

ASERTIVNO: Asertivna osoba ne shvata stvari lično, AGRESIVNO: za razliku od agresivne osobe koja je sumnjičava i emocionalno se više uključuje jer smatra da je ono što se događa usmjereno baš na nju.

ASERTIVNO: Ako ne uspije u onome što je željela, asertivna se osoba osjeća razočarano, tužno, nezadovoljno, a AGRESIVNO: agresivna osoba osjeća ljutnju, neprijateljstvo i okrivljuje druge.

ASERTIVNO: Asertivna osoba stavlja pred sebe ostvarive ciljeve, sklonija je kompromisima, otvorenim izražavanjima stavova i potreba, AGRESIVNO: agresivna osoba ponaša se osvetoljubivo, nije sklona kompromisima, više, prijeti, sklona je manipulacijama.

Kao većina ljudskog ponašanja i asertivnost se uči. Od rođenja dijete teži zadovoljenju svojih potreba i to želi odmah i neposredno. Kako se s vremenom potrebe dopunjuju,

mijenjaju, dopunjuju se i mijenjaju načini na koje dijete izražava te potrebe i načini na koje ih zadovoljava. Određena kulturna i društvena pravila, porodica i dr. učestvuju u određivanju šta je dobro željeti, kako to ostvariti, šta je pristojno, šta je agresivno, kako nekoga ne/ povrijediti i slično.

Asertivna osoba svoje misli i stavove izražava jasno, glasno i bez dvoumljenja, a zahvaljujući načelima asertivne komunikacije, vješto izbjegava sukob.

Da bi se osoba uspješno preobrazila u asertivnu osobu, potrebno je da promijeni mišljenje i odnos prema onima s kojima ima problem u komunikaciji. Možete li promijeniti svoj odnos prema učeniku, nastavniku, roditelju, prijatelju, jer s njima imate probleme u komunikaciji i konflikte?

Asertivna komunikacija se provodi u sedam koraka:

1. Opisuj ponašanje, a ne osobu (kada zakasniš na početak časa, ja zbog razgovora s tobom ometam ostale da rade svoje zadatke)
2. Izrazi osjećaj (osjećam se pod pritiskom)
3. Opiši efekt (zato što onda i ja mijenjam strukturu časa)
4. Izrazi zahtjev (želim da ubuduće ne kasniš i dođeš ranije)
5. Pitaj osobu kako to doživljava (šta ti misliš o tome)
6. Sačekati odgovor druge osobe (to je uredu)
7. Zahvaliti (hvala)

Poznate dvije asertivne tehnike i to:

#### **"Pokvarena ploča"**

Sastoji se u tome da kao "pokvarena ploča" ponavljamo zahtjev.

#### **Odbijanje tuđeg zahtjeva**

Kada želimo odbiti neki zahtjev, u tome treba biti odlučan. Dovoljno je reći ne, objasniti svoje razloge (vrlo kratko) i zatim ponavljati odlučno: "Ne".

Dakle, asertivnost uključuje:

- izražavanje vlastitog mišljenja
- izražavanje vlastitih osjećaja
- naglašavanje posljedica neželjenog ponašanja (ako se ponašanje nastavi tada..)
- izražavanje razumijevanja za drugu osobu
- ponavljanje jasnog zahtjeva.

Najčešći problem u komunikaciji jeste da osobe ne znaju izraziti svoje mišljenje, osjećanja i zahtjeve ili govorimo o drugim u pokušaju da objasnimo šta mislimo i šta osjećamo.

Zato je korisno vježbati korištenje tzv. JA-poruke, jer su to poruke koje vode razmijevanju i povezivanju.

Uvijek se odnose na onoga ko govori, kroz njih govorimo o sebi i iz sebe.

Govorimo drugima, a istovremeno se povezujemo sa sopstvenim osjećanjima, potrebama i ciljevima. Pomažu nam da izrazimo sebe, bez optuživanja, kritike i etiketiranja druge osobe. Njima se izražava lični doživljaj onoga što je druga osoba rekla ili uradila i tako sprečavamo da osoba kojoj se obraćamo ono što nam smeta čuje kao napad na nju.

TI-poruke - poruke koje vode nerazumijevanju i sukobima

Uvijek se odnose na drugog i govore o njemu/ njoj, nisu jasan izraz onoga što želimo reći.

JA-poruke imaju četiri komponente.

1. Opažanje (ono što opažamo da druga osoba kaže, ili radi, a što nam smeta), Kada JA (vidim, čujem, sjetim se).....
2. Osjećanja (osjećanja u odnosu na ono što opažamo).  
»JA se (sada) osjećam .....
3. Potrebe (potrebe, želje, vrijednosti, koje dovode do iskazanih osjećanja). Zato što JA (imam potrebu, želim, cijenim).....  
Potrebno mi je/volio bih \_\_\_\_\_ i zbog toga se osjećam \_\_\_\_\_ .
4. Zahtjev (konkretne akcije koje bismo željeli da budu poduzete).

Zahtjev mora biti:

- izražen jezikom pozitivne akcije, tj. da kažete šta želite, a ne šta ne želite,
  - formuliran sada i ovdje,
  - konkretan, izražen kroz konkretno ponašanje.
- Sada bih željela da ti .....

Primjer „TI-govora“:

„Ana, hoćeš li već jednom prestati da pričaš, ti si stvarno nekulturna!“

Primjer „MI-govora“:

„Mi svi znamo da je Ana nekulturna i da nikad ne sluša dok drugi govore!“

Primjer „JA-govora“:

„Ana, meni smeta kada mi upadaš u riječ, tada imam utisak da me ne poštuješ, a volio bih da me saslušаш, jer mi je važno tvoje mišljenje.“

Stvorite povjerenje tako što se u školi nećete stavljati ni na jednu stranu, što nećete stavljajati sebe u centar pažnje; povežite sagovornike tako što ćete im pomagati da se čuju i razumiju.

Iz svega spomenutog zaključujemo da je asertivnost nužna za uspješno funkcioniranje pojedinca i grupe. Nikada ne možemo udovoljiti zahtjevima svih ljudi i nerealno je misliti da će nas svi voljeti i imati lijepo mišljenje o nama ako činimo ono što oni traže od nas. Asertivno komuniciranje pomaže pojedincu da bude efikasniji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.

## 2.6. Nenasilna komunikacija

Haim Ginott, psiholog i nastavnik, rekao je: „Došao sam do zaključka koji me je uplašio - da sam ja odlučujući element u učionici. Moj lični pristup stvara klimu.

Moje dnevno raspoloženje stvara vrijeme. Kao nastavnik, ja posjedujem ogromnu moć da učinim dječiji život jačim ili radosnim. Mogu biti alat za torturu ili instrument inspiracije. Mogu poniziti ili oraspoložiti, povrijediti ili izliječiti. Mogu produbiti probleme ili od djeteta dobiti ono najbolje i najljepše što ima.”

Komunikacija koja navodi da reagiramo iskreno i na taj način se povežemo s nama samima, našom vlastitom saosjećajnosti, kao i s drugima naziva se nenasilna komunikacija. Nenasilna komunikacija nas usmjerava na jasno i iskreno izražavanje, te obraćanje pažnje na drugog s poštovanjem i empatijom.

Proces nenasilne komunikacije može se jednostavno predstaviti u četiri komponente:

1. Konkretni postupci koje opažamo a koji utječu na nas;
2. Kako se osjećamo u vezi s našim opažanjem;
3. Potrebe, vrijednosti, želje i sl. koje pobuđuju naše osjećaje;
4. Konkretni postupci koje tražimo kako bismo obogatili svoje živote.

Proces možemo početi ili izražavajući sebe kroz ove četiri komponente ili empatijski primajući od drugih informacije iz ista četiri područja. Vrlo je važno naglasiti da nenasilna komunikacija ne daje gotove recepte nego da se prilagođava različitim situacijama, različitim ličnim ili kulturalnim stilovima.

Naša saosjećanja prema drugima blokiraju poruke kao što su:

Omalovažavajuće<sup>2</sup>

- etikete (Glup si... );
- dijagnoze (S tobom nešto nije uredu...);
- poređenja (Zašto nisi pismena kao tvoja sestra...);
- odbijanje (Nemam ja šta s tobom da razgovaram...);
- osuđivanje, kritika (Baš si djetinjast...);
- prijetnje (Bolje bi ti bilo da me poslušáš...).

Kontrolirajuće

- zabrane (Ne smiješ!);
- sputavanje (Ne možete vi to sami, sve ćete upropastiti);
- naredbe (Odmah da ste to uradili...);
- savjeti (Bilo bi najbolje kada bi ti...).

Zbunjujuće

- zahtjevi bez jasnog smisla (Uradi to, zato što tako treba...);
- zahtjevi koje je nemoguće ispuniti (Obećaj da više nikada nećeš plakati kada si tužan...);
- zahtjevi izrečeni jezikom negativne akcije (Nemoj više da te čujem da tako razgovaraš sa mnom!);
- dvostruke poruke (nastavnik kaže »Baš me zanima šta misliš o ovom problemu«, a pri tome gleda kroz prozor - ne postoji sklad između verbalnog i neverbalnog dijela poruke);
- općenite i površne pohvale i kritike (super, divno, propast, katastrofa...).

Ove poruke u školi obeshrabruju, rađaju bijes i želju za osvetom, ali i strah i zabrinutost.

Pošto je nenasilna komunikacija zasnovana na prirodnom stanju saosjećanja, ona se može primijeniti na svim nivoima komunikacije i u različitim situacijama: lični odnosi, porodica, škola, organizacije i institucije, terapija i savjetovanje, diplomatski i poslovni pregovori, te sporovi i sukobi bilo koje prirode i unaprijediti: aktivnim slušanjem, parafraziranjem, opisivanjem bez procjene, neverbalnom komunikacijom, uvažavanjem nečijih potreba i osjećanja, jasnim izražavanjem ličnih stavova, davanjem povratne informacije i dr.

<sup>2</sup> Zorica Trikić i Dragana Koruga „Vršnjačka medijacija – od svađe slađe“ – tekst „Konflikti“, Kancelarija njemačke agencije za tehničku saradnju – GTZ, Beograd, 2003.



## NEVERBALNA KOMUNIKACIJA – VIŠE OD RIJEČI –

Prikladno upotrebljavaj geste!



Upotrebljavaj otvoreni stav tijela kada se želiš uključiti u interakciju s drugima ili zatvoreni stav tijela kada se ne želiš uključiti u interakciju s drugima!







Uskladi svoj stav tijela sa stavom druge osobe kada se slažeš s njezinim vjerovanjima, osjećajima, stavovima i vrijednostima ili imaj suprotan stav tijela kada se ne slažeš!



Uspostavi kontakt očima i održi ga kada želiš komunicirati s osobom ili kruži pogledom po prostoriji i ne uspostavlja kontakt očima kada ne želiš komunicirati s osobom!



<p>Uspostavi jasne prostorne granice koje su u skladu s tvojim potrebama i budi na pristojnoj udaljenosti kada razgovaraš s drugima!</p> <p>Edward Hall, američki antropolog kaže da je:          Intimna zona (0 - 45 cm)          Lična zona (45 - 120 cm)          Socijalna zona (120 - 360 cm)          Javna zona (360 cm -)</p>	
<p>Koristi se dodirima kako bi pokazao toplinu, zabrinutost, sklonost ili otvorenost prema drugima!</p>	
<p>Mijenjaj visinu, brzinu, intonaciju i glasnoću kako bi prikladno iskazao svoje namjere i nadopunio svoju verbalnu poruku te izbjegavaj poštalice!</p>	
<p>Upotrebljavaj prikladnu brzinu, glasnoću, kvalitet i izgovor!</p>	

Prikladno se odijevaj i upotrebljavaj prikladne dodatke odjeći!



Izbjegavaj ekstremna ponašanja!



Pokušaj prilagoditi svoju neverbalnu komunikaciju kontekstu!



## Naučili smo:

**Komunikacija** se definira kao proces razmjene poruka (verbalnih ili neverbalnih), između najmanje dviju osoba, koji se odvija sa određenim ciljem i namjerom.

**Komunikacijski proces** obuhvata: pošiljaoca, prijenos poruke kroz izabrani kanal i primaoca.

**Decentracija** je spremnost i sposobnost da „uđemo u svijet druge osobe“ i tako razumijemo njene probleme i postupke.

**Aktivno slušanje** je vještina slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.

**Svrha aktivnog slušanja** je da pomogne da razumijemo šta je sagovornik želio reći, kao i da mu jasno stavite do znanja da ste ga razumjeli. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pažnju i na sadržaj poruke i na osjećanja koja prate poruku sagovornika.

**Asertivnost** znači zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba. **Asertivno komuniciranje** pomaže čovjeku da bude efikasniji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.

**JA poruke** su poruke koje vode razumijevanju i povezivanju

Uvijek se odnose na onoga ko govori, kroz njih govorimo o sebi i iz sebe.




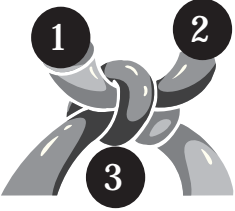

Govorimo drugima, a u istovremeno se povezujemo sa sopstvenim osjećanjima i potrebama, i ciljevima. Njima se izražava lični doživljaj onoga što je druga osoba rekla ili uradila. Na taj način sprečavamo da osoba kojoj se obraćamo ono što nam smeta čuje kao napad na nju.

**TI poruke** poruke koje vode nerazumijevanju i sukobima

Uvijek se odnose na drugog i govore o njemu/njoj, nisu jasan izraz onoga što želimo reći.

Komunikacija koja navodi da reagiramo iskreno i na taj način se povežemo s nama samima, našom vlastitom saosjećajnosti, kao i s drugima naziva se **nenasilna komunikacija**. **Nenasilna komunikacija** usmjerava nas na jasno i iskreno izražavanje, te obraćanje pažnje na drugog s poštovanjem i empatijom.

# Radionica 1 - KOMUNIKACIJA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Uvesti učesnike u komunikaciju kao interakciju</li><li>- Naučiti razlikovati uspješnu od neuspješne komunikacije i analizirati faktore koji dovode do uspješnog sporazumijevanja među ljudima.</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – VIDIM TE U BOJI (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – KOMUNIKACIJA I KONFLIKT (55')</li><li>3. Završna aktivnost – MOJE EMOCIJE/LOVAC, BAKA, LAV (25')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papiri</li><li>• flomasteri</li><li>• kartice u bojama</li><li>• materijal za učesnike "Boja"</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Vidim te u boji...

Voditelji podijele svim učesnicima radni list "Napiši ime osobe koja ima tu boju na sebi". Svi se šecu po prostoru i pronalaze boje na ostalim učesnicima. Ukoliko ne znaju ime, trebaju upitati ili pročitati na bedžu, te upisati ime uz boju koju su zapazili.

(Materijal za učesnike 1 – Boje)



*Voditelj radionice kaže da su naše percepcije različite i da su često uzrokom konflikta u komunikaciji.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Komunikacija i konflikt

Voditelj formira četiri grupe i daje im zadatak da osmisle scenario za jednu od sljedećih konfliktnih situacija:

- kasni dolazak kući sa zabave
- svađa između djece/učenika zbog etničkih stereotipija
- uništeni namještaj u učionici
- različite želje za mjesto odlaska na ekskurziju

Konfliktna situacija mora imati svoje rješenje. Svaka grupa ima na raspolaganju pripremu od 10 minuta, a samo izvođenje scene ne treba trajati duže od 10 minuta.

Svaka grupa mora svakom članu dodijeliti odgovarajuću ulogu, u čije igranje mora uključiti i verbalnu i neverbalnu komunikaciju i komunikaciju sa svakim članom grupe.

Nakon odigravanja svake scene slijedi diskusija:

- Da li su svi učesnici komunicirali jedni s drugima?
- Da li su svi koristili i verbalnu i neverbalnu komunikaciju?
- Iz koje ste komunikacije (verbalne ili neverbalne) više saznali o konfliktu (da postoji, uzrok, rješenje)?



### Napomena za voditelja radionice

Voditelj treba sugerirati učesnicima da u scenario uključe sve učesnike, da svaki učesnik ima jasno definiranu ulogu u komunikaciji, da je neophodno da riješe konflikt prilagođavanjem komunikacije i da u potpunosti oslobode svoje emocije odnosno da se u potpunosti ponašaju spontano (onako kako bi se oni inače ponašali).



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Moje emocije

Voditelj traži od učesnika da napišu na kartici po jedan primjer izjave (rečenice) prema zahtjevima iz tabele.

(Materijal za učesnike 2 – **Moje izjave**)

Kartice su u različitim bojama i svaki učesnik svoju izjavu postavlja na hamer papir koji je označen odgovarajućom bojom.

Nakon što svi ispišu i polijepe kartice voditelj analizira sa učesnicima svaku rečenicu i zajedno utvrđuju da li su rečenice napisane na traženi način.

### **Lovac, baka, lav**

Lovca se plaši lav (lovac puca iz puške), lava se plaši baka (lav podiže "prednje šape" i rikne), baka se plaši lovac (baka prijete kažiprstom). Učesnici se podijele u dvije gupe. Članovi obje grupe neovisno se dogovore koju ulogu će igrati, cijela grupa ima istu ulogu (lovca, baka ili lava). Zatim stanu u red, jedni nasuprot drugima i na znak voditelja "odigraju" ulogu koju su izabrali.

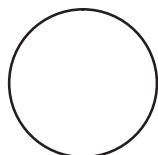
Grupa koja pobijedi ("uplaši" drugu grupu) dobija poen. Igraju se tri kruga.



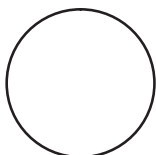
*Voditelj zaključuje radionicu konstatacijama da su emocije odnosno njihova kontrola u komunikaciji izuzetno važna za efikasnu i beskonfliktnu komunikaciju, te da se kontrola emocija može vježbati. Također, podstiče učesnike da se ne plaše komunikacije sa osobama koje su drugačije po: spolu, starosti, etničkoj pripadnosti, položaju u društvu i dr.*

## BOJE

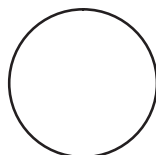
NAPIŠI IME OSOBE KOJA IMA TU BOJU



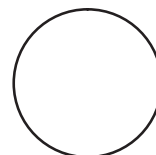
ŽUTA



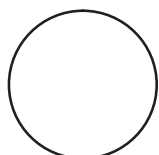
PLAVA



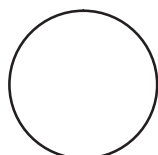
CRVENA



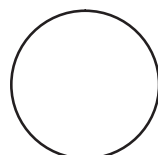
SMEĐA



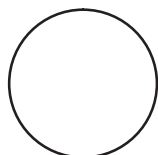
LJUBIČASTA



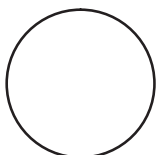
BIJELA



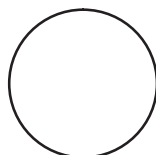
SIVA



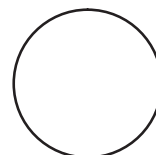
RUŽIČASTA



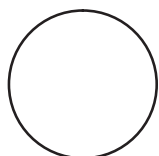
INDIGO



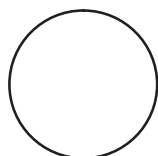
TRULA VIŠNJA



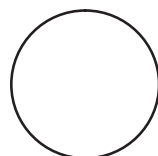
STARO ZLATO



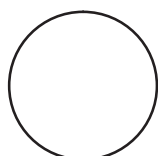
CRNA



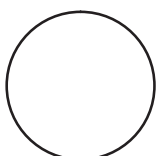
ZELENA



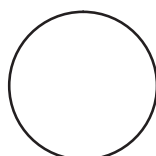
SVIJETLOPLAVA



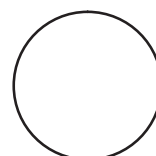
MODRA



TAMNOZELENA



OKER






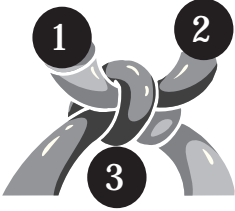

LILA



## Moje izjave

Traženje pojašnjenja:
Refleksija:
Spoznaja i priznanje tuđih osjećaja i potreba:
Postavljanje otvorenih pitanja:
Ohrabrivanje daljnje diskusije:
Naređenje:
Prijetnja:
Propovijedanje:
Jednostrano rješenje:
Osuda:
Negiranje tuđih osjećaja i potreba:

## Radionica 2 - AKTIVNO SLUŠANJE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati učesnike s različitim načinima slušanja i posebno aktivnim slušanjem, a koje doprinosi uspješnijoj komunikaciji i povezivanju s drugim osobama, odnosno nastavku komunikacije</li><li>- Naučiti razlikovati slušanje i neslušanje; različite vrste slušanja i karakteristike slušanja sa empatijom</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – KO KAKO SLUŠA (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – SLUŠAM/NE SLUŠAM (55')</li><li>3. Završna aktivnost – POSJEDUJETE LI SPOSOBNOST SLUŠANJA/ZEMLJOTRES (25')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papiri</li><li>• flomasteri</li><li>• stikeri</li><li>• Test za učesnike - Posjedujete li sposobnost slušanja?</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Ko kako sluša

Voditelj kaže učesnicima:

NA FOTOGRAFIJI POKUŠAJTE PRONAĆI ZNAKOVE SLUŠANJA I/ILI NESLUŠANJA I ZAPIŠITE IH.



Slijedi diskusija.



*Voditelj podsjeća šta je aktivno slušanje, koja je njegova svrha i koji su to znaci neslušanja.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Slušam/ne slušam

Učesnici se podijele u parove. Osoba A ima zadatak da priča o nečemu što misli da je važno i zanimljivo, a osoba B da je sluša na različite načine.

U prvoj situaciji, dok osoba A govori, verbalno šalje poruku da sluša, a svim neverbalnim znacima pokazuje da ne sluša; u drugoj da sluša, ali usput reagira; i u trećoj samo šuti i pažljivo sluša. U sljedećem krugu osobe A i B mijenjaju uloge.

Nakon vježbe voditelj postavlja pitanja učesnicima:

- Kako ste se osjećali tokom vježbe?
- Šta vam je najviše prijalo?
- Koje ste suštinske razlike primijetili u sve tri situacije?
- Kako se osjećamo kad nas drugi ljudi slušaju, a kako kad nas ne slušaju?



*Poslije diskusije voditelj pojasni karakteristike slušanja i neslušanja.*

### Slušam a u stvari...

Svi sjednu u dva koncentrična kruga, okrenuti jedni prema drugima. Oni koji sjede u spoljašnjem krugu su "SLUŠAOCI" a u unutrašnjem "PRIPOVJEDAČI". "Slušaoci", svako za sebe, bira način na koji će slušati (npr. sa analizom, dajući savjete, optužujući i sl.) "Pripovjedači" pričaju u prvom krugu s prvim "slušaocem", svako sa svojim, na znak voditelja unutrašnji krug se pomjera za jedno mjesto ulijevo, tako da se prave novi parovi.

"Pripovjedači" pamte način na koji su slušani u prvoj razmjeni, pa počinju razgovor sa sljedećim "slušaocem". Igra se završava kada se cijeli krug završi.

Razmjenjuju mišljenje o tome da li su pogodili kako ih je ko slušao.

Nakon završenog kruga, voditelj pita učesnike da li su pogodili i napravili razliku između različitih načina slušanja? Zatim ih pita kako im je bilo tokom aktivnosti?



*Voditelj komentariše kako kada "slušamo" ne znači i da čujemo, da se nekada više bavimo sobom nego drugima.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Posjedujete li sposobnost slušanja?

Voditelj podijeli učesnicima test „Posjedujete li sposobnost slušanja“ za čiju izradu imaju na raspolaganju 5 minuta.

(Materijal za učesnike 1 – **Posjedujete li sposobnost slušanja?**)

### Zemljotres

Učesnici su podijeljeni u grupe od po troje, jedna osoba je „višak“. U svakoj grupi dva učesnika čine kuću (okrenuti jedan ka drugom i držeći se za ruke, formirajući ispred sebe zatvoren prostor), a treći učesnik je stanovnik (nalazi se u zatvorenom prostoru, „u kući“).

Učesnik koji je „višak“ daje jednu od tri naredbe: „Kuće mijenjaju stanare“ (znači da stanari ostaju na svom mjestu, a kuće traže novog stanara), „Stanari mijenjaju kuće“ (kuće ostaju na istom mjestu, a stanari traže nove kuće) i „Zemljotres“ (sve „formacije“ se rasture i formiraju se nove). Pri svakoj od naredbi „višak“ učestvuje u igri, pa može doći do promjene „viška“ koji daje novu naredbu.



### Napomena za voditelja radionice

Aktivnost „Zemljotres“ ja namijenjena za opuštanje učesnika.



*Voditelj zaključuje da je aktivno slušanje vještina slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.*

## Test – Posjedujete li sposobnost slušanja?

Ova ček lista pomaže vam da vidite da li imate sposobnost slušanja. Odgovorite na sljedeća pitanja i saberite poene koje ste dobili odgovarajući na njih. Zatim razmislite da li biste neki dio sposobnosti slušanja mogli poboljšati.

		uvijek	skoro uvijek	obično	skoro nikad	nikad
1.	Volite li slušati kada drugi ljudi pričaju?					
2.	Podstičete li druge na razgovor?					
3.	Slušate li i one osobe koje vam se ne sviđaju?					
4.	Da li podjednako pažljivo slušate i mlade i stare, muškarce i žene?					
5.	Utječe li na vaše slušanje to da li vam je sagovornik prijatelj, poznanik ili stranac?					
6.	Da li u sagovornika direktno gledate, povremeno se smiješite i klimate glavom?					
7.	Puštate li da vaš sagovornik završi rečenicu, prije nego što vi počnete da pričate?					
8.	Da li za vrijeme nekog predavanja mislite o tome što je bilo rečeno, čak i kad predavanje nije najinteresantnije?					
9.	Možete li ignorisati različite stvari koje vas ometaju dok nešto slušate?					
10.	Zaboravljate li to što su vam rekli?					
11.	Pokušavate li razumjeti poruke koje stoje iza stvarnih riječi i rečenica?					
12.	Pokušavate li otkriti motive koji se kriju iza određene poruke?					
13.	Ako sagovornik zastane i oklijeva, da li ga ohrabrujete da nastavi?					
14.	Da li ponovite i rezimirate nečiju ideju i pitate da li ste ono što je rečeno dobro razumjeli?					
15.	Suzdržavate li se od zaključaka dok ne saslušate sve?					
16.	Da li slušate bez obzira na stil nečijeg izlaganja (manir pričanja, ton, izbor riječi i sl.)?					
17.	Slušate li i onda kad su vam stvari unaprijed poznate?					
18.	Postavljate li pitanja da bi vam stvari detaljnije objasnili?					
19.	Tražite li da vam se neke riječi i pojmovi, koji vam nisu dobro poznati, razjasne?					
20.	Da li na osobu s kojom komunicirate obraćate punu pažnju, čak i kada za to vrijeme radite nešto drugo?					


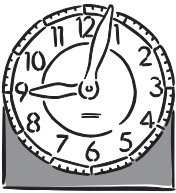

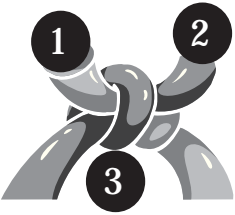

Svoje odgovore saberite na sljedeći način:

- 5 – uvijek
- 4 – skoro uvijek
- 3 – obično
- 2 – skoro nikad
- 1 – nikad

Kada ste sabrali sve poene, pogledajte svoje rezultate:

- ako imate 75 ili više poena, možete smatrati da ste dobar slušalac;
- od 60 do 75 sasvim ste prosječni;
- ispod 50 poena, nemojte gubiti vrijeme, nego počnite da radite na poboljšanju svojih sposobnosti slušanja!

## Radionica 3 - NENASILNA KOMUNIKACIJA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati učesnike sa značenjem "JA" poruka</li><li>- Upoznati učesnike s vještinom jasnog izražavanja sebe bez interpretacije i optuživanja drugog</li><li>- Naučiti razlikovati "JA" poruke od "TI" poruka</li><li>- Upoznati učesnike s tehnikama nenasilne komunikacije</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – S NAMA JE SVE OK, A S VAMA NIJE (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – ZIDOVI I MOSTOVI (40')</li><li>3. Završna aktivnost – UZEMLJENJE (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papiri, veliki papir - jedan s nacrtanim zidom, a drugi s mostom</li><li>• flomasteri</li><li>• stikeri</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### S nama je sve OK, a s vama nije...

Učesnici se podijele u dvije grupe. Jedni stanu na jedan kraj prostorije, a drugi u drugi, kao špalir. Prva grupa napravi korak ka drugoj izgovarajući uglas tiho i ljubazno: "S nama je sve OK, a s vama nije. Mi smo u pravu, vi uvijek griješite". Zatim druga grupa učini isto ka prvoj samo malo glasnije. I tako naizmjenično, grupe iskoračuju, isto izgovaraju, svaki put glasnije i glasnije, manje ljubazno i fino.

Igra se završava kada dođu jedni do drugih dok im se "nosevi ne dodirnu" i kada već viču jedni na druge. Voditelj tada zaustavlja igru i svaki par koji je u direktnom kontaktu treba da se rukuje, zagrlji, poljubi, šta god žele, samo da je čin dobre volje.

Poslije igre voditelj pita kako su se osjećali, je li nekome bilo neprijatno, i koje su njihove reakcije na igru.



*Voditelj komentariše kako je ovo bila samo igra, ali da ilustrira način kako raste tenzija kad optužujemo druge, kad smatramo da su drugi krivi za naša osjećanja, da smo bolji od drugih i sl.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Zidovi i mostovi

#### Zidovi

Na zid se okače 2 velika papira, na jednom su nacrtani pravougaonici kao cigle koje čine zid, a na drugom je most. Svaki učesnik se sjeti nekog svog konflikta iz prošlosti i šta su tada izgovorili. Ispišu te svoje poruke na stikere (jedan stiker-jedna poruka). Kad završe, lijepe stikere na prvi papir - zid.

Voditelj čita poruke, komentariše ih, ako može, svrstava ih u kategorije (npr. dijagnoze i sl.) i rezimira da su to TI poruke i šta su njihove karakteristike. (Učesnici mogu i sami pogledati zid i prokomentarisati)

#### Mostovi

Učesnici se dijele u grupe po troje (način podjele po izboru voditelja), svaka grupa odlazi do zida i uzima po nekoliko poruka (važno je da sve poruke budu skinute). U malim grupama, poruke koje su izabrali prevode u Ja-poruke, jasno izražavajući sebe, svoje mišljenje, osjećanja i potrebe. Učesnicima prethodno objasnimo formulu po kojoj se izražavamo Ja-porukama.

Kada završe, po grupama dolaze do zida, izgovaraju šta su napisali i ako se grupa slaže, lijepe poruku na sliku mosta.



*Voditelj rezimira šta se dobilo. Objašnjava razliku između Ja i Ti-poruka s naglaskom na karakteristike Ja-poruka i njihovog značaja u procesu nenasilne, konstruktivne komunikacije.*



# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Uzemljenje

Učesnici se podijele u parove. Jedna je osoba A, a druga je osoba B. U prvoj situaciji osoba A ima zadatak da zamisli da je čvrsta kao drvo ili stub i da je nešto snažno veže za zemlju. Osoba B pokušava da je izbaciti iz ravnoteže i pomjeri.

U drugoj situaciji osoba A čvrsto stoji na podlozi ne pomjerajući donji dio tijela dok je gornji dio tijela opušten i pokretljiv. Osoba B pokušava da je izbaciti iz ravnoteže i pomjeri.

U trećoj situaciji osoba A stoji potpuno opušteno. Osoba B pokušava da je izbaciti iz ravnoteže i pomjeri. Kada prođu sve tri situacije, mijenjaju se uloge.

Nakon ove aktivnosti voditelj podstiče diskusiju pitanjima:

- Kako vam je bilo tokom aktivnosti, kako ste se osjećali?
- Da li ste primijetili neke razlike između prve, druge i treće situacije?
- Šta vam je najviše prijalo, u kojem položaju (stojeći čvrsto na zemlji ili opušteno)?
- Šta vam se najviše dopalo?



*Nadovezujući se na završnu diskusiju, voditelj pravi razlike u pristupu u konfliktu, ili šire gledano bilo kojoj životnoj situaciji: "Kada smo suviše čvrsti i rigidni, bivamo lako izbačeni iz ravnoteže, kada smo previše opušteni (kao treća situacija), onda ne znamo šta hoćemo, prepuštamo se situaciji i nosi nas stihija, a kada smo jasni u tome šta želimo, dovoljno fleksibilni da govorimo o sebi i slušamo druge, imamo najviše šanse da nas čuju, da se povežemo s drugima i da dođemo do onoga šta želimo na obostrano zadovoljstvo...(druga situacija)."*

# III

## Konflikt

- Je li vaše dijete/učenik sklon izazivanju konflikta?
- Jeste li analizirali koji su uzorci konflikta između djece/učenika i vas?
- Kako ste vi, a kako djeca/učenici reagirali u konfliktnoj situaciji?
- Jesu li nekada konflikti poboljšali odnose između vas i vaše djece/učenika?
- Ja li „Malo dijete mala briga, a veliko dijete...KONFLIKT?“

### 3.1. Pojam konflikta

Može li se živjeti bez konflikta? Mogu li djeca i roditelji ili učenici i nastavnici naročito u periodu adolescencije uopće funkcionirati bez konflikta?

Ovo poglavlje neće učiniti da konflikti nestanu, ali ima za cilj da pomogne da se njihovi negativni utjecaji smanje, lakše prihvate i možda ih, čak, pretvore u pozitivno iskustvo.

Konflikt je i svađa dvoje djece oko igračke, ali i rat između dviju država.

Može li škola bez konflikta?

KONFLIKT je oblik sučeljavanja dviju ili više strana koje doživljavaju prijetnje ličnim potrebama, interesima, vrijednostima ili ciljevima.

Konflikt se definira i kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, grupi i narodu ili između pojedinaca, grupa i naroda.

Najčešće se konflikti kod djece/učenika rađaju samo zato što se stvari čine potpuno drugačijim od onoga što stvarno jesu: „Vi i ja ne vidimo stvari onakvima kakve one jesu. Mi vidimo stvari onakvima kakvi smo mi.“ (HERB COHEN)

Odnosi među ljudima (koji su dodatno opterećeni predrasudama i stereotipima, agresivnom komunikacijom, pasivnim slušanjem, TI-porukama itd.) predstavljaju izvor različitih otpora, sukoba, nesporazuma.

Kako konflikt ne bi prešao u otvoreni sukob, potrebno ga je pravovremeno rješavati, tj. potrebno je spoznati uzroke konflikta i njihove oblike. Ako nema pravovremene spoznaje o uzrocima i oblicima konflikta, izostat će i spoznaja o njihovom eventualnom konstruktivnom/destruktivnom utjecaju.

Možemo razlikovati tri tipa situacija u kojima nastaje konflikt:

1. kada jedna strana uoči da se druga ne pridržava pravila (učenici ne pišu lektire a dužni su; nastavnici stalno pismeno ispituju učenike; roditelji ne dolaze na roditeljske sastanke; imovina u školi se uništava)
2. kad se jedna strana odupire drugoj (učenici ne žele nekog nastavnika jer je vulgaran; nastavnici ne žele surađivati s roditeljima)
3. kada otpor jedne strane izaziva reakciju druge strane (bježanje s časa i reakcija nastavnika koji je trebao da održi čas)

Konflikt je proces koji nastaje, razvija se i prevladava u međuodnosu neslaganja najmanje dvaju subjekata koji pokazuju interes za iste vrijednosti. Nepodudarnost ciljeva, potreba i želja, razlike u interpretaciji činjenica i neslaganja u vezi s praktičnim očekivanjima mogu dovesti do konflikta.

### 3.2. Uzroci konflikata u školi

Uzroci konflikata u školi su mnogobrojni i vrlo teško ih je precizno grupisati po određenim karakteristikama. Pokušat ćemo navesti najčešće uzroke konflikta u školi:

- slaba komunikacija između učenika, između učenika i nastavnika, između roditelja i nastavnika;
- različite vrijednosti koje se poštuju u porodici i školi (npr. religijske vrijednosti – način oblačenja, ishrana),
- nejasna školska zaduženja i za učenike i za nastavnike (npr. nejasne upute koje nastavnici daju učenicima za obavljanje nekih zadataka na času)
- ograničeni resursi (ljudski, tehnički) u školi i u porodici (npr. kada nastavnici zahtijevaju da učenici imaju odgovarajuću sportsku opremu, a roditelji nemaju novca da je kupe)
- različiti interesi učenika, nastavnika i roditelja (npr. prilikom izbora mjesta kamo otići na ekskurziju)
- ovisnost o jednoj strani (osobi),
- neriješeni raniji sukobi
- ljubavne veze u školi.

Bez obzira o kojoj vrsti uzroka konflikata u školi se radi svi su jednako opasni za narušavanje komunikacije u školi, intenzivno nastajanje stereotipa i predrasuda i pojavu nasilja, kao jednog odgovora na uzroke i nastanak konflikta.

### 3.3. Vrste konflikata u školi

Postoji više podjela konflikata u školi te ćemo ukazati na neke podjele po odgovarajućim kriterijima.

#### a) prema UZROKU konflikta

*Konflikt informacija* - nastaje usljed nedostatka komunikacije ili selekcije informacija u komunikaciji (npr. nastavnik ne želi komunicirati s nekim učenikom jer ga je ovaj uvrijedio; učenici dobijaju samo informacije za koje nastavnici ili roditelji smatraju da im trebaju dati a pri tome skrivaju cjelovitu informaciju).

*Konflikt interesa* - javlja se zbog suprotstavljenih načina zadovoljenja istih potreba. (npr. ocjenjivanje – ako jedna strana želi pismeno (nastavnik) a druga usmeno provjeriti znanje (učenici)).

*Konflikt u odnosima* - nastaje kada neka od strana ili obje strane posjeduju predrasude i stereotipe o drugoj strani i ponašaju se u skladu s tim (npr. ako učenici iz grada smatraju da su djeca sa sela lošiji učenici i ne žele s njima komunicirati, biti u istoj ekipi na času tjelesnog odgoja).

*Konflikt resursa* - nastaje kada dvije ili više osoba žele nešto čega ima malo (npr. ako i vi i vaša sestra želite nove torbe, a roditelji imaju novca da kupe samo jednu torbu).

*Konflikt vrijednosti* - nastaje u situacijama u kojima se među sagovornicima suprotstavljaju sistem vrijednosti i uvjerenja (npr. kada se pojavi sukob vrijednosti koje njeguje porodica i škola – npr. način oblačenja).

*Strukturalni konflikt* - kada su u jednoj grupi nedovoljno definirane uloge i procedure (npr. kada u jednom odjeljenju svi žele ranije otići s časa, jer učenici koji putuju autobusom do škole ranije napuštaju čas da bi stigli na vrijeme polaska autobusa).

#### b) prema PLANU DEŠAVANJA

*Unutrašnji / intrapersonalni* - konflikt je lociran na ličnom planu:

- konflikt između dviju podjednako neprijatnih mogućnosti (npr. napustiti čas ili ostati „kao izdajnik“)
- konflikt između podjednako privlačnih opcija (npr. ili dobiti novu jaknu ili dobiti novi mobitel)
- konflikt istovremenog privlačenja i odbijanja (npr. naklonost prema prijateljici, ali i činjenica da ona pripada drugoj etničkoj grupi)
- konflikt uloga (npr. kada je učenik i predsjednik odjeljene zajednice, pa u istoj

situaciji reagira čas kao učenik, čas kao predsjednik odjeljenja)

#### *Spoljašnji*

- interpersonalni - između dviju ili više osoba (npr. svađa između prijateljica)
- socijalni - između dviju ili više grupa (npr. grupa u odjeljenju)

#### c) prema FUNKCIONALNOSTI

Po efektima do kojih dovode, konflikti se mogu podijeliti na:

*Funkcionalne* - konflikti koji dovode do konstruktivnih promjena u odnosima među pojedincima/ grupama.

*Nefunkcionalne* - konflikti koji dovode do pogoršanja odnosa, nasilja.

#### d) prema DUŽINI TRAJANJA

- kratkotrajni - nastaju kao rezultat međusobnog nesporazuma, ili učinjenih grešaka koje se brzo uočavaju i razrješavaju.
- dugotrajni - uvjetovani i praćeni poremećajem međuljudskih odnosa. Oni se sporo prevazilaze i razrješavaju.

#### e) prema POSLJEDICAMA

Oni koji ostavljaju posljedice (npr. opadanje motivacije za učenjem, masovno odsustvo iz škole).

Oni koji ne ostavljaju posljedice (npr. sitni sukobi koji proizilaze iz različitih osobina učenika ili nastavnika; ne ostavljaju posljedice na život učenika i nastavnika i rad školske ustanove; poslije razrješavanja sukoba uspostavljaju se zdravi odnosi, nema osjećanja uvrijeđenosti ni potrebe za osvetom).

#### f) prema MANIFESTACIJI

*VIDLJIVI* - ispoljavaju se u obliku verbalnih, kritičkih sukoba na nastavi i drugim skupovima, a ogledaju se i u sukobu interesa pojedinih grupa ili njihovih predstavnika. Ispoljavaju se u obliku žalbe.

*NEVIDLJIVI* - teže ih je otkriti, jer su akcije sukobljenih strana međusobno prikrivene.

#### g) prema AKCIJI

*STVARALAČKI* - stvaraju pozitivne vrijednosti u školi, koje se ogledaju u razbijanju i napuštanju zastarjelih šablona i metoda, čime se dolazi do boljih rješenja.

*RUŠILAČKI* - zastupa ih "škola međuljudskih odnosa" na čelu sa Eltonom Mejom. Ta škola smatra da su konflikti u principu negativni, jer su praćeni neizvjesnostima, razočarenjem, padom učenja, pa čak i rasturanjem razreda.

Konflikti u sebi nose karakteristike većeg broja navedenih vrsta konflikata.

Neki konflikti mogu biti istovremeno: konflikt vrijednosti, dugotrajan, s dugoročnim posljedicama za školu, spoljašnji, vidljiv i rušilački (npr. ako je u jednoj školi izbio sukob među učenicima različitih nacionalnosti – riječ je o konfliktu vrijednosti, koji može dugo da traje, sukob između dvije grupe učenika, vidljiv je svakodnevno, ostavlja posljedice i za učenike i za školu, ako učenici koji su u manjini prestanu dolaziti u školu, slijedi razočarenje učenika, pad učenja i potencijalno raspuštanje razreda.)

Neki konflikti mogu biti i pozitivni – konflikt interesa, spoljašnji, kratkotrajan, uspostavlja zdravije odnose, vidljiv i stvaralački (npr. sukob učenika i nastavnika, jer nastavnik stalno učenike ispituje pismeno – riječ je o konfliktu interesa, jer učenici smatraju da su uspješniji u usmenom izražavanju, a nastavnik mora imati odgovarajući broj ocjena i zato ih ispituje na taj način; riječ je o konfliktu između jedne osobe i grupe; svakodnevno vidljivom, jer se učenici bune kada imaju pisanu provjeru znanja; kratkotrajan je, jer nakon što su iskazali svoj protest nastavnik je prihvatio da ih pismeno ispituje i što je najvažnije – nakon toga su uspostavljeni dugotrajno zdraviji odnosi između nastavnika i učenika).

Dakle, struktura konflikta je izuzetno složena i prilikom njegovog rješavanja nužno je napraviti analizu strukture konflikta, kako bi se utvrdile sve njegove karakteristike odnosno vrsta konflikta.

### 3.4. Funkcije konflikata

Svaki konflikt ima potencijal da bude bilo *funkcionalan /svrsishodan* bilo *nefunkcionalan / nesvrsishodan* što ne ovisi o samoj konfliktnoj situaciji, već, prije svega, o ponašanju pojedinaca u njoj.

Kada je konflikt funkcionalan, on dovodi do pozitivnih ishoda kao što su:

- stvaranje pozitivnih tenzija
- pražnjenje emocija
- homogenizacija grupe opredijeljene za rješavanje zajedničkog problema
- uspostavljanje mehanizama prevencije konflikata i njihovog razrješavanja.

Kada je konflikt nefunkcionalan, on dovodi do negativnih ishoda kao što su:

- negativne tenzije
- negativno pražnjenje emocija
- narušavanje jedinstva grupe
- isključivanje mogućnosti pozitivnih promjena.

Da bismo mogli konstruktivno rješavati konflikte, najprije je potrebno da ih razumijemo, da znamo njihove uzroke i vrstu.

Pravi problem svih konflikata je u stalnoj opasnosti od njihove **eskalacije**, pri čemu obje strane u konfliktu sve više pribjegavaju upotrebi sile. Konflikt se sve manje da kontrolirati, dok potpuno ne izmakne kontroli, pređe prag upotrebe nasilja i počne nanositi štetu i jednoj i drugoj strani. Na taj način onemogućuje se daljnji suživot strana u konfliktu.

## PODSJETNIK ZA ODRASLE<sup>3</sup>

# KAKO KREIRATI UČIONICU /ŠKOLU/ GRUPU U KOJOJ VLADA POŠTOVANJE

### 1. SLUŠAJTE PAŽLJIVO KADA VAŠI UČENICI GOVORE

- Ne primajte to što govore lično.
- Ne prekidajte ih.
- Izbjegavajte davanje savjeta prije nego što ih od vas zatraže.
- Izbjegavajte da ih kritizirate, osuđujete, analizirate.

### 2. KORISTITE PRIJATELJSKE GESTE

- Kada im se obraćate, gledajte ih u oči.
- Neka vam ruke budu raširene s dlanovima nagore.
- Izbjegavajte prijetnje prstom, unošenje u lice, ruke prekrštene na leđima.

### 3. ZOVITE IH IMENOM KOJE VOLE

- Pitajte učenike kojim bi imenom voljeli da ih zovete.
- Pitajte kako bi voljeli da im se obraćate.

### 4. BUDITE U ISTOM FIZIČKOM NIVOU

- Ako sjede, sjedite i vi, ili se nagnite nad njih.
- Izbjegavajte da se nad njih nadnosite ukoliko to nije neophodno.

### 5. POSTAVLJAJTE PITANJA UMJESTO DA OPTUŽUJUTE I KRITIZIRATE

- To podrazumijeva da su učenici odgovorni za svoje ponašanje, npr. recite "Jeste li spremni da počnemo s časom?" umjesto "Ostavite te gluposti, čas počinje!"
- Govorite tiho i ljubazno.

### 6. KAŽITE IM NAŠAMO ŠTA BISTE VOLJELI DA PROMIJENE U SVOM PONAŠANJU

- Stavljanje na znanje učenicima da rade nešto što nam ne odgovara, komentari o njihovom ponašanju, stavovima, učenju ili izgledu pred vršnjacima najčešće izaziva kod njih bijes i nesigurnost.
- Kada im se obratite nasamo, to može rezultirati boljim razumijevanjem i održavati samopoštovanje kod obje strane.

<sup>3</sup> Zorica Trikić i Dragana Koruga „Vršnjačka medijacija – od svađe slade“ – tekst „Konflikti“, Kancelarija njemačke agencije za tehničku saradnju – GTZ, Beograd, 2003.

# KAKO KREIRATI ŠKOLU/UČIONICU/ GRUPU U KOJOJ SE NA KONFLIKT GLEDA KONSTRUKTIVNO

## 1. POKAŽITE AUTENTIČNO INTERESIRANJE ZA SVOJE UČENIKE

- Pozdravite ih ljubazno na vratima.
- Naučite njihov "jezik".
- Tretirajte ih kao individue, ne kao "jednog/jednu" iz grupe.

## 2. JASNO DEFINIRAJTE PRAVILA ZAJEDNO SA UČENICIMA

- Objasnite im zaštitnu funkciju pravila.
- Neka pravila budu što specifičnija, da bi postojala jasnoća i da bi se lakše poštovala.
- Kada postavite pravila, pridržavajte ih se, ukoliko ih zajedno ne promijenite.

## 3. BUDITE OBJEKTIVNI, NE SUDITE

- Pokušajte da sagledate svaki problem iz više uglova, posebno iz ugla vašeg/vaših učenika.

## 4. POKAŽITE DA STE LJUDSKO BIĆE

- Priznajte kada ste pogriješili, kada nešto ne znate.
- Koristite humor kad god je primjereno, ne šalite se na račun svojih učenika.

## 5. "MOĆ" KOJA PROIZILAZI IZ VAŠE ULOGE SVEDITE NA MINIMUM

- Razvijajte autoritet koji će se temeljiti na znanju, vještinama, razumijevanju problema koje imaju vaši učenici.
- Izbjegavajte naglašavati da imate pravo zato što ste profesor i sl.
- Neka vas poštuju umjesto što vas se plaše.

## 6. RJEŠAVAJTE PROBLEME ČIM SE POJAVE

- Svako odlaganje problema dovodi do njihovog kompliciranja.
- Suočavanje s problemom dovodi do razrješenja.

## 7. RAZVIJAJTE TIMSKI RAD I PARTNERSKE ODOSE

- Uvažavajte mišljenje i prijedloge svojih učenika.
- Dajte im mogućnost da biraju šta će, kako i s kim da rade.
- Neka učionica/škola bude zajednička a ne vaša.

## Naučili smo:

**KONFLIKT** je oblik sučeljavanja dviju ili više strana koje doživljavaju prijetnje ličnim potrebama, interesima, vrijednostima ili ciljevima.

Konflikt se definira i kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, grupi i narodu ili između pojedinaca, grupa i naroda.

**Međuljudski odnosi** predstavljaju izvor različitih otpora, sukoba, nesporazuma, nametanja ličnih interesa i interesa različitih grupa.

### Najčešći uzroci konflikta u školi su:

- slaba komunikacija između učenika, između učenika i nastavnika, između učenika i roditelja, između roditelja i nastavnika;
- različite vrijednosti u porodici i školi,
- nejasna školska zaduženja i za učenike i za nastavnike,
- ograničeni resursi (ljudski, tehnički) u školi,
- različiti interesi učenika, nastavnika i roditelja,
- ovisnost o jednoj strani (osobi),
- nejasna pravila i norme,
- neriješeni raniji sukobi
- ljubavne veze u školi.


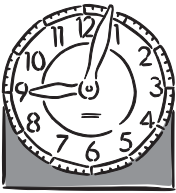

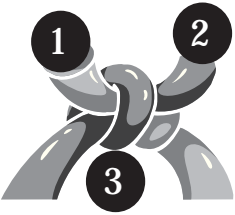

Postoji više različitih podjela konflikata u školi:

1. prema UZROKU konflikta – konflikt informacija, konflikt interesa, konflikt u odnosima, konflikt resursa, konflikt vrijednosti i strukturalni konflikt.
2. prema PLANU DEŠAVANJA  
Unutrašnji / intrapersonalni – konflikt je lociran na ličnom planu:  
Spoljašnji (interpersonalni i socijalni).
3. prema FUNKCIONALNOSTI – funkcionalni i nefunkcionalni,
4. prema DUŽINI TRAJANJA – kratkotrajni i dugotrajni,
5. prema POSLJEDICAMA – oni koji ostavljaju i oni koji ne ostavljaju posljedice,
6. prema MANIFESTACIJI – vidljivi i nevidljivi,
7. prema AKCIJI – stvaralački i rušilački.

Pravi problem svih konflikata je u stalnoj opasnost od njihove **eskalacije**, pri čemu obje strane u konfliktu sve više pribjegavaju upotrebi sile. Konflikt se sve manje da kontrolirati, dok potpuno ne izmakne kontroli, pređe prag upotrebe nasilja i počne nanositi štetu i jednoj i drugoj strani. Na taj način onemogućuje se daljnji suživot strana u konfliktu.



# Radionica 1 - KONFLIKT

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati učesnike s pojmom konflikta, uzrocima, vrstama i funkcijama konflikata</li><li>- Upoznati se sa značajem emocija u vlastitom pristupu konfliktu</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – IZ LIČNOG UGLA (20')</li><li>2. Glavna aktivnost – MOJA REAKCIJA NA KONFLIKT (60')</li><li>3. Završna aktivnost – EMOCIJE (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papiri,</li><li>• flomasteri</li><li>• radni list za učesnike „Asocijacije na pojam konflikt“</li><li>• radni list za učesnike „Lista emocija“</li><li>• radni list za učesnike „Moja reakcija na konflikt“</li><li>• listići sa emocijama papiri A4</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Iz ličnog ugla

1. Voditelj pita učesnike: „Šta konflikt znači za vas? Kad se kaže konflikt u školi/odjeljenju, uopće u životu, koje to asocijacije, slike, uspomene izaziva kod vas?“, i zamoli da u radnom listu napišu što više asocijacija na pojam KONFLIKT.

(Materijal za učesnike 1 – **Asocijacije na pojam konflikt**)



*Voditelj podstiče učesnike da napišu što više asocijacija na pojam **konflikt**.*

2. Slijedi diskusija o asocijacijama na konflikt. Voditelj ih razdvaja na pozitivne i negativne. Zajedno sa učesnicima sačinjava definiciju konflikta.



**Napomena za voditelja radionice**  
Može se očekivati da učesnici napišu asocijacije nabijene emocijama, ali i asocijacije koje su zasnovane na stereotipima i predrasudama.

3. Nakon toga učesnici ispisuju pet najjačih emocija koje odlikuju konflikt.

(Materijal za učesnike 2 – **Lista emocija**)

4. Slijedi usaglašavanje u plenumu kojih pet najjačih emocija odlikuje konflikt.



*Voditelj podsjeća na definiciju KONFLIKTA napominjući da konflikt uvijek prate emocije, koje, ako su negativne, često sprečavaju konstruktivno rješavanje sukoba.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Moja reakcija na konflikt

Voditelj kaže učesnicima: "Popunite upitnik i provjerite koji stil ponašanja u konfliktu kod vas preovlađuje."

Uputstvo: Sjetite se svoje reakcije u situaciji u kojoj su se vaše želje razlikovale od želja drugih osoba. Prvi dio upitnika (od A do J) odnosi se na vašu inicijalnu / početnu reakciju na neslaganje, a drugi dio (od K do T) na reakcije pošto je neslaganje pojačano.

Možda će vam biti lakše da izaberete jednu konkretnu konfliktnu situaciju i na osnovu nje odgovorite na sva pitanja.

(Materijal za učesnike 3 – **Moja reakcija na konflikt**)

Slijedi diskusija o rezultatima Upitnika.



*S vremena na vrijeme svaki od ovih pristupa je adekvatan. Postoje situacije, naprimjer, kada je ignoriranje konflikta najbolja reakcija.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Emocije

U korpicu se stave ceduljice s nazivima pojedinih emocija. Svako izvuče jedan listić i pročita emociju koja je napisana, a zatim treba pokretom prikazati tu emociju, npr. strah, stid, oduševljenje ili sreću. Ostali nastoje prepoznati o kojoj se emociji radi.



*Voditelj zaključuje da kada mladi u komunikaciji ne znaju kako da izraze svoje potrebe ili želje ili nemaju kome da izraze svoja osjećanja i potrebe, ili se boje da to učine, često dolazi do konflikta.*

Materijal za učesnike 1

Radni list – **Asocijacije na pojam KONFLIKT**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_

Materijal za učesnike 2

Radni list - **Lista emocija**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

## Moja reakcija na konflikt

Popunite upitnik i provjerite koji stil ponašanja u konfliktu kod vas preovlađuje.

Uputstvo: Sjetite se svoje reakcije u situaciji u kojoj su se vaše želje razlikovale od želja drugih osoba. Prvi dio upitnika (od A do J) odnosi se na vašu inicijalnu / početnu reakciju na neslaganje, a drugi dio (od K do T) na reakcije pošto je neslaganje pojačano.

Možda će vam biti lakše da izaberete jednu konkretnu konfliktnu situaciju i na osnovu nje odgovorite na sva pitanja.

### PRVI DIO: Inicijalne reakcije na neslaganje

Zaokružite jedan broj na liniji ispod svake rečenice.

#### A. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Postaram se da se sva viđenja iznesu i razmotre s podjednakom pažnjom, čak i ako postoji znatno neslaganje.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

#### B. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Posvećujem više pažnje tome da objasnim drugima logiku i prednosti moje pozicije nego da im udovoljim.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

#### C. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Objasnim svoje potrebe, ali ih stavljam u drugi plan i tražim kompromisna rješenja.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

#### D. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Povlačim se iz diskusije na određeno vrijeme, kako bih izbjegao/la napetost.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

#### E. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Posvećujem više pažnje tuđim osjećanjima nego svojim ciljevima.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

#### F. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Trudim se da moji zahtjevi ne dovedu u pitanje odnos koji imam s tom osobom/a.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

#### G. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Aktivno objašnjavam svoje ideje i isto toliko aktivno se trudim da razumijem druge.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično  
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

H. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Više se brinem o onome što je meni važno nego o tome kako se drugi osjećaju.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

I. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Odlučujem da razlike nisu vrijedne pretjerane brige.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

J. KADA PRVI PUT SHVATIM DA POSTOJE RAZLIKE

Odričem se određenih stvari da bih dobio/la druge.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

**DRUGI DIO: Reakcija nakon što je neslaganje pojačano**

K. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Aktivno se uključujem u raspravu i tražim načine da zadovoljim svoje i potrebe drugih.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

L. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Ulažem više truda u to da se moje viđenje istine prihvati nego u to da izađem u susret drugima.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

M. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Pokušavam da budem razuman/na i ne tražim baš sve što bih želio/la, vodeći računa da dobijem bar nešto od onoga što želim.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

N. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Ne zahtijevam da se sve uradi po mome i utječem da se smanji dio zahtjeva koje postavljaju drugi.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

O. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Svoje želje stavljam u drugi plan i trudim se, prije svega, da sačuvam dobre odnose.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

P. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Manje pričam sa ostalima i pokušavam da zauzmem sigurnu distancu.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Q. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Radim ono što se mora uraditi i nadam se da ćemo kasnije popraviti odnose.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

R. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Činim sve što treba kako bih izgadio/la situaciju.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

S. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Vodim računa o onome što drugi žele, ali i tražim da oni obrate isto toliko pažnje na moje želje.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

T. UKOLIKO RAZLIKE OSTANU, A OSJEĆANJA SE POJAČAJU

Zahitijevam umjerenost i kompromis kako bi donijeli odluku i produžili dalje.

Nimalo karakteristično    Vrlo karakteristično

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Bodovanje i tumačenje

Unesite rezultat sa svakog odgovora u odgovarajuću jednačinu.

Naprimjer, kod rečenice pod A, ukoliko ste izabrali broj 6, upišite broj 6 u jednačinu. Zatim saberite brojeve. Primjer: B1 + H 4 = 5

Stil ponašanja u konfliktu:

*Suradnja*

A \_\_\_\_\_ + G \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Zagrijavanje

K \_\_\_\_\_ + S \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Razbuktavanje

*Kompromis*

C \_\_\_\_\_ + J \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Zagrijavanje

M \_\_\_\_\_ + T \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Razbuktavanje

*Prilagođavanje / Popuštanje*

E \_\_\_\_\_ + F \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Zagrijavanje

O \_\_\_\_\_ + R \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Razbuktavanje

*Izbjegavanje / Povlačenje*

D \_\_\_\_\_ + I \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Zagrijavanje

N \_\_\_\_\_ + P \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Razbuktavanje

*Nadmetanje / Prisiljavanje*

B \_\_\_\_\_ + H \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Zagrijavanje

L \_\_\_\_\_ + Q \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ Razbuktavanje




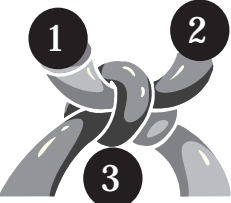

Koristeći se rezultatima s prethodne strane, upišite svoje zbrove i nazive stilova koje koristite tako što ćete ih poredati od najvišeg do najnižeg skora.

Stil koji je dobio najviši skor u svakoj od kolona »Zagrijavanja« i »Razbuktavanja« upućuje na »preferirani« ili primarni stil ponašanja u konfliktu.

Ukoliko dva ili više stilova imaju isti zbir, znači da su za vas podjednako bitni.

Sljedeći zbir po veličini ukazuje na »rezervni« stil ukoliko su brojevi blizu jedan drugome.

## Radionica 2 - KONFLIKT

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati učesnike s pojmom konflikta, uzrocima, vrstama i funkcijama konflikata</li><li>- Upoznati se sa ulogom emocija u vlastitom pristupu konfliktu</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – KAKO REAGIRAM NA KONFLIKT (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – BIJES (40')</li><li>3. Završna aktivnost – CRTAČKA BITKA (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hamer papiri za igru BIJES</li><li>• flomasteri</li><li>• radni list za učesnike „Moja reakcija na konflikt“</li><li>• žuti, crveni, plavi, narandžasti i bijeli stikeri</li><li>• papiri za crteže</li></ul>



# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Kako reagiram na konflikt u školi/porodici

Voditelj govori učesnicima da će roditelji raditi svoj upitnik, a nastavnici svoj upitnik. Mini upitnici su tako oblikovani da pomognu roditeljima i nastavnicima da jasnije sagledaju način na koji reagiraju u konfliktima. U upitnicima nema trik - pitanja i apsolutno tačnih ili pogrešnih odgovora.

Pročitajte ponuđene rečenice. Ukoliko neka rečenica opisuje njihovu najčešću reakciju u konfliktnoj situaciji, ubilježe "3" u odgovarajući prostor za odgovore.

Ukoliko se navedena reakcija odnosi na povremenu reakciju, zapišu "2"; ukoliko rijetko ili nikada ne reagiraju na taj način, upišu "1".

(Materijal za učesnike 1 – **Kako reagiram na konflikt u školi?- za nastavnike**)

(Materijal za učesnike 2 – **Kako reagiram na konflikt među djecom u mojoj porodici?- za roditelje**)



*Ova vježba pruža dvije vrste podataka: rezultati koji se odnose na vašu inicijalnu reakciju kada se neslaganje prvi put javi nazivaju se »Zagrijavanje«. Rezultati koji se odnose na vašu reakciju nakon što je došlo do rasta neslaganja, nazivaju se »Razbuktavanje«. Rezultati pokazuju vašu sklonost da koristite neki od navedenih stilova. Što je zbir veći, to je vjerovatnije da će to biti vaš dominantni stil reakcije u konfliktu.*



*Približno ujednačen broj bodova za sve stilove upućuje na to da je osoba u mogućnosti da bez problema bira između različitih reakcija na konflikt.*



## GLAVNA AKTIVNOST

### Bijes

Dobrovoljac iz grupe legne na veliki komad papira, ostali ili voditelj opcrtavaju konturu tijela.

Taj papir se okači na zid.

#### (1) Odakle bijes?

Svako za sebe razmisli o tome koje su to situacije koje nas razbjesne. Svako za sebe zapiše jednu situaciju na **žuti stiker**.

Kada završe, odlaze do ctreža i lijepe stikere oko konture tijela.

Nakon ovoga voditelj objašnjava da su to sve situacije koje dovode do bijesa, ali da ćemo se sada baviti primjerima koji govore o tome šta je to što nas stvarno razbjesni.

#### (2) Bijesne misli!

Svako za sebe zapiše misli koje mu u toj situaciji prolaze kroz glavu, šta misli o sebi i drugima u situaciji bijesa, na **crvene stikere** i njih lijepe "u glavu" velikog crteža.

Kada učesnici završe sa čitanjem stikera, komentariše se da su misli to što nas stvarno razbjesni.

#### (3) Bijesne gliste!

Svako za sebe zapiše šta radi u bijesu na **narandžaste stikere**. To lijepe na ruke i noge crteža.

Zatim voditelj ukratko objašnjava kako to sve bijes može biti destruktivan.

#### (4) Bjesnim, a treba mi!!!

Svako za sebe pokuša odrediti koje mu potrebe nisu zadovoljene u bijesu i to zapiše na **plave stikere** i lijepe u stomakni dio crteža.

Potom voditelj objašnjava kako u bijesu izgubimo kontakt sa svojim potrebama, sa životom i zato nas bijes plaši i zato u bijesu radimo sve ono što nam se ne dopada.

#### (5) Kamo ode bijes??

Svako za sebe, razmišljajući o potrebama, pokušava definirati koja osjećanja su se javila umjesto bijesa. To zapisuje na **bijele** stikere i stavlja u „grudi“ crteža.

Voditelj komentariše kako, kada se povežemo s potrebama, nestaje bijes, ali ostaje njegova snaga i energija koju možemo iskoristiti da se povežemo s drugima i riješimo problem koji imamo. Postavlja se pitanje da li bi sad kad vidimo da se osjećaju, naprimjer, bespomoćno, i dalje vikali i lupali ili bismo pokušali uraditi nešto što bi smanjilo taj doživljaj bespomoćnosti.



*Voditelj objašnjava učesnicima da uvijek možemo birati, povezati se sa sobom ili napadati druge i sebe. Važno je napomenuti da je bijes često prisutan u sukobima i da otežava njihovo rješavanje.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Crtačka bitka

Svi u grupi se podijele u parove, tako što će u svakom paru jedna osoba biti „A“, a druga osoba „B“. Učesnici se zamole da tokom vježbe ne razgovaraju. Osobe „A“ se pozovu i kaže im se da im je zadatak da nacrtaju grad u smiraj dana. Osobama „B“ se kaže da im je zadatak da nacrtaju plažu s kupačima.

Vrijeme trajanja vježbe se ograniči na 5 minuta.

Potom parovi sjedaju zajedno i da im se jedna olovka, uz uputstvo da držeći olovku zajedno treba da nacrtaju svako svoju sliku (grad u smiraj dana i plaža s kupačima).

Evaluaciona pitanja:

Kako vam je bilo dok ste crtali?

Šta ste osjećali i razmišljali?

Kako ste se ponašali kada je postalo jasno da vam se zadaci sukobljavaju?



*Voditelj zaključuje da je za konflikte tipično:*

<b>Komunikacija</b>	Komunikacija nije otvorena i jasna. Informacije su nedovoljne ili se namjerno podmeću pogrešne informacije. Potajno djelovanje na štetu druge strane raste. Prijetnje i pritisci zamjenjuju otvorenu diskusiju i argumentaciju.
<b>Shvatanje</b>	Na scenu stupaju različiti interesi i mišljenja. Ono što razdvaja vidi se jasnije od onoga što bi moglo spajati dvije strane u konfliktu. Geste pomirenja koje napravi suprotna strana tumače se kao pokušaji prevare, namjere suprotne strane ocjenjuju se kao neprijateljske, vlastito ponašanje se posmatra kao jedino ispravno.
<b>Stavovi</b>	Povjerenje opada, nepovjerenje raste. Razvija se prikriveno i otvoreno neprijateljstvo. Opada spremnost da se drugome pomogne savjetom ili djelom. Raste spremnost da se drugima učini nešto što će biti na njihovu štetu.
<b>Zadatak</b>	Zadatak da se dođe do rješenja više se ne shvata kao zajednički, tokom kojeg bi se snage trebale podijeliti tako da svako pridonese pronalasku rješenja onoliko koliko može i umije. Svaka strana pokušava sve sama napraviti, jer ako se ne oslanjaju jedni na druge, onda nisu jedni o drugima ovisni, pa tako ne dolaze ni u opasnost da ih ona druga strana na bilo koji način iskoristi.

## Kako reagiram na konflikt u školi?

Pročitajte ponuđene rečenice. Ukoliko neka rečenica opisuje vašu najčešću reakciju u konfliktnoj situaciji, ubilježite "3" u odgovarajući prostor za odgovore.

Ukoliko se navedena reakcija odnosi na povremenu reakciju, zapišite "2"; ukoliko rijetko ili nikada ne reagirate na taj način, upišite "1".

Kada dođe do konflikta u školi/odjeljenju, ja:

- |  |   |
|--|---|
| 1. kažem učenicima/cama da prestanu,   | 12. ohrabrujem učenike da pronađu alternativna rješenja,          |
| 2. trudim se da svima bude bolje, lakše,   | 13. pomažem im da odluče od čega da odustanu, čega da se odreknu, |
| 3. pomažem učenicima da sagledaju tuđu tačku gledišta,                             | 14. trudim se da im odvratim pažnju s konflikta,                  |
| 4. razdvojim učenike i držim ih neko vrijeme dalje jedne od drugih,                | 15. puštam ih da se sami izbore, sve dok se neko ne povrijedi     |
| 5. prepustim direktoru (stručnom suradniku ili nekom drugom) da razriješi problem, | 16. prijetim da ću ih poslati kod direktora,                      |
| 6. utvrdim ko je prvi počeo,   | 17. predstavim im neke alternative za koje se mogu odlučiti,      |
| 7. trudim se da saznam u čemu je zapravo problem,                                  | 18. pomažem da se svi osjećamo udobno,                            |
| 8. trudim se da napravim kompromis,  | 19. zaposlim svakoga nečim drugim,                                |
| 9. preokrećem sve u šalu,  | 20. kažem im da taj problem razriješe van škole.                  |
| 10. kažem im da prestanu praviti problem gdje ga nema,                             |   |
| 11. navedem ih da se pomire, učinim da neko popusti i izvini se,                   |   |

Sada zabilježite poene. Svaka od kolona označava pristup i stav u odnosu na konflikt u školi/odjeljenju. U kojoj vam je koloni broj poena najveći? Pronađite odgovarajući zbir i pogledajte šta piše, kakav je vaš pristup konfliktu.

	I	II	III	IV	V
	1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
	6 _____	7 _____	8 _____	9 _____	10 _____
	11 _____	12 _____	13 _____	14 _____	15 _____
	16 _____	17 _____	18 _____	19 _____	20 _____
<b>Ukupno</b>	_____	_____	_____	_____	_____

### PRISTUPI:

I "Bez gluposti!"	Ja ne popuštam. Trudim se da budem fer i pošten/a s djecom, ali je njima potrebna "čvrsta ruka" i moraju naučiti šta je prihvatljivo, a šta neprihvatljivo ponašanje.
II Rješavanje problema	Ukoliko postoji konflikt, postoji i problem. Umjesto borbe sa učenicima, trudim se da postavim situaciju u kojoj svi zajedno možemo riješiti problem. To rezultira kreativnim idejama i jača uzajamne odnose.
III Pravljenje kompromisa	Slušam učenike i pomažem im da se i oni međusobno saslušaju. Zatim ih podstičem da procijene situaciju i vide čega se mogu odreći. Ne možemo imati sve što bismo željeli. "Bolje išta nego ništa."
IV "Glatko"	Volim da stvari budu mirne i prođu glatko kada je god to moguće. Najveći broj konflikata između učenika je relativno beznačajan, tako da samo treba da preusmjerim njihovu pažnju na druge stvari.
V Ignoriranje	Postavljam granice i puštam učenike da se sami izbore za sebe. To je dobro za njih i treba da nauče snositi posljedice svog ponašanja. Ionako nema puno toga što možete uraditi u vezi s konfliktnim situacijama.

## Kako reagiram na konflikt među djecom u mojoj porodici?

Pročitajte ponuđene rečenice. Ukoliko neka rečenica opisuje vašu najčešću reakciju u konfliktnoj situaciji, ubilježite "3" u odgovarajući prostor za odgovore.

Ukoliko se navedena reakcija odnosi na povremenu reakciju, zapišite "2"; ukoliko rijetko ili nikada ne reagirate na taj način, upišite "1".

Kada dođe do konflikta među djecom u mojoj porodici, ja:

- |   |   |
|---|---|
| 1. kažem svima da se prestanu svađati,  | 12. ohrabrujem djecu da pronađu alternativna rješenja,            |
| 2. trudim se da svima bude bolje, lakše,  | 13. pomažem im da odluče od čega da odustanu, čega da se odreknu, |
| 3. pomažem da svi sagledaju kako bi postupili da su u poziciji onog drugog djeteta, | 14. trudim se da im odvratim pažnju s konflikta,                  |
| 4. razdvojim djecu i držim ih neko vrijeme dalje jedne od drugih,                   | 15. puštam ih da se sami izbore, sve dok se neko ne povrijedi,    |
| 5. prepustim suprugu/supruzi da razriješi problem,                                  | 16. prijetim da ću se žaliti suprugu/supruzi,                     |
| 6. utvrdim ko je prvi počeo,  | 17. predstavim im neke alternative za koje se mogu odlučiti,      |
| 7. trudim se da saznam u čemu je zapravo problem,                                   | 18. pomažem da se svi osjećamo udobno,                            |
| 8. trudim se da napravim kompromis,   | 19. zaposlim svakoga nečim drugim,                                |
| 9. preokrećem sve u šalu,   | 20. kažem im da taj problem razriješe sami.                       |
| 10. kažem im da prestanu praviti problem gdje ga nema,                              |   |
| 11. navedem ih da se pomire, učinim da neko popusti i izvini se,                    |   |




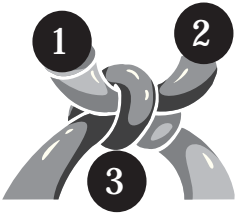

Sada zabilježite poene. Svaka od kolona označava pristup i stav u odnosu na konflikt među djecom u porodici. U kojoj vam je koloni broj poena najveći? Pronađite odgovarajući zbir i pogledajte šta piše, kakav je vaš pristup konfliktu.

	I	II	III	IV	V
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
6 _____	7 _____	8 _____	9 _____	10 _____	
11 _____	12 _____	13 _____	14 _____	15 _____	
16 _____	17 _____	18 _____	19 _____	20 _____	
<b>Ukupno</b>	_____	_____	_____	_____	_____

### PRISTUPI:

I "Bez gluposti!"	Ja ne popuštam. Trudim se da budem fer i pošten/a s djecom, ali je njima potrebna "čvrsta ruka" i moraju naučiti šta je prihvatljivo, a šta neprihvatljivo ponašanje.
II Rješavanje problema	Ukoliko postoji konflikt, postoji i problem. Umjesto borbe s djecom, trudim se da postavim situaciju u kojoj svi zajedno možemo riješiti problem. To rezultira kreativnim idejama i jača uzajamne odnose.
III Pravljenje kompromisa	Slušam djecu i pomažem im da se i oni međusobno saslušaju. Zatim ih podstičem da procijene situaciju i vide čega se mogu odreći. Ne možemo imati sve što bismo željeli. "Bolje išta nego ništa".
IV "Glatko"	Volim da stvari budu mirne i prođu glatko kada je god to moguće. Najveći broj konflikata između djece je relativno beznačajan, tako da samo treba da preusmjerim njihovu pažnju na druge stvari.
V Ignoriranje	Postavljam granice i puštam djecu da se sami izbore za sebe. To je dobro za njih i treba da nauče snositi posljedice svog ponašanja. Ionako nema puno toga što možete uraditi u vezi s konfliktnim situacijama.

## Radionica 3 - KONFLIKT

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sagledati utjecaj „okidača” na pojavu konflikta</li><li>- Uočiti ljudske postupke koji dovode do konflikta</li><li>- Uočiti načine ponašanja ljudi u konfliktu</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Pedagozi /psiholozi Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost - OKIDAČI (15')</li><li>2. Glavna aktivnost - ŽIVOT NA OSTRVU (35')</li><li>3. Završna aktivnost - TVRĐAVA (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• papir</li><li>• radni list „Okidači”</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Okidači

Voditelj kaže učesnicima da u radnom listu (Okidači) odgovore na postavljena pitanja.

(Materijal za učesnike 1 - **Okidači**)

Nakon popunjavanja radnog lista voditelj zamoli da učesnici pročitaju svoje odgovore na pitanja iz radnog lista, a nakon toga slijedi diskusija o:

- riječima koje su naveli kao okidače
- govoru tijela koji djeluje na njih kao okidač
- tome kako reagiraju nakon djelovanja okidača.



*Voditelj govori da su okidači vidljivi i neposredni uzroci konfliktne situacije koji mogu biti u formi verbalnog ili neverbalnog ponašanja i događaja koji dovode do jakih emocionalnih reakcija kod uključenih strana (ljutnje) ili vode do nasilnog ispoljavanja neslaganja. Oni se vrlo često brkaju sa stvarnim uzrocima konflikata do kojih je mnogo teže doći i koji nekada i poslije dugotrajnih analiza ostaju skriveni i nerazumljivi.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Život na ostrvu

Učesnici se podijele u male grupe (5 - 6 osoba). Kaže im se da se nalaze na pustom ostrvu i da nema načina da ga napuste. Radi organiziranja zajedničkog života treba da se dogovore i uspostave zajednički sistem pravila.

Svaka mala grupa ima 5 minuta vremena da se dogovori o svojim pravilima, koja se potom prezentiraju pred svima.

U sljedećem koraku se zamoli da iz svake grupe jedna osoba volontira. Volonteri se izvedu van prostorije i obavijeste se da će svako od njih biti poslan u civilizaciju ako uspiju promijeniti pravila koja je grupa usvojila.

Volonteri se vraćaju u grupe i počinje komunikacija s grupom. Za ubjeđivanje grupe da promijeni pravila volonteri imaju 20 minuta.

Nakon okončanja aktivnosti voditelj pita:

- Kako se svaka grupa nosila s konfliktom koji je nastao?
- Kako su se „pridošlice“ osjećale u svojoj ulozi kršitelja pravila, a kako „starosjedoci“ kada je došlo do nepoštovanja njihovog sistema?
- Ko je bio u ulozi žrtve, a ko u ulozi nasilnika?
- Kakve veze ovo ima sa stvarnim životom?

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Tvrđava

Učesnici se podijele u dvije grupe. Jedna grupa će biti u „tvrđavi“ a druga grupa će biti van tvrđave i pokušat će ući u nju. Obje grupe imaju 5 minuta za pripremu i dogovor, koji se obavljaju u dvjema odvojenim prostorijama.

Dodatna uputstva za grupe:

Za grupu u tvrđavi:

Sami određujete gdje vam je tvrđava i kako ona izgleda. Cilj vam je ne dozvoliti drugoj grupi da uđe u tvrđavu u prvih 3 minuta. Nakon tog vremena druga grupa može ući u tvrđavu ukoliko ispuni uvjete koje vi sami treba da utvrdite.

Za grupu van tvrđave:

Vi se nalazite u velikoj nuždi i neophodno vam je da uđete u tvrđavu. Imate pet minuta vremena da to postignete.



### Napomena za voditelja radionice

Voditelj mora voditi računa da ne bude pokušaja nasilnog ulaska u tvrđavu, vrijeđanja i dr. što često prati ovu aktivnost.



Voditelj zaključuje radionicu konstatacijama da tokom konflikta se treba suzdržati od:

- radnji koje bi mogle povrijediti nekog
- riječi koje bi mogle nekog povrijediti ili nanijeti štetu
- uništavanja imovine suparnika.



## Radni list – **Okidači**

1. KOJE SU RIJEČI OKIDAČI ZA VAS?

---

---

---

2. KAKO GOVOR TIJELA DJELUJE KAO OKIDAČ NA VAS?

---

---

---

---

3. KAKO SE VAŠE PONAŠANJE MIJENJA NAKON DJELOVANJA OKIDAČA?

---

---

---

---

---

# IV

## **Tehnike i procedure rješavanja konflikata**

- I konflikt se rađa, raste i nestaje
- Ponašate li se uvijek isto u konfliktu sa svojom djecom/ učenicima?
- Zašto uglavnom vi pobjeđujete u konfliktu s vašom djecom/ učenicima? Je li to uvijek najbolje rješenje?
- Ajkula, žirafa, kornjača, lisica ili kameleon?
- Postoji li porodica ili škola bez konflikata?

## 4.1. Faze nastanka konflikta

Jeste li umorni od konflikata? Nastali su i valja ih rješavati, ali da vidimo i kako. Svaki konflikt prolazi kroz nekoliko faza odnosno nivoa eskalacije (rasplamsavanja) i to:

### NEPRIJATNOST

Osjećamo da nešto nije uredu, možda je teško identificirati problem, ali nismo sigurni zbog čega.

### INCIDENT

Dogodila se kratkotrajna oštra razmjena informacija (između nas i druge osobe) što nas čini uznemirenim.

### NESPORAZUM

Namjere i činjenice su zbrkane i pogrešno protumačene. Misli nam se često vraćaju na problem.

### NAPETOST

Počinjemo jedni druge da opažamo u najgorem svjetlu.

### KRIZA

Emotivni naboj utječe na naše ponašanje, ne možemo normalno funkcionirati. Pomišljamo da napustimo školu, raskinemo vezu ili nekoga povrijedimo.

Također, neki autori faze kroz koje konflikt prolazi definiraju na sljedeći način:

### IZBIJANJE

- osobe nisu svjesne šta se dešava
- osobe imaju suprotstavljene ciljeve
- u komunikaciji među sukobljenim osobama se spominje JA i TI /MI i ONI
- nagomilava se agresija sukobljenih strana

### ESKALACIJA

- sukobljene osobe ne mogu naći konstruktivan odgovor na konflikt i javno izražavaju neprijateljstvo
- početni zahtjevi sukobljenih osoba rastu,
- konflikt postaje javan
- sukobljene strane su sklone nasilju

### TRAJANJE

- počinje otvoreni konflikt,
- sukobljene strane okrivljuju jedna drugu i stiču utisak da nema izlaza iz konflikta
- zbog pogrešnog opažanja pojačava se nasilje
- konflikt se nastavlja na uobičajen način/prelazi u nasilje/sukobljene strane povređuju jedna drugu

### SMIRIVANJE:

- sukobljene strane su svjesne da iz konflikta nema izlaza ako nastave da se svađaju
- pojavljuje se posrednik koji počinje pregovore u cilju rješavanja konflikta
- zajedno se traže i definiraju rješenja za rješavanje konflikta

### DOGOVOR ILI RJEŠENJE:

- otklonjeni su uzroci konflikta i pronađeno je rješenje za konflikt

Podsjećamo na uobičajene korake u rješavanju konflikta:

1. direktan kontakt – saglasni ste oko nečeg ili niste saglasni
2. prihvatate pokušaj da se razriješite čvor sukoba - postajete svjesni da svako ima svoj udio i da ste svi odgovorni
3. obje strane iznose svoje viđenje sukoba - važno je osigurati direktnu komunikaciju i aktivno slušanje svih učesnika
4. određivanje osnovnog predmeta sukoba - u čemu je problem
5. određivanje potreba i interesa koji leže u osnovi sukoba - ide se dublje u razloge, interese i potrebe koji stoje u osnovi neslaganja i nastajanja sukoba, imamo mogućnost da preformuliramo postojeći problem i vidimo ga kao zajednički.
  - a) Identificirati potrebe  
"Šta ti treba (ili šta želiš)?"  
Svaka osoba koja učestvuje u konfliktu trebala bi odgovoriti na ovo pitanje, a da pri tome ne pripisuje krivnju drugoj osobi ili da je ne optužuje.
  - b) Definirati problem  
"Šta ti misliš u čemu je problem u ovom slučaju?"  
Da bi se definicija problema prihvatila, osobe kojih se konflikt tiče moraju se saglasiti s njom.
6. umnožavanje mogućih rješenja - važno je da obje strane u sukobu shvate da predlaganje mogućih rješenja još uvijek ne znači njihovo prihvatanje. Prihvatit će se samo ono rješenje kojim su obje strane zadovoljene.
  - a) Provesti *brainstorming* (razmatranje različitih rješenja) i ponuditi različite mogućnosti rješenja  
"Ko ima neki prijedlog kako bi se ovaj problem mogao riješiti?"  
Cilj ovog koraka je sakupiti što više prijedloga za rješenje konflikta.
7. odabir rješenja kojim su zadovoljni svi učesnici sukoba - osigurajte da svi učesnici sukoba izađu kao POBJEDNICI.
  - a) Ocijeniti rješenja  
"Bi li ti bio zadovoljan ovakvim rješenjem?"  
Svaka od strana u konfliktu pregleda listu s ponuđenim rješenjima i

kaže koje bi od rješenja za nju bilo prihvatljivo.

- b) Odlučiti se za najbolje rješenje  
"Jeste li saglasni oboje sa ovim rješenjem? Je li problem time riješen?"  
Potrebno je utvrditi slažu li se obje strane s ponuđenim rješenjem i priznaju li takvo rješenje konflikta.

8. konkretizacija dogovora - provjerite da li je odabrano rješenje realno i ostvarivo

- a) Ispitati funkcionira li rješenje  
"Hajde da se dogovorimo da u skoroj budućnosti opet razgovaramo o ovom problemu, da vidimo je li zaista riješen."

Trebalo bi napraviti plan ocjenjivanja rješenja do kojeg se došlo.

9. rezervna procedura - napraviti jos jednu opciju rješenja ukoliko iz nekog razloga dođe do zastoja u realizaciji dogovora.

U tom rješavanju konflikta – bez obzira da li je riječ o pregovaranju ili medijaciji - poseban značaj imaju vještine komunikacije, o kojima smo već govorili, i načini na koji se ona vodi sa osobom, stranom u sukobu. Riječ je o komunikaciji koja vodi do eskalacije sukoba ili komunikaciji koja vodi ka njegovom smirivanju.

#### **KOMUNIKACIJA KOJA VODI KA ESKALACIJI KONFLIKTA**

- prekidanje i neslušanje
- ignoriranje
- "TI" govor
- fokus na osobu (okrivljivanje)

#### **KOMUNIKACIJA KOJA VODI KA SMIRIVANJU KONFLIKTA**

- aktivno slušanje
- pokazivanje interesiranja
- "JA" govor
- fokus na problem

## 4.2. Pristupi konfliktima

Pristup rješavanju konflikta može biti konstruktivan (pronaći rješenje prihvatljivo za sve sukobljene strane) ili destruktivno (produbiti sukob među sukobljenim stranama).

Za konstruktivni pristup rješavaju konflikta – medijacijom ili pregovaranjem neophodno je:

- decentrirati – staviti se u položaj osoba (ili osobe) u konfliktu
- isključiti emocije,
- jasno izraziti osjećanja,
- precizno formulirati zahtjeve ili očekivanja,
- tražiti alternativne načine za zadovoljenje potreba strana u konfliktu.

Konstruktivno ćete rješavati problem ako: slušate sa empatijom, koristite JA-govor, poštujete i sebe i svog protivnika, ako se fokusirate na problem a ne na vašeg protivnika, asertivno komunicirate i preuzmete odgovornost za sopstveno ponašanje.

## 4.3. Ishodi i stilovi ponašanja u konfliktu

Konflikt može imati četiri (a neki autori spominju i pet) ishoda i to:

1. pobjednik/gubitnik – jedan dobija, drugi gubi
2. gubitnik/pobjednik – jedan gubi, drugi dobija
3. kompromis – niko ne gubi, niko ne dobija strane odustaju od nekih svojih zahtjeva
4. gubitnik/gubitnik – obje strane gube
5. pobjednik/pobjednik – obje strane dobijaju – rješenje kojem težimo u konfliktu i koje je cilj našeg pristupa konfliktu.

Dobar je samo onaj postupak s konfliktom koji dovodi do „pobjeda – pobjeda” rješenja.

Simbolički, u konfliktu se možemo ponašati kao: ajkula, žirafa, lisica, kornjača i kameleon.

<p>AJKULA (takmičenje) POBJEDA/PORAZ</p> <p>- bit će po mome ili nikako, nema razgovora o tome</p>	<p>JA+,TI-</p> <p>Ja sam OK, ali ti nisi. Ja ću ti reći gdje ti je mjesto. Problemi su zbog tebe i ti si kriv, a ne ja. Da tebe nema, ja ne bih imao problema. Pokušat ću da te se riješim.</p> <p>»Biće po mome ili nikako«.</p>
<p>ŽIRAFA (suradnja) POBJEDA/POBJEDA</p> <p>- meni odgovara, šta je tvoj izbor, hajde da se dogovorimo</p>	<p>JA+, TI+</p> <p>Ja sam OK i kad bolje pogledam nema razloga da i tebe ne gledam tako. Uredu je da imaš drugačije mišljenje. Zajednički ćemo riješiti probleme.</p> <p>»Nismo ti i ja jedno protiv drugog, već smo ti i ja zajedno protiv problema«.</p>
<p>LISICA (kompromis) KOMPROMIS - MALO JA MALO TI</p> <p>- hajde da vidimo šta je sredina, svako mora nečeg da se odrekne</p>	<p>JA+, TI+/JA-, TI -</p> <p>Ja sam OK, i ti si OK. Riješit ćemo konflikt ako se oboje odreknemo nekih zahtjeva.</p> <p>»Nema pobjednika, nema poraženih.«</p>
<p>KORNJAČA (povlačenje) - NEMA POJAVNOG KONFLIKTA</p> <p>- sukob, kakav sukob? Ne vrijedi da se nerviram zbog toga.</p>	<p>JA-, TI-</p> <p>Ja nisam OK, ti nisi OK. I pošto tako nećemo ništa postići, svejedno mi je šta će ispasti iz ovoga. Zašto bismo se trudili kad i onako nema smisla?</p> <p>»Sukob, kakav sukob?«.</p>
<p>KAMELEON (prilagođavanje) POPUŠTANJE (POTISKIVANJE I NEGIRANJE) - NEMA POJAVNOG KONFLIKTA</p> <p>- šta god ti kažeš, dižem ruke</p>	<p>JA-, TI+</p> <p>Ja nisam OK, ti jesi. Vidim da si jači i zato uradi kako ti kažeš. Bit će najbolje ako se ja povučem sa svojim zahtjevima, željama. Samo mi reci šta treba da radim.</p> <p>»Kako ti kažeš«.</p>

Ne treba da konflikt izbjegavamo, već da ga prihvatamo kao sastavni dio realnosti, koji nam pomaže da funkcioniramo u skladu sa sobom i s drugima, da razvijamo svoje socijalne vještine kao što su: tolerancija na različitosti, uzajamnost, razumijevanje i prihvatanje bez ograničavanja i uvjetovanja, suradnja, komunikacija, rješavanje problema, demokratičnost, pregovaranje i sl.

Kada je koji stil kada prikladan ili neprikladan?

TAKMIČENJE	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je alarmantna situacija,</li> <li>- je osoba sigurna da je u pravu i kada je to bitnije od očuvanja odnosa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nije ni pokušano sa suradnjom,</li> <li>- je suradnja s drugima neophodna i značajna,</li> <li>- se koristi rutinski u većini slučajeva,</li> <li>- se bespotrebno narušava samopoštovanje drugih.</li> </ul>
SURADNJA	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- su i rješavanje problema i odnosi podjednako značajni,</li> <li>- je značajan kreativan ishod,</li> <li>- su na raspolaganju vrijeme i energija za dogovor i raspravu,</li> <li>- postoji razumna nada da se svima može izaći u susret.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nema dovoljno vremena,</li> <li>- pitanje nije značajno,</li> <li>- je osoba preopterećena procesom,</li> <li>- su ciljevi druge osobe u neskladu sa općim ljudskim vrijednostima.</li> </ul>
KOMPROMIS	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je suradnja bitna, ali su vrijeme ili resursi ograničeni,</li> <li>- je pronalaženje bilo kakvog rješenja bolje nego potpuna blokada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je bitno pronaći najkreativnije rješenje,</li> <li>- osoba ne može živjeti sa posljedicama.</li> </ul>
POVLAČENJE	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je pitanje trivijalno,</li> <li>- je odnos nevažan,</li> <li>- je kratko vrijeme i nije neophodno donijeti odluku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je osobi stalo i do problema i do odnosa,</li> <li>- se po navici koristi za većinu situacija (vodi eksplozijama ili blokadama),</li> <li>- nagomilana negativna osjećanja neće nestati,</li> <li>- bi drugi profitirali iz konfrontacije.</li> </ul>
PRILAGOĐAVANJE	Prikladno kada...	Neprikladno kada...
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osobi nije stalo do problema,</li> <li>- je osoba bespomoćna a ne želi da blokira drugu osobu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je vjerovatno da će izazvati ogorčenost,</li> <li>- se koristi po navici kako bi se zadobilo prihvatanje (ishod može biti nedostatak samopoštovanja).</li> </ul>

Prilikom odabira stila ili kombinacijom stilova rješavanja sukoba važno je definirati cilj djelovanja - želimo li pobijediti, i poraženoga vidjeti na podu ili nam je cilj da se obje strane u sukobu osjećaju kao pobjednici.

Sukob je neizbježan; premalo sukoba jednako je tako problematično kao i previše, ne postoji idealan način rješavanja sukoba.

## 4.4. Reakcije na konflikt

U konfliktnim situacijama javljaju se tri velike grupe reakcija:

1. **Zajedničko traženje rješenja:** Sukobljene strane međusobno komuniciraju ne bi li pronašle pozitivan ishod sukoba za obje strane.
2. **Poduzimanje odvojenih akcija:** Sukobljene strane samostalno donose odluke o akcijama koje će poduzeti i postupaju u skladu s odlukama.
3. **Arbitriranje treće strane:** Podrazumijeva uključivanje stručnih osoba (sud, direktor, nastavnik, roditelj), koje teže da objema stranama nametnu svoje viđenje rješenja sukoba i izlaska iz krize.

Teško je razdvojiti ove oblike ponašanja u konfliktu jer se oni stalno prepliću i kombiniraju.

## 4.5. Kako pravilno razumjeti konflikt u školi

Konflikt u školi po pravilu nastaje spontano. U početku se nalazi u prikrivenom stanju i karakterizira ga traženje podrške od još drugih strana (npr. tražimo podršku drugih prijatelja), kako bi se suprotna strana brže porazila i odustala od svojih zahtjeva. Odbija se druženje i suradnja sa sukobljenom stranom, počinje ogovaranje i povećava se stres kod obje sukobljene strane.

Da bismo mogli konstruktivno rješavati konflikte u školi, najprije je potrebno da ih razumijemo.

Iskustva govore da će se nakon razumijevanja konflikti i uspješno rješavati ako:

- smo spremni pronaći zajednički interes među sukobljenim stranama
- iskreno želimo otkloniti nesporazume
- odlučimo slušati sagovornike
- nastupamo otvoreno
- uvažavamo tuđe potrebe
- prihvatamo promjene
- iskazujemo poruke u prvom licu - "JA" govor
- pokazujemo čvrstinu i elastičnost, odlučnost i strpljivost
- jasno formuliramo izvor konflikta
- jasno iznesemo zašto je važno da prekinemo konflikt
- držimo se teme i ne pozivamo se na stare neriješene situacije
- ne tražimo ko je kriv, već ko je odgovoran

Ako smo prihvatili ova pravila, onda nam ostaje da odaberemo i jednu od tehnika rješavanja konflikata u školi – pregovaranje ili medijaciju. Pregovaranje je tehnika rješavanja konflikta u kojem strane u sukobu pregovaraju, bez posrednika, dok tehnika medijacije podrazumijeva učešće treće strane (medijatora) o čemu ćemo govoriti u nastavku Priručnika.

## Naučili smo:

Svaki konflikt prolazi kroz nekoliko faza odnosno nivoa eskalacije (rasplamsavanja) i to:

**NEPRIJATNOST** - Osjećamo da nešto nije uredu, možda je teško identificirati problem, ali nismo sigurni zbog čega.

**INCIDENT** - Dogodila se kratkotrajna oštra razmjena informacija koja nas čini uznemirenim.

**NESPORAZUM** - Namjere i činjenice su zbrkane i pogrešno protumačene. Misli nam se često vraćaju na problem.

**NAPETOST** - Počinjemo jedni druge da opažamo u najgorem svjetlu.

**KRIZA** - Emotivni naboj utječe na naše ponašanje, ne možemo normalno funkcionirati. Pomišljamo da napustimo školu, raskinemo vezu ili nekoga povrijedimo.

Konflikt može imati četiri (a neki autori spominju i pet) ishoda i to:

1. pobjednik/gubitnik
2. gubitnik/pobjednik
3. kompromis
4. gubitnik/gubitnik
5. pobjednik/pobjednik – rješenje kojem težimo u konfliktu i koje je cilj ovog našeg učenja.




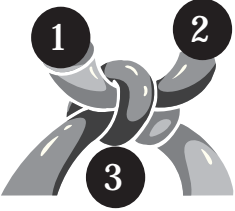

Iskustva govore da će se nakon razumijevanja konflikti i uspješno rješavati ako osobe:

- posjedujemo spremnost nalaženja zajedničkog interesa
- iskreno želimo otkloniti nesporazume
- odlučimo slušati sagovornike
- nastupamo otvoreno
- uvažavamo tuđe potrebe
- prihvatamo novine i promjene
- iskazujemo poruke u prvom licu - "JA" govor
- pokazujemo čvrstinu i elastičnost, odlučnost i strpljivost
- jasno formuliramo izvor konflikta
- jasno iznesemo zašto je važno da prekinemo konflikt
- držimo se teme i ne pozivamo se na stare neriješene situacije
- ne tražimo ko je kriv, već ko je odgovoran

Ako smo prihvatili ova pravila, onda nam ostaje da odaberemo i jednu od tehnika rješavanja konflikata u školi – pregovaranje ili medijaciju. Pregovaranje je tehnika rješavanja konflikta u kojem strane u sukobu pregovaraju, bez posrednika, dok tehnika medijacije podrazumijeva učešće treće strane (medijatora).



# Radionica 1 - RJEŠAVANJE KONFLIKTA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati i vježbati proces, stilove i ishode rješavanja konflikata</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – MIRNA IGRA (15')</li><li>2. Glavna aktivnost – PAVO (60')</li><li>3. Završna aktivnost – ČOVJEČULJCI (15')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• papir</li><li>• tekst za učesnike „Pavo“</li><li>• radni list „Čovječuljci“</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Mirna igra

Učesnici stoje u širokom krugu – međusobno udaljeni oko jedan metar. Svaki učesnik, redom, kaže jedno iskustvo u konfliktu za koje misli da je jedinstveno. Ako niko u grupi nema isto iskustvo, učesnik se pomjeri korak prema centru kruga. Ako neko drugi ima isto iskustvo, ostaje gdje jeste. Igra se nastavlja dok neko ne stigne u sami centar kruga.



*Voditelj zaključuje da su i naša iskustva s konfliktima jedinstvena, zbog čega ih ne možemo rješavati po šablonu.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Pavo

Voditelj formira manje grupe i podijeli učesnicima tekst „Pavo”. Učesnici treba da unutar grupe podijele uloge navedene u tekstu, utvrde sve faze rješavanja konflikta, izaberu stil rješavanja i pripreme moguće rješenje konflikta.



(Materijal za učesnike 1 - **Pavo**)

*Voditelj kaže da tokom rješavanja konflikta treba insistirati na bitnim, a ne na nebitnim stvarima; posmatrati sebe kao nekog ko može pogriješiti; pokazati se velikodušnim u odnosu sa suparnikom i insistirati na promjeni stanja bez upotrebe sile.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Čovječuljci

Voditelj podijeli učesnicima sliku sa čovječuljcima i traži od svakog učesnika da odabere čovječuljka ili više njih (odaberu položaj) koji odlikava/ju njihovo raspoloženje nakon glavne aktivnosti radionice (aktivnost „Pavo”). Također, čovječuljka treba obojiti. Učesnici jedan po jedan pojašnjavaju zašto su izabrali i zašto su u „toj” boji obojili čovječuljka.

(Materijal za učesnike 2 - **Čovječuljci**)



*Voditelj zaključuje da je rješavanje konflikta složena i misaono i emotivno iscrpljujuća aktivnost. Zbog toga treba u postignutom sporazumu ili rješenju konflikta uživati.*

## Pavo

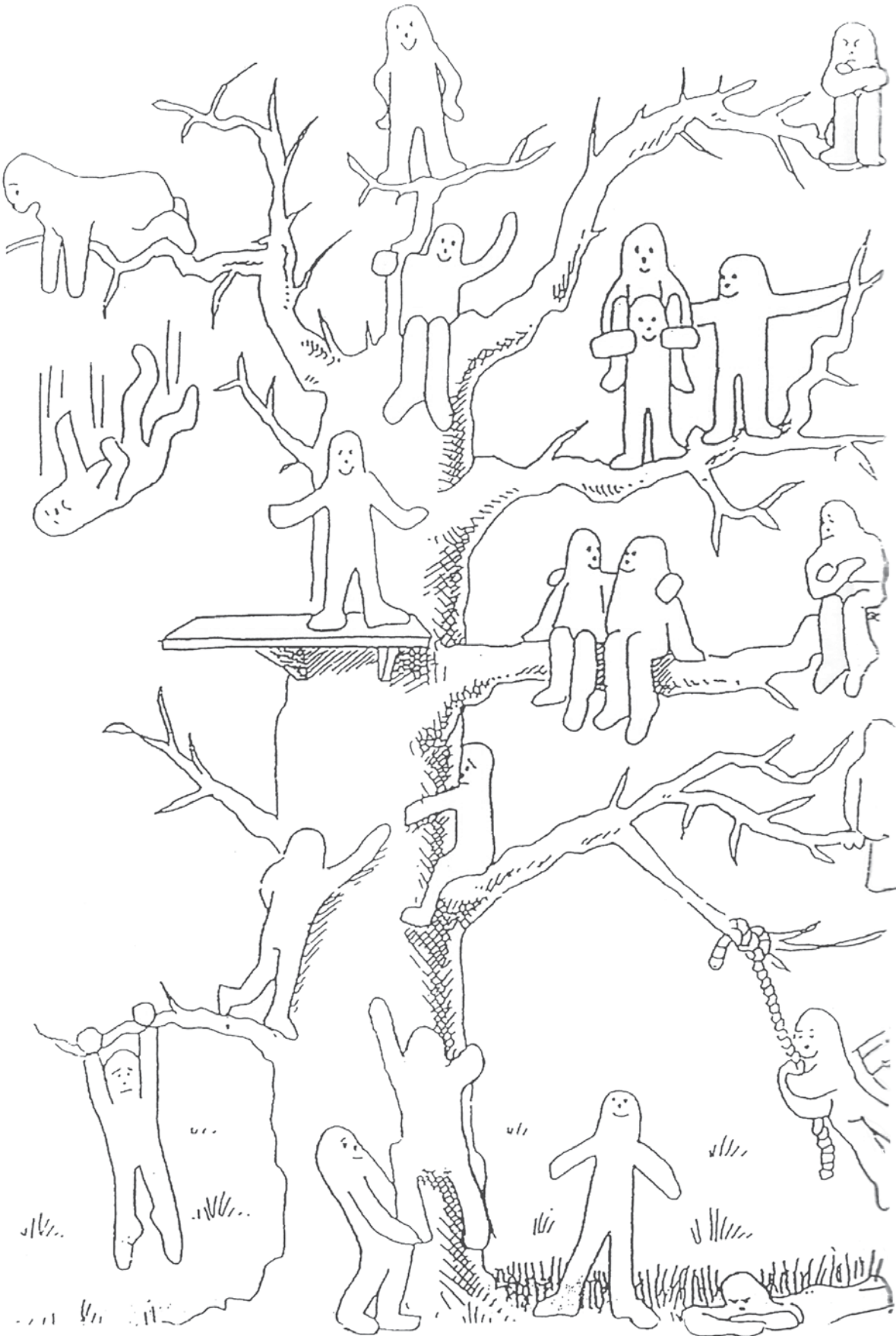
Tvoje pravo ime je Martin i sve do ove školske godine živio si na selu. Tamo si imao dobre prijatelje. Otac ti se iznenada razbolio i nakon kratkog vremena umro. Tada ti se srušio svijet i sve je krenulo nizbrdo. Majka je s jednim svojim prijateljem pošla u grad u nadi da će naći posao, ali nije uspjela. Povremeno nalazi neke poslove po kućama, ali to nije dovoljno za život pa svi živite od male plaće koju prima njen prijatelj. Njega ne voliš jer te, kad se napije, vrijeđa, a ponižava i tvoju mamu.

Ovdje u razredu nisi dobro prihvaćen. Ima tu neki Robert koji ti je dao nadimak Pavo i sad te niko ni ne zove pravim imenom. Ti se nisi ljutio samo si želio da te prihvate i da ti bar u školi bude lijepo kad već nije kod kuće. Vidio si da svi dječaci uživaju u tim šalama koje s tobom izvodi Robert pa si pristao da budeš žrtva nadajući se da će to prestati. Međutim, nije. Robert je stalno smišljao sve nove i nove načine tvog zlostavljanja i sad je to već postalo neizdrživo.




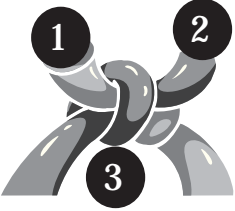

Posebno te uvrijedilo kad su tražili da im ližeš cipele i kad su te skidali pa ti pantalone mazali kremom za cipele. Poslije su još danima okolo pokazivali slike koje su snimili mobitelom i smijali se. Jednom si se pobunio i rekao da je sad dosta, ali ti je Robert zaprijetio nekakvom britvicom. Njega si se inače bojao. Kad su te neki dan zajedno s jaknom objesili na vješalicu u učionici, pobunio se Bruno i skinuo te. On se ne boji Roberta, iako je i on u svemu učestvovao pa te čak i snimao mobitelom. Izgleda, ipak, da je tvojim patnjama došao kraj. Cure koje je Robert slao da drže stražu sve su ispričale razrednici.

Danas je nekoliko vas pozvano pedagogu.

Odlučio si sve ispričati jer ovo više ne možeš podnositi.



## Radionica 2 - RJEŠAVANJE KONFLIKTA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati i vježbati proces, stilove i ishode rješavanja konflikata</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – SITUACIJA KORNJAČA (15')</li><li>2. Glavna aktivnost – ROBERT (30')</li><li>3. Završna aktivnost – OSVAJANJE DVORCA (15')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• papir</li><li>• tekst sa situacijama „Kornjača“</li><li>• tekst za učesnike „Robert“</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Situacija KORNJAČA

Voditelj podijeli učesnike u dvije grupe. Grupe imaju zadataka da po jednom od slučajeva navedenih u Situacijama za stil KORNJAČA naprave scenario i odigraju uloge tako da se u konfliktu ponašaju u stilu Kornjača.

(Materijal za učesnike 1 - **Situacije za stil KORNJAČA**)



*Voditelj podsjeća da je stil KORNJAČA u rješavanju konflikta stil povlačenja.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Robert

Voditelj formira manje grupe i podijeli učesnicima tekst „Robert“. Učesnici treba da unutar grupe podijele uloge navedene u tekstu, utvrde sve faze rješavanja konflikta, izaberu stil rješavanja i pripreme moguće rješenje konflikta.

(Materijal za učesnike 2 - **Robert**)



*Voditelj kaže da tokom rješavanja konflikta treba postaviti jasno svoje ciljeve; pokušati shvatiti ciljeve svog suparnika; naglasiti zajedničke ciljeve i objektivno predstaviti činjenice koje su presudno važne za konflikt.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Osvajanje dvorca

Učesnici se čvrsto zagrlje i formiraju zatvoren krug. Njihova tijela predstavljaju zidine dvorca. U drugu prostoriju voditelj pošalje nekoliko dobrovoljaca koji zatim jedan po jedan ulaze u prostoriju i pokušavaju ući u unutrašnjost dvorca. Grupa u prvoj prostoriji se dogovori šta će biti „ključ“ za ulazak u tvrđavu (npr. riječ : “Molim”; neki drugi postupak itd.).

Igra traje 10 minuta.

Nakon isteka vremena voditelj pita:

Kako ste se osjećali kad vas nisu htjeli pustiti u dvorac?

Jeste li bili iznenađeni šta je bio „ključ“ za ulazak u tvrđavu?



### Napomena za voditelja radionice

Može se desiti da po isteku 10 minuta niko ne uđe u tvrđavu, jer nije otkrio šta je „ključ“ za ulazak u tvrđavu. To ne treba biti prepreka da se postave gore navedena pitanja.



*Voditelj kaže da tokom rješavanja konflikta treba voditi računa o komunikaciji – izražavati se jasno u JA-formi; spriječiti uvredljive poruke; aktivno slušati i prepoznati prepreke u komunikaciji te ih prevladati i izraziti svoja osjećanja ne vrijeđajući nikog.*

## Situacije za stil KORNJAČA

1. Na školskoj zabavi učenici se podijele u dvije odvojene grupe. Mario je vođa jedne, a Dino druge grupe. Svaka se grupa smije i dobro zabavlja, ali i ignorira učenike druge grupe.
2. Tvoja porodica te upozoravala da ne razgovaraš s dječakom s druge strane ulice. Tvoja porodica ti kaže da se on razlikuje od tebe te da je veoma zao. Kada si se vraćao kući, prišao ti je dječak s druge strane ulice. Suznih očiju te je zamolio da mu pomogneš u rješavanju zadaće. Rekao je da nema nikog drugog ko bi mu mogao pomoći...

## Robert

Ti si učenik sedmog razreda. U školi ti baš i nije zanimljivo jer ne postižeš neki uspjeh. Doduše, tvoji roditelji su i tako suviše zaposleni pa te malo kad i pitaju za školu. Oni ni inače nemaju vremena za tebe i misle da ćeš se već u životu nekako snaći. Imaš računar i bezbroj igrice, televizor imaš u svojoj sobi i možeš ga gledati do mile volje. Uvijek ti daju novaca koliko trebaš, a ti se uvijek na kraju provučesh s nekom pozitivnom ocjenom i svi su zadovoljni.

U posljednje vrijeme u školi ti je postalo zanimljivo. U vaš razred je došao jedan seljačić. Ime mu je Martin, ali ti si mu dao nadimak Pavo. On nekako čudno govori i tako je smiješan, a i manji je od vas pa je kao stvoren za zabavu. Kad s onim svojim plavim uplašenim okicama pogleda u tebe, ti se kidaš od smijeha.




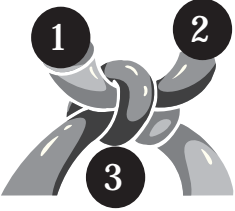

Neki od vaših nastavnika uredno kasne na nastavu. Kad dolazi njihov čas, vi dječaci pošaljete djevojčice, a njih je samo četiri, pred vrata da drže stražu i da jave čim vide da nastavnik dolazi. Vi tada počinjete zabavu s Pavom. To bude zaista ludo. Jednom si smislio da vam Pavo liže cipele, drugi put da se skine pa ste mu pantalone namazali kremom za cipele. Bruno je to sve snimao mobitelom pa ste se još danima zabavljali gledajući ove slike. Najzanimljivije je bilo kad ste njegovu jaknu zajedno s njim objesili na vješalicu, a on onako mahao bespomoćno rukama i nogama. No, tada je Bruno rekao da to nema smisla pa ga je skinuo.

No, posljednjih dana sve se zakompliciralo. Iako si djevojčicama zaprijetio da ne smiju gledati šta vi radite, one su izgleda virile dok su držale stražu. Tea je neki dan otišla razrednici i sve ispričala. Tužibaba. Sad je nekoliko vas pozvano kod pedagoga kako bi se sve ovo raspravilo. Bit će pozvani i tvoji roditelji.

Najgore je što sad svi svaljuju krivnju na tebe iako ste se svi zajedno lijepo zabavljali. Bila je to samo šala, iako se i tebi sad čini da ste ipak pomalo pretjerali.



# Radionica 3 - RJEŠAVANJE KONFLIKTA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Upoznati i vježbati proces, stilove i ishode rješavanja konflikata</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – SITUACIJA LISICA (15')</li><li>2. Glavna aktivnost – RAZREDNICA (35')</li><li>3. Završna aktivnost – ATOM (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• tekst za učesnike „Razrednica“</li><li>• tekst sa situacijama Lisica</li><li>• papir</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Situacija LISICA

Voditelj podijeli učesnike u dvije grupe. Grupe imaju zadatak da po jednom od slučajeva navedenih u Situacijama za stil LISICA naprave scenario i odigraju uloge tako da se u konfliktu ponašaju u stilu Lisica.

(Materijal za učesnike 1 – **Situacije za stil LISICA**)



*Voditelj podsjeća da je stil LISICA u rješavanju konflikta stil postizanja kompromisa.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Razrednica

Voditelj formira manje grupe i podijeli učesnicima tekst „Razrednica”. Učesnici treba da unutar grupe podijele uloge navedene u tekstu, obavezno vode računa o JA govoru u igranju uloga, utvrde sve faze rješavanja konflikta, izaberu stil rješavanja i pripreme moguće rješenje konflikta.

(Materijal za učesnike 2 - **Razrednica**)



*Voditelj naglašava da izražavati se u JA-formi znači preuzeti odgovornost za ono što kažemo, tj. biti direktan i konkretan. Ne okrivljuje se suparnik (Ti ....!), već je težište komunikacije na djelovanju njegovih radnji na mene. Izražavati se u JA-formi znači govoriti o vlastitim shvatanjima situacije, vlastitim željama, potrebama i interesima.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Atom

Učesnici se slobodno kreću prostorijom na način kako im odgovara (brzo, lagano, skakućući, lijeno šetajući). Kada voditelj kaže: „ATOM!”, učesnici se zaustavljaju. Kada kaže: „ATOM 3!”, učesnik se zaustavlja i uhvati se za ruke s dvjema najbližim osobama. Na: „ATOM 5!” formiraju se grupe od pet. Svaki put kada neko ostane višak, on ispada i tako se igra dok ne ostane samo jedan učesnik.



*Voditelj zaključuje da je u rješavanju konflikata uvijek potrebno objasniti utjecaj ponašanja drugih na naše osjećaje, koji su vrlo često od presudnog značaja za mirno rješavanje konflikata.*

Materijal za učesnike 1

## Situacije za stil LISICA

1. Nalaziš se na pijaci i kupuješ voće i povrće za svoju porodicu. Prodavačica stavlja voće na vagu. Primjećuješ da prstom pritišće vagu i zbog toga je voće skuplje nego što bi trebalo biti. Nisi siguran hoće li te prevariti ili...
2. I muž i žena trebaju automobil na dva dana. On ide na službeno putovanje, a ona na seminar u Sarajevo. Nijedno ne odstupa od svog zahtjeva.

Materijal za učesnike 2

## Razrednica

Vi ste razrednica sedmog razreda. To je pretežno muški razred i ima samo četiri djevojčice. Dominantna osoba u tom razredu je Robert koji ima velik utjecaj na ostale. Nedavno je u vaš razred došao jedan povučeni dječak malog rasta koji je ranije živio na selu. Kad mu je umro otac, majka je sa svojim prijateljem došla u grad u nadi da se zaposli, ali, koliko znate, još u tome nije uspjela. S dječakom vam je teško uspostaviti kontakt, a majka se rijetko pojavljuje. Dječak se zove Martin, ali čuli ste da ga učenici zovu Pavo. To mu je izgleda nadimak. Do njegovog dolaska niste imali u svom razredu nekih ozbiljnijih problema. Njegov dolazak je sve promijenio i to vas brine. Dječak nekako izgleda tužno i uplašeno i odlučili ste se malo s njim pozabaviti.

Prava prilika za to pružila se ovih dana jer vam je došla učenica Tea i ispričala kako već duže vrijeme dječaci zlostavljaju tog Martina. Obično to čine kad neki nastavnici kasne na nastavu. Vi ste već upozoravali neke kolege da na nastavu treba ići na vrijeme, a ne držati političke rasprave u zbornici, ali niko vas nije poslušao. Tea je ispričala da to sve organizira Robert. To vas je iznenadilo jer je Robert ranije, kad je trebalo, pozitivno utjecao na cijeli razred. Kad ste išli na ekskurziju prošle godine, njega ste zadužili da organizira sportske aktivnosti i on je to dobro napravio. Istaknuo se i u uređenju učionice kad je čak doveo i neke majstore koje ste trebali.

Dogovorili ste s pedagogom da zajedno porazgovarate s Robertom, Martinom i Teom o tome šta se to događa u razredu u posljednje vrijeme. Očito je da imate ozbiljnih odgojnih problema koje će trebati riješiti.



## **Pregovaranje**

- Pregovarate li sa svojom djecom ili učenicima?
- Može li se konflikt između djece/učenika i vas riješiti pregovaranjem?
- Koji su to elementi pregovaranja?
- Koji je vaš pregovarački stil?
- Kako se odvija proces pregovaranja?
- Pobjednik/gubitnik - mogući ishodi pregovaranja
- Kako postupiti s teškim pregovaračima?

## 5.1. Pojam pregovaranja

Već smo rekli da se konflikt može riješiti koristeći jednu od triju tehnika:

- pregovaranjem
- medijacijom
- arbitražom

Zašto državnici pregovaraju? Zašto trgovci pregovaraju? Zašto političari pregovaraju? Šta je pregovaranje? Krenimo zajedno učiti o pregovaranju.

Pregovaranje je poseban oblik socijalne interakcije, kontrolirani komunikacijski proces, čiji je cilj rješavanje sukoba interesa dviju ili više pregovaračkih strana. Ono što razlikuje pregovaranje od drugih tehnika rješavanja konflikta jeste da svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane. Ukoliko jedna strana ne može blokirati postizanje ciljeva druge strane, tada nije riječ o pregovaranju.

Dakle, ključne odrednice pregovaranja su:

- a) socijalna interakcija,
- b) kontrolirani komunikacijski proces,
- c) učešće dviju ili više strana u rješavanju sukoba interesa,
- d) svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane.

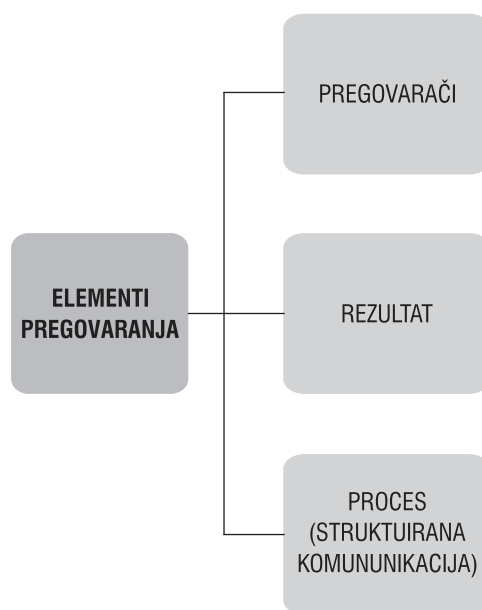
Često čujemo da su pregovori prekinuti, bili neuspješni, nisu dovedeni do kraja (rješenja prihvatljivog za sve pregovaračke strane), da su pregovarači odustali od svojih zahtjeva itd. Pregovori nije lako, a pregovarači moraju znati svoje ciljeve i mogućnosti da bi mogli znati i mogući ishod pregovora – hoće li biti uspješni ili neuspješni. Pregovori se mogu smatrati uspješnim samo onda kada su pregovaračke strane zadovoljne ishodom i zato je važno dobro pripremiti strategiju u kojoj su jasno razdvojeni ciljevi koji se žele postići, odrediti pojedinosti koje se mogu "žrtvovati" suprotnoj strani i pokazati spremnost za prihvatanje kompromisa.

Pregovor nije nametanje svoje volje, cilj pregovaranja nije isključivo ispunjenje vlastitih ciljeva, nego cilj treba biti zajednički dogovor. Do ovog dogovora učesnici pregovaranja mogu doći samo suradnjom i kompromisom.

Predrasude u vezi sa spolom, religijom, nacionalnosti, fizičkim izgledom, društvenim položajem i imovinskim stanjem mogu ograničiti vaše mogućnosti uspješne komunikacije sa sagovornicima, a time i uspješnog pregovaranja.

Zato, ako niste fleksibilna osoba, nemojte sjedati za pregovarački sto, naročito ako mislite da su invalidi manje sposobni, da su bogati uspješniji pregovarači, da su lijepe žene glupe itd. Samo fleksibilna osoba uvijek nađe način da odbaci predrasudu koja se tokom pregovaranja potvrdi kao pogrešna.

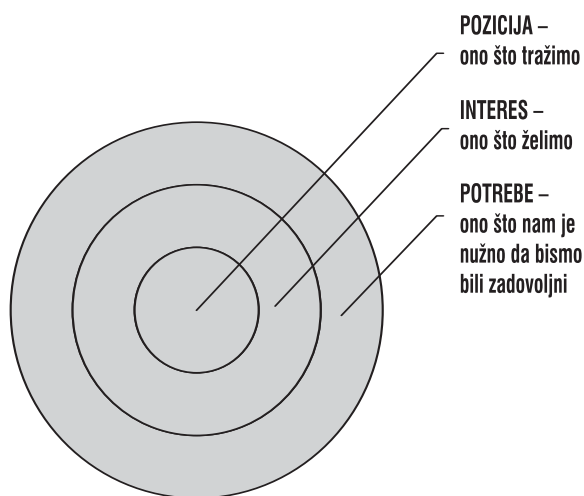
## 5.2. Elementi pregovaranja



Pregovaranje ima svoja tri elementa:

1. pregovarače, odnosno dvije (ili više) strane (koje imaju svoje razlike, interese) (npr. učenike i nastavnike, učenike i roditelje, roditelje i nastavnike između kojih je izbio sukob)
2. rezultat koji želimo postići pregovorima (prihvatljiv svim stranama u pregovorima) (npr. sukob učenici – nastavnici/da učenici koriste sportsku dvoranu tokom vikenda uz obavezu da je očiste; da nastavnici ipak vode učenike na ekskurziju u Španiju umjesto u Njemačku)
3. proces kontrolirane (pravilima određene) komunikacije u kojoj strane diskutiraju o mogućim rješenjima, pokušavajući da pojasne svoje razlike i postignu zadovoljavajući rezultat (npr. da shodno pravilima pregovaranja sve strane (učenici i nastavnici) iznesu svoje interese – zašto učenici žele koristiti sportsku dvoranu tokom vikenda, a zašto nastavnici smatraju da to ne treba dozvoliti; da slušajući jedni druge pronađu oblasti u kojim su saglasni a u kojim nisu; da predlože rješenja i prihvate ono koje smatraju prihvatljivim i napišu sporazum).

### 5.3. Tipovi i principi pregovaranja



Pregovori mogu biti zasnovani na pozicijama i interesima.

Npr. u razredu se desio sukob. Učenici su trebali tokom sedmice odlučiti kamo žele ići na ekskurziju. Učenici iz grada su željeli ići u Španiju, a djeca sa sela u Austriju. Kako nisu donijeli odluku, svakodnevno su se prepirali, vrijeđali, a onda i međusobno potukli. Pedagog je odlučio da pregovaraju.

Prikazat ćemo na ovom primjeru pojednostavljeno šta su pregovori zasnovani na pozicijama a šta na interesima.

Pregovori zasnovani na pozicijama su proces na čijem početku je dato rješenje. Pregovarači predlažu jedan drugom rješenja s ponudama i protivponudama a u cilju postizanja rješenja prihvatljivog za sve pregovaračke strane.

(Npr. djeca iz grada su predložila da idu u Španiju, a djeca sa sela Austriju, te su i jedni i drugi nudili – veći broj dana boravka u Španiji/jeftiniji prijevoz do Austrije; odlazak još nekoliko razreda u Španiju/veći broj učenika iz razreda bi zbog niže cijene putovao u Austriju itd. Nude razloge ZA i PROTIV kako bi postigli prihvatljivo rješenje (npr. da veći broj učenika ide u Španiju, ali će ekskurzija kraće trajati)).

Pregovori zasnovani na interesima počinju analizom potreba. Pregovaračke strane definiraju i iznose svoje potrebe. Cilj je da se zajednički uključe u rješavanje problema kako bi se zadovoljile potrebe svih pregovaračkih strana.

(Npr. djeca sa sela iznose svoje potrebe za odlazak na ekskurziju u Austriju, potrebu da manje plate odlazak na ekskurziju, s obzirom da je veći broj roditelja slabog imovnog stanja; potrebu da posjete veći broj gradova, jer možda kasnije u životu neće imati prilike; zainteresiranost za austrijsku poljoprivredu, jer žele da se bave poljoprivredom; potrebu za kraćim putovanjem, jer ne mogu duže odsustvovati od kuće zbog pružanja pomoći roditeljima itd.). Djeca iz grada iznose svoje potrebe za odlazak na ekskurziju u Španiju (odlazak na stadion Nogometnog kluba „Barcelona“, boravak na plaži zbog čistog zraka itd.). Rješenje pregovora može biti da idu u Španiju, jer su prvo uvažili neke zajedničke potrebe (da će vidjeti nogometni stadion „Barcelone“, putovati kroz Sloveniju, Italiju, Francusku do Španije i vidjeti veći broj gradova a što su učili iz geografije itd.)

## PREGOVARANJE NA OSNOVU POZICIJE<sup>4</sup>

<b>PRIPREMA ZA PREGOVARANJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odredite pitanja/probleme</li> <li>- Provedite istraživanja</li> <li>- Odredite svoju poziciju</li> <li>- Odaberite glavnog pregovarača (Pregovarački tim)</li> <li>- Izaberite članove pregovaračkog tima (Pregovarački tim)</li> <li>- Pripremite "najbolji slučaj" kojim ćete podržati svoju poziciju</li> </ul>
<b>ODREĐIVANJE TONA SASTANKA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poželite dobrodošlicu i zamolite prisutne da se predstave</li> <li>- Budite sigurni i držite sve pod kontrolom</li> <li>- Navedite svrhu pregovora</li> <li>- Utvrdite osnovna pravila i razgovarajte o drugim proceduralnim pitanjima</li> </ul>
<b>UVODNA IZLAGANJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utvrdite pitanja (teme za razgovor)</li> <li>- Rezimirajte svoj slučaj i podržite ga pravnim i/ili osnovnim podacima</li> <li>- Navedite da imate pravo na željeni ishod</li> <li>- Tražite više nego što očekujete da dobijete</li> </ul>
<b>IZRADA PROGRAMA RADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navedite redom pitanja ili probleme o kojima strane treba da razgovaraju</li> <li>- Formulirajte pitanja u kontekstu onoga na šta imate pravo</li> </ul>
<b>POKUŠAJTE DA DOBIJETE SVE ŠTO MOŽETE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odaberite prvo pitanje/problem,</li> <li>- Budite agresivni kada predstavljate svoj "najbolji slučaj"</li> <li>- Izbjegnite da priznate svoje slabosti</li> <li>- Naglasite slabosti druge strane</li> <li>- Nevoljno dajte pristanke</li> <li>- Tražite ustupke od druge strane</li> <li>- Stvorite stanje uznemirenosti</li> </ul>
<b>FINALNO PREGOVARANJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uzmite u obzir objektivne standarde</li> <li>- Dajte realne ponude i kontra ponude</li> <li>- Saglasite se o uvjetima i odredbama finalnog sporazuma</li> </ul>
<b>REVIZIJA SPORAZUMA I PLANA REALIZACIJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Napravite nacrt finalnog sporazuma</li> <li>- Pošaljite finalni sporazum odgovarajućim osobama, organima ili članovima na reviziju/odobrenje, ako je potrebno</li> <li>- Pregovarajte o izmjenama ako je potrebno nakon pregleda</li> <li>- Osigurajte zakonsko provođenje finalnog sporazuma</li> </ul>
<b>POTPISIVANJE ZVANIČNOG SPORAZUMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potpišite zvanični sporazum</li> <li>- Ispunite novčane ili druge uvjete sporazuma</li> </ul>

<sup>4</sup> Carr, Swanson, and Randolph

## PREGOVARANJE NA OSNOVU INTERESA<sup>5</sup>

<b>PRIPREMA ZA PREGOVARANJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odrediti pitanje/problem</li> <li>- Provesti istraživanje</li> <li>- Utvrditi u čemu je vaš interes</li> <li>- Odabrati glavnog pregovarača (Pregovarački tim)</li> <li>- Izabrati članove pregovaračkog tima (Pregovarački tim)</li> <li>- Jasno odrediti šta su vaše potrebe</li> </ul>
<b>ODREĐIVANJE TONA SASTANKA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poželjeti dobrodošlicu i zamoliti prisutne da se predstavie</li> <li>- Uspostaviti dobre odnose i pozitivnu atmosferu</li> <li>- Utvrditi svrhu pregovora</li> <li>- Ustanoviti osnovna pravila i razgovarati o drugim proceduralnim pitanjima</li> </ul>
<b>UVODNA IZLAGANJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utvrditi pitanja (teme za razgovor)</li> <li>- Definirati interes (važan, proceduralan i psihološki interes)</li> <li>- Utvrditi željene potrebe/rezultate</li> </ul>
<b>IZRADA PROGRAMA RADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Navesti redom pitanja ili probleme o kojima strane treba da razgovaraju</li> <li>- Formulirati pitanja tako da se zadovolje zajednički interesi</li> </ul>
<b>RJEŠAVANJE PROBLEMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odabrati prvo pitanje/problem,</li> <li>- Razmijeniti informacije -općenite ili o posebnim pitanjima</li> <li>- Detaljnije opisati problem; dodati šta vas interesuje i brine, odgovoriti na pitanja</li> <li>- Dati više opcija</li> <li>- Ocijeniti opcije (Koliko one zadovoljavaju interes/potrebe?)</li> <li>- Ocijeniti najbolju alternativu</li> </ul>
<b>FINALNO PREGOVARANJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nastojati da se sačuvaju dobri odnosi</li> <li>- Modificirati opcije, napraviti konačne ustupke/kompromise, razmjene/izmjene, i postići konsenzus</li> <li>- Dogovoriti se o uvjetima i odredbama konačnog sporazuma</li> <li>- Sačiniti plan realizacije</li> <li>- Sačiniti usklađeni monitoring plan (po izboru)</li> </ul>
<b>REVIDIRANJE SPORAZUMA I PLANA REALIZACIJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostaviti finalne sporazume odgovarajućim osobama, organima ili članovima na reviziju/odobrenje</li> <li>- Izvršiti izmjene ukoliko je potrebno</li> <li>- Poslati plan realizacije i plan usaglašavanja na reviziju/odobrenje i procjenu potrebnih sredstava</li> </ul>
<b>ZAVRŠETAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postizanje finalnog sporazuma</li> <li>- Iniciranje aktivnosti kako bi se završile proceduralne i psihološke aktivnosti</li> <li>- Proslavljanje zajedničkog uspjeha</li> </ul>

<sup>5</sup> Carr, Swanson, and Randolph



## 5.4. Pregovarački stilovi

Osobu s kojom stupamo u pregovore zvat ćemo konkurent.

Uspješan pregovarač prilagođava svoj pristup pregovaračkom stilu svog konkurenta i njegovim potrebama. Zato je važno identificirati stil pregovaranja konkurenta i prilagoditi svoj stil njegovom. Samo na ovaj način možete sebi pomoći da izgradite uspješne odnose sa svojim konkurentom.

Shodno orijentiranosti pregovarača (da li su prvenstveno orijentirani na ljude ili na zadatak) i da li lako ili teško uspostavljaju komunikaciju s drugima u pregovaranju su poznati stilovi: slušalac, stvaralac, aktivista, mislilac.

Pregovarački stil	Osnovne karakteristike
<b>Slušalac</b>	- Teško uspostavljaju komunikaciju s drugima - Orijentirani na ljude
<b>Stvaralac</b>	- Lako uspostavljaju komunikaciju s drugima - Orijentirani na ljude
<b>Aktivista</b>	- Lako uspostavljaju komunikaciju s drugima - Orijentirani na zadatke
<b>Mislilac</b>	- Teško uspostavljaju komunikaciju s drugima - Orijentirani na zadatke

Zato je važno moći identificirati, razumjeti i prihvatiti stil konkurenta i prilagoditi svoje ponašanje tom stilu, jer se na ovaj način uspostavlja bolja suradnja s ljudima s kojima ste u komunikaciji.

Postoji sedam tipova pregovarača. Kojem tipu vi pripadate?

DOMINANTNI	<ul style="list-style-type: none"><li>• nastoje dominirati u pregovorima,</li><li>• skloni zapovijedanju,</li><li>• grubo,</li><li>• inferiorni,</li><li>• galamdžije</li></ul>
EKSTROVERTNI	<ul style="list-style-type: none"><li>• slični dominantnim, ali površno, brzo i kratko nastupaju,</li><li>• poklanjaju pažnju izgledu i okruženju</li></ul>
INTROVERTNI	<ul style="list-style-type: none"><li>• nemaju povjerenja ni u koga,</li><li>• teško pristaju na pregovore,</li><li>• zatvorene osobe, zahtijevaju puno pažnje</li></ul>
NEVINAŠCA	<ul style="list-style-type: none"><li>• ugodni, žele pregovor okončati „u miru“,</li><li>• opasni pregovarači</li></ul>
GLUMCI	<ul style="list-style-type: none"><li>• koriste sve vrste glume,</li><li>• od forme draži su im ciljevi</li></ul>
FILOZOFI	<ul style="list-style-type: none"><li>• nepredvidivi,</li><li>• izgledaju kao da ne znaju šta hoće,</li><li>• potrebno im je nametnuti jasne argumente i ciljeve</li></ul>
ČUVARI	<ul style="list-style-type: none"><li>• konzervativni,</li><li>• vjeruju u tradicionalne vrijednosti,</li><li>• cilj im je da rezultat bude pozitivan za obje strane u pregovorima.</li></ul>

## 5.5. Procedura pregovaranja

Pregovaranje se odvija u nekoliko faza.

### Faza 1: Prije pregovora

Za pregovore je potrebno dobro se pripremiti odnosno odgovoriti na pitanja – šta želim postići pregovorima (želim postići što više mogu) i šta to mogu pružiti konkurentu.

Zatim je neophodno upoznati konkurenta što bolje, otkriti njegov pregovarački stil i pretpostaviti šta konkurent želi.

Cilj pregovora mora biti pobjeda-pobjeda rješenje. Naravno, možete očekivati da će vaš konkurent pokušati nametnuti neka druga pravila. Da biste to spriječili, neophodno je da odredite svoju najbolju alternativu tzv. BATNA (The Best Alternative To a Negotiated Agreement). BATNA predstavlja vašu odstupnicu, vašu drugu najbolju odluku. Odrediti svoju BATNA prije pregovaračkog procesa znači da ćete biti sigurniji tokom pregovora, ali bilo bi korisno da procijenite i šta je BATNA vašeg konkurenta.

Najkraće – prije pregovora:

- utvrditi svoj cilj pregovora
- utvrditi šta se može pružiti konkurentu
- zalagati se za rješenje pobjeda-pobjeda
- odrediti svoju BATNA
- odrediti BATNA svog konkurenta

### Faza 2: U toku pregovora

*Korak 1: Jasno predočite sopstvene želje.*

(Potrebna vještina: asertivnost)

- objektivno opisati situaciju,
- izostaviti optuživanje, nametanje stavova,
- izbjegavati „ti“ govor, koristiti „ja“ govor,
- pokazati kako određena radnja ili ponašanje utječu na vas,
- izbjegavati uopćavanja,
- izložiti ideju kako problem riješiti.

*Korak 2: Saslušajte i shvatite želje drugih.*

(Potrebna vještina: aktivno slušanje)

- istražite potrebe konkurenta (i kada nisu jasno iskazane).

Za uspješnu komunikaciju i shvatanje potreba konkurenta važno je savladati vještine aktivnog slušanja: slušanje, decentraciju, neverbalnu komunikaciju, razumijevanje, refleksiju (korištenje tehnike parafraziranja u kojoj ponovite najvažnije misli konkurenta, a on ocijeni da li ste ga dobro shvatili).

Parafraziranje se vrši tako da sačekate da konkurent završi izlaganje, a ako je preopširan, uljudno ga prekinete, ponovite šta ste čuli i pitate konkurenta da vam potvrdi da li ste dobro razumjeli. Ako je sve uredno, razgovor se nastavlja, a ako ne, zahtijevajte dodatna pojašnjenja. Kod parafraziranja je važno zapamtiti dvije stvari: ne upotrebljavajte „ti“ govor i ne upotrebljavajte parafraziranje često.

Za efektivnu komunikaciju je, pored slušanja, potrebno ovladati i tehnikama postavljanja pitanja. Pitanja se najčešće dijele na zatvorena i otvorena.

Zatvorena pitanja obično počinju sa „Da li...?“ i „Je li...?“ „Hoćeš li...?“

Odgovori na zatvorena pitanja su „Da“ i „Ne“ (prihvatate ili ne prihvatate nešto).

Otvorena pitanja počinju riječima „Šta...?“, „Ko...?“, „Kako...?“, „Gdje...?“, „Kada...?“ i „Zašto...?“ i ostavljaju sagovorniku da jasnije izrazi svoje mišljenje o određenom problemu.

*Korak 3: Identificirajte oblasti u kojima ste saglasni s konkurentom i oblasti u kojima postoji razlika i potvrdite oboje.*

(Potrebna vještina: podrška i suprotstavljanje)  
Prvo se mora jasno naglasiti šta je pregovaračima zajedničko, a onda šta su razlike između pregovarača.

*Korak 4: Izaberite, definirajte i pišite sporazum.*

(Potrebna vještina: rješavanje problema/ pregovori)

U ovoj fazi svaka pregovaračka strana daje prijedlog za rješenje, razmišlja o datim i novim idejama. Na kraju se zajednički dolazi do rješenja koje odgovara, koliko je god to moguće, potrebama svih pregovaračkih strana. U ovoj fazi se i saglašavate s drugom stranom o načinu djelovanja i pišete sporazum koji bi trebalo da poštuju svi.

### Faza 3: Poslije pregovora

Uvijek je nakon završetka pregovaračkog procesa dobro ponovo ga razmotriti. Postavite sebi pitanja: Šta je bilo dobro? Šta mogu poboljšati sljedeći put?

Tako se sami učimo kako da drugi put postupimo mudrije i postignemo bolji rezultat.

## 5.6. Mogući ishodi pregovaranja

Iako je rješenje koje donosi najveću dobrobit za sve pregovarače ono u kome sve strane pobjeđuju - "pobjeda – pobjeda", postoje i drugi ishodi pregovora i to:

### 1. Pobjeda – poraz / poraz - pobjeda: takmičenje

Samo jedna od pregovaračkih strana postiže svoje ciljeve, bilo verbalnim putem ili fizičkim nasiljem i dominacijom, dok druga strana gubi.

Do ovog ishoda može se doći ako:

- jedna (dominantnija) strana ostvaruje svoj cilj namećući svoju volju
- jedna od strana dobrovoljno odustaje od svoga cilja
- arbitražom – kada treća strana odlučuje na osnovu pravnog okvira ili slučajnih kriterija ko će pobijediti, a ko izgubiti

### 2. Poraz – poraz: povlačenje

Konflikti se izbjegavaju tako što obje strane odustaju od svojih ciljeva ili odgađaju rješenje konfliktne situacije za kasnije, jer obje strane gube nešto u toku ovih pregovora.

Do ovoga se može doći ako:

- obje strane odustaju ili trenutno napuštaju konfliktnu situaciju
- jedna ili obje strane unište mogućnost dostizanja cilja
- obje strane samo pasivno posmatraju tok događaja

### 3. Pobjeda/poraz - pobjeda/poraz: kompromis

Obje strane odustaju od nečega i dobijaju nešto u toku pregovora.

Obje strane postižu kompromis, koji podrazumijeva "podjelu interesa," potragu za "neutralnim terenom," a rješenje djelimično zadovoljava interese obje strane.

Iako pregovori teže postizanju kompromisa, ipak ovo rješenje podrazumijeva da svaka od strana mora odustati od nečega i samim tim i gubiti.

Kompromisi su, ipak, samo privremena rješenja do budućeg ishoda koji će zadovoljiti sve strane, "pobjeda-pobjeda."

### 4. Pobjeda - pobjeda: suradnja

Pošto zadovoljava interese svih uključenih strana odnosno svi dobijaju više nego što gube, ovo rješenje sa smatra najprihvatljivijim. Rješenje «pobjeda-pobjeda» je ono za kojim treba da tragate u toku pregovaračkog procesa.

Postizanje ovog ishoda zahtijeva da razumijete sve one različite potrebe, opažanja, resurse, vrste pritisaka kojima ste izloženi vi i vaši konkurenti, tako ćete prepoznati šta je ono čega se vi možete lako odreći, a što bi druga strana veoma cijenila, kao i šta je ono čega se ona može lako odreći u vašu korist. Ovo rješenje se postiže kada pregovaračke strane zauzmu odmah na početku pregovaranja jedan otvoreni i pozitivan stav.

Suradnja koja vodi "pobjeda-pobjeda" rješenju podrazumijeva zajednički rad na istraživanju razlika, stvaranju alternativa i traženje rješenja koja zadovoljavaju potrebe obje strane.

## 5.7. Teški pregovarači

Teorija pregovaranja poznaje deset tipova teških pregovarača.

«**Tenk**» pokušava kontrolirati proces i završiti sve što se da završiti; ponašanje ovakve osobe varira od blagog navaljivanja do otvorene agresivnosti.

«**Snajper**» je strateg koji pokušava kontrolirati ruganjem i ponižavanjem.

«**Sveznalica**» posjeduje znanje i kompetenciju po mnogim pitanjima i pokušava riješiti pregovore na način koji je unaprijed utvrdio kao najbolji.

«**Onaj što misli da sve zna**» je specijalista u pretjerivanju, poluistinama, žargonu, beskorisnim savjetima i davanju mišljenja onda kada to niko ne traži – jednom riječju, takva osoba je harizmatična i očajnički traži pažnju.

«**Granata**» misli da je niko ne cijeni i ne uvažava i njeno buntovničko ponašanje je teško ignorirati.

«**Da**» osoba želi da se sa svima slaže, ali može vrlo lako preuzeti na sebe više obaveza nego što može obaviti, ne razumijevajući pravu prirodu zadataka koje preuzima na sebe.

«**Možda**» osoba nije u stanju izabrati najbolju odluku pošto je plaše negativne posljedice svake od mogućih odluka.

«**Ništa**» osoba je pasivna i može biti usmjerena na zadatke ili na ljude. Ako je usmjerena na zadatke, onda je perfekcionista u svijetu u kome ništa nije dovoljno dobro. Ako je usmjerena na ljude, ona se povlači prije nego što će povrijediti bilo čija osjećanja.

«**Ne**» osoba je orijentirana na zadatke i mora ih obaviti kako treba izbjegavajući greške. Ovakva osoba vidi negativno u svima i svemu.

**Osoba koja se prenemaže** pati od izražene nemogućnosti da vidi šta bi moglo i šta bi trebalo biti, ali to nadoknađuje mogućnošću da vidi šta nije uredu sa onim što je bilo i što jeste.

Različite strategije i tehnike treba koristiti ovisno o tome s kojim od ovih tipova pregovarača morate pregovarati.

Kod pregovaranja nikad nemojte raditi neke stvari želite li korektne pregovore koji će donijeti dugoročno dobre rezultate vama i sagovorniku: nemojte emotivno reagirati, nemojte pretjerivati, nemojte izgubiti strpljenje, nemojte biti neugodni, provocirati i nemojte vrijeđati; nikada nemojte pristati na nešto što ne želite; imajte na umu uvijek ono što smatrate minimumom dogovora koji vas čini zadovoljnim.

## Naučili smo:

**Pregovaranje** je poseban oblik socijalne interakcije, kontrolirani komunikacijski proces, čiji je cilj rješavanje sukoba interesa dviju ili više pregovaračkih strana. Ono što razlikuje pregovaranje od drugih tehnika rješavanja konflikta jeste da svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane. Ukoliko jedna strana ne može blokirati postizanje ciljeva druge strane, tada nije riječ o pregovaranju.

Pregovaranje ima svoja tri elementa:

1. pregovarače, odnosno dvije (ili više) strane (koje imaju svoje razlike, interese)
2. rezultat koji želimo postići pregovorima (prihvatljiv svim stranama u pregovorima)
3. proces kontrolirane (pravilima određene) komunikacije u kojoj strane diskutiraju o mogućim rješenjima, pokušavajući da pojasne svoje razlike i postignu zadovoljavajući rezultat.

Pregovori mogu biti zasnovani na pozicijama i interesima.

Shodno orijentiranosti pregovarača (da li su prvenstveno orijentirani na ljude ili na zadatak) i da li lako ili teško uspostavljaju komunikaciju s drugima u pregovaranju, stilovi mogu biti: slušalac, stvaralac, aktivista, mislilac.

Pregovaranje se odvija u nekoliko faza.

### *Faza 1: Prije pregovora*

- utvrditi svoj cilj pregovora
- utvrditi šta se može pružiti konkurentu
- zalagati se za rješenje pobjeda-pobjeda
- odrediti svoju BATNA
- odrediti BATNA svog konkurenta

### *Faza 2: U toku pregovora*

- Korak 1: Jasno predočite sopstvene želje.
- Korak 2: Saslušajte i shvatite želje drugih.
- Korak 3: Identificirajte oblasti u kojima ste saglasni s konkurentom i oblasti u kojima postoji razlika i potvrdite oboje.
- Korak 4: Izaberite, redefinirajte i pišite sporazum.

### *Faza 3: Poslije pregovora*

Uvijek je nakon završetka pregovaračkog procesa dobro ponovo ga razmotriti. Postavite sebi pitanja: Šta je bilo dobro? Šta mogu poboljšati sljedećeg puta?

Tako se sami učimo kako da drugi put postupimo mudrije i postignemo bolji rezultat.

Iako je rješenje koje donosi najveću dobrobit za sve pregovarače ono u kome sve strane pobjeđuju - "pobjeda – pobjeda", postoje i drugi ishodi pregovora i to:

### **1. Pobjeda – poraz / poraz - pobjeda: takmičenje**

Samo jedna od pregovaračkih strana postiče svoje ciljeve, bilo verbalnim putem ili fizičkim nasiljem i dominacijom, dok druga strana gubi.

### **2. Poraz – poraz: povlačenje**

Konflikti se izbjegavaju tako što obje strane odustaju od svojih ciljeva ili odgađaju rješenje konfliktna situacije za kasnije, jer obje strane gube nešto u toku ovih pregovora.

### **3. Pobjeda/poraz - pobjeda/poraz: kompromis**

Obje strane odustaju od nečega i dobijaju nešto u toku pregovora.

Obje strane postižu kompromis, koji podrazumijeva "podjelu interesa," potragu za "neutralnim terenom," a rješenje djelimično zadovoljava interese obje strane.

### **4. Pobjeda - pobjeda: suradnja**




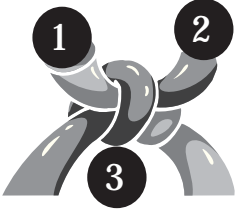

Pošto zadovoljava interese svih uključenih strana odnosno svi dobijaju više nego što gube, ovo rješenje se smatra najprihvatljivijim. Rješenje «pobjeda-pobjeda» je ono za kojim treba da tragate u toku pregovaračkog procesa.

Suradnja koja vodi "pobjeda-pobjeda" rješenju podrazumijeva zajednički rad na istraživanju razlika, stvaranju alternativa i traženje rješenja koja zadovoljavaju potrebe obje strane.

Teorija pregovaranja poznaje deset tipova teških pregovarača.

Različite strategije i tehnike treba koristiti ovisno o tome s kojim od deset tipova pregovarača morate pregovarati.

# Radionica 1 - PREGOVARANJE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Razumjeti proces pregovaranja i ishode pregovora</li><li>- Poboľšati svoju pregovaračku komunikaciju</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – MOJ PREGOVARAČKI STIL (20')</li><li>2. Glavna aktivnost – ISHODI PREGOVORA (60')</li><li>3. Završna aktivnost – DO MOG ZIDA (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• test za učesnike „Moj pregovarački stil“</li><li>• obrasci za učesnike „Ishodi pregovora“</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Moj pregovarački stil

Voditelj podijeli tekst učesnicima „Moj pregovarački stil”. Pažljivo pročitajte nedovršene rečenice u lijevoj koloni i dopunite ih odgovorom koji na najbolji mogući način opisuje vaše ponašanje. Cilj je da što iskrenije odgovorite, a ne da se trudite da izaberete one odgovore koje biste željeli, ali koji ne opisuju vaše uobičajeno ponašanje.

(Materijal za učesnike 1 – **Moj pregovarački stil**)



*Voditelj zaključuje aktivnost konstatacijom da oni sa nekoliko srednjih rezultata i s jednim ili dva vrlo niska rezultata vjerovatno imaju najviše problema u komunikaciji s ljudima koji su jaki tamo gdje su oni slabi.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Ishodi pregovora

Pokušajte se sada prisjetiti situacija u školi u kojima ste pregovarali i koje su se završile na jedan od dolje navednih načina. Na obrascima upišite svoje odgovore.

(Materijal za učesnike 2, 3, 4, 5, 6 – **Ishodi pregovora**)



### Napomena za voditelja radionice

Voditelj traži da se što više situacije vežu za školu i porodicu, a samo u slučaju da neko nije imao u školi i u porodici ishod pregovaranja na navedene načine piše drugo (nečije) iskustvo. Posebno je važno da voditelj podstakne učenike da što preciznije odgovore na pitanja.



Voditelj zaključuje aktivnost konstatacijama da ishod pregovaranja može biti:

1. **Pobjeda – poraz / poraz - pobjeda: takmičenje**  
*Osnovna karakteristika: samo jedna strana prevladava.*
2. **Poraz – poraz: povlačenje**  
*U ovom slučaju neslaganja ili konflikti se izbjegavaju tako što obje strane odustaju od svojih ciljeva ili odgađaju rješenje konfliktne situacije za kasnije. Objе strane gube nešto u toku ovih pregovora.*
3. **Pobjeda/poraz - pobjeda/poraz: kompromis**  
*U ovom slučaju obje strane odustaju od nečega i dobijaju nešto u toku pregovora.*
4. **Pobjeda - pobjeda: suradnja**  
*Ovo rješenje se smatra najboljim mogućim, pošto zadovoljava interese svih uključenih strana.*





## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Do mog zida

Voditelj podijeli učesnike u dvije grupe. Obje grupe stoje u vrsti jedna nasuprot drugoj, tako da svaka osoba iz jedne grupe ima svog para iz druge. Parovi stoje sa ispruženim rukama ispred sebe, ali tako da im se dlanovi ne dodiruju, već da postoji određeni mali prostor između njih.

Voditelj kaže da je ovo neverbalna vježba. Zadatak svakoga je da dođe do svog zida (zid učesnika je onaj u koji trenutno gleda), ali tako da razmak između dlanova učesnika i njegovog para non-stop bude isti.



*Uglavnom se ova vježba odvija tako da neki parovi ostanu u sredini nepomjereni i ljuti, a drugi parovi ili dođu do jednog zida i tu ostanu ili prošetaju od jednog pa do drugog zida. Vježba nudi materijala za pokazivanje uobičajenog načina razmišljanja da ispunjenje sopstve želje nije u saglasnosti sa ispunjenjem želje druge osobe, te da se one nalaze u konkurenciji - često čak i ne razmislimo kako bismo mogli ispuniti želje obje strane.*

## Moj pregovarački stil

Pažljivo pročitajte nedovršene rečenice u lijevoj koloni i dopunite ih odgovorom koji na najbolji mogući način opisuje vaše ponašanje. Cilj je da što iskrenije odgovorite, a ne da se trudite da izaberete one odgovore koje biste željeli, ali koji ne opisuju vaše uobičajeno ponašanje.

1.	Vaš način ponašanja je u osnovi	Prihvatajući	Prijateljski	Kontrolirajući	Ocjenjivački
2.	Kada donosite odluke, vi ste	Spori	Emotivni	Impulsivni	Oslanjate se na činjenice
3.	Obično volite da govorite o	Privatnim stvarima	Ljudima	Postignućima	Organizaciji
4.	Vaš generalni odnos prema vremenu je	Usporen	Ne kasnite	Ubrzan	Kasnite
5.	U odnosu na druge, vi se trudite da	Prihvatite	Empatišete	Naređujete	Procjenjujete
6.	Mislite da su vaše geste	Sporadične	Otvorene	Nestrpljive	Zatvorene
7.	Vaš stil odijevanja biste opisali kao	Udoban	Elegantan	Formalan	Konzervativan
8.	Na radnom mjestu ste	Pouzdana	Entuzijastični	Brzi	Kontrolirani
9.	Kada slušate druge, uglavnom ste	Zainteresirani	Zbunjeni	Nestrpljivi	Selektivni
10.	Vaš radni prostor je ukrašen	Suvenirima	Slikama	Nagradama	Mapama
11.	Mislite da ste orijentirani ka	Pružanju podrške	Ljudima	Rezultatima	Činjenicama
12.	U osnovi, vi ste	Jednostavni	Druželjubivi	Dominantni	Pragmatični
13.	Kad komunicirate, vi ste	Minimalista	Animirani	Direktni	Rezervirani
14.	Vaša reakcija na druge je generalno	Pouzdana	Prijateljska	Nespokojna	Distancirana
	UKUPNO				
		Slušalac	Stvaralac	Aktivista	Mislilac

Rezultati:

Ako imate 7 ili više poena: jaka preferenca za taj stil;  
 5-6 srednja preferenca za taj stil;  
 0-2 slaba preferenca za taj stil.

Šta ako nemate jasno izraženu preferencu ni za jedan od stilova?

Koji je onda vaš dominantni pregovarački stil?

- Ako imate tri ili četiri poena u svakom od ova četiri stila, znači da vi lakše nego mnogi drugi komunicirate s ljudima.

## Obrazac - **Pobjednik/gubitnik**

### **Primjer pregovaranja u kome ste vi dobili, a druga strana izgubila.**

Kako je teklo pregovaranje?

---

---

---

---

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tokom i poslije pregovora?

---

---

---

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

---

---

---

Ako biste nešto promijenili, šta bi to bilo?

---

---

---

## Obrazac - **Gubitnik/pobjednik**

**Primjer pregovaranja u kome ste vi izgubili, a druga strana dobila.**

Kako je teklo pregovaranje?

---

---

---

---

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tokom i poslije pregovora?

---

---

---

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

---

---

---

Ako biste nešto promijenili, šta bi to bilo?

---

---

---

## Obrazac - **Gubitnik/gubitnik**

**Pokušajte se sjetiti neke situacije pregovaranja u kojoj ste učestvovali, a ni jedna strana nije dobila.**

Primjer pregovaranja u kome su obje strane izgubile.

Kako je teklo pregovaranje?

---

---

---

---

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tokom i poslije pregovora?

---

---

---

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

---

---

---

Ako biste nešto promijenili, šta bi to bilo?

---

---

---

## Obrazac - **Kompromis**

### **Primjer pregovaranja u kome ste postigli kompromis s drugom stranom.**

Kako je teklo pregovaranje?

---

---

---

---

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tokom i poslije pregovora?

---

---

---

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

---

---

---

Ako biste nešto promijenili, šta bi to bilo?

---

---

---

## Obrazac - **Pobjednik/pobjednik**

**Primjer pregovaranja u kome su sve strane dobile, „pobjeda-pobjeda“.**

Kako je teklo to pregovaranje?

---

---

---

---

Kakvi su odnosi s drugom stranom bili prije, tokom i poslije pregovora?

---

---

---

Koliko ste bili zadovoljni rezultatom pregovora?

---

---

---




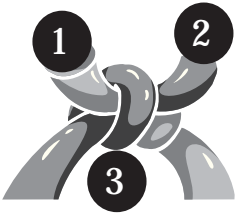

Ako biste nešto promijenili, šta bi to bilo?

---

---

---

## Radionica 2 - PREGOVARANJE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Razumjeti proces pregovaranja i uvjeta za postizanje prihvatljivog sporazuma za obje strane</li><li>- Upoznati svoj pregovarački "profil", te poboljšati svoju pregovaračku komunikaciju</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – SLIKA (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – IZGRADNJA CENTRA ZA LIJEČENJE OVISNOSTI (45')</li><li>3. Završna aktivnost – ZMAJ (5')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• hamer papir</li><li>• papir za bilješke</li><li>• tekst za učesnike „Izgradnja Centra za liječenje ovisnosti“</li><li>• slika</li></ul>



# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Slika

Jedna osoba stoji izvan kruga sa slikom u ruci koju ostali ne mogu vidjeti. Svi učesnici ove aktivnosti imaju boje i papir s podloškom i trebaju nacrtati tu sliku koju ne vide. Da bi što više doznali o toj slici, postavljaju otvorena pitanja i sugestije na koje im igrač izvan kruga odgovara. Pitanja i sugestije mogu biti: "Što je sve prikazano na slici?", "Opiši mi boje na slici" "Gdje se nalazi objekat na slici?"

"Opiši mi izgled objekta na slici." itd. Na kraju svi postavljaju svoje slike ispred sebe i pričaju o svojoj slici i iskustvu koje su imali u ovoj aktivnosti.

Razgovara se i o različitosti percepcije, o pitanjima i sugestijama na koje smo dobili najviše informacija.

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Izgradnja Centra za liječenje ovisnosti

U ovoj aktivnosti voditelj će učesnike podijeliti u tri grupe, i to dvije grupe učestvuju u pregovorima, a treću čine posmatrači koji će objektivno posmatrati pregovarački proces i na kraju pregovaranja dati svoj sud.

Obje grupe dobijaju opis situacije o kojoj će pregovarati. Zadatak obje grupe je sljedeći:

- odrediti svoju pregovaračku poziciju
- odrediti šta žele postići (ishod pregovora)
- definirati problem kroz interese i potrebe
- napraviti scenario koraka u pregovaračkom procesu
- odrediti po dva pregovarača koji će učestvovati u pregovorima. (Oni se ne mogu mijenjati tokom pregovora, ali se u svakom trenutku mogu konsultirati s grupom traženjem pauze, ali ne više od tri puta).

Učesnici sjede u krugu, a pregovarači su unutar kruga. Pregovarači izlažu svoje viđenje problema, te interese/potrebe koje grupa želi zadovoljiti, pregovaraju.

(Materijal za učesnike 1 – **Izgradnja centra za liječenje ovisnosti**)

Nakon okončanog procesa pregovaranja slijedi diskusija:

1. Šta su posmatrači primijetili u toku pregovaračkog procesa?
2. Kako su se osjećali pregovarači?
3. Šta je pregovaračima bilo najteže?
4. Jesu li pregovarači imali podršku grupe?
5. Jesu li pregovarači zadovoljni ishodom pregovaranja?
6. Kako su se osjećali članovi grupe?
7. Da li su pregovarači slijedili upute grupe?
8. Jesu li članovi grupe zadovoljni ishodom pregovora?
9. Šta bi u ovom pregovaračkom procesu promijenili: pregovarači, članovi grupe i posmatrači, a kako bi proces bio uspješniji?
10. Da li je ovaj model primjenjiv u stvarnoj situaciji?



*Voditelj rezimira šta je pregovaranje, ko su učesnici u pregovorima, koje su faze i ishodi pregovaranja.*



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Zmaj

Svi se poređaju u vozić, držeći osobu ispred sebe oko struka i predstavljaju Zmaja. Prva osoba u nizu je glava, a posljednja rep. Na dati znak glava ima zadatak da uhvat rep dok ostali pomažu ili glavi ili repu.



#### **Napomena za voditelja radionice**

Aktivnost se provodi dok učesnici imaju interes, a cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti pregovaranja.

Materijal za učesnike 1

## Izgradnja centra za liječenje ovisnosti


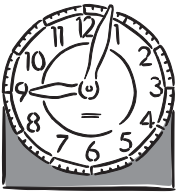

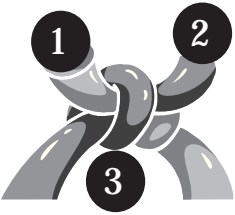

Opis situacije:

Vaša općina je odlučila da izgradi centar za liječenje ovisnosti (droge, alkohola), ali jedino slobodno zemljište za izgradnju ovakvog centra nalazi se u dijelu grada gdje se nalazi vaša škola. Istina, centar bi bio udaljen od škole oko jedan kilometar.

Odluku da se centar izgradi na ovoj lokaciji općina obrazlaže činjenicom da je to jedina slobodna lokacija, a da će izgradnja centra preventivno djelovati na učenike, jer će im biti omogućena posjeta centru ako budu željeli, te će ove posjete biti i u funkciji prevencije od ovisnosti.

Međutim, ni roditelji ni nastavnici ne žele da se centar gradi na lokaciji za koju se općina opredijelila i zato imaju svoje argumente. Napisali su protestno pismo općini i gradonačelnik i njegovi suradnici su pozvali roditelje i nastavnike da pregovore...

## Radionica 3 - PREGOVARANJE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Razumjeti proces pregovaranja i uvjeta za postizanje prihvatljivog sporazuma za obje strane</li><li>- Poboljšati svoju pregovaračku komunikaciju</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Pedagozi/psiholozi Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – ŠTA JE PREGOVARANJE? (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – IV3, IV2 PUTUJE EKSKURZIJA (45')</li><li>3. Završna aktivnost – CIP-CEP-BOING (5')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• kartice za učesnike</li><li>• tekst za učesnike „Ekskurzija“</li><li>• radni list za direktora i pedagoge</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Šta je pregovaranje?

Voditelj podijeli učesnike u tri grupe koje na znak voditelja uzimaju kartice, ispisuju asocijacije na termin PREGOVARANJE i kače ih na papir na zidu.

Cilj je napisati što više asocijacija.

Nakon toga voditelj daje zadatak svakoj grupi da kartice razvrstaju u grupe:

- definicija pregovaranja
- elementi pregovara
- faze pregovaranja
- ishodi pregovaranja
- pregovarački stilovi
- ostalo vezano za pregovaranje

Nakon što svaka grupa razvrsta svoje asocijacije po gore navedenim grupama po jedan predstavnik svake grupe predstavi rezultat grupe.



*Učesnici treba da rezimiraju šta je pregovaranje, ko su učesnici u pregovorima, koje su faze i ishodi pregovaranja, koji su pregovarački stilovi.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### IV 3, IV 2 putuje ekskurzija

U ovoj aktivnosti voditelj će učesnike podijeliti u tri grupe i to dvije grupe učestvuju u pregovorima, a treću čine direktor i dva pedagoga koji će objektivno posmatrati pregovarački proces i to tome na kraju pregovaranja dati svoje mišljenje.

Obje grupe dobijaju opis situacije o kojoj će pregovarati. Zadatak obje grupe je sljedeći:

- odrediti svoju pregovaračku poziciju
- odrediti šta žele postići (ishod pregovora)
- definirati probleme kroz interese i potrebe
- napraviti scenario koraka u pregovaračkom procesu
- odrediti po dva pregovarača koji će učestvovati u pregovorima.

Učesnici sjede u krugu, a pregovarači su unutar kruga. Pregovarači izlažu svoje viđenje problema, te interese/potrebe koje grupa želi zadovoljiti, teku pregovori.

(Materijal za učesnike 1 - **Ekskurzija**)



#### **Napomena za voditelja radionice ako aktivnost provodi tim za medijaciju**

Voditelj daje uputu roditeljima i nastavnicima koji ne podržavaju učenike da ne smiju promijeniti svoju odluku.

Voditelj daje upute učenicima i dijelu nastavnika koji podržavaju učenike da se prisjete načina pregovaranja i da osmisle kako ćete pristupiti rješavanju problema.

Tokom pregovora pregovarači se ne smiju mijenjati niti tražiti dodatne informacije ili mišljenja ostatka grupe.

Direktor i pedagozi su dužni popuniti i obrazložiti podatke iz tabele.

(Materijal za učesnike 2 – **Tabela za direktora i pedagoge**)

Diskusija:

1. Šta su direktor i pedagozi primijetili u toku pregovaračkog procesa?
2. Kako su se osjećali pregovarači?
3. Šta je pregovaračima bilo najteže?
4. Jesu li pregovarači zadovoljni ishodom pregovaranja?
5. Kako su se osjećali članovi grupe?
6. Jesu li članovi grupe zadovoljni ishodom pregovora?
7. Šta bi u ovom pregovaračkom procesu promijenili: pregovarači, članovi grupe i posmatrači, a kako bi proces bio uspješniji?
8. Da li je ovaj model primjenjiv u stvarnoj situaciji?



*Učesnici treba da nauče da shodno projiciranom ishodu pregovora odaberu i odgovarajući stil pregovaranja.*



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Cip-cep-boing

U ovoj igri koriste se samo tri instrukcije: "cip", "cep" i "boing". Svi stoje u krugu. Jedna osoba počinje izgovorivši jednu od instrukcija.

Ukoliko kaže:

cip: osoba sa njegove/njene lijeve strane dalje daje jednu od instrukcija;

cep: osoba sa njegove/njene desne strane dalje daje jednu od instrukcija;

boing: mora da pokaže na neku osobu koja se nalazi prekoputa, pa tada ta osoba daje daljnju instrukciju.

Igra se igra brzo i unosi zabune, a time i smijeh. Ko pogriješi, ispada.



### **Napomena za voditelja radionice**

Aktivnost se provodi dok učesnici imaju interes, a cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti pregovaranja.

## Ekskurzija

### Opis situacije:

Početak je školske godine. Učenici završnih razreda već pričaju o svojoj maturskoj ekskurziji. Čuli su da je to doživljaj koji se pamti cijeli život, ali da je pored dobre organizacije u razredu važno i kamo otići na ekskurziju. Želja je mnogo. Treba odabrati kamo otići. Poslije debata u razredu opredijelili su se da to bude London.

Razrednica je pozvala roditelje na sastanak a povodom odabira mjesta za ekskurziju. Predočila im je više ponuda – Italiju, Tursku, Španiju, Egipat, ali im je rekla da učenici žele putovati isključivo u London. Za putovanje u London podršku su im dali i neki nastavnici, koji su već vodili ekskurzije u Italiju, Tursku, Španiju ili Egipat i pri tome imali loših iskustava. Ovo bi i nastavnicima i učenicima škole bilo prvi put da putuju u London na ekskurziju.

Roditelji i dio nastavnika, koji nije dao podršku putovanju u London, svjesni su da troškovi putovanja moraju biti prihvatljivi da bi što veći broj učenika išao na ekskurziju, te da je odlazak u London previše skup.

I poslije razgovora s roditeljima učenici nisu odustali od izbora Londona za ekskurziju.

Kako bi donijeli odluku o tome kamo putovati na ekskurziju, razrednica je pozvala direktora i oba pedagoga škole, a oni su rekli da učenici, roditelji i obje grupe nastavnika (oni koji daju podršku za putovanje u London i oni koji ne daju podršku) moraju pregovarati. I direktor i oba pedagoga će prisustvovati pregovorima i pratiti da li se pregovarački proces odvija objektivno.

### Tabela za direktora i pedagoge

Vrsta pregovaranja	Stil pregovaranja	Faze pregovaranja	Rezultat pregovaranja

# VI

## Tehnike i procedure medijacije

- Šta biste sve ponekad dali da ne posređujete u rješavanju sukoba između djece?
- Može li treća osoba stvarno pomoći u rješavanju konflikta?
- Jeste li često medijator u porodici ili školi?
- Može li se postati uspješan medijator?
- Kakav je bio daljnji međusobni odnos strana koje su bile u konfliktu?
- Više mira u kući ili... kao posljedica uspješne medijacije



## 6.1. Pojam medijacije

Svakodnevno se nađemo u nizu sukoba, ili kao učesnici ili kao svjedoci. Najčešće su to sukobi s ljudima s kojima živimo, surađujemo, družimo se, a ponekad smo u sukobu i sa samim sobom.

I u školi se svakodnevno javljaju sukobi. Oni mogu nastati između raznih aktera - nastavnika, učenika, učenika i nastavnika, nekih grupa u školi i sl.

Sukobi postoje zbog činjenice da su svi ljudi različiti i imaju različite potrebe i želje. Sukob je činjenica s kojom se suočava svako društvo i nije ni pozitivan ni negativan već je sastavni dio našeg svakodnevnog života. Pozitivne ili negativne mogu biti njegove posljedice, ovisno o načinu na koji ga razriješimo ili ga uopće ne riješimo.

Do negativnih posljedica dolazi kada sukob ne rješavamo i time se povećava napetost, narušava odnos i pogoršava naša slika o nama samima, ali i o drugima. Zbog toga često dolazi i do najgorih posljedica – psihičkog ili fizičkog nasilja.

Pozitivne posljedice sukoba su situacije u kojima on uzrokuje pozitivnu promjenu situacije, osoba koje su u njemu, kada potakne na razmišljanje i učenje o sebi i drugima te na razvoj odnosa.

Ako je objema stranama stalo do ciljeva koje žele postići, ali i do njihovog međusobnog odnosa, jedini prihvatljiv način da postignu oboje (da postignu cilj i zadrže dobar odnos) bit će da sukob razriješe. Tu im dosta može pomoći proces medijacije.

Medijacija, engl. *mediation*, znači posredovanje. To je tehnika razrješenja konflikta i podrazumijeva učešće treće strane (medijatora) koja je neutralna, povjerljiva i prihvatljiva za strane u konfliktu. Cilj medijacije je da se na konstruktivan način priđe konfliktu i da dođe do zajedničkog rješenja.

U toku procesa medijacije svaka strana u sporu može iznijeti svoje stavove, pojasniti kako trenutni spor utječe na nju, te kakve bi opcije zadovoljile njene interese. Medijator će pažljivo slušati, usmjeravati stranke da razgovaraju o ključnim pitanjima, uočavati zajednička stanovišta i interese stranaka i pomagati strankama da na njima baziraju svoj dogovor. Medijator vodi računa o procesu dok su strane odgovorne za donošenje odluke o konačnom rješenju. Medijator uspostavlja i olakšava razgovor između stranaka, kako bi one postigle ovaj cilj, ali ne donosi odluke o tome kako će spor biti riješen.

Zašto je medijacija poželjna tehnika rješavanja sukoba u školi?

Zato što:

- učesnici u medijaciji sami dolaze do rješenja, što povećava opredijeljenost za provođenje dogovora,
- mišljenja i vrijednosti učesnika u medijaciji se uvažavaju,
- medijacija stvara pozitivnu atmosferu i pomaže izgradnji odnosa među učesnicima u medijaciji,
- medijacija je brza i efikasna tehnika rješavanja sukoba,
- medijacija je jeftinija u odnosu na druge postupke rješavanja sukoba,
- su informacije iznesene u postupku medijacije povjerljive,
- segradikulturaslušanja, dijaloga i kreativnoga rješavanja sukoba, jer sukobljene strane, poučene iskustvom pronalaska kvalitetnog rješenja, mijenjaju svoj stav prema sukobu, te se prolaženjem kroz proces uče nositi sa sukobima u budućnosti, pa čak i bez pomoći treće strane

Medijacija ima sve bitne karakteristike procesa rješavanja problema:

- definiranje problema,
- izlistavanje mogućih rješenja,
- izbor rješenja,
- donošenje odluke,
- provođenje odluke i
- procjena uspješnosti odluke/rješenja.

Kada se obratiti timu za medijaciju?

Timu se možete javiti u trenutku kada:

- su vaše emocije i emocije druge strane intenzivne i kada sprečavaju dogovor,
- je komunikacija između vas i druge strane slaba ili kada strane ne mogu same izmijeniti situaciju,
- pogrešna tumačenja i stereotipi odmažu rješavanju sukoba,
- negativna ponašanja stvaraju barijere između vas i druge strane,
- postoje interesi koji se tumače na različite načine, a vi i strana u sukobu imate poteškoće kako da ih zadovoljite,
- protumačene ili stvarne razlike u vrijednostima razdvajaju strane,
- strane nemaju procedure za pregovore, koriste pogrešnu proceduru, ili ne koriste proceduru na najbolji način,
- strane imaju teškoće da započnu pregovore ili su došli do ćorsokaka u pokušaju da razriješe sukob.

## 6.2. Principi medijacije

Principi medijacije su:

**Dobrovoljnost** - Strane u sukobu dobrovoljno pokreću postupak medijacije i učestvuju u postizanju sporazuma.

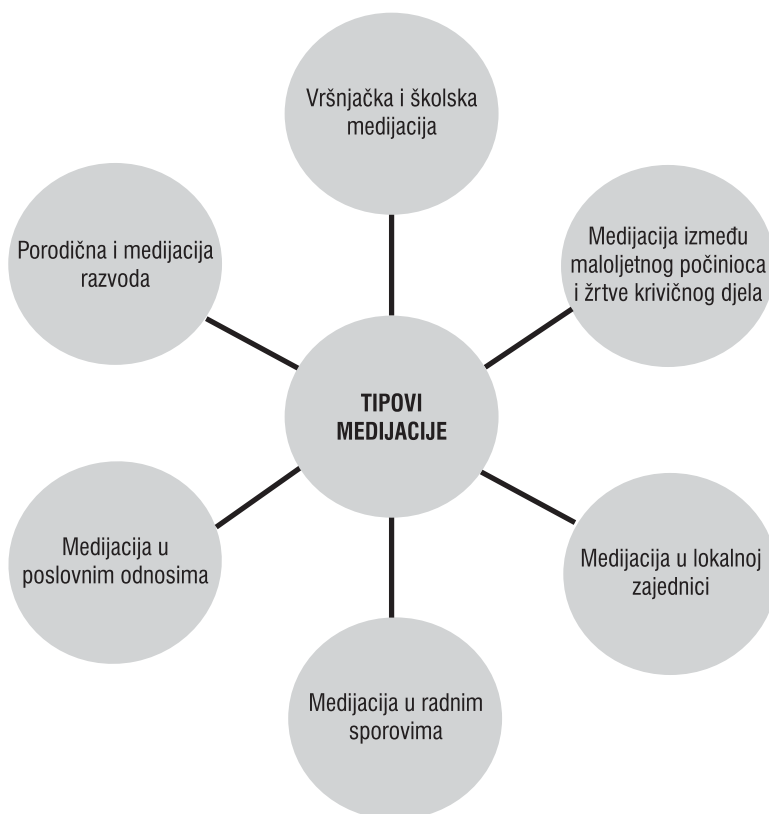
**Povjerljivost** - Postupak medijacije je povjerljive prirode. Izjave stranaka iznesene u postupku medijacije ne mogu se bez odobrenja stranaka koristiti kao dokaz u bilo kojem drugom postupku.

**Jednakost stranaka** - Stranke u postupku medijacije imaju jednaka prava.

## 6.3. Tipovi medijacije

Sukobi pogodni za medijaciju su svi slučajevi koji se mogu riješiti dogovorom između sukobljenih strana:

- vršnjačka i školska medijacija
- porodična i medijacija razvoda
- medijacija u poslovnim odnosima
- medijacija u lokalnoj zajednici
- medijacija u radnim sporovima
- medijacija između maloljetnog počinioca i žrtve krivičnog djela



## 6.4. Faze medijacije

Iako postoji više teorija koliko koraka ima medijacija, mi ćemo primjenjivati model medijacije u šest koraka i to:

### 1. Jasno definiranje problema

O definiciji problema ovisi koliko ćemo ga uspješno riješiti.

- Pomozite stranama u sukobu da jasno definiraju situaciju;
- Pomozite stranama u sukobu da izraze svoje potrebe i naprave razliku između potreba i želja (načina zadovoljenja potreba),

Ovu aktivnost završavate kada su potrebe obje strane jasno definirane.

### 2. Smišljanje (izlistavanje) mogućih rješenja

Podstičite strane u sukobu da smisle (izlistaju) različita rješenja koja bi mogla zadovoljiti i jednu i drugu stranu.

### 3. Procjenjivanje rješenja

Pomozite stranama u sukobu da izlistana rješenja podijele na: rješenja koja se eliminiraju i rješenja oko kojih će se dogovarati ili koja doprinose razrješavanju konflikta.

### 4. Donošenje odluke

Ako su prethodni koraci provedeni na pravilan način, pravo rješenje se nametne.

Ako se pojavi nekoliko prihvatljivih rješenja, potrebno je ponovo razmotriti svako od njih.

Medijator se mora truditi da strane u medijaciji postignu potpunu saglasnost da će doneseno rješenje zadovoljiti potrebe obje strane. Moguće je nakon postizanja saglasnosti potpisivanje ugovora koji će obavezati strane da isprobaju rješenje s kojim su se usaglasili.

### 5. Određivanje načina provođenja rješenja

Kako bi donesena odluka bila u potpunosti provedena (ko, šta, kada i kako radi na provođenju odluke), određuje se način provođenja rješenja.

### 6. Procjena uspješnosti rješenja

Neophodno je procijeniti efikasnost postignutog dogovora i omogućiti da svi učesnici u medijaciji, kao i medijator, kažu svoje mišljenje.

## 6.5. Uloga medijatora

Medijator (vi) je osoba (ili osobe) koja je obučena da vodi proces medijacije, pomno sasluša strane u konfliktu, omogućava korisnu razmjenu informacija, pomaže u razvoju mogućih rješenja, nalazi izlaz iz bezizlaznih situacija, pregovara o dogovoru koji mogu prihvatiti obje strane i koji zadovoljava najvažnije interese obje strane.

<i>Medijator</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• mora biti prihvaćen od sukobljenih strana;</li><li>• ne smije biti direktno umiješan u konflikt;</li><li>• mora biti nepristrasan;</li><li>• ne smije donositi sudove;</li><li>• je odgovoran za proces, a sukobljene strane za sadržaj</li><li>• nije odgovoran za rješenje;</li><li>• treba pomoći da se iskažu interesi i osjećanja sukobljenih strana;</li><li>• treba paziti na održavanje ravnoteže moći između sukobljenih strana;</li><li>• mora biti povjerljiv</li></ul>
<i>Medijator mora posjedovati osobine</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• aktivnog slušanja,</li><li>• izražavanja svojih potreba bez optuživanja drugih (asertivnost),</li><li>• pregovaranja kojima proces usmjerava ka pozitivnom ishodu uz ponovno uspostavljanje povjerenja,</li><li>• utvrđivanja procedura i pravila kojima se uvodi red u ponašanje i odnose među stranama u procesu medijacije.</li></ul>

## 6.6. Medijacija u školi

Različiti sukobi sastavni su dio porodice ili škole (roditelji – djeca, djeca – djeca, učenik – učenik, nastavnik-učenik, nastavnik-nastavnik, nastavnik – direktor, roditelj – nastavnik itd.). Kao i u drugim sredinama, on može djelovati pozitivno ili negativno, odnosno može oslabiti ili ojačati odnose u porodici ili školi. Sukobi su sve češći, sa sve intenzivnijim emocijama, a imaju i sve ozbiljnije posljedice pa tako sve češće vode nasilju. Medijacija u školi predstavlja alternativu, ali i dopunu poznatim metodama u rješavanju sukoba.

Vršnjačka medijacija predstavlja medijaciju u kojoj djeca/učenici uzimaju ulogu medijatora. Naime, učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno posredovati u sukobima koji se javljaju u njihovoj školskoj tako i široj sredini ili pak porodici. Mlade osobe mogu biti vrlo produktivne kao posrednici u sukobu, mogu uspješno razumjeti konflikt i približiti različite stavove strana koje su u sukobu.

Dobre strane vršnjačke medijacije su brojne. Naprimjer, djeca/učenici postaju aktivni u rješavanju problema koji se javljaju u njihovom okruženju, uče se pozitivnim načinima rješavanja konfliktnih situacija i spremnije preuzimaju odgovornost, tenzija između djece i roditelja odnosno učenika i nastavnika se smanjuje a sam odnos poboljšava, roditelji i nastavnici više nisu toliko zaokupljeni rješavanjem svakodnevnih problema, posebno onih koji se javljaju između djece/učenika.

Ono što je svakako cilj ovog poglavlja jest insistirati na primjeni vršnjačke medijacije u odgojno-obrazovnim ustanovama te na taj način potaknuti i naučiti učenike kako svakodnevene sukobe mogu, pomoću medijacije, rješavati sami i to na miran i nenasilan način.

## MEDIJACIJA U ŠKOLI – PRIMJER

Izgladiti konflikt uz pomoć učenika znači da oni sami preuzimaju odgovornost za svoje životno okruženje. Ovaj model sastoji se od četiri dijela:

### 1. Uvod

1. **Pozdrav:** Medijator se predstavi i zamoli ostale učesnike da se predstave.
  2. **Pojasniti ciljeve:** Objasni se cilj razgovora kojim se pokušava riješiti konflikt. Sukobljene strane trebaju samostalno potražiti rješenja koja će ih zadovoljiti. Medijator nudi svoju pomoć tokom ovog procesa.
  3. **Imenuju se osnovni principi:** Medijator garantira da je neutralan.
  4. **Objasni se proces tokom kojeg se pokušava izgladiti konflikt:** Medijator objašnjava sljedeće korake procesa:
    - prvo, obje strane iznose svoje stavove
    - drugo, obje strane traže zajedničke tačke i rješenja
    - treće, obje strane pismeno potvrđuju dogovor.
  5. **Objasne se pravila razgovora:** Medijator objašnjava najvažnija pravila kojih se obje strane moraju pridržavati tokom razgovora:
    - ne prekidati suparnika dok govori,
    - zapisivati ono što želimo parafrazirati (provjeriti da li smo dobro razumjeli)
    - ne vrijeđati suparnika
- Medijator bi trebao dobiti potvrdu od učesnika u razgovoru da:
- prihvataju predložena pravila
  - će se pridržavati pravila
  - će ih medijator uvijek podsjetiti na njihovo pridržavanje (ako budu odstupili od njih).
6. **Dogovori se početak razgovora:** Dogovori se ko će prvi izložiti svoje viđenje konflikta. Ako se konfliktne strane ne dogovore o tome ko bi prvi trebao izložiti svoje stavove, onda medijator određuje koja strana počinje prva.

### 2. Objašnjenja

1. **Izvjestaji:** Konfliktne strane jedna po jedna iznose svoje viđenje konflikta i trenutnu situaciju.
2. **Sažetak:** Medijator ponavlja najvažnije tačke izlaganja obje strane i napravi sažetak predstavljene konfliktne situacije.
3. **Pitanja:** Ako je moguće, potrebno je da se u igru uvedu emocije i motivi sukobljenih strana koji su vezani za konkretan konflikt. "Zašto si ...?" ili "Šta si mislio kada si ...?"
4. **Izraziti osjećaje:** S obzirom na to da je veoma korisno izraziti emocije, medijator pita za emotivno stanje i raspoloženje konfliktne strana nakon iznošenja njihovih

viđenja konflikta. To je na neki način i pitanje koje otkriva odnos sukobljenih strana prema onome što su upravo čuli od svog suparnika.

“Vjerojatno ćemo napraviti korak naprijed ako mi sada možete reći kako se osjećate nakon ovoga što ste čuli.”

5. **Izraziti udio u konfliktu:** Razgovor o udjelu u konfliktu može se lakše voditi ako se spriječe međusobna vrijeđanja.

“Možeš li reći kako si ti i u kojoj mjeri pridonio nastanku i razvijanju konflikta?”

“Možda nečim što si rekao, možda zbog smijeha u nekoj određenoj situaciji, prijatni ili slično?”

6. **Prelazak:** Na kraju ove faze postoji mogućnost da se opet postavi pitanje o tome kako se konfliktne strane osjećaju nakon onoga što su čule. Najvažnije tačke trebao bi sažeti medijator u svom izlaganju. Nakon toga učesnicima treba skrenuti pažnju na sljedeći korak - potragu za rješenjima.

“Sada trebate razmisliti kako se može popraviti nanesena šteta i kako bi se vaš odnos mogao poboljšati u budućnosti.”

**Uputa:** U ovoj fazi postoji mogućnost da eventualno bude neophodno organiziranje pojedinačnih razgovora sa stranama u konfliktu, naprimjer kada:

- diskusija postane neugodna
- nema približavanja stavova (mišljenja)
- neka od strana ne želi govoriti otvoreno
- se učesnici ne drže dogovorenih pravila.

Medijator treba prekinuti razgovor svaki put kada se stekne utisak da sukobljene strane u tom trenutku ne mogu pronaći nikakvo zajedničko rješenje. U ovakvim slučajevima medijator može napraviti pauzu, dogovoriti nastavak medijacije ili tražiti pomoć kolege medijatora (jer se medijacija može raditi i u paru medijatora).

### 3. Rješenja

1. **Razmisliti o mogućim rješenjima:** Strane u konfliktu sakupljaju prijedloge rješenja. Svaka strana zapisuje svoje prijedloge. “Razmislite o tome što ste vi lično spremni učiniti i što očekujete od druge strane.”
2. **Zapisati moguća rješenja:** Svi prijedlozi rješenja se pročitaju i saslušaju. Medijator ih zapisuje na odvojene kartice.
3. **Odabrati rješenja:** Prijedlozi rješenja se zajednički ocjenjuju. Dobri prijedlozi su: realni, ujednačeni i jasni! “Koji je prijedlog najbolji? Postoji li mogućnost da kombiniramo dva ili više prijedloga?”
4. **Dogovoriti se oko rješenja:** Mogući dogovori se ponude usmeno i diskutuje se o tome da li se sukobljene strane slažu s njima.

### 4. Dogovor

1. **Zapisati dogovor:** Napravi se pismeni zapis dogovora. Rješenje mora biti jasno formulirano: ko će kad i šta učiniti da bi se prevladao konflikt i nadoknadila šteta. Koriste se jednostavne i jasne riječi (bez okrivljavanja jedne ili druge strane). Može se navesti i što će se dogoditi ako jedna od strana ne provede dogovoreno.
2. **Potpisati dogovor:** Kada se formulira dogovor, on se pročita (rečenicu po rečenicu) i još jednom ga potvrde strane u konfliktu. Ako se učesnici saglase sa svim pojedinostima, medijator pita je li cjelokupan dogovor prihvaćen ili postoje još neka otvorena pitanja. Dogovor se potpisuje.
3. **Završetak:** Na samom kraju moguće je postaviti pitanje o tome kako su učesnici doživjeli cjelokupan proces i kako sada vide svoje međusobne odnose u budućnosti.

# Koraci u posredovanju<sup>6</sup>

## UVOD

- Predstavi se kao medijator.
- Pitaj učesnike u konfliktu da li bi željeli pomoć u rješavanju problema.
- Pronađi mirno mjesto za održavanje medijacije.
- Traži od njih da se slože sa sljedećim:
  - da će pokušati da riješe problem
  - da ne smiju da se vrijeđaju
  - da uvijek sačekaju da druga osoba završi s pričom
  - da imaju povjerenja u tebe.

## SLUŠANJE

- Pitaj prvu osobu šta se dogodilo. Prepričaj.
- Pitaj prvu osobu kako se osjeća. Razmisli o njenim osjećanjima.
- Pitaj drugu osobu šta se dogodilo. Prepričaj.
- Pitaj drugu osobu kako se osjeća. Razmisli o njenim osjećanjima.

## TRAGANJE ZA RJEŠENJIMA

- Pitaj prvu osobu šta je mogla da uradi drugačije. Prepričaj.
- Pitaj drugu osobu šta je mogla da uradi drugačije. Prepričaj.
- Pitaj prvu osobu šta može odmah uraditi kako bi pomogla da se problem riješi. Prepričaj.
- Pitaj drugu osobu šta može odmah uraditi kako bi pomogla da se problem riješi. Prepričaj.
- Postavljaljaj kreativna pitanja da bi zavađene strane približio rješenju.

## PRONALAZENJE RJEŠENJA

- Pomozi objema stranama da pronađu rješenje kojim će biti zadovoljni.
- Ponovi rješenje i sve njegove dijelove i jednom i drugom protivniku, pitaj ih da li se slažu.
- Čestitaj i jednom i drugom zbog uspjeha koji su postigli zahvaljujući posredovanju.

---

<sup>6</sup> Ovaj model medijacije će se primjenjivati u svim radionicama.

## Naučili smo:

**Medijacija**, engl. *mediation* znači posredovanje. To je tehnika razrješenja konflikta i podrazumijeva učešće treće strane (medijatora) koja je neutralna, povjerljiva i prihvatljiva za strane u konfliktu. Cilj medijacije je da se na konstruktivan način priđe konfliktu i dođe do zajedničkog rješenja.

### Principi medijacije su:

dobrovoljnost,  
povjerljivost i  
jednakost stranaka.

### Tipovi medijacije:

- vršnjačka i školska medijacija
- porodična i medijacija razvoda
- medijacija u poslovnim odnosima
- medijacija u lokalnoj zajednici
- medijacija u radnim sporovima
- medijacija između maloljetnog počinioca i žrtve krivičnog djela.

### Koraci u medijaciji:

#### 1. Jasno definiranje problema

O definiciji problema ovisi koliko ćemo ga uspješno riješiti.

#### 2. Smišljanje (izlistavanje) mogućih rješenja

Medijator podstiče obje strane u sukobu da smisle (izlistaju) različita rješenja koja bi mogla zadovoljiti i jednu i drugu stranu.

#### 3. Procjenjivanje rješenja

Procjenjujemo moguća rješenja, neka odmah eliminiramo, oko nekih se dogovara imajući u vidu koliko doprinose rješenju problema ili rješavaju problem.

#### 4. Donošenje odluke

Najbolje rješenje samo se nametne, ako su prethodni koraci provedeni na pravilan način. Ako svi prihvate ovo rješenje, aktivnost se okončava.

#### 5. Određivanje načina provođenja rješenja




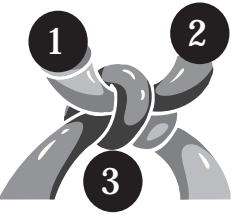

Kako bi donesena odluka bila u potpunosti provedena (ko, šta, kada i kako radi na provođenju odluke), određuje se način provođenja rješenja.

#### 6. Procjena uspješnosti rješenja

Neophodno je procijeniti efikasnost postignutog dogovora i da svi učesnici u medijaciji, kao i medijator, kažu svoje mišljenje.

**Vršnjačka medijacija** predstavlja medijaciju u kojoj sami učenici uzimaju ulogu medijatora. Naime, učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno posredovati u sukobima koji se javljaju u njihovoj kako školskoj tako i široj sredini. Mlade osobe mogu biti vrlo produktivne kao posrednici u sukobu, da mogu uspješno razumjeti konflikt i da približe različite stavove strana koje su u sukobu.

# Radionica 1 - MEDIJACIJA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <p>- Osposobiti učesnike za ulogu medijatora</p>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – DLANOVI U PLESU (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – MEDIJATORI U AKCIJI (70')</li><li>3. Završna aktivnost – AUTOMOBILI (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• tekst za učesnike „Kolege“</li><li>• papiri za bilješke posmatrača</li></ul>



# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Dlanovi u plesu

Svako nađe sebi para, zatim se podijele na uloge A i B. A vodi, B prati, potom se zamijene. A i B ispruže ispred sebe dlanove, primaknu ih toliko blizu da mogu osjetiti energiju onog drugog, ali se ne dodiruju. Zatim A počne da pomjera dlanove zamišljajući da pleše, B ga slijedi dlanovima. Tako plešu dok se ne usklade:

Bitan je ritam kao okosnica za sklad.



*Voditelj komentariše kako je prijatan osjećaj sigurnosti kad se uskladimo s drugim i kad znamo da na to možemo računati.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Medijatori u akciji

Voditelj razvrsta učesnike po ulogama (učesnici u medijaciji, medijator i posmatrač) izvlačenjem ceduljica sa nazivima uloga koje će igrati.

Učesnici – medijatori, učesnici u medijaciji i posmatrači – shodno obavezi koju imaju u procesu medijacije imaju za pripremu 15 minuta, a onda slijedi proces medijacije shodno principima i fazama medijacije.

(Materijal za učesnike 1 – Kolege)

Nakon okončanog medijacijskog procesa slijedi diskusija u velikoj grupi - razmjena mišljenja, utisaka, osjećanja.



*Voditelj podsjeća šta je medijacija, koje su faze medijacije i koje osobine treba da ima medijator.*



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Automobili

Formiraju se trojke i stanu u kolonu držeći se rukama za ramena. Prva dva igrača zatvore oči, a posljednji otvorenih očiju upravlja automobilom pazeći da se ne sudare s ostalim igračima. Svi automobili moraju napraviti tri kruga vodeći računa o preprekama koje je voditelj postavio u prostoriji. Voditelj štopericom prati

vrijeme izvršavanja zadatka. Nakon igre razgovara se o iskustvima.



*Voditelj zaključuje da je u situaciji medijacije vrlo važno imati osposobljenog medijatora, koji nas kao stranu zainteresiranu za rješenje sukoba, uspješno vodi ka prihvatljivom ishodu medijacije, uprkos brojnim preprekama na koje nailazimo.*

Materijal za učesnike 1

### Kolege


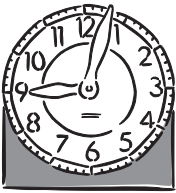

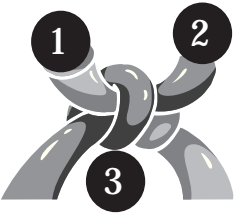

Kolega 1:

*Već godinama živim u jednom malom selu. Radim u gradskoj školi u kojoj je većina i učenika i nastavnika, također, iz grada. Aktiv nastavnika mi je dodijelio zadatak da napišem radionicu o nenasilnoj komunikaciji sa Kolegom 2, koji je prije nekoliko dana pri opuštenom razgovoru u zbornici izjavio da su ljudi sa sela loši nastavnici. Znam da to nije bilo upućeno meni, ali ipak to je diskriminacija! Izbjegavam ga, ne mogu da radim s njim. Uprkos tome što je sklon nepromišljenim izjavama, mislim da je jednostavan i dobroćudan čovjek. Trebalo bi početi sa radom na radionici, ali... ne mogu s njim!*

Kolega 2:

*Prije nekoliko dana aktiv nastavnika mi je dodijelio zadatak da napišem radionicu o nenasilnoj komunikaciji sa Kolegom 1. Međutim, Kolega 1 je počeo da me izbjegava. Ne pozdravlja me ujutru, samo šuti. Jučre je čak, kada sam ga zapitao hoćemo li početi s poslom, okrenuo glavu, nešto promrmljao i izašao iz zbornice. Ne znam šta mu je. Ne bih da se žalim direktoru ili pedagogu, ne znam šta da radim. Činjenica je da bih više volio da trebam radionicu napisati s mojim kumom, s njim je lakše raditi.*

## Radionica 2 - MEDIJACIJA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <p>- Osposobiti učesnike za ulogu medijatora</p>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – ZATVORENIH OČIJU (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – MEDIJATORI U AKCIJI (70')</li><li>3. Završna aktivnost – „1, 2, 3“ (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• tekst za učesnike „Petar i Marko“</li><li>• papiri za bilješke posmatrača</li><li>• papiri za crteže</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Zatvorenih očiju

Učesnici imaju povezane oči.

Zadatak je da u roku od 3 minute na papiru nacrtaju ribu, okean i čamac. Nakon tri minute voditelj im kaže da dodaju još jednu stvar i to: osmijeh na lice ribe, sidro koje visi iz čamca, sunce koje zalazi. I za ovaj zadatak imaju 3 minute.

Nakon skidanja poveza slijedi izložba slika.

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Medijatori u akciji

Voditelj razvrsta učesnike po ulogama (učesnici u medijaciji, medijator i posmatrač) izvlačenjem ceduljica s nazivima uloga koje će igrati.

Sve grupe – medijatori, učesnici u medijaciji i posmatrači – shodno obavezi koju imaju u procesu medijacije imaju za pripremu 15

minuta, a onda slijedi proces medijacije shodno principima i fazama medijacije.

(Materijal za učesnike 1 – **Petar i Marko**)

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### "1, 2, 3"

Cijela grupa stane u dva reda, jedni nasuprot drugima, tako da svako ima svog para. Na znak voditelja pokazuju prstima 1, 2 ili 3. Prije toga se dogovore šta koji broj znači, odnosno koja aktivnost se preuzima za koji broj. Npr. 1 – rukovanje, 2 – tapšanje po ramenu, 3 – zagrljaj. Učesnici treba da rade ono što pokaže manji

broj. Onda se jedan red pomjeri za jedno mjesto tako da učesnik iz drugog reda sada ima novog partnera i tako redom dok se svi učesnici ne pozdrave jedan s drugim.



### Napomena za voditelja radionice

Aktivnost se provodi dok učesnici imaju interes, a cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti medijacije.

## Petar i Marko

Marko se vratio kući iz škole. Ovaj dolazak je izgledao drugačije. Razbijenog nosa i sa modricama ispod oka. Majka se uzrujala i pitala ko mu je to učinio. Marko je samo tiho rekao da je to učinio Petar. Majka nije postavila više niti jedno pitanje, ali je glasno vikala otkud nekome pravo da tuče njeno dijete, otišla do razrednice, a onda i do policije, i prijavila nasilje nad sinom.

Petrovi i Markovi roditelji su godinama dobri prijatelji. Zajedno su išli u srednju školu. Međutim, djeca se nikada nisu dobro slagala. Različitog su imovinskog stanja.

Petrovi roditelji su ugledni ljekari, a Markovi su radnici i majka je nedavno ostala bez posla. Niko od roditelja nema nasilničku prošlost.

Vidjevši majku uzrujanu, Marko se vratio u školu, pronašao Petra i počela je ponovna svađa.

Marko: Udario si me pesnicom u lice i neću se smiriti dok i ti ne dobiješ batine.

Petar: Ti si sve počeo. Htio sam da ti kažem da je ružno to što si uradio na času...

Marko: Što se to tebe tiče?

Petar: Ti ne razumiješ, Marko...

Marko: Mrziš me već odavno...

Petar: I prošle godine si mi uzeo sat...




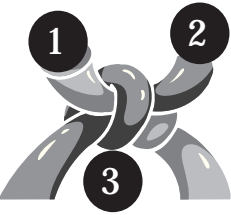

Marko: Ti si bogataš...

Petar: A tvoju majku su otpustili, jer je lijena...

Svađa je podijelila roditelje, djecu, prijatelje iz razreda, pa čak i nastavnike.

Školski tim za medijaciju je pozvan, jer su sve strane pristale na njihovo posredovanje u rješavanju ovog konflikta.

## Radionica 3 - MEDIJACIJA

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <p>- Osposobiti učesnike za ulogu medijatora</p>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – GRUPNI IZLET (10')</li><li>2. Glavna aktivnost – MEDIJATORI U AKCIJI (70')</li><li>3. Završna aktivnost – BALON (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• tekst za učesnike „Provala u kabinet“</li><li>• papiri za bilješke posmatrača</li><li>• radni list „Balon“</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Grupni izlet

Voditelj govori učesnicima da se udobno smjeste u svojim stolicama, zatvore oči, prisjete mjesta na kojem su se veoma dobro osjećali, koje im je ostalo u lijepom sjećanju. Sugerira im da se malo zadrže na tom mjestu da se što bolje prisjete tog mjesta i osjećaja koji su uz njega vezani. Nakon što ih ostavi minut - dva sa svojim sjećanjima sugerira im da organiziraju izlet na to mjesto sa ovom grupom. Imaju potpunu slobodu oko organizacije, putovanja, vremena boravka i aktivnosti, a kada se vrate s grupom, neka otvore oči.

Kada otvore oči, svi kažu kamo su vodili grupu, šta se zanimljivo desilo.



*Voditelj traži da učesnici navedu što više razloga zašto je bilo ljepše ići sam na ovo mjesto ili s grupom.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Medijatori u akciji

Voditelj razvrsta učesnike po ulogama (učesnici u medijaciji, medijator i posmatrač) izvlačenjem ceduljica s nazivima uloga koje će igrati.

Sve grupe – medijatori, učesnici u medijaciji i posmatrači, shodno obavezi koju imaju u procesu medijacije, imaju za pripremu 15 minuta, a onda slijedi proces medijacije shodno principima i fazama medijacije.

(Materijal za učesnike 1 – **Provala u kabinet**)



*Voditelj podstiče diskusiju u velikoj grupi - razmjena mišljenja, utisaka, osjećanja.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Balon

Voditelj podijeli učesnicima crtež s balonom. Učesnici zamisle jedan od svojih konflikata. Daju mu ime, kao naslov priče. Također, oboje ga u boji koju oni žele (ili ih ta boja asocira na taj konflikt). Učesnici zatim predstavljaju svoj konflikt – naslov i boju uz kratko pojašnjenje konflikta.

Voditelj pita šta balon drži za tlo? To su: ljutnja, tuga i osveta.

Različitim bojama oboje svaki kamen koji drži svaku emociju za tlo i zato balon ne može poletjeti.

Voditelj kaže: „Zatvorite oči. Idemo na livadu. Dan je vedar. Proljeće je. Zamislite da se uže ljutnje polake odvezuje i pada u travu, a balon je privezan još samo s dva kraja. Sljedeće uže je osveta i ono se odvezuje i pada u travu. Zadnje uže koje se odvezuje je uže tuge. Kada je ono palo na zemlju, balon se počeo dizati, sve više prema nebu. Gledate balon kako se ljulja i odlazi u oblake.“

Voditelj pita učesnike kako se osjećaju, sada kada je balon nestao u oblacima?

(Materijal za učesnike 2 – **Balon**)



### Napomena za voditelja radionice

Cilj aktivnosti jeste opuštanje nakon aktivnosti medijacije, pražnjenje emocija. Balone treba pustiti u isto vrijeme, kako bi se ukazalo da je važno i grupno pražnjenje emocija nakon medijacijskog procesa.



## Situacija – Provala u kabinet

Još jedno dosadno nedjeljno popodne. U školi se već dugo ništa ne događa, a uskoro će još jedna generacija završiti školovanje. Grupa prijatelja ide u isti razred. Dosađuju se pred zgradom.

- Kraj je školovanja, a mi nismo učinili ništa da nas pamte! – reče Sanjin
- A šta da uradimo? Ima li ko kakvu ideju? – upita Maja.
- Provalimo u školu i napravimo malo nereda unutra – reče Vanja.
- Pa, ne znam. Šta ako nas uhvate, tada ćemo stvarno imati problem? – upita Damir.
- Ma daj, Damire, neće nas uhvatiti, šta ti je. Šta si se uplašio? Nećemo pretjerivati. Nećeš valjda biti izuzetak? – dodao je Vanja ironično.
- Pa, dobro, ali ne znam... - opet će Damir.
- Idemo u kabinet hemije. On je s druge strane dvorišta, gornji prozor je otvoren i niko neće vidjeti da smo ušli. Uostalom, profesorica hemije nam je nadavno svima podijelila loše ocjene. A tebe je, Damire, još i izvrijeđala da si neuredan kao...- reče Sanjin.
- Pa, idemo, pokazat ćemo mi njoj – ljutito će Damir.

Grupa se uputila prema školskom dvorištu, spretno ušla u kabinet i počela uništavati stvari. Skinuli su sijalice, ispreturali stvari u ormaru, išarali zidove, a onda je naišao domar.

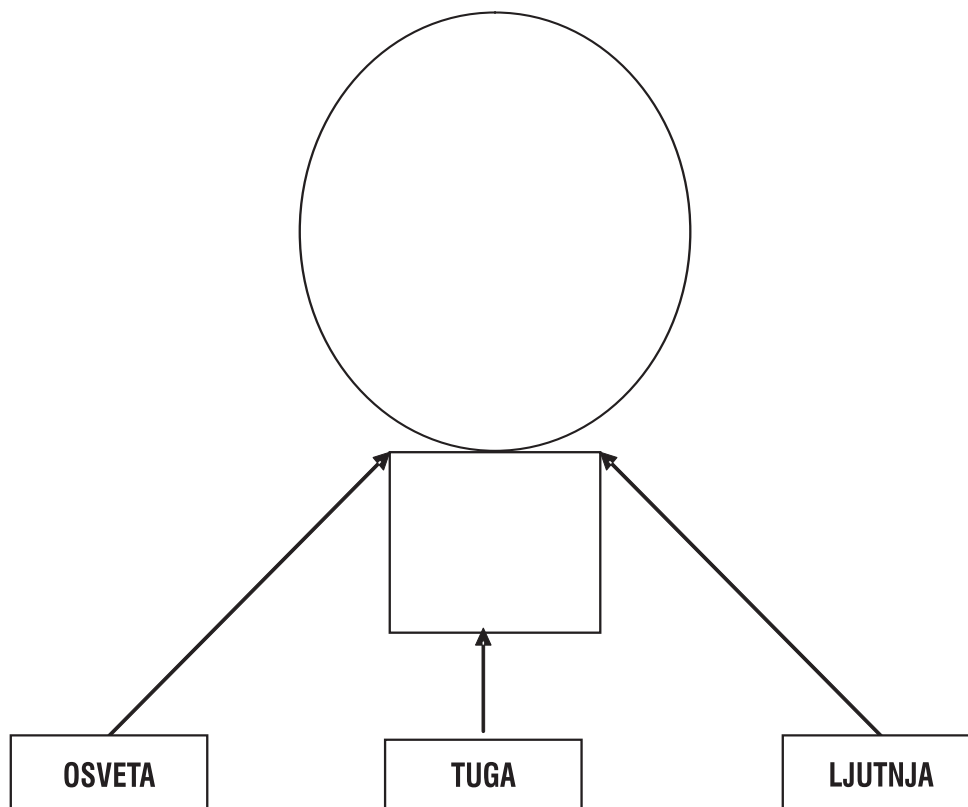
Dok je domar vikao da stanu i da će zvati policiju, uspjeli su pobjeći kroz prozor.

Domar je pozvao pedagoga, njihovog razrednika i njihove roditelje.

Kada su roditelji pitali svakog od njih zašto su to učinili, svaki je rekao da ga je nagovorio onaj drugi.

Pedagog je pozvao školski tim za medijaciju.

Imali su novi zadatak.



# VII

## **Strategije izgradnje mira unutar grupe**

- Kako srušiti bedeme rata i izgraditi bedeme mira?
- Može li se nasilje spriječiti i pobijediti?
- Jeste li spremni da se prihvatite svoje uloge u timu za medijaciju?

Među pojedincima, grupama i narodima neizbježno nastaju sukobi. Razvoj čovječanstva dokazuje kako je uzaludno pokušavati iskorijeniti nasilje ako se ono samo kažnjava zakonom, a ne učini ništa na njegovoj prevenciji. Međutim, naučimo li rješavati sukobe mirnim putem, naučit ćemo i kako eliminirati razlike među nama, umanjiti stereotipe i predrasude u našim slojevima identiteta, živjeti u sigurnom okruženju. Već smo naučili i tehnike rješavanja sukoba – pregovaranje i medijaciju. Osjećate li se spremno da nenasilno rješavate sukobe?

Konflikti nastaju kad neslaganje, razlike, smetnje, konkurencije i nepravde ugroze nešto važno u našim životima i sistemima vrijednosti. Npr. u situacijama:

Razlike u ciljevima koje želimo ostvariti.	Ja želim pobijediti u ovoj utakmici.
Vjerovanja	Mi vjerujemo u ovo, vi vjerujete u to.
Definiranja uloga	Mislio sam da si ti odgovoran za red u učionici.
Preklapajuće uloge	Mislio sam da si ti trebao zaključati vrata (nakon što su iz kabineta nestale neke stvari).
Posjed ili teritorija	Odlazi iz moje klupe.
Nedostatak informacija	Da si mi rekao šta da uradim...
Poricanje	Spreman sam da te udarim, a ti poričeš da je nešto pogrešno u našem druženju.
Potreba za kontrolom	Niko više ne poštuje moju ocjenu.
Nedostatak komunikacijskih vještina	Ona nikad ne sluša
Različiti temperamenti	Ti si najnekreativniji učenik u razredu.
Ograničeni resursi (novac, zemlja, oprema, ljudi)	Ne mogu kupiti torbu i tebi i bratu.
Procedure	Zašto si uradio na taj način?
Vremenske prepreke	Nemam vremena da se brinem za tvoju zadaću.
Sebičnost	Ko je pojeo moj komad torte?
Zle namjere	Mi ćemo po svaku cijenu držati ovog novog učenika što dalje od nas.
Vrijednosti	Ja mislim da treba biti pošten, a ti ne.
Pogrešne percepcije	Ja sam vidio da je on prvi udario učenika, a ti kažeš da je ona.

Razmislite o mogućim daljnjim razvojima događaja u svim ovim situacijama!

Sve ove reakcije nose mogućnost produbljanja sukoba i prijetnju da, iako niste direktno uključeni, postanete jedna od strana u konfliktu.

Sukob se može rješavati **konstruktivno** i **destruktivno**.

Pod konstruktivnim pristupom sukobima podrazumijevamo mirno rješavanje, a posljedice su obično pozitivne pa se povećava kreativnost, smanjuje napetost među pojedincima i sl.

Kod destruktivnog pristupa sukobima dolazi do smanjene komunikacije i povećanog nepovjerenja među ljudima, smanjene suradnje i brige za zajedničke ciljeve, usljed čega se smanjuje efikasnost pojedinca, grupe i organizacije.

### **Konstruktivan pristup sukobu podrazumijeva da:**

- se problemi razmatraju otvoreno
- se aktivno traže rješenja
- se izbjegava vrijeđanje
- ljudi slušaju jedni druge
- svako ima priliku dati svoj doprinos
- se niko se ne povlači
- se problemi riješeni.

Strategije izradnje mira unutar grupe podrazumijevaju pozitivnu strategiju kojom se u situaciji sukoba neće razviti u napad na drugu osobu nego u zajednički napad na problem.

Sukob se može učiniti pozitivnim (za izgradnju i poboljšanje međusobnih odnosa unutar grupe) uz sljedeće radnje, ponašanja i vještine:

- 1. borba ZA odnos** – osnovni je stav pozitivnog sukoba. Cilj sukoba je unaprijediti odnos unutar članova grupe, a ne boriti se protiv njih.
- 2. usmjeravanje na glavni predmet sukoba** – u sukob ne unositi stare sukobe i uvrede, jer se udaljujemo od glavne teme i mogućnosti pozitivnog rješenja.
- 3. asertivnost** – umjesto optuživanja potrebno je govoriti o osjećajima i biti što konkretniji.
- 4. slušanje suprotstavljene strane** – dati osobi priliku da objasni svoje postupke i riječi kojim nas je uvrijedila. U svom obrazlaganju treba biti jasan i kratak i važno je slušati partnera, a ne smišljati odgovor i propustiti čuti nešto bitno.
- 5. isticanje pozitivnih osjećaja**
- 6. smiren govor** – treba govoriti prirodno i polako, a ne visokim tonom i osobu s kojom smo u sukobu treba gledati u oči.
- 7. odgoditi razgovor** – ako je situacija prenapeta, dobro je odgoditi razgovor i odrediti vrijeme kada će se on nastaviti.
- 8. donošenje zajedničkih zaključaka** – nakon rasprave, dobro je donijeti neke zajedničke odluke u vezi s budućim ponašanjem i djelovanjem.
- 9. sukob bez pobjednika i gubitnika** – ako se borimo za odnos, onda nema pobjednika ili gubitnika.

Naša strategija (način kako postići cilj koji smo odredili) rješavanja sukoba zasnovana je na konstruktivnom - nenasilnom rješavanju sukoba, a kroz metode medijacije i pregovaranja koje su se pokazale efikasnim u radu s pojedincima i grupama i unutar grupa. Nenasilno rješavanje sukoba je usmjereno na izbjegavanje stvaranja pobjednika i gubitnika.

Nasilje je svaki postupak koji razara, ugrožava i ponižava ljudsko biće. Nenasilje je postupak koji počiva na poštivanju svakog ljudskog bića.

Kako vam zvuči:

- živjeti u skladu, harmoniji, ravnoteži sa sobom, drugim ljudima i prirodom,
- izbjegavati nasilje,
- konstruktivno rješavati probleme u školi, pri čemu se čuva ljudsko dostojanstvo protivnika i nas samih?

Vjerujem u lijepo, jer nenasilje je upravo to.

Strategija nenasilnog rješavanja sukoba daje bolje i stabilnije rezultate nego oni koji se baziraju na metodama gubitnika i pobjednika. Do rješenja se dolazi postepeno, učeći kako riješiti problem putem kompromisa i bez sukobljavanja. Na taj način olakšava se donošenje odluka i smanjuje potreba da naše sukobe rješavaju autoriteti (nastavnici, pedagozi, direktor, roditelji i dr.).

Možemo učesnicima u sukobu pomoći da situaciju sagledaju iz različitih uglova, smire emocije, uoče svoje interese, pronađu nešto zajedničko i dogovore se oko rješenja, koje će donijeti kreativnost i poboljšanje, a eliminirati destrukcije i poniženja. A istovremeno da se pri tome ne uvučemo u problem, da nas i jedna i druga strana doživljavaju neutralnim pomagačem.

### **Suradnja je najbolji način rješavanja konflikta, ali primjena zahtijeva dobru pripremu i strpljenje.**

Suradnja zahtijeva određeno odustajanje od vlastite prednosti i zato je nije lako postići. Prvi uvjet je pristajanje na suradnju svakog pojedinca, a drugi je kvalitetna komunikacija i sposobnost usklađivanja s drugima.

Najbolja suradnja se u grupi postiže ako postoji:

- razvoj verbalne i neverbalne komunikacije
- razvijanje mašte i stvaralaštva
- iskazivanje osjećanja, stavova, sklonosti i sposobnosti, ali i problema
- razvoj samokritičnosti i odgovornosti
- bolje razumijevanje međuljudskih odnosa i ponašanja
- sticanje sigurnosti i samopouzdanja
- samopoštovanje i poštovanje drugih.

Koje to prednosti donosi nenasilno rješavanje konflikata?<sup>7</sup>

### DJECI/UČENICIMA

- postižu bolje rezultate u učenju, redovnije ispunjavaju svoje obaveze i manje izostaju s nastave
- razvijaju pozitivnije socijalne stavove i ponašanje
- lakše prihvataju školu kao mjesto gdje grade svoj identitet i samopoštovanje te se uče samostalnosti izvan svoje porodice
- od odraslih uče kako razgovarati i izraziti svoje mišljenje u različitim školskim aktivnostima, sekcijama i tijelima
- lakše se prepoznaju i zadovoljavaju posebne potrebe djeteta.

### NASTAVNICIMA

- kroz dobre odnose s roditeljima i njihovu prisutnost u školi primaju stvarnu pomoć jer su oni partneri u obrazovanju djeteta
- jačaju svoju profesionalnost kroz uvažavanje različitosti porodice i djeteta kao dijela porodice
- dobivaju u roditeljima saveznike u rješavanju problema i teškoća kroz postizanje kompromisa pri čemu su obje strane ravnopravne, sprečavajući sukobe i frustracije
- postižu pozitivniju sliku u očima roditelja te njihovo razumijevanje za složenost i težinu učiteljskog posla
- postaju motiviraniji i zadovoljniji poslom
- postižu veće povjerenje roditelja u školu i njezina nastojanja
- imaju bolji ugled u društvenoj zajednici

### RODITELJIMA

- jačaju svoje samopouzdanje i sigurnost u pružanju pomoći djetetu u učenju kod kuće
- bolje su informirani o onome što se događa u školi
- postižu pozitivniju sliku u očima učitelja
- daju svoj glas i doprinos kvalitetnijem radu škole
- njihove se potrebe bolje uvažavaju u svrhu boljitka djeteta
- imaju podršku u ispunjavanju svoje roditeljske uloge i pomoć u razumijevanju obrazovnog sistema i onoga što škola očekuje od njih kao roditelja
- kao partneri postaju učesnici, a ne pasivni posmatrači školskog života svoga djeteta.

Najčešći ciljevi obrazovanja za mir su:

- podizanje svijesti o vrstama nasilja, nepravdi, diskriminaciji
- podizanje nivoa znanja i jačanje kapaciteta učesnika za nenasilno djelovanje i rad na razumijevanju nasilja i vještinama nenasilja
- poticanje i osnaživanje učenika za promjenu odnosa i nenasilno djelovanje u svom okruženju
- ispitivanje vlastitih identiteta
- osvještavanje predrasuda i stereotipa
- osvještavanje vlastitog ophođenja u nasilnim situacijama
- osvještavanje o kršenjima i podizanje znanja o zaštiti ljudskih prava.

**Vjerujemo da su vas i ovi argumenti dodatno motivirali da se obrazujete za mir i uključite u rad školskog tima za medijaciju. Odlično! Sada nas je sve više u borbi protiv nasilja, u njegovoj prevenciji i u borbi za mir i suživot u Bosni i Hercegovini.**

<sup>7</sup> Adaptirano - Udruga roditelja Korak po korak „Škola otvorena roditeljima“ Zagreb, 2006.

## Naučili smo:

Sukob se može riješiti **konstruktivno** i **destruktivno**.

Pod konstruktivnim pristupom sukobima podrazumijevamo mirno rješavanje, a posljedice su obično pozitivne pa se povećava kreativnost, smanjuje napetost među pojedincima i sl.

Konstruktivan pristup sukobu podrazumijeva da:

- se problemi razmatraju otvoreno
- se aktivno traže rješenja
- se izbjegava vrijeđanje
- ljudi slušaju jedni druge
- svako ima priliku dati svoj doprinos
- se niko se ne povlači
- su problemi riješeni.


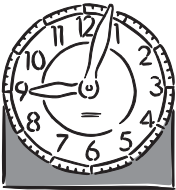

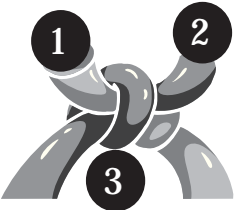

Kod destruktivnog pristupa sukobima dolazi do smanjene komunikacije i povećanog nepovjerenja među ljudima, smanjene suradnje i brige za zajedničke ciljeve, usljed čega se smanjuje efikasnost pojedinca, grupe i organizacije.

Naša strategija rješavanja sukoba zasnovana je na konstruktivnom - nenasilnom rješavanju sukoba, a kroz metode medijacije i pregovaranja koje su se pokazale efikasnim u radu s pojedincima i grupama i unutar grupa.

Nenasilno rješavanje sukoba je usmjereno na izbjegavanje stvaranja pobjednika i gubitnika.

Strategija nenasilnog rješavanja sukoba daje bolje i stabilnije rezultate.

# Radionica 1 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vježbati korištenja strategija izgradnje mira unutar grupe</li> <li>- nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir</li> </ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uvodna aktivnost – VAŽNA OSOBA U MOM ŽIVOTU (10')</li> <li>2. Glavna aktivnost – PREVENCIJA NASILJA (40')</li> <li>3. Završna aktivnost – ZAGRLJAJI (10')</li> </ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• flomasteri</li> <li>• papiri A 4</li> <li>• radni list „Vrste nasilja“</li> </ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Važna osoba u mom životu

Voditelji predlažu da se svako sjeti neke važne osobe iz svog života, osobe koja je na nas snažno utjecala i koju na neki način nosimo u sebi. Svako nacrtat tu osobu ili neku situaciju koja je vezana za nas i tu osobu. Svi redom predstave sliku.

Diskusija:

Koje smo svoje emocije prepoznali?

Kako smo se osjećali kad smo slušali druge kako govore o svojim slikama?

Koje smo emocije prepoznali kod njih?



### Napomena za voditelja radionice

Kako slijede radionice koje su namijenjene za tim za medijaciju odnosno za njegovo osnaživanje, važno je utvrditi ko su autoriteti za osobe u timu, jer potencijalne negativne identifikacije nekog člana tima mogu biti problem za rad tima.



# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Prevenција nasilja

Voditelj formira pet grupa i podijeli učesnicima Radni list s vrstama nasilja.

(Materijal za učesnike 1 – **Vrste nasilja**)

Svaka grupa ima zadatak da za po jednu vrstu nasilja utvrdi sljedeće:

- Da li su im poznati slučajevi navedenog nasilja u njihovoj ili nekoj drugoj školi?
- Šta su bili uzroci konflikta koji je doveo do nasilja?
- Kakve su bile reakcije učenika, nastavnika, roditelja, pedagoga u školi na navedenu vrstu nasilja?
- Da li su to bile najefikasnije metode?
- Kako su se ovi konflikti mogli nenasilno riješiti?

S obzirom da su se u ovim slučajevima ublažavale posljedice nasilja, koje preventivne mjere mogu poduzeti:

- a) učenici
- b) nastavnici
- c) roditelji
- d) pedagozi
- e) tim za medijaciju

kako bi se navedena vrsta nasilja mogla smanjiti ili eliminirati u školi.



*Voditelj upoznaje učesnike s vrstama nasilja, koje mogu biti uzrok konflikta, a koji će rješavati tim za medijaciju.*



### **Napomena za voditelja radionice**

U ovoj aktivnosti pedagozi i psiholozi treba da budu voditelji grupa.



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Zagrljaji

1. Svako za sebe smišlja jedan razlog zašto mu je drago biti član tima za medijaciju koristeći JA-poruke. Zapišu ih i onda svako kaže šta je napisao.
2. Voditelj podijeli učesnike u 5 grupa i svaka grupa dobije zadatak da smisli jednu vrstu zagrljaja.




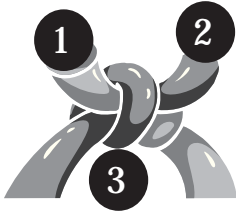

Zadatak je da pokažu drugima svoju vrstu zagrljaja, da je objasne, a da ih zatim cijela grupa isproba.

Materijal za učesnike 1

### Vrste nasilja

Fizičko nasilje	udaranje, šutiranje, guranje, davljenje, čupanje, zatvaranje i zaključavanje, otimanje i uništavanje stvari...
Verbalno nasilje	vrijeđanje (kada neko nekome kaže da je glup, ružan, naziva ga pogrđnim imenima), posramljivanje (kada se neko nekome ruga zbog visine, težine, porijekla, ocjena...), omalovažavanje (kada neko nekome kaže da ne vrijedi, da ga niko ne voli...), kada se neko okrivljuje za nešto što nije uradio, ili mu se prijeti.
Socijalno nasilje	kada neko nekoga isključuje iz grupnih aktivnosti, ogovara ga, kada se pričaju laži o nekoj osobi, ili nagovaraju drugi da se s tom osobom ne druže.
Seksualno nasilje	kada se neko protiv njegove volje dodiruje po intimnim dijelovima tijela, upućuju bezobrazne riječi, pokazuju bezobrazne slike, tjera na seksualne odnose.
Nasilje putem mobilnih telefona i Interneta	kada neko, bez dozvole, snima telefonom druge i to šalje dalje, ili ih uznemirava pozivima, SMS i e-mail porukama

## Radionica 2 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vježbati korištenje strategija izgradnje mira unutar grupe</li><li>- nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>90 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – PIRAMIDA VRIJEDNOSTI I POTREBA (20')</li><li>2. Glavna aktivnost – POBJEĆI ILI NE (60')</li><li>3. Završna aktivnost – RUKA ŽELJA (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• papiri A 4</li><li>• radni list „Piramida“</li><li>• hamer s „Piramidama“</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Piramida vrijednosti i potreba

Voditelj kaže učesnicima da na posebnom papiru napišu ono bez čega ne mogu živjeti, razvijati se i biti sretni. Te vrijednosti i potrebe učesnici upišu u *Piramidu*, ali tako da potrebe koje smatraju osnovnim upišu u osnovu piramide, a one koje su više u vrh piramide.

(Materijal za učesnike 1 – **Piramida**)

Voditelj podijeli učesnike u 3 – 4 grupe koje treba da se usaglase o potrebama bez kojih kao grupa ne mogu funkcionirati i naprave piramidu vrijednosti grupe.



*Voditelj zaključuje da su naše potrebe i vrijednosti – kako po strukturi tako i po značaju (gdje su lične vrijednosti često u sukobu s grupnim vrijednostima), te načini njihovog zadovoljavanja najčešći uzrok konflikata.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Pobjeći ili ne

Voditelj kaže učesnicima da shodno naučenim pravilima iz prethodnih modula i radionica imaju zadatak da razriješe ovaj konflikt, te učesnike podijeli u dvije grupe.



#### **Napomena za voditelja radionice**

Jedna grupa će ovaj konflikt rješavati pregovaranjem.

Druga grupa će ovaj konflikt rješavati medijacijom.

Za pripremu prva i druga grupa imaju 15 minuta.

#### Situacija:

Profesor matematike, koji vrlo drsko komunicira sa učenicima, na posljednjem testu podijelio je negativne ocjene skoro cijelom razredu. Učenici su odlučili da se pobune. Jedan dio razreda želi pobjeći s njegovog narednog časa, drugi dio razreda smatra da će to samo još više pogoršati situaciju između njih i profesora.

Nakon što sve grupe riješe konflikt na zadane načine slijedi diskusija:

1. Kako su grupe doživjele svaki način rješavanja konflikta?
2. Koji način rješavanja konflikta se pokazao najefikasnijim i zašto?
3. Šta biste promijenili u svojim grupama?



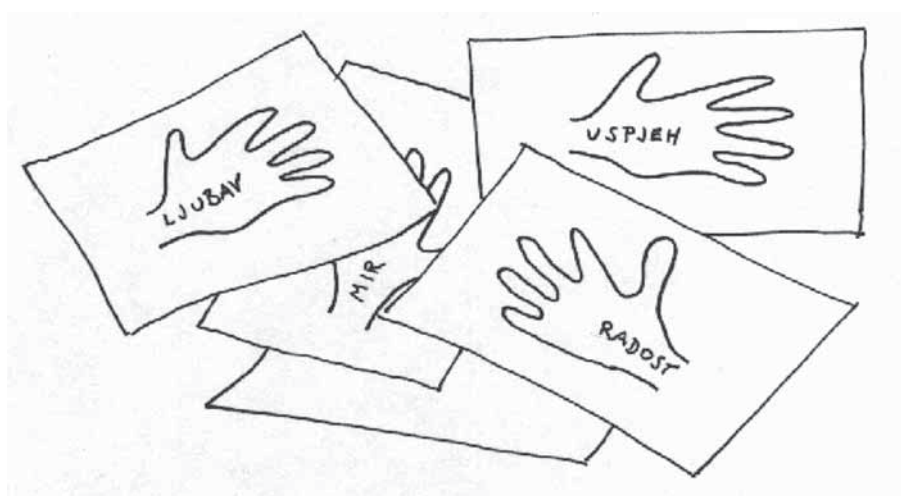
*Voditelj kaže da se konflikti mogu rješavati na različite načine, a da tim za medijaciju treba vježbati različite načine (spontano rješavanje konflikata, medijaciju, pregovaranje i dr.) kako bi utvrdili koji način donosi najbolje rezultate.*

# 3

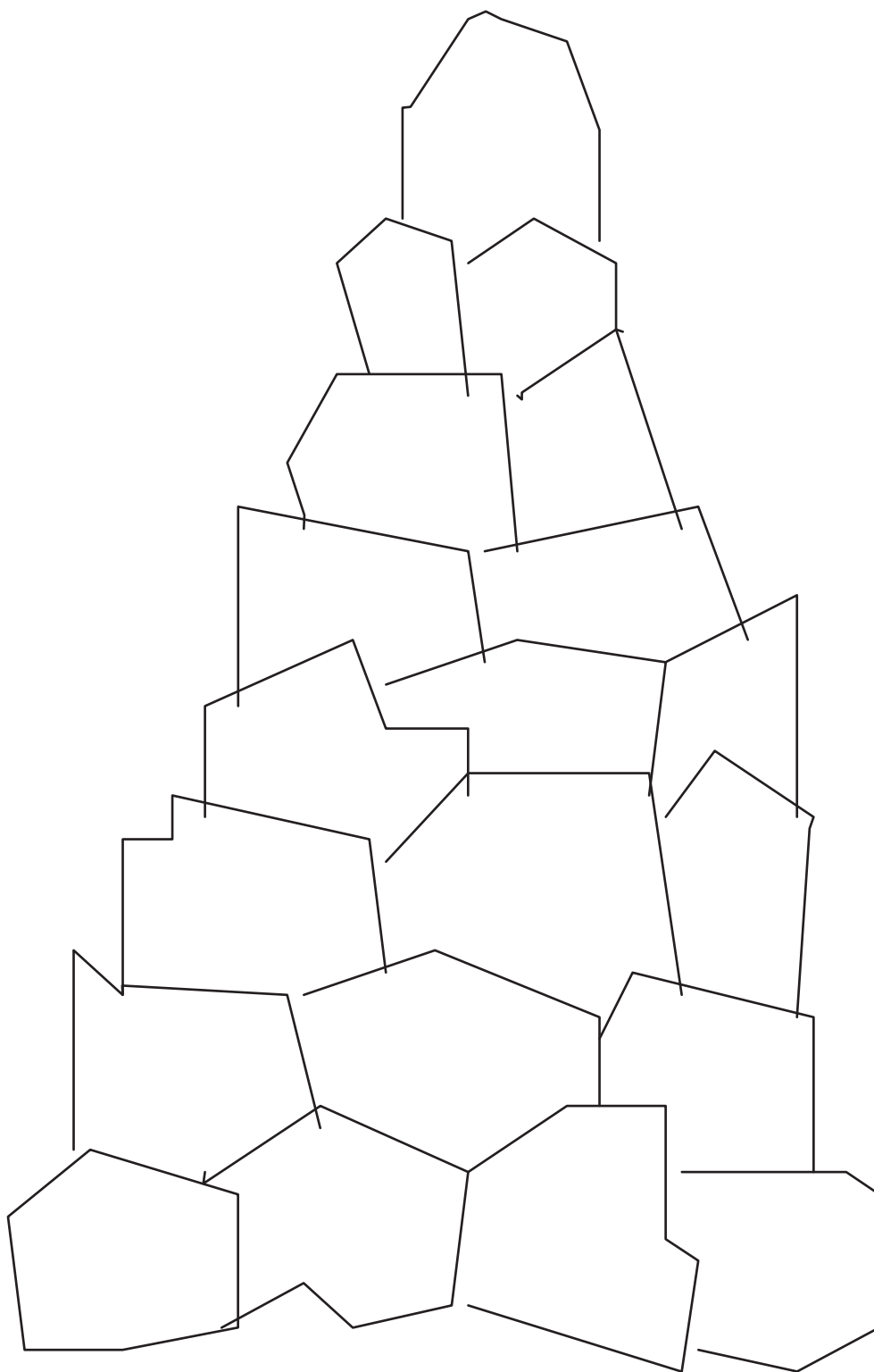
## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Ruka želja




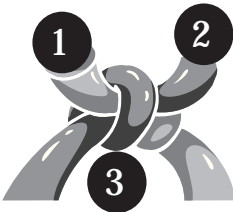

Svaki učesnik uzme jedan papir u boji i flomasterom nacrtaju svoju šaku s raširenim prstima. U sredinu upiše jednu svoju želju u vezi s radom u timu za medijaciju. Papiri se postave u sredinu kruga, a učesnici upisuju u prste ruke svoje sugestije za ostvarenje svake pojedine želje.



Aktivnost je završena kad su svi prsti na nacrtanim rukama popunjeni prijedlozima. Svako uzme svoju sliku i prokomentariše je u razgovoru u krugu koji slijedi.



## Radionica 3 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vježbati korištenje strategija izgradnje mira unutar grupe</li><li>- nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – ŠTA JE NENASILNA KOMUNIKACIJA? (5')</li><li>2. Glavna aktivnost – TUŽNI DJEČAK (45')</li><li>3. Završna aktivnost – PISMO – RIJEČ PO RIJEČ (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• papiri A 4</li><li>• tekst sa ulogama za aktivnost „Tužni dječak”</li></ul>



# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Šta je nenasilna komunikacija?

Brainstorming: *Šta je nenasilna komunikacija?*

Voditelj kaže: „Šta NENASILNA KOMUNIKACIJA znači za vas? Kad se kaže NENASILNA KOMUNIKACIJA u školi/odjeljenju, uopće u životu, koje to asocijacije, slike, uspomene izaziva kod vas?“ Učesnici ispisuju na hamer papir svoje asocijacije.



*Nakon ispisanih asocijacija voditelj zajedno sa učesnicima definira nenasilnu komunikaciju.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Tužni dječak<sup>8</sup>

Voditelj kaže učesnicima da shodno naučenim pravilima iz prethodnih modula i radionica imaju zadatak da razriješe ovaj konflikt.



#### **Napomena za voditelja radionice**

Grupa mora odabrati način rješavanja konflikta (pregovaranje, medijacija) i podijeliti uloge u grupi. Ostali su posmatrači koji pišu zabilješke o svim zapažanjima u vezi s procesom nenasilnog rješavanja konflikta.

Za pripremu grupa ima 15 minuta.

Nakon što grupa riješi konflikt slijedi diskusija:

1. Kako su članovi grupe i ostali doživjeli način rješavanja konflikta?
2. Da li se odabrani način rješavanja konflikta pokazao najboljim i zašto?
3. Šta biste promijenili u grupi?



*Voditelj ukazuje učesnicima da je vrlo važno problem razumjeti i definirati da bi se odabrala odgovarajuća tehnika rješavanja konflikata.*

<sup>8</sup> Adaptirano prema Leimdorfer 1992. str. 20-22.



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Pismo – riječ po riječ

Učesnici su podijeljeni u parove. Svaki par ima papir i dvije olovke. Kada voditelj da znak, parovi počinju da pišu zajedničko pismo o vršnjačkoj medijaciji tako što svako dodaje po jednu riječ. Treba da pišu što je brže moguće, ne vraćajući se ponovo da pročitaju ili provjere tekst. Znaci interpunkcije dodaju se samo ako je neophodno da se pismo razumije. Nakon pet minuta pisanje prestaje i učesnici naglas čitaju svoja pisma.



*Iako će sigurno biti zabavno pročitati šta su napisali parovi, voditelj ukazuje da su i na ovaj način učesnici rezimirali svoje znanje o vršnjačkoj medijaciji.*

## Tužni dječak

### DJEČAK

Ti si usvojeni petnaestogodišnji dječak. Odrastao si u selu u kojem su bili dobri prema tebi kako tvoji sadašnji roditelji, tako i mnogo stariji brat i sestre, ali i seoska djeca koja su išla u školu s tobom. Kad bi počeo mucati u govoru, oni bi bili pažljivi i nisu ti se smijali. Uvijek si bio dobar u svemu u školi, a posebno u matematici koju si jako volio.

Ove godine pošao si u srednju školu u gradu kamo ideš svakodnevno autobusom. Jedno vrijeme bilo je sve uredu, no posljednjih dana nastao je pakao. Prvo su neki učenici počeli oponašati tvoje mucanje. Ti si se i sam tome smijao, ali oni nisu prestajali i primijetio si da se tvoje mucanje pogoršava. Zatim su počeli za tobom govoriti kroz nos. Jedan od njih uzeo je tvoje knjige da prepíše domaću zadaću i jednu od njih nije vratio. Nisi to htio reći profesorici jer si se uplašio da bi to još više pogoršalo odnos prema tebi. Rekao si da si knjigu izgubio.

U početku neki od tvojih ranijih prijatelja iz sela stali su u tvoju odbranu, ali sada se plaše da bi mogli postati nepopularni u razredu. Jedan ili dvojica od njih čak su se uključili u grupu protiv tebe. Prošle sedmice onaj dječak iz grada zatražio je od tebe novac. Ti si pobjegao, ali te je on s još dvojicom bivših prijatelja dočekao poslije škole. Tukli su te i udarali nogama i zaprijetili da ćeš proći još mnogo gore ako ne doneseš novac. Sljedeći dan si uzeo majci novac iz kuhinje i poslije slagao da ti je trebalo za knjigu. Zbog toga si se osjećao užasno. U ponedjeljak su ponovno od tebe tražili novac. Posljednja dva dana nisi ni išao u školu nego si lutao gradom. Danas si kod kuće i žališ se da te boli stomak. Ne želiš više ići ni blizu škole.

### MAJKA

Vaša djeca već su napustila školu. Zapravo, Vaš najstariji sin već je oženjen i Vi ćete uskoro postati baka. Kako su djeca odrasla i Vaša kuća ostala prazna, Vi i Vaš suprug usvojili ste jednog dječaka. On je dražestan i bistar dječčić kojeg su zavoljele sve Vaše komšije. I pored svoje govorne mane (mucanje), on je bio veoma dobar u osnovnoj školi, a posebno iz matematike. Ove godine pošao je u srednju školu u obližnjem gradu kamo putuje autobusom s ostalom djecom.

U posljednje vrijeme postali ste zabrinuti. Vaš marljivi dječak postao je drukčiji i vrlo razdražljivo reagira na svako pitanje o školi. Izgubio je i neke knjige i nalivpero, iako je obično bio vrlo pažljiv prema svojim stvarima. Njegovo mucanje postalo je jače nego prije. Prošle sedmice nestao Vam je novac iz kuhinje, za koji je rekao kasnije da mu je trebao za knjigu, ali knjigu Vam nije pokazao.

Vi ste počeli osjećati da nešto nije uredu. Danas je rekao da ga boli stomak.

Nazvali ste školu da im kažete da neće moći doći i saznali da nije bio u školi ni prethodna dva dana iako je išao na autobus. Oni nisu znali u čemu je problem. Samo je rekao da ponovo neće doći. Odlučili ste poći na razgovor s razrednicom.

## DJEČAK IZ GRADA

Ti si petnaestogodišnjak koji živi u gradu u državnom stanu sa svojim starijim bratom i roditeljima. Preko dana svoje roditelje ne viđaš baš često. Oni su ili na poslu ili u restoranu. Poslije škole lutaš gradom s društvom svog brata. Oni te prihvataju, ali često s tobom postupaju vrlo grubo. Škola ti baš ne ide najbolje. Posebno mrziš matematiku. Profesorica stalno pokazuje na tebe i govori da si nešto pogriješio i da nije dobro, a za mucavog usvojenog dječaka nikad ne govori da nešto nije uredu. Počeo si ga stvarno mrziti, a posebno kad si primijetio da se smije dok je profesorica govorila o tvojim pogreškama.

Naravno, ti si samo jedan od onih koji su mu se rugali i govorili za njim kroz nos. Uostalom, to je samo šala. Bilo je posebno smiješno kad je profesorici lagao da je izgubio knjigu, a svi su znali ko ju je uzeo. Ti i dvojica iz razreda malo ste ga zaplašili poslije škole i tražili da donese novac. Njegovi uvijek imaju novaca! To nije bilo ništa ozbiljno, uostalom, ti svakodnevno prolaziš mnogo lošije s prijateljima tvog brata! Neće mu ništa smetati da malo očvrsne i bude manje pekmezast. Uostalom, on je donio nešto novca pa si pomislio da će donijeti ponovno i tražio si i ove sedmice.

Posljednja dva dana nije bio u školi iako su ga vidjeli u autobusu. Mali došljio! On je ipak samo stranac i nikako tu ne pripada.




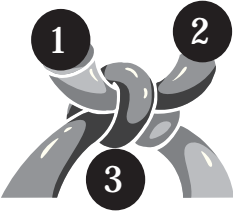

## RAZREDNICA

Vi ste razrednica prvog razreda srednje škole u gradu koju polaze i djeca iz okolnih sela. Nije jednostavno u razredu imati pomiješanu djecu iz sela i djecu iz grada, koja žive u državnim stanovima. Vi ste nastojali da sjede zajedno djeca iz sela i djeca iz grada, ali ipak razred nije baš najbolji. Međutim, Vaše kolege kažu da je razred miran i pažljiv na nastavi, a da je normalno da su bučni i nestašni za vrijeme odmora.

Zapazili ste neko podmuklo smijanje kad bi govorio jedan usvojeni dječak. On, nažalost, muca, ali je inače dobar učenik, a posebno je dobar u matematici. Vi niste mislili da je to nešto ozbiljno, ali ste ipak, kad ste vidjeli da jedan dječak proizvodi neke zvukove slične gukanju, rekli da to više ne čini.

Sad je došlo do male krize. Usvojeni dječak je bio u ponedjeljak u školi, ali posljednja dva dana nije ga bilo. Dječaci iz njegova sela rekli su da ima jaku prehladu i nije bilo razloga da im ne vjerujete. Danas je četvrtak. Nazvala je njegova majka i rekla da neće doći u školu jer ga boli stomak. Tad se ispostavilo da je on protekla dva dana odlazio na autobus, a nije dolazio u školu. Njegova majka je vrlo zabrinuta i misli da se on nečega u školi plaši. Dječaci iz razreda kažu da su Vam lagali da ga zaštite. Majka poslije škole dolazi k Vama na razgovor.

## Radionica 4 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vježbati korištenje strategija izgradnje mira unutar grupe</li> <li>- nenasilno rješavanje konflikata, prevenciju nasilja i obrazovanje za mir</li> </ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uvodna aktivnost – POZDRAVI (10')</li> <li>2. Glavna aktivnost – MAJA (45')</li> <li>3. Završna aktivnost – MOJ NAJSNAŽNIJI UTISAK O OVOM DANU (5')</li> </ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• flomasteri</li> <li>• papiri A 4</li> <li>• stikeri</li> <li>• Tekst za aktivnost „Maja“</li> <li>• Radni list „Načini pozdravljanja“</li> </ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Pozdravi

U različitim dijelovima svijeta ljudi se različito pozdravljaju.

Voditelj podijeli papiriće s načinima pozdrava svakom učesniku. Svi učesnici se uz muziku kreću u prostoriji i na zaustavljanje muzike treba da stanu pored onog koga sretnu i pozdrave na način ispisan na svom papiriću. Zadatak je naći svog para, osobu koja se pozdravlja isto, ali bez razgovora – samo na osnovu geste pozdravljanja. Prije početka vježbe voditelj pojašnjava svaki način pozdravljanja.

(Materijal za učesnike 1 – **Pozdravi**)

Nakon završetka aktivnosti voditelj pita:

Kako ste doživjeli ovu aktivnost?

Kako vam izgledaju pozdravi u drugim zemljama?

Kako bi njima izgledao naš način pozdravljanja?



*Voditelj ukazuje učesnicima da se u prvom kontaktu s ljudima iz različitih dijelova svijeta i kultura (kroz pozdrav) može javiti i empatija i sukob.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Maja

Voditelj kaže učesnicima da shodno naučenim pravilima iz prethodnih modula i radionica imaju zadatak da razriješe ovaj konflikt, te učesnike podijeli u dvije grupe.

Jedna grupa će ovaj konflikt rješavati pregovaranjem. Druga grupa će ovaj konflikt rješavati medijacijom. Za pripremu prva i druga grupa imaju 15 minuta.

#### Situacija:

Maja se oblači drugačije, upadljivo, neuobičajeno. Roditelji joj odobravaju takav način oblačenja, ali profesorica engleskog jezika, koja je i njena razrednica, stalno je udaljava s časa. Posljednji put kada ju je udaljila s časa, Maja je opsovala....

Nakon što sve grupe riješe konflikt na zadane načine slijedi diskusija:

1. Kako su grupe doživjele svaki način rješavanja konflikta?
2. Koji način rješavanja konflikta se pokazao najefikasnijim i zašto?
3. Šta biste promijenili u svojim grupama?



*Voditelj ukazuje učesnicima da je vrlo važno problem razumjeti i definirati da bi se odabrala odgovarajuća tehnika rješavanja konflikata.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Moj najsnažniji utisak o ovom danu

Cilj aktivnosti je da učesnici razmisle o aktivnostima tokom dana i da ih verbaliziraju. Prvi učesnik koji od voditelja dobije loptu treba da izabere jednu stvar koja je na njega ostavila najveći utisak tog dana i tu situaciju verbalno dočara. Zatim loptu baca sljedećem učesniku i tako redom dok svi ne kažu utiske o danu.






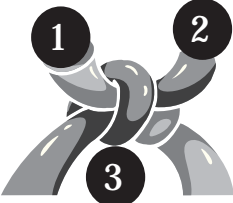

*Voditelj ukazuje da je korisno nakon svakog procesa medijacije da članovi tima oslobode svoje emocije, posebno ako su neki podaci ili situacije tokom procesa medijacije djelovali na njihove emocije (a u radu tima sa stranama u medijaciji ih moraju potpuno sakriti).*

## Pozdravi

Kina	Pokloniti se s rukama prekrštenim preko prsa
Eskimi	Trljati nos o nos
Haiti	Vrlo dugo rukovanje s tresenjem ruku i istovremeno se više puta nakloniti
Španija	Poljubac u obraze
Meksiko	Zagrliti se i lupkati po leđima
Tibet	Isplaziti jezik i zviždeći uvući zrak
Rusija	Zagrljaj i „bratski” poljubac
Islam	Desnom rukom proći od čela do pupka
Koreja	Klimnuti glavom i nakloniti se
Indija	Sa skupljenim dlanovima ruku (kao za molbu) nakloniti se
Njemačka	Pozdrav s jako čvrstim stiskom ruke
Engleska	Pozdrav s razmakom od dva koraka i lagan stisak ruke
Pariz	Grljenje i ljubljenje četiri puta u obraz
Japan	Pozdrav s rukama u stavu molitve i klanjanje



## Radionica 5 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoznati učesnike sa mogućnošću primjene vršnjačke medijacije u njihovoj svakodnevnoj, školskoj sredini.</li> <li>- Suočavanje s brigama u vezi s budućim radom medijatora.</li> </ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uvodna aktivnost – OKOVI (10')</li> <li>2. Glavna aktivnost – PUTOVANJE KROZ MEDIJACIJU (40')</li> <li>3. Završna aktivnost – BINGO (10')</li> </ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• flomasteri</li> <li>• papiri A 4</li> <li>• radni list „Bingo“</li> <li>• baloni, po dva za svakog učesnika,</li> <li>• kanapi, po dva za svakog učesnika</li> </ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Okovi – šta me brine?

Svaki učesnik dobije po dva balona i po dva kanapa oko 30 cm dužine. Svako za sebe napuše balone i na njima napiše dvije najveće brige koje ima u vezi s budućim radom u timu za medijaciju. Zatim zavežu balone oko nožnih članaka tako da mogu hodati kao sa okovima. Svako u krugu kaže šta su mu/joj najveće brige. Podijele se u grupe po sličnosti briga.



*Voditelj ukazuje učesnicima da je vrlo važno utvrditi probleme s kojim će se tim za medijaciju susretati u radu. Baloni ostaju vezani na nogama učesnika.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Putovanje kroz medijaciju

1. Voditelj učesnike podijeli u manje grupe i svaka grupa crta liniju radionica, putovanja kroz edukaciju kroz koju su prošli, crtaju oblike koje žele, obilježavaju za njih važna mjesta, kad im se učinilo da su najviše naučili, najmanje naučili, saznali nešto o sebi, o drugima. Mogu zabilježiti sve što im se čini da je važno.

Nakon ovoga, predstavnik svake grupe kaže po pet rečenica o svom crtežu.

2. U nastavku rada grupe pokušavaju da povežu brige s potrebama i da dođu do ideja za njihovo prevazilaženje.

Poslije ovoga, voditelj posmatra reakcije učesnika i pita ih da li im je bilo teško da se povežu s potrebama i da dođu do ideja za njihovo prevazilaženje, da li svako ima ideju kako da prevaziđe svoje brige i strahove i dr.



*Nakon diskusije, voditelj komentariše da je važno da se brige podijele i da se prevedu s ličnog mišljenja na konkretne korake i akcije.*

3. Svi ustaju i šetaju sa svojim okovima. Na znak voditelja »skidaju okove« tako što sami gaze svoje balone, ili gaze balone jedni drugima dok ne popucaju.

Igra se završava kada su svi "slobodni" i kada zajedno pakupe ostatke balona i bace ih.



## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Bingo

Voditelj podijeli učesnicima radni list „Bingo“. Imaju tri minute da se sjete i upišu imena ostalih učesnika koji imaju jednu ili više navedenih osobina. Tvrdnje se stvarno moraju odnositi na nekog od učesnika. Onaj ko prvi završi popunjavanje radnog lista i ima sve tačne odgovore dobija BINGO, dar koji mu uruči voditelj (npr. čokoladu, bombone i dr. što može podijeliti sa ostalim učesnicima).

(Materijal za učesnike 1 – **Bingo**)



*Voditelj ukazuje učesnicima da je neophodno uvijek dodatno upoznavati članove tima za medijaciju, neke nove osobine, ponašanja, promjene, koje se dešavaju pod utjecajem različitih subjekata.*




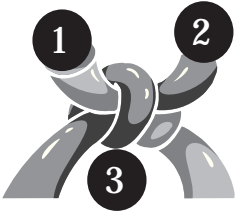

Materijal za učesnike 1

### BINGO

Upiši ime osobe iz grupe koja:

	je prvo dijete u porodici
	dobro igra nogomet
	je imala 5 iz matematike
	ima brata
	dobro pleše
	voli ljubičastu boju
	voli kolače
	piše pjesme
	voli putovati
	zna puno viceva
	ima sina
	dobro kuha
	ima kućnog ljubimca
	sluša rep muziku
	ima plave oči

## Radionica 6 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoznati se s načinima za prevenciju nasilja</li> <li>- Vježbati timski rad u medijacijskom timu</li> </ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uvodna aktivnost – TIM I JA (10')</li> <li>2. Glavna aktivnost – STUBOVI AKCIJE (30')</li> <li>3. Završna aktivnost – BUDUĆNOST (20')</li> </ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hamer papir</li> <li>• flomasteri</li> <li>• test „Tim i ja“</li> <li>• radni list „Stubovi akcije“</li> </ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Tim i ja

Voditelj kaže učesnicima da u roku od 5 minuta popune test „Tim i ja”.  
Slijedi analiza rezultata testa u plenumu.

(Materijal za učesnike 1 – **Tim i ja**)



*Voditelj ukazuje učesnicima da je neophodno stalno procjenjivati funkcioniranje tima za medijaciju.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Stubovi akcije

Voditelj podijeli učesnike u tri grupe. Grupe imaju zadatak da razmisle o nasilju s kojim se treba nositi odnosno na koje treba preventivno djelovati. Taj problem bi trebalo da zapišu u iscrtanom trouglu. Na stubovima koji održavaju ovaj trougao trebalo bi zapisati stvari, organizacije i institucije, ljude, pojave

koje podržavaju ili omogućavaju nasilje. Na linijama koje vode od stubova trebalo bi zapisati ideje, akcije koje bi mogle biti poduzete da se utječe na te "stubove".

Npr. kakvi kontakti bi se mogli ostvariti, ko ili šta bi trebalo biti kontaktirano, šta bi se moglo uraditi...

Nakon što su grupe pripremile svoje "stubove akcije" - prezentacija u plenumu i rad na mogućim pitanjima.

(Materijal za učesnike 2 – **Stubovi akcije**)



*Voditelj ukazuje učesnicima da je neophodno identificirati šta to doprinosi jačanju nasilja u školi, porodici i dr.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Budućnost

Učesnici na listu papira povuku jednu ravnu liniju, liniju života, i na njoj ispišu brojeve (u ovisnosti koliko godina imaju). Iznad tih brojeva upisuju ili crtaju najvažnije događaje iz života i konflikte koji su pratili te događaje.

Zatim zajedno u plenumu izdvoje najvažnije događaje i konflikte koji su pratili te događaje.

Produže liniju života i napišu šta će se dogoditi za godinu, pet, deset, petnaest i koji konflikti ih očekuju, te kako ih planiraju riješiti.



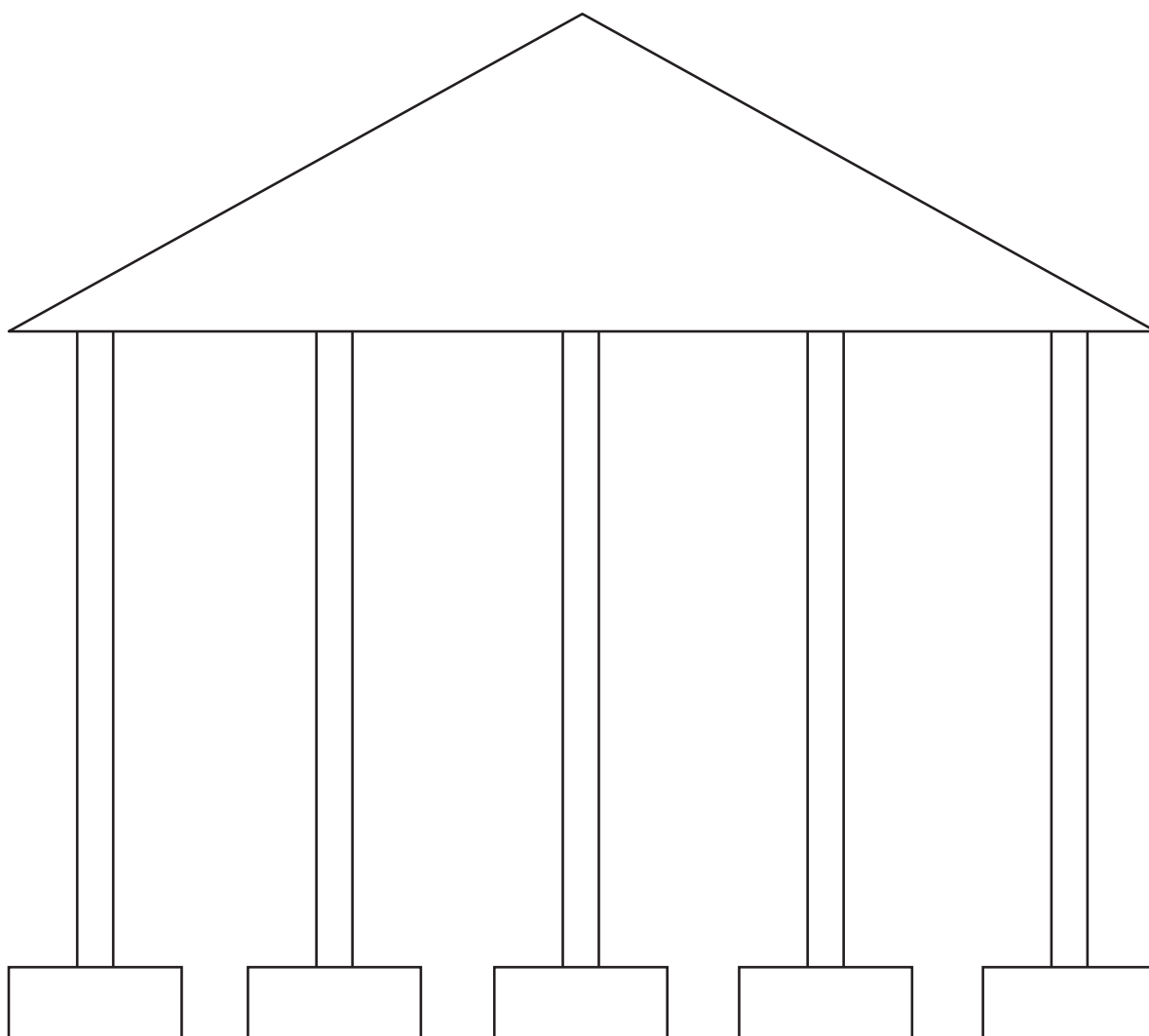
*Voditelj ukazuje učesnicima da je neophodno da uvijek pretpostave da će se sukob među stranama ponovo javiti, intenzivirati, ali i inicirati i neke nove, te je poželjno pretpostaviti i načine na koje bi se mogli riješiti.*

**TEST - Tim i ja**

Zaokružite (1 – najslabije, 6 – najjače)




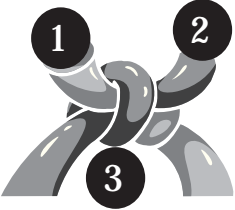

Moje ideje i sugestije nikad ne dobijaju odgovarajuću pažnju.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Moje ideje i sugestije uvijek dobiju adekvatnu pažnju.
Imam osjećaj da je vođa tima nezainteresiran za moje ideje.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Osjećam da je vođa tima veoma zainteresiran za moje ideje.
U ovom timu nema dovoljno prave suradnje i razumnih dogovora.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Tim dobro surađuje i pravi razumne dogovore.
Članovi tima nisu uključeni u donošenje odluka koje se njih tiču.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Članovi tima su uključeni u donošenje odluka koje se njih tiču.
Osjećam se neugodno kada u timu ne mogu otvoreno govoriti o greškama koje sam napravio.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Toliko se dobro osjećam u ovom timu da mogu govoriti o greškama koje sam napravio.
Naš tim nije u stanju da se otvoreno bavi konfliktima i da uči iz njih.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Naš tim je u stanju da se otvoreno bavi konfliktima i da uči iz njih.
Ne dobijam dovoljno zaduženja i mogućnosti da se razvijam.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Dobijam dovoljno zaduženja i mogućnosti da se razvijam.
Diskusije tokom naših timskih sastanaka uvijek se završe bez zadovoljavajućeg ishoda.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Diskusije tokom naših timskih sastanaka uvijek se završe zadovoljavajućim ishodom.
Nikada ne razgovaramo o tome kako se osjećamo u vezi sa suradnjom u timu.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Često razgovaramo o tome kako se osjećamo u vezi sa suradnjom u timu.
Nikada ne procjenjujemo timski rad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Redovno procjenjujemo timski rad.
Nivo kvaliteta našeg rada je nizak.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Nivo kvaliteta našeg rada je visok.
Članovi tima nikad ne razmjenjuju materijal iz kojeg se pripremaju za rad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Članovi tima često razmjenjuju materijal iz koga se pripremaju za rad.
Ova organizacija nameće suviše pravila i ograničenja.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Ova organizacija ima odgovarajuća pravila i ograničenja.
Vođstvo tima suviše kontrolira moj rad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	Kontrola tima je adekvatna i omogućava mi da se orijentiram na rad.

## STUBOVI AKCIJE





# Radionica 7 - STRATEGIJE IZGRADNJE MIRA UNUTAR GRUPE

	<p><b>Ciljevi radionice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Izrada promotivnog plana tima za medijaciju</li><li>- Vježbati timski rad u medijacijskom timu</li></ul>
	<p><b>Vrijeme izvođenja radionice</b></p> <p>60 minuta</p>
	<p><b>Učesnici u radionici</b></p> <p>Roditelji i nastavnici Tim za medijaciju</p>
	<p><b>Struktura radionice</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvodna aktivnost – ELEMENTI DOBRE ŠKOLE (15')</li><li>2. Glavna aktivnost – PROMOCIJA TIMA ZA MEDIJACIJU (35')</li><li>3. Završna aktivnost – PUTNA TORBA (10')</li></ol>
	<p><b>Materijal za radionicu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• flomasteri</li><li>• papiri A 4</li><li>• hamer papir</li></ul>

# 1

## UVODNA AKTIVNOST

### Elementi dobre škole?

Svaki učesnik tokom pet minuta odredi pet elemenata što je u njegovoj školi dobro i ispiše ih na stikere.

Zatim voditelj traži da svi učesnici naprave zajedničku listu odnosno razvrstavaju sve ideje u kolone (zalijepe svoje stikere):

Učenici	
Nastavnici	
Roditelji	
Pedagog	
Direktor	
Aktivnosti	
Imovina škole	
Ostalo	



*Voditelj zajedno sa učesnicima pregleda sve kolone i predstavi elemente dobre škole.*

# 2

## GLAVNA AKTIVNOST

### Promocija tima za medijaciju

Voditelj podijeli učesnike u tri grupe. Svaka grupa ima zadatak da napiše plan promocije tima za medijaciju (npr. u školi, gradu, u medijima, u omladinskim organizacijama i dr.).

Plan treba da sadrži:

- gdje će se obaviti promocija (škola, mediji, omladinske organizacije i dr.)
- način na koji će se obaviti promocija
- ko će biti uključen u promociju
- kojim ciljnim grupama će biti predstavljen tim za medijaciju
- slogan tima za medijaciju



*Voditelj ukazuje učesnicima da je neophodno da učenici, nastavnici, roditelji, mediji, udruženja građana znaju da u školi postoji tim za medijaciju odnosno da razviju plan njegove promocije.*

# 3

## ZAVRŠNA AKTIVNOST

### Putna torba

Učesnici na papiru nacrtaju simboličnu putnu torbu podijeljenu na dva približno jednaka dijela gdje u jednom dijelu pišu:

Šta sam donio na ovu obuku?

a u drugom: Šta odnosim sa ove obuke?

Slijedi prezentacija u plenumu.



*Voditelj zaključuje radionicu svojevrsnom evaluacijom - šta je svaki učesnik donio na obuku i šta odnosi sa obuke, dakle, torba ulaznih i izlaznih impresija, emocija, stavova, možda i predrasuda i stereotipa.*

## VJEŽBE ZA ZAGRIJAVANJE

**Pomakni se udesno:** Svi sjede u krugu, a voditelj govori različite emocije, npr. "Svi koji su veseli neka se pomaknu jedno mjesto udesno". Oni koji prepoznaju kod sebe tu emociju trebaju sjesti jedno mjesto udesno ako je stolica prazna na stolicu, a ako nije, sjedaju u krilo toj osobi. Voditelj dalje govori npr. "Svi koji su neraspoloženi neka se pomaknu dva mjesta udesno." U igri nastaju smiješne situacije kad već dvoje ili troje nekom sjedi u krilu.

**Piloti:** Na slobodnom prostoru obilježi se stolicama ili nekim znacima pista za slijetanje aviona. Na pistu se postave neki sitniji predmeti (torbe, kutije, papiri...). Svi se igrači podijele u parove. Jedan član para je pilot, a drugi kontrolor leta. Pilot zatvori oči, a kontrolor leta mu daje upute kako da prođe pistom, a da ne zapne za postavljene prepreke.

**Ogledalo:** U igri učestvuju parovi. Jedan član para je kupac koji isprobava šešir (kravatu, cipele ili neki odjevni predmet), a drugi je ogledalo i pokretima tačno ponavlja pokrete kupca. Nakon nekog vremena uloge se zamijene. Po završetku igre vodi se razgovor o tome kako su se osjećali kao kupac, a kako kao ogledalo.

**Loptice:** Svi igrači stanu u krug. Voditelj baci nekom od igrača jednu lopticu, a ovaj baci sljedećem. Svako pri tome treba zapamtiti od koga je dobio lopticu i kome je bacio. Da bi znali ko još nije dobio lopticu, ti igrači drže dignutu ruku, a kad su primili lopticu, spuste je. Nakon što su svi igrači dobili i bacili lopticu i nakon što je svako siguran od koga prima i kome daje lopticu voditelj baca ponovno lopticu po istom obrascu, ali nakon nekog vremena ubacuje i drugu, treću, četvrtu, petu i šestu lopticu. Sve loptice se primaju od istog igrača i bacaju istom igraču.

**Čik-pogodi:** Voditelj svakom od učesnika zalijepi na leđima papir sa imenom neke poznate ličnosti. Svaka od osoba ima zadatak da pogodi koju to ličnost predstavlja, ali tako što bilo kome od učesnika postavlja pitanja, a on odgovara samo sa DA i NE. Ko pogodi, zalijepi papir na grudi i ide dalje da pomogne drugima. Igra se završava kada svi pogode koje su ime imali na leđima.

**Draga, da li me voliš?:** Učesnik postavlja pitanje osobi do sebe: "Draga, da li me voliš?", a on odgovara "Da, draga, volim te, ali nikako ne mogu da ti se nasmiješim", pri čemu ne smije da se nasmije, jer onda ispada. Ukoliko se ne nasmije, on postavlja pitanje dalje, a ukoliko ispadne, dalje postavlja pitanje osoba koja je njega pitala.

## POJMOVNIK

(POJMOVI RAZVRSTANI PO MODULIMA)

<b>IDENTITET</b>	je naš doživljaj našeg vlastitog JA tokom dužeg perioda , bez obzira na promjene perioda i okolnosti koje se dešavaju oko nas. Identitet je odgovor na pitanje „KO SAM JA?“, odnosno kako sami sebe doživljavamo u vremenu i prostoru i kako nas opažaju drugi.
<b>STEREOTIPI</b>	su previše pojednostavljeni načini razmišljanja o određenim pojavama ili grupama ljudi (prema zanimanju, nacionalnosti, vjeri, rasi, društvenoj klasi, seksualnoj orijentaciji i svim drugim podjelama koje vrijede za ljude).
<b>PREDRASUDE</b>	su negativni sudovi ili mišljenja o nekoj osobi, grupi ili pojavi stvoreni prije realnog, direktnog iskustva s tom osobom, grupom ili pojavom, ili bez poznavanja ili istraživanja činjenica o tome.
<b>KOMUNIKACIJA</b>	je sredstvo pomoću kojeg stvaramo prijatelje, razgovaramo s drugim ljudima, izražavamo svoja mišljenja, stavove, molimo za pomoć i mnogo drugih stvari. je prijenos informacija od pošiljaoca k primaocu uz uvjet da primalac razumije informaciju.
<b>JA PORUKE</b>	su poruke koje se odnose na nas, kada govorimo o sebi povezujući se sa vlastitim mislima, osjećanjima, potrebama i dr.
<b>TI PORUKE</b>	su poruke koje se odnose na drugu osobu i njima izražavamo svoje procjene čineći osobu odgovornom za naša osjećanja, misli i potrebe.
<b>EMPATIJA</b>	je jasno razumijevanje osjećanja, potreba, misli i želja druge strane, bez osuđivanja.
<b>AKTIVNO SLUŠANJE</b>	je vještina slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno i neverbalno) stavljanje do znanja da osobu slušamo.
<b>CENTRACIJA</b>	je usmjerenost na sebe, nesposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe i da razumijemo njene postupke i probleme.
<b>DECENTRACIJA</b>	je spremnost i sposobnost da „uđemo u svijet druge osobe“ i tako razumijemo njene probleme i postupke.

<b>ASERTIVNOST</b>	je zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba.
<b>PREGOVARANJE</b>	je kontrolirani komunikacijski proces s ciljem rješavanja sukoba interesa dviju ili više pregovaračkih strana (kad svaka strana može blokirati postizanje cilja druge strane).
<b>KONFLIKT</b>	je oblik sučeljavanja dviju ili više strana koje doživljavaju prijetnje ličnim potrebama, interesima, vrijednostima ili ciljevima.
<b>KOMPROMIS</b>	je vrsta rješenja konflikta u kojem su obje strane djelimično ili polovično zadovoljne rješenjem.
<b>ARBITRAŽA</b>	je postupak u kojem treća strana u sukobu preuzima ulogu glavnog procjenjivača situacije, nudi ili nameće svoja rješenja.
<b>MEDIJACIJA</b>	je jedna od strategija razrješenja konflikta i podrazumijeva učešće treće strane koja je neutralna, povjerljiva i prihvatljiva za strane u konfliktu.
<b>MEDIJATOR</b>	je osoba (ili osobe) koji je obučen da vodi pregovarački proces, pomno sasluša strane u konfliktu, pomjera strane s pozicija na interese, omogućava korisnu razmjenu informacija, pomaže u razvoju mogućih rješenja, nalazi izlaz iz bezizlaznih situacija, pregovara za dogovor koji mogu prihvatiti obje strane i koji zadovoljava najvažnije interese obje strane.
<b>VRŠNJAČKA MEDIJACIJA</b>	je medijacija koja se bavi nastajanjem i razvojem konflikta u školskoj sredini kao i procedurama i metodama njihovog rješavanja.
<b>PARAFRAZIRANJE</b>	je ponavljanje onog što je rečeno uz zadržavanje autentičnosti (izvornosti) događaja.
<b>POTREBA</b>	je pojam koji označava motive i vrijednosti svakog pojedinca.

# PRILOZI

## Nasilje

Zlostavljanje je namjerno i svjesno negativno postupanje s namjerom da se drugi povrijedi ili zastraši pri čemu je često izrazita nesrazmjera moći žrtve i nasilnika, te se takvo ponašanje ne može opravdati.

Faktori koji povećavaju rizik za zlostavljanje su:

- novo dijete u razredu
- emocionalno i fizički zaostalo dijete
- dijete s kongenitalnim abnormalnostima
- dijete razvedenih roditelja
- dijete druge vjerske, etničke ili rasne pripadnosti
- dijete koje je izuzetno nadareno ili dijete koje je ispodprosječnih sposobnosti
- dijete koje živi u siromaštvu pa pokazuje znakove zanemarivanja
- pretilna djeca
- dijete koje je u dobrim odnosima s nastavnikom
- dijete koje je žrtva porodičnog nasilja

Karakteristike zlostavljača:

- djeca dolaze iz porodica gdje se nesuglasice rješavaju agresivno i nasiljem
- loše su pažnje i koncentracije
- imaju loš uspjeh u školi
- na kritike reagiraju ljutnjom i osvetom
- često gledaju nasilne filmove
- imaju malo prijatelja ili ih uopće nemaju
- frustrirani su
- suprotstavljaju se odraslima
- okrutni su prema životinjama
- pokazuju nedostatak empatije

## Lov na vještice - Progon neistomišljenika<sup>9</sup>

Svi smo mi skloni da osuđujemo ljude bez prethodnog upoznavanja, a stvaranje pretpostavki je lako i uobičajeno. No, da li ste se ikad zapitali koliko je lako procijeniti prijatelje ili koliko je lako krivo prosuditi strance? Sudovi doneseni bez prethodnog rasuđivanja, logički neosnovani, praćeni intenzivnim emocijama nazivaju se predrasudama. Predrasude su vrsta stavova kojima nedostaje opravdanost, a koje se bez obzira na to uporno održavaju i otporne su na promjene. To su šeme pomoću kojih bolje razumijevamo stvarnost. Tamo gdje stvarnost ne odgovara predrasudi našem umu je lakše izmijeniti pravo stanje stvari nego predrasudu. ("Žene loše voze"). Ponekad ih nesvjesno upijamo, ali one su odnekud proizašle i imaju mnoge namjene. One nam također pomažu kod nepotpunih informacija: Jelena je ugledala kamion sa sladoledom, sjetila se novca koji je dobila za rođendan i otrčala je kući. Da li će vaša pretpostavka ostati ista ako riječ novac zamijenimo s pištolj?

Iznošenje tvrdnji i uvjerenost u njihovu tačnost iako nisu potkrijepljene činjenicama niti zasnovane na argumentima, nego su donesene bez prethodnog provjeravanja njihove tačnosti i bez prethodnog razmišljanja o tome najčešće ima negativan odnos. Kako predrasude uz to prate i ekstremno negativna osjećanja, tako djeluju i na ponašanje koje pojačava osuđivanje, potcjenjivanje, neprijateljski stav i podstiče na aktivnosti protiv pripadnika prema kojima postoji predrasuda. Isto tako vrlo je lako stvaranje zatvorenog kruga, jer budući da se stvaraju prije ili mimo posjedovanja objektivnih podataka o objektu stava, a potkrijepljene ponašajnom komponentom, naravno da će prouzrokovati svoju potvrdu pri čemu će naš stav čak biti pojačan. Naprimjer, ukoliko se vi prema nekome koga ne poznajete, a za koga vjerujete da je ovakav ili onakav ponašate u skladu sa svojim uvjerenjem da takva osoba npr. nije uopće vrijedna da boravi u vašem prisustvu, a kamoli da razgovara s vama i sl., naravno da će se ta ista osoba, vjerovatno zbunjena, ponašati hladno, prgavo, odbrambeno, tj. onako kako vi očekujete što će onda samo opravdati vaše mišljenje o njoj, koje će se potom održati i možda manifestirati u nekom gorem vidu. Predrasude su rezultat pogrešne i generalizirane ocjene, a uz sve to prilično su krute, nefleksibilne, otporne prema podacima. Stečene socijalnim učenjem, održavaju dosljednost, ekstremnost, usklađenost, snagu. Ohrabruju diskriminatorne postupke što opet predstavlja društvenu

štetnost. Usljed odstupanja od racionalnosti, predrasude krše pravednost, negiraju humanost, ne poštuju ljudsko dostojanstvo. Najopasnije su rasne i etničke predrasude ("Bosanci su glupi. Crnogorci su lijeni. Crnci su prljavi."). Iako su teško promjenljive i gotovo ih je nemoguće iskorijeniti, važno je biti svjestan da ih posjedujemo.

Uporedo s predrasudama javljaju se i stereotipije. Stereotipije su rasprostranjena uvjerenja ili misli o određenoj ljudskoj zajednici kojima isto tako pojednostavljujemo stvarnost. "Oni su takvi i tačka!" (npr. ovi su lijeni, oni opasni, i sl). Upotrebljavamo ih da bismo opravdali svoje greške. Ili, s druge strane, pomoću njih jačamo sebe, ističemo superiornost koristeći predrasude o vlastitoj grupi. Pomažu nam za dobar osjećaj o sebi ili omalovažavanje drugih u kojima vidimo opasnost i prijetnju. Stereotipije se temelje na predodžbama usvojenim u školi, kroz masovne medije ili kod kuće, a održavaju se generaliziranjem svih onih koji bi s tim mogli biti povezani. U Sjevernoj Irskoj, npr., nenaklonosti između katolika i protestanata su još "s majčinim mlijekom posisane". Drugi su različiti i samim tim neprijatelji - informacije su koje dijete upija još u ranoj dobi što može začeti lanac mržnje, i mišljenje da su to bića niže vrste, neljudskija od njih samih. Stereotipije su rigidni i pristrasni stavovi o nekim osobama i grupama: "Svi profesori su rasijani. Plavuše/policaici su glupe/i." Stereotipije su vjerovanja povezana s određenom grupom ljudi za koje smatramo da imaju određeni niz karakteristika i osobina, s tim da mogu biti i pozitivna: "Talijani su sjajni umjetnici. Crnci su odlični košarkaši."

Postoji više vrsta predrasuda: predrasude kao posljedica usvajanja proširenog pogrešnog shvatanja zbog slaganja sa sredinom ("Djevojke koje izlaze u Kajak su sponzoruše"), predrasude kao posljedica tradicionalnih shvatanja, ponašanja i reagiranja ("Žena treba da rađa, kuha i bude domaćica"), kao produkt intenzivne negativne emocije u ličnim osobinama pojedinca, njihovoj nesigurnosti i nagomilanoj agresivnosti ("Šiptari samo prave djecu").

Uzroci javljanja predrasuda su društveno-ekonomski i kulturni činioci, kao i neizbježni psihološki faktori. Najčešće ih izazivaju ekonomska eksploatacija, konkurentnost, teškoće. Potencijalni i aktuelni konflikti, održavanje lojalnosti kroz historiju (jezik, običaji, kultura), vezanost za grupu su još neki uzroci nastajanja predrasuda. Sklonost generalizacijama i uproščavanjima, kao i agresivnost kao prirodna reakcija na nezadovoljenje različitih potreba i motiva, naročito pomažu njihovom održavanju. Socijalna psihologija navodi više teorija o porijeklu predrasuda, ali bilo da su zasnovane

<sup>9</sup> Copyright © 2006 Centar za informativnu dekontaminaciju Banja Luka. Sva prava zadržana.



na stvarnim razlikama i realnim suprotnostima osobina, nenaklonostima, neprijateljskom stavu, unutrašnjoj dinamičkoj snazi onih koji imaju predrasude, urođenoj agresivnosti ljudi, fundamentalnoj ljudskoj težnji za moći, frustracijama, tipovima ljudi (anksioznim, nesigurnim, tzv. autoritarnim ličnostima), aktuelnoj situaciji, socijalnim normama i vrijednostima, tradicionalnim grupnim shvatanjima i sl. suština je u tome da ih treba posmatrati kao društvene pojave i karakteristike pojedinca, tačnije kao rezultat borbe za vlast i ostvarivanje različitih želja, ili ublaženja stvorenog osjećanja nesigurnosti i tenzije. Posljedice predrasuda su srodni fenomeni: diskriminacija, ksenofobija, netolerancija, antisemitizam, rasizam, a naročito ih podstiče i održava etnocentrizam.

Diskriminacija je predrasuda u djelovanju koja se očituje u ograničavanju prava najčešće nacionalnim manjinama. Uperena je protiv svake grupe koja je drugačija, čiji su pripadnici uglavnom izolirani, čiji se način života smatra ilegalnim, koji su prinuđeni da žive u nezdravim uvjetima, lišeni političkog izjašnjavanja, rade najgore poslove ili su nezaposleni, koji se neprestano vrijeđaju i sl. Ksenofobija je strah od stranaca: bojim se onih koji su drugačiji jer ih ne znam, a ne znam ih jer ih se bojim. Hrani se predrasadama i stereotipima, premda proizlazi iz nesigurnosti i umišljenog straha koji prelazi u odbacivanje, neprijateljstvo ili nasilje protiv osoba iz drugih zemalja ili pripadnika manjine. Netolerancija (netrpeljivost) je nedostatak poštovanja za tuđe navike i vjerovanja. Očituje se kroz isključenje ili obacivanje ljudi zbog vjere, seksualnosti, pa čak i frizure ili odjeće, i nije im dopušteno djelovati na drugačiji način ili imati drugačija mišljenja. Antisemitizam je kombinacija moći, predrasude, ksenofobije i netolerancije prema Jevrejima. Ovaj oblik vjerske nesnošljivosti vodi do diskriminacije pojedinaca kao i progona Jevreja kao grupe. Najstrašnija manifestacija antisemitizma došla je s Hitlerom i nacističkom ideologijom o rasnoj čistoći. Rasizam se temelji na povezanim uvjerenjima da su ljudske karakteristike, sposobnosti itd. određene rasom i da postoje superiornije i inferiornije rase. Prihvatanjem ovoga morate vjerovati da postoje različite ljudske rase. Koncept fašističke teorije rasizma naročito je opasan, a posljedice zastrašujuće. Etnocentrizam - vjerovanje da je naša kultura pravi odgovor svijetu - svi ostali nekako nisu normalni. Naše vrijednosti i način života su univerzalni, ispravni za sve, drugi su previše glupi da bi razumjeli očite činjenice. Susreti s pripadnicima drugih kultura mogu pojačati predrasude, etnocentrički pogledi nas zasljepljuju i ograničavaju da vidimo samo ono što očekujemo i želimo. Druge kulture nam se mogu učiniti i egzotične i atraktivne, ali naša obojenost negativnim predrasadama i stereotipima ih odbacuje kao manje vrijedne.

Etničke predrasude do punog izražaja dolaze u ideologiji zvanoj nacionalizam. Inače, treba razlikovati nacionalizam od drugih oblika nacionalne vezanosti. Naime, isključiva vezanost za vlastitu naciju naziva se etnocentrički nacionalizam ili nacionalistički šovinizam. Istaknuta vezanost i nacionalna idealizacija zapravo je umjereni nacionalizam ili patriotizam, dok internacionalizam znači lojalnost cjelokupnom čovječanstvu. Nacionalizam i etničke predrasude manifestiraju se u etničkim stereotipijama.

Nije lako boriti se protiv predrasuda, pa ipak vrijedi pokušati, ako ni zbog

čeg drugog onda bar zbog toga da ne budete dio mase kojom se lako manipulira. Međutim, mnogo je prepreka u ovom ozbiljnom, zahtjevnom i osjetljivom poduhvatu. Donošenje zakonskih propisa protiv manifestiranja predrasuda moglo bi dati pozitivne rezultate. Ali, kako i gdje? U pojedinim američkim državama zakon protiv diskriminacije crnaca uspješno je funkcionirao, dok bi u susjednim isti taj zakon imao svoje nedostatke. Sistematsko informiranje o neopravdanosti predrasuda također je jedan od uspješnih načina borbe, ali i on ima svoje propuste. Naime, predrasude najlakše usvajaju djeca u školi, ali i putem sredstava informiranja, uspješne medijske propagande aktuelne politike i sl. Nažalost, kad bi se sve to pokušalo odjednom radikalno promijeniti, naišlo bi se na posebno snažan otpor pogotovo od onih kojima je sve to upućeno. Jer, odbrambeni mehanizam i visok stepen nezainteresiranosti najizraženiji je upravo kod onih tvrdoglavih pojedinaca koji posjeduju najviše predrasuda. Neposredni kontakt s grupama prema kojima postoje predrasude može biti dvosjekli mač, ali i jedan od najubjedljivijih i najefektivnijih rješenja. Pri ovome samo treba biti dosta pažljiv, oprezan, spreman na sve i nikako ovako nešto raditi nasumice ili po svaku cijenu. Odgajanje od autoriteta je još jedan od metoda koji se preporučuju u borbi protiv predrasuda jer djeca vjeruju svojim roditeljima, i što nauče u kući nose sa sobom i van kruga porodice. Druge odgojne i obrazovne institucije također imaju veoma mnogo udjela u formiranju ličnosti, a one predrasude usvojene u ovoj dobi vrlo teško se iskorjenjuju.

Bez obzira koji način odaberete, ipak je najbolje krenuti od sebe, jer samo ako ste zadovoljni sobom, imat ćete dovoljno razumijevanja i za druge. Prema tome, radite na sopstvenom usavršavanju, jer jednom pronađene ljubav i mir nije teško uputiti ostalima. Sretno!

I ne zaboravite da "Iste stvari ponekad samo izgledaju drugačije!"

## Govor nenasilja<sup>10</sup>

Thomas Gordon uočio je da je važan oblik nasilja govorno nasilje. Ono je često manifestacija destruktivnosti ljudi koji nisu uspjeli ostvariti svoju ljudskost, ali i stvar opće kulture. Ponekad ljudi žele biti nenasilni, prvenstveno u odnosu sa svojim najbližim, ali to ne znaju, pa naglašava važnost edukacije. Radeći s roditeljima i učiteljima, on sugerira JA-poruke umjesto TI-poruka. JA-poruke su autentične i omogućuju da nam drugi ljudi vjeruju. Mi najbolje možemo govoriti o sebi.

TI-poruke optužuju ili dijagnosticiraju i obično nisu dobro prihvaćene od osoba kojima su upućene pa su izvor sukoba i nasilja. JA-poruke omogućuju dijalog i bolje razumijevanje među ljudima. Gordon zagovora i "aktivno slušanje" koje je važan oblik dijaloga i može pomoći kako pri rješavanju nekih sukoba interesa, pogleda, potreba, ali i pojedincima koji imaju neki lični problem, da se dublje s njim suoče i krenu ka pozitivnoj akciji.

Marshall Rosenberg JA-poruke nazvao je "žirafskim govorom", a TI-poruke "zmijskim govorom" želeći ovom personifikacijom naglasiti da je prvi govor - "govor srca" (žirafa je životinja s velikim srcem), a drugi hladan i racionalan. Rosenberg inače smatra da mi našim racionaliziranjem želimo prikriti pravo stanje stvari, a kad je riječ o emocijama i potrebama, tu se najčešće ne uspijevamo maskirati. Zato komuniciranje na nivou osjećanja i potreba smatra iskrenim i otvorenim, a na nivou racionalnog neiskrenim i zatvorenim komuniciranjem. On je u detalje razradio elemente zmijskog i žirafskog govora i stalno radi na edukaciji ljudi širom svijeta za žirafski način komuniciranja. No, najznačajnija stvar u Rosenbergovom pristupu je vjerovanje da i za zmiju ima nade. Ako neko govori zmijski, to ne znači da on/ona ima zmiju u srcu. Zmija je za Rosenberga isto što i žirafa, ali s govornom manom.

On nas zato uči da zmiju slušamo "žirafskim ušima", odnosno, da u tom govoru prepoznamo osjećanja i potrebe i da ih iskažemo. Tako i osobu koja govori "zmijski" stalno okrećemo njenoj ljudskoj suštini i pomažemo joj da prepozna svoje osjećaje kao i potrebe koje ih izazivaju. Tako postepeno osobi pomažemo da uzroke svog nezadovoljstva ili ljutnje npr. ne traži u drugima, nego u sebi. Kad se to dogodi, zmija se povlači, osoba se otvara, postaje iskrena i nenasilna. Taj čarobni obrat je moguć ako smo ovladali nenasilnim žirafskim govorom, ali i ako smo spremni dati empatiju osobi koja govori bez

obzira na to što govori. Naravno, mi ne dajemo empatičku podršku njenoj destruktivnosti, mržnji ili nasilju koje zagovara. Mi dajemo empatiju osobnoj nesreći koju prepoznamo, dajemo podršku izražavanju i pražnjenju emocija, jer je to proces ozdravljenja i pretpostavka da osoba postane manje destruktivna i sposobna za konstruktivnu akciju.

Govor nenasilja svakako je jedan od važnih aspekata nenasilja. On nije svemoguć i ne može biti odgovor na sva pitanja koja se postavljaju u vezi s nasiljem, ali on nam može pomoći da nas ljudi čuju i jasnije razumiju, ali i da mi čujemo njih. On nam može naše svakodnevno komuniciranje u obitelji, na poslu, sa slučajnim prolaznicima na ulici učiniti prijatnijim, a time i život sretnijim i ljepšim...

Žirafski govor:
Zapažanja Osjećaji Potrebe Želje
Zmijski govor:
Dijagnoza Poricanje odgovornosti Zahtjev

Primjer:

- Vaš razred, kolegice, vrlo slabo zna matematiku.
- A otkud Vi to znate?
- Pa, malo sam ih provjerila dok sam Vas zamjenjivala.
- Provjeravali ste moje đake?
- Htjela sam malo provjeriti jer se stalno hvalite kako su Vaši najbolji.
- Ja? Ja se ne hvalim. To možda roditelji govore jer je poznato da iz mog razreda uvijek izlaze dobri matematičari.

ZMIJSKI: Učiteljice, Vi pitate samo svoje miljenike.

ŽIRAFSKI: Učiteljice, ja bih željela da i mene pitate.

ZMIJSKI: Danas ste veoma zločesti.

ŽIRAFSKI: Ne volim kada je galama u razredu.

Vidim (čujem) \_\_\_\_\_ i osjećam se \_\_\_\_\_ jer imam potrebu (stalo mi je) \_\_\_\_\_

I želio bih/željela bih \_\_\_\_\_.

<sup>10</sup> Ladislav Bognar „Govor nenasilja“, Osijek, 1998.

## Karakteristike pregovaračkih stilova<sup>11</sup>

<p><b>Slušalac</b></p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teško uspostavljaju komunikaciju s drugima</li><li>• Orijentirani na ljude</li></ul>	<p>Slušaoci su osobe koje su orijentirane na ljude i veoma cijene odnose s ljudima. Često počinju pregovore razgovorom o općim društvenim temama. Oni žele da govore o problemima i da vas bolje upoznaju kao osobu. Za njih je pregovaranje koje gradi povjerenje i međusobno razumijevanje mnogo više od posla.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ne vole da govore javno. Oni mogu biti i vrlo spori u procesu donošenja odluka, ali su povjerljivi, optimistični i posvećeni rezultatu koji će biti dobar za obje strane. Ne vole preuzimanje rizika i vole sigurnost u poslu. Ako ste slušalac, svoje odnose s drugima možete poboljšati tako što ćete biti više asertivni, fokusirani na zadatak i donositi zaključke na osnovu činjenica, a ne subjektivnih procjena. U pregovaranju, slušaoci se trude da zadovolje obje strane. Ako pregovarate sa slušaocem, pomoći će vam ako prvo jasno pokažete poštovanje i brigu. Pokušajte biti neformalni i prisni s njima, pokažite da vas interesiraju kao osobe. Identificirajte njihov cilj. Budite iskreni i orijentirani ka cilju. Nemojte ići na konfrontaciju jer kad su pod stresom, slušaoci su često submisivni i neodlučni i mogu odustati od pregovora. Nikad im ne recite: „Ne shvataj to lično.“</li><li>2. Slušaoci imaju najčešće konflikte sa aktivistima.</li></ol>
<p><b>Stvaralac</b></p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lako uspostavljaju komunikaciju s drugima</li><li>• Orijentirani na ljude</li></ul>	<p>Stvaraoci su fleksibilni, kreativni i otvoreni za promjene. Razmišljaju o velikim stvarima i nisu usmjereni na detalje. Oni su entuzijastični ljudi koje pokreće uzbuđenje koje je često zarazno. Oni ne prežu od prekidanja pregovora i zbijanja šale. Vole biti priznati, pričati pred publikom, bez obzira što možda nemaju pojma o temi.</p> <p>Nekada se ne mogu zaustaviti. Mogu biti impulsivni i donijeti odluku naprečac. Kako im i ime kaže, vrlo su kreativni. Pravi izazov za njih je naći pravu ideju, kasnije gube interes. Kad su pod stresom, često mjenjaju temu.</p> <p>Ako malo uspore i smanje nivo svog entuzijazma, stvaraoci mogu mnogo bolje komunicirati s drugima.</p> <p>Ako vam je oponent u pregovorima stvaralac, pokušajte prvo da mu iskažete poštovanje. Budite kreativni i spremni na mnoštvo različitih opcija. Pustite ih da iskažu oduševljenje na početku i budite spremni na brzo donošenje odluke, ali uvjerite se da su tačke pregovora do kraja razjašnjene.</p> <p>Stvaraoci imaju najviše konflikata s misliocima.</p>

<sup>11</sup> Ranka Šarenac, Nevenka Pavličić i Bego Begu „Pregovaranje i pregovaračke vještine“, Podgorica, 2006.

<p><b>Aktivista</b></p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lako uspostavljaju komunikaciju s drugima</li> <li>• Orijentirani na zadatke</li> </ul>	<p>Aktivisti su praktični, sigurni u sebe, takmičarski raspoloženi i kompetentni. Odlično rješavaju probleme i na sebe preuzimaju najveći rizik i odgovornost. Na drugoj strani mogu biti arogantni, dominantni, nepovjerljivi, nametljivi, pravi ulični borci. Ne obaziru se mnogo na potrebe drugih ljudi, nestrpljivi su i loši su slušaoci. Njihov imperativ je pobjeda.</p> <p>Aktivisti mogu poboljšati svoju komunikaciju s drugima ako malo uspore i slušaju. Brojanje do 10 prije davanja bilo kakvog odgovora, prijedloga ili primjedbe je vrlo dobra tehnika. Treba da budu otvoreniji i da pokažu veći interes za odnose.</p> <p>Kada pregovarate sa aktivistom, brzo pređite na stvar, nemojte gubiti njihovo vrijeme, budite fokusirani na rezultat i preskočite detalje. Pitajte radije nego da predlažete. Očekujte brzo, logično rješenje. Imajte u vidu da, ma kako nemoguć u pregovorima bio, za aktivistu je to samo biznis, ništa lično.</p> <p>Aktivisti imaju najviše konflikata sa slušaocima.</p>
---	--

<p><b>Mislilac</b></p> <p>Osnovne karakteristike:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teško uspostavljaju komunikaciju s drugima</li> <li>• Orijentirani na zadatke</li> </ul>	<p>Misliloci misle da su vrlo mudri. Oni metodično istražuju svaku mogućnost ne ostavljajući ni jedan milimetar „neobrađen“. Imaju strašnu potrebu za činjenicama i detaljima i neće se pomjeriti ukoliko ne analiziraju svaku stvar do u detalje. Oni traže fer i ekonomično rješenje za obje strane, i to rade sporo jer teže perfekciji. Zato u pregovorima mogu biti povučeni i bezosjećajni. Ne vole da preuzimaju rizike.</p> <p>„Jedno po jedno“ je njihovo pravilo.</p> <p>Misliloci mogu poboljšati svoju komunikaciju s drugima ako se malo ubrzaju, prestanu s beskonačnim detaljisanjem, preuzmu više rizika i pokažu malo više brige za ljude.</p> <p>Prije pregovaranja s misliocima, uradite vaš domaći zadatak, detaljno i sveobuhvatno istraživanje. U toku pregovaranja slijedite njihov - korak po korak - pristup i pokušajte ih ubijediti u vaše gledište.</p> <p>Neka vaša diskusija bude funkcionalna i vezana za posao. Upotreba slikovitih prikaza pomaže (mape, grafike, i sl.). Pokažite im kako predloženo rješenje ima prednosti u pogledu novca, vremena i resursa. Zapamtite da misliocima motiviraju tačnost, logika i podaci. Imajte strpljenja za njihovu dugu analizu.</p> <p>Misliloci imaju najviše konflikata sa stvaraocima.</p>
---	---

## Karakteristike teških pregovarača<sup>12</sup>

<p>«<b>Tenk</b>» pokušava da kontroliše proces i da završi sve što se završiti da; ponašanje ovakve osobe varira od blagog navaljivanja do otvorene agresivnosti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U pregovorima sa ovakvom osobom, vaš cilj je da uspostavite međusobno poštovanje:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- držite se na zemlji;</li> <li>- prekidajte napade;</li> <li>- pratite njihove glavne tačke;</li> <li>- ciljajte na donju granicu i «pucajte»;</li> <li>- uspostavite mir, uz uzajamno poštovanje jer ipak morate raditi zajedno.</li> </ul> </li> <li>• Ako pogriješite, priznajte svoju grešku, iznesite šta ste naučili iz iskustva i recite šta ćete uraditi u budućnosti da biste izbjegli greške.</li> </ul>	<p>«<b>Snajper</b>» je strateg koji pokušava da kontroliše rujanjem i ponižavanjem.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U pregovorima sa ovakvom osobom vaš cilj je da ga razotkrijete:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- zastanite, gledajte, ponovite;</li> <li>- koristite istražna pitanja: stvarne namjere, relevantnost;</li> <li>- koristite «tenk» strategiju ako je neophodno;</li> <li>- predložite civiliziranu budućnost.</li> </ul> </li> <li>• Učinite da se osjeća neprijatno zbog svog ponašanja.</li> </ul>
<p>«<b>Sveznalica</b>» posjeduje znanje i kompetenciju po mnogim pitanjima i pokušava da riješi pregovore na način koji je unaprijed utvrdio kao najbolji.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da ga učinite prijemčivim za nove ideje:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- budite spremni i znajte o čemu govorite;</li> <li>- ponavljajte s poštovanjem;</li> <li>- nadovezujte se na njihove ideje i želje;</li> <li>- predstavite vaše mišljenje na indirektan način;</li> <li>- preobratite ih u vaše mentore.</li> </ul> </li> <li>• Prepoznajući njihovu «ekspertizu», djelovat ćete manje prijeteći.</li> </ul>	<p>«<b>Onaj što misli da sve zna</b>» je specijalista u pretjerivanju, poluistinama, žargonu, beskorisnim savjetima i davanju mišljenja onda kada to niko ne traži – jednom riječju, takva osoba je harizmatična i očajnički traži pažnju.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da njegovim lošim idejama date osnova:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- dajte im malo pažnje;</li> <li>- razjasnite detalje;</li> <li>- predstavite stvari onakvim kakve jesu;</li> <li>- dajte im pauzu;</li> <li>- prekinite ciklus;</li> </ul> </li> <li>• ljubazna konfrontacija da bi se utvrdile posljedice negativnog ponašanja;</li> <li>• pohvalite ono što urade kako treba.</li> </ul>
<p>«<b>Granata</b>» misli da je niko ne cijeni i ne uvažava, i njeno buntovničko ponašanje je teško ignorirati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da uspostavite kontrolu nad situacijom:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- pridobijte njihovu pažnju;</li> </ul> </li> <li>• potrudite se da vaš glas i jezik budu prijateljski:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ciljajte na srce i pokažite vašu iskrenu brigu;</li> <li>- smanjite intenzitet;</li> <li>- dozvolite period da se smire strasti;</li> <li>- nemojte im dozvoliti da eksplodiraju!</li> </ul> </li> </ul>	<p>«<b>Da</b>» osoba želi da se sa svima slaže, ali može vrlo lako preuzeti na sebe više obaveza nego što može da obavi, ne razumijevajući pravu prirodu zadataka koje preuzima na sebe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da se obavežu na ono što i stvarno mogu ostvariti:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- napravite takvu atmosferu da bude sigurno biti iskren;</li> <li>- govorite otvoreno i uvažite njihovu iskrenost;</li> <li>- pomozite im da nauče da planiraju;</li> <li>- osnažite vaš odnos s tom osobom;</li> <li>- omogućite posvećenost;</li> </ul> </li> <li>• uzmite ih za riječ i ponovite ukratko na šta su se obavezali;</li> <li>• opišite koje mogu biti negativne posljedice.</li> </ul>

<sup>12</sup> Ranka Šarenac, Nevenka Pavličić i Bego Begu „Pregovaranje i pregovaračke vještine“, Podgorica, 2006.

<p><b>«Možda» osoba</b> nije u stanju da izabere najbolju odluku pošto je plaše negativne posljedice svake od mogućih odluka.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da im pomognete da nauče misliti odlučno: <ul style="list-style-type: none"> <li>- utvrdite prihvatljivi stepen rizika;</li> <li>- identificirajte konflikte i razjasnite sva pitanja;</li> <li>- koristite sistem donošenja odluka;</li> <li>- ohrabrite i osigurajte da ispoštuju dogovor;</li> <li>- ojačajte lični odnos.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>«Ništa» osoba</b> je pasivna i može biti usmjerena na zadatke ili na ljude. Ako je usmjerena na zadatke, onda je perfekcionista u svijetu u kome ništa nije dovoljno dobro. Ako je usmjerena na ljude, ona se povlači prije nego što će povrijediti bilo čija osjećanja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da ubijedite ovu osobu da razgovara: <ul style="list-style-type: none"> <li>- planirajte dovoljno vremena;</li> <li>- postavljajte otvorena pitanja, uz puno nade da ćete dobiti odgovor;</li> <li>- budite i duhoviti;</li> <li>- pogađajte, ako vam ništa drugo ne bude pošlo za rukom;</li> <li>- ukažite na buduće posljedice, ako se ne uključi u pregovore.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>«Ne» osoba</b> je orijentirana na zadatke i mora ih obaviti kako treba izbjegavajući greške. Ovakva osoba vidi negativno u svima i svemu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da ih preusmjerite s traženja greški na rješavanje problema: <ul style="list-style-type: none"> <li>- idite niz rijeku – dozvolite im da budu negativni;</li> <li>- koristite ih kao resurs i sistem za rana upozorenja;</li> <li>- ostavite otvorena vrata – nemojte navaljivati da se odluka odmah donese;</li> <li>- prepoznajte njihove dobre namjere;</li> <li>- pokušajte sa suprotnim odgovorima – obrnuta psihologija.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Osoba koja se prenamaže</b> pati od izražene nemogućnosti da vidi šta bi moglo i šta bi trebalo biti, ali to nadoknađuje mogućnošću da vidi šta nije uredu sa onim što je bilo i što jeste.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaš cilj je da uspostavite savez za rješavanje problema: <ul style="list-style-type: none"> <li>- slušajte glavne tačke;</li> <li>- prekidajte i budite konkretni;</li> <li>- pomjerite fokus na rješenja;</li> <li>- pokažite im budućnost;</li> <li>- povucite crtu – govorite o rješenjima ili prestanite da govorite na momenat;</li> </ul> </li> </ul>

## Dvanaest faza poteza medijatora

### Faza 1: Uspostavljanje veze sa stranama u raspravi

- Inicijalni kontakti sa stranama
- Izgradnja povjerenja
- Promocija dobrih odnosa
- Edukacija strana o procesu
- Povećanje posvećenosti proceduri



### Faza 2: Izbor strategije za vođenje medijacije

- Pomoć stranama da procijene razne pristupe upravljanja i rješavanja konflikta
- Pomoć stranama da izaberu pristup
- Koordinacija pristupa stranama



### Faza 3: Sakupljanje i analiza bazičnih informacija

- Sakupljanje i analiza relevantnih podataka o ljudima, dinamici i prirodi konflikta
- Verifikacija tačnosti podataka
- Minimaliziranje utjecaja netačnih i nedostupnih podataka



### Faza 4: Dizajniranje detaljnog plana medijacije

- Identifikacija strategija i posljedičnih nezavisnih poteza koji će omogućiti da strane krenu prema dogovoru
- Identifikacija ovisnih poteza radi odgovora na specifične situacije u specifičnom sukobu



### Faza 5: Izgradnja povjerenja i suradnje

- Psihološki pripremite strane u sukobu da učestvuju u pregovorima o ozbiljnim pitanjima
- Izadite na kraj s jakim emocijama
- Provjerite shvatanja i minimalizirajte stereotipe
- Gradite priznanje legitimnosti strana i pitanja
- Gradite povjerenje
- Pojasnite komunikaciju



### Faza 6: Početak sesije medijacije

- Otvorite pregovore među stranama
- Uspostavite otvoren i pozitivan ton
- Utvrdite osnovna pravila i "linije vodilje" u ponašanju
- Pomozite stranama u ispoljavanju emocija
- Uklonite granice temama i pitanjima za diskusiju
- Pomozite stranama u istraživanju obaveza, najupadljivijih pitanja i utjecaja



### **Faza 7: Definiranje pitanja i postavljanje dnevnog reda**

- Identificirajte široki krug tema od značaja za strane
- Osigurajte dogovor o pitanjima o kojima će se diskutirati
- Odredite redoslijed za bavljenje pitanjima



### **Faza 8: Otkrivanje skrivenih interesa strana u raspravi**

- Identificirajte substantivne, proceduralne i psihološke interese strana
- Educirajte strane o međusobnim interesima



### **Faza 9: Stvaranje opcija za dogovor**

- Razvijte svijest među stranama o potrebi višestrukih opcija
- Spustite predanost do pozicija ili samih alternativa
- Generirajte opcije koristeći poziciono cjenjkanje ili cjenjkanje zasnovano na interesima



### **Faza 10: Procjenjivanje opcija za dogovor**

- Razmotrite interese strana
- Procijenite kako se interesi mogu postići na osnovu raspoloživih opcija
- Procijenite koliko će biranje opcija odmoći ili doprinijeti



### **Faza 11: Finalno cjenjkanje**

- Postignite dogovor ili kroz ubrzano približavanje pozicija, finalne "skokove" za "pakovanje" dogovora, razvoj formule konsenzusa, ili uspostavljanje proceduralnih sredstava da bi se postigao substantivan dogovor



### **Faza 12: Postizanje formalnog dogovora**

- Identificirajte proceduralne korake da operacionalizirate dogovor
- Uspostavite procedure evaluacije i nadzora
- Formalizirajte dogovor i stvorite mehanizam prisile i obaveze



Medijacijski tim osnovne/srednje škole \_\_\_\_\_

## IZVJEŠTAJ O MEDIJACIJI

Imena osoba koje učesvuju u medijaciji /osoba u konfliktu

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Razred: \_\_\_\_\_

Godište: \_\_\_\_\_

Mjesto održavanja medijacije: \_\_\_\_\_

Do medijacije je došlo:

1. jer su strane u sukobu same zatražile pomoć medijacijskog tima
2. jer je medijator čuo za konflikt i sam ponudio svoju pomoć
3. jer su:
  - a) kolege iz razreda,
  - b) nastavnik,
  - c) roditelj,
  - d) pedagog,

preporučili stranama koje su u konfliktu da zatraže pomoć medijacijskog tima

4. jer \_\_\_\_\_

Osnovni problem strana u konfliktu bio je:

Opis toka medijacije:

Ishod medijacije i dogovor koji je postignut:

Problemi u medijaciji:

Druga zapažanja medijatora:

## Obrazac za ocjenu medijatora

	Vještine medijatora	1	2	3	4	5
1.	Pokazuje empatiju prema stranama u sukobu					
2.	Izgrađuje povjerenje tokom procesa					
3.	Pokazuje nepristrasnost					
4.	Koristi aktivno slušanje					
5.	Dobro prikuplja informacije					
6.	Koristi tehnike sumiranja, parafraziranja i dr.					
7.	Pomaže stranama da razumiju pozicije, potrebe, interese i dr.					
8.	Kontrolira proces					
9.	Kontrolira emocije i omogućava njihovo ventiliranje					
10.	Koristi pomoćna sredstva					
11.	Obrazuje strane u sukobu					
12.	Koristi izlistavanje što većeg broja mogućih rješenja					
13.	Pomaže stranama da se decentriraju					
14.	Pomaže stranama da pronađu najbolje moguće rješenje					
15.	Pridržava se etičkih standarda					

# VAŽNO ZA VAŠ RAD U TIMU ZA MEDIJACIJU

## Šest misaonih šešira (Edvard de Bono)

De Bono govori o prednosti postojanja različitih misaonih stilova u timu, a služeći se metodom raznobojnih šešira.

### **Bijeli šešir**

Bavi se činjenicama i brojevima, neutralan je i objektivan. Ima disciplinirano mišljenje, razvijen osjećaj za direktnost, ne nudi interpretacije.

### **Crveni šešir**

To je šešir za emocije. Taj misaoni pristup pokriva sve od jednostavnih emocija (strah, nedopadanje) do onih složenijih (prosuđivanje, intuicija, estetska osjećanja).

### **Žuti šešir**

Riječ je o šeširu koji pokriva pozitivno i konstruktivno, zainteresirano za događanje stvari. U situacijama i ljudima vidi prednost i vrijednost. Simbolizira optimizam, mogućnosti.

### **Zeleni šešir**

Simbolizira plodnost, razvoj, kreativno mišljenje i vrijednost posijane ideje. Stvara nove koncepte razbijajući tradicionalne obrasce mišljenja. Nosilac ovog šešira je koristan u traganju za alternativama.

### **Plavi šešir**

Definira probleme i oblikuje pitanja. Odgovoran je za zaključke, uvid u cjelinu, vodi računa o poštovanju pravila.

### **Crni šešir**

Identificira greške, prepoznaje stvari koje nose opasnost. Ljudi ne tragaju za dokazima koji su protivni njihovim mišljenjima, ali je ovaj član neophodan u timu.

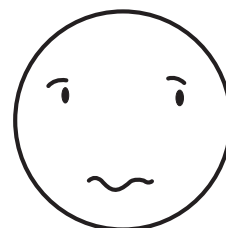
*Šeširi se mogu mijenjati, odbacivati, razmjenjivati, vodeći računa da svako nosi odgovarajući šešir u određenoj fazi projekta, a u ovom slučaju nenasilnog rješavanja konflikata.*

## PEDESET RIJEČI I IZRAZA KOJI OPISUJU OSJEĆANJA

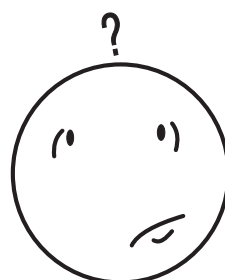


srećan  
uzbuđen  
željan  
veseo  
"na sedmom nebu"

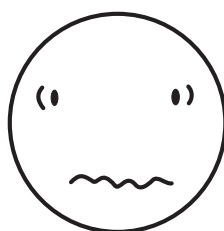
stidljiv  
smjieran  
bеспomoćan  
usamljen  
nesiguran



tužan  
potišten  
sumoran  
očajan  
plaćan

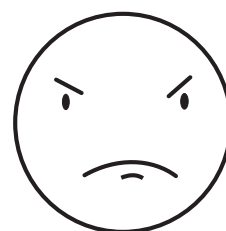


zбunjen  
zaćuđen  
pometen  
rastроjen  
umoran



nemiran  
uzrujan  
napet  
zabrinut  
nеспokojan

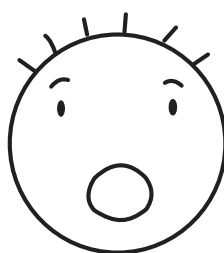
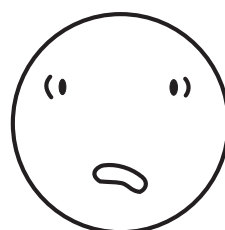
iznerviran  
ljut  
bijesan  
uznemiren  
razjaren



miran  
zadovoljan  
raspolоžen  
ponosan  
opušten

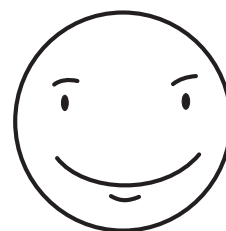


uplašen  
sputan  
kriv  
stidljiv  
posramljen



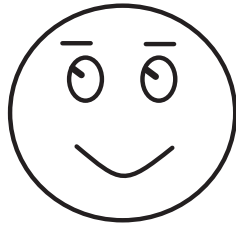
iznenađen  
zabezeknut  
preplašen  
šokiran  
prestravljen

siguran  
pouzdan  
pun nade  
pun povjerenja





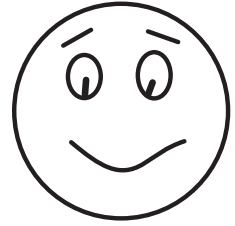
BLAŽENO



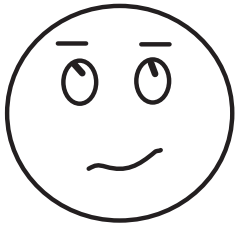
PONOSNO



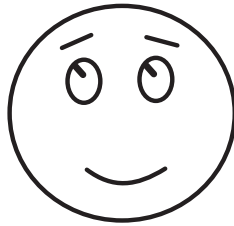
TUŽNO



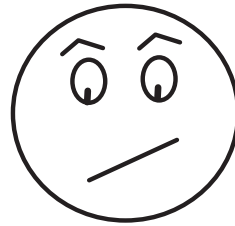
LIJEPO



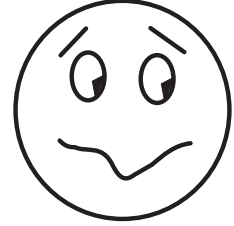
ZABRINUTO



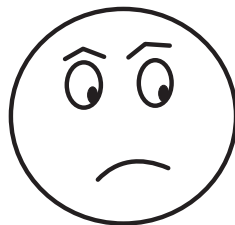
ZAHVALNO



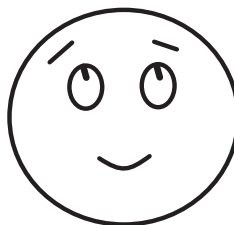
IRITIRANO



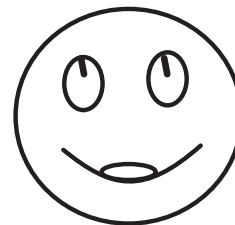
ZBUNJENO



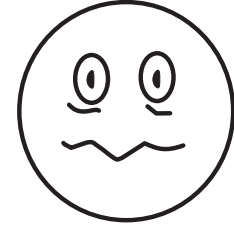
SRDITO



NESTRPLJIVO



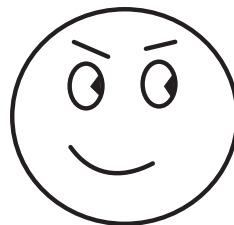
ODUŠEVLJENO



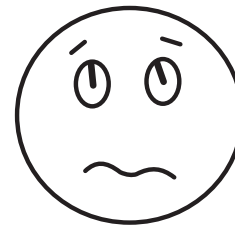
KONFUZNO



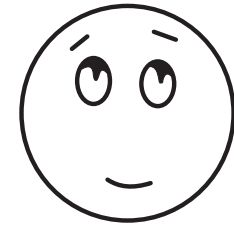
SRETNO



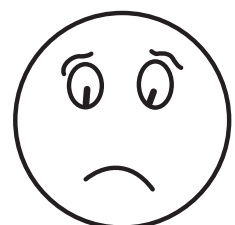
OHRABRENO



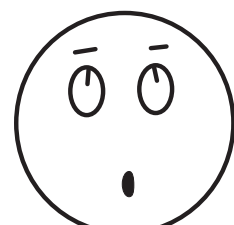
UPLAŠENO



UZBUĐENO



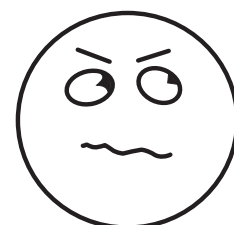
DOSADNO



IZNENAĐENO



ZNATIŽELJNO



NERVOZNO

# PROCJENA USPJEŠNOSTI (EVALUACIJA)

**Procjena uspješnosti (evaluacija) prati sve faze obuke i iz tri razloga:**

- da se utvrde snage i slabosti obuke, metodološki pristup, korist za učesnike i opravdanost uloženi sredstava;
- da se rezultati evaluacije upotrijebe za planiranje budućih obuka i njihovo podizanje na viši nivo,
- da se omogući učesnicima stalna mogućnost komentaranja, prilagođavanja i kontrole spostvenog procesa učenja.

Procjene uspješnosti (evaluacije) mogu se izvoditi tokom radnog dana i na kraju obuke.

## Dnevne procjene

Dnevne procjene uspješnosti (evaluacije) možete izvesti:

### a) Pitanjima

1. Kako se osjećate?
2. Šta Vam se danas svidjelo na obuci?
3. Šta Vam se nije svidjelo na obuci?
4. Šta biste promijenili na današnjoj obuci?

Postavite pitanje – jedno po jedno – svim učesnicima/cama obuke ukруг i bilježite odgovore.

### b) Jednominutnim upitnikom

Za sada, smatram da je ova obuka..... (zaokružiti odgovor – 1 (najslabije) do 5 najbolje)

Nezanimljiva	1	2	3	4	5	Zanimljiva
Previše spora	1	2	3	4	5	Previše brza
Previše teška	1	2	3	4	5	Previše laka
Beznačajna	1	2	3	4	5	Značajna (za mene)
Neorganizirana	1	2	3	4	5	Organizirana
Napeta	1	2	3	4	5	Opuštena

Molimo Vas da napišete i kratak komentar kako ovu obuku unaprijediti:

### Procjena obuke

Za procjenu cjelokupne obuke možete napraviti kombinaciju predloženih dnevnih procjena, ali i obavezno imajte provjeru u vidu pitanja i odgovora u formi obrasca.

Naprimjer:

		Najlošije				Najbolje
1.	U kojoj sam mjeri dopunio svoja znanja o vršnjačkoj medijaciji?	1	2	3	4	5
2.	Koliko je ono što sam čuo na obuci bitno za moj rad u timu za medijaciju?	1	2	3	4	5
3.	Koliko će obuka imati utjecaja na moje stavove prema nenaslinom rješavanju konflikata?	1	2	3	4	5
4.	Ocjena kvaliteta prezentacije (predavanja) i radionica tokom obuke	1	2	3	4	5
5.	Ocjena kvaliteta znanja i vještina instruktora u radu s grupom.	1	2	3	4	5

## KORIŠTENA LITERATURA

1. Kancelarija Njemačke agencije za tehničku suradnju (GTZ)  
„Vršnjačka medijacija – od svađe slađe“, autorice teksta: Zorica Trikić i Dragana Koruga,  
Beograd, 2003.
2. Ranka Šarenac, Nevenka Pavličić i Bego Begu „Pregovaranje i pregovaračke vještine“,  
Podgorica, 2006.
3. Centar za nenasilnu akciju Sarajevo  
„Priručnik za treninge iz nenasilne razrade konflikata za rad sa odraslima“,  
Dom štampe, Zenica, 2000.
4. Ranka Šarenac i Bego Begu „Rješavanje konfliktnih situacija“,  
Monkarton, Podgorica, 2006.
5. Udruga roditelja Korak po korak „Škola otvorena roditeljima“, Zagreb, 2006.
6. Carole Remboldt „*Educational Leadership*“ September 1998,  
(članak preuzet iz časopisa *Dijete, škola, obitelj*, broj 8, maj, 2002)
7. Centar za dokumentaciju i edukativnu inovaciju Tuzlanskog kantona  
„Medijacija – posredovanje u konfliktu“, Tuzla, 2007.
8. Grupa MOST „Medijacija – posredovanje između strana u sukobu“, Beograd, 2000.
9. Alan L. Bin „Učionica bez nasilništva“, Kreativni centar, Beograd, 2004.
10. Ladislav Bogнар „Govor nenasilja“, Osijek, 1998.
11. Emir Hadžović „Psihološki aspekti identiteta“, Znakovi vremena, broj 6, 1999.
12. Kanadski institut za rješavanje konflikata “Postati treća neutralna strana”, Ottawa, 1995.
13. Centar za informativnu dekontaminaciju  
„Lov na vještice - Progon neistomišljenika“, Banja Luka, 2006.



