

ПРИРУЧНИК ЗА РОДИТЕЉЕ И НАСТАВНИКЕ

ВРШЊАЧКА МЕДИЈАЦИЈА

ВРШЊАЧКА МЕДИЈАЦИЈА

ПРИРУЧНИК ЗА РОДИТЕЉЕ И НАСТАВНИКЕ

2010.

ВРШЊАЧКА МЕДИЈАЦИЈА **(ПРИРУЧНИК ЗА РОДИТЕЉЕ И НАСТАВНИКЕ)**

аутор: Ума Исић

Захвалница

Издавање ове публикације омогућила је Мисија ОЕБС-а у Босни и Херцеговини, уз несебичну финансијску помоћ Кнежевине Андоре и Великог војводства Луксембурга.



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Affaires étrangères

Наведени ставови, изјаве и мишљења припадају искључиво аутору и не одражавају званичне ставове или политику дјеловања Мисије ОЕБС-а, нити њених држава чланица. Мисија ОЕБС-а у Босни и Херцеговини не даје никакве гаранције, заступање или обавезе, директно или индиректно, нити преузима законску обавезу, било директну или индиректну, или одговорност за квалитет, тачност, сврсисходност или кориштење информација, текста или других појединости садржаних у овом документу.



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

Copyrights (c) OSCE 2010

Сва права задржана. Ни један дио ове публикације не смије се репродуковати, похрањивати у систем за претраживање или преносити, у било ком облику или уз помоћ било ког средства, електронски, механички, снимањем, или на други начин, без претходне писане дозволе власника ауторског права.

САДРЖАЈ

Сукоби и насиље у школи	5
Зашто вршњачка медијација?	6
Школски тимови за медијацију и улога родитеља и наставника у тиму	7
О приручнику	8

I. Идентитет, стереотипи и предрасуде

• Појам, аспекти и слојеви идентитета	10
• Појам и врсте стереотипа	11
• Појам и врсте предрасуда	11
• Како се борити против стереотипа и предрасуда	13
Радионица 1 – Идентитет	15
Радионица 2 – Стереотипи и предрасуде	23
Радионица 3 – Стереотипи и предрасуде	29

II. Вјештине комуникације

• Шта је комуникација?	34
• Препреке за комуникацију и настајање конфликта	35
• Подстицаји за комуникацију и рјешавање конфликта	36
• Активно слушање	36
• Асертивна комуникација	37
• Ненасилна комуникација	39
Радионица 1 – Комуникација	44
Радионица 2 – Активно слушање	49
Радионица 3 – Ненасилна комуникација	54

III. Конфликт – појам и типови

• Појам конфликта	58
• Узроци конфликта у школи	58
• Врсте конфликта у школи	59
• Функције конфликта	60
Радионица 1 – Конфликт	64
Радионица 2 – Конфликт	71
Радионица 3 – Конфликт	76

IV. Технике и процедуре рјешавања конфликта

• Фазе настанка конфликта	82
• Приступи конфликту	83
• Исходи и стилови понашања у конфликту	83
• Реакције на конфликт	86
• Како правилно разумјети конфликт у школи	86
Радионица 1 – Рјешавање конфликта	88
Радионица 2 – Рјешавање конфликта	92
Радионица 3 – Рјешавање конфликта	96

V. Преговарање – појам, типови и процедуре

• Појам преговарања	100
• Елементи преговарања	100
• Типови и принципи преговарања	101
• Преговарачки стилови	104
• Процедура преговарања	105
• Могући исходи преговарања	106
• “Тешки” преговарачи	107
Радионица 1 – Преговарање	109
Радионица 2 – Преговарање	119
Радионица 3 – Преговарање	122

VI. Технике и процедуре медијације

• Појам медијације	128
• Принципи медијације	129
• Типови медијације	129
• Фазе медијације	130
• Улога медијатора	130
• Медијација у школи	131
Радионица 1 – Медијација у школи	135
Радионица 2 – Медијација у школи	138
Радионица 3 – Медијација у школи	141

VII. Стратегије изградње мира унутар групе

• Стратегије изградње мира унутар групе	146
Радионица 1 – Стратегије изградње мира унутар групе	150
Радионица 2 – Стратегије изградње мира унутар групе	154
Радионица 3 – Стратегије изградње мира унутар групе	159
• Радионице за оснаживање тима за медијацију	162
Радионица 4	164
Радионица 5	168
Радионица 6	171
Радионица 7	176

ВЈЕЖБЕ ЗА ЗАГРИЈАВАЊЕ 179

ПОЈМОВНИК 180

ПРИЛОЗИ 182

ЕВАЛУАЦИЈА 198

ЛИТЕРАТУРА 200

Сукоби и насиље у школи

Поштовани родитељи и наставници,

одрастање вашег дјетета/ученика прате сукоби – у школи, у породици, међу пријатељима, у комшилуку, у спортском клубу. Често сте имали искрену намјеру да превентивно дјелујете и спријечите сукоб или, када се сукоб већ догодио, да посредујете у рјешавању сукоба између њих, желећи да заједно дођете до рјешења којим ће стране у сукобу бити задовољне. Међутим, није увијек све ишло како треба, нисте увијек били задовољни собом. Још када су дјеца почела да долазе кући и на наставу са модрицама, уплакани, одлучили сте да се борите против сукоба на које се све више одговарало насиљем.

Живимо у времену честих манифестација вршњачког насиља¹, без обзира на то да ли се ради о физичком, вербалном, социјалном или сексуалном насиљу.

- облици вербалног насиља: пријетње, изругивање, добацивање, задиркивање, вријеђање;
- облици физичког насиља: ударање, штипање, гурање, уништавање и крађа ствари;
- социјално насиље – када се настоји наштетити појединцу задајући му неугодности и рушећи углед у околини, на примјер оговарањем, игнорисањем, сплеткарењем;
- облици психолошког насиља: пријетећи погледи, коментари, исмијавање.

Насиље карактерише: несразмјер моћи, намјера повређивања другог, пријетња даљњом агресијом и престрављеност жртве. Жртве насиља или настављају повучено да живе или се одлучују да насилнику узврате (често уз помоћ пријатеља или родитеља), што производи ново насиље. Ако се насиље десило у школи, велика је вјероватноћа да ће се и освета десити у школи, уз помоћ школских пријатеља, како би насилници у школи били кажњени и како би сви у школи то сазнали. Једно насиље потиче друго, и тако стално. Школа постаје опасно мјесто боравка ученика, као што постаје опасан њихов долазак у школу и одлазак кући. Чињеница је и да ученици најчешће не пријављују своје сукобе и доживљено насиље због осјећаја срамоте и мање вриједности; због страха од посљедица пријављивања и због недостатка повјерења да ће их одрасли заштитити.

Ви не можете да утичете на рјешавање сукоба које карактерише насиље – њих кажњавају судови и полиција – али превентивно можете да дјелујете на дјецу/ученике у породици и школи и да посредујете у рјешавању конфликта као што су: задиркивање, оговарање, исмијавање, што је све посљедица непознавања сопственог идентитета и његових слојева, те подлијегања стереотипима и предрасудама, посљедица неразвијених вјештина комуникације и непосједовања способности активног слушања, асертивности и ненасилног рјешавања сукоба. Дакле, ријеч је о областима људског живота које могу да се мијењају учењем и вјежбањем.

Заједно са својом дјецом/ученицима, другим родитељима, наставницима, психолозима и педагозима имате прилику да превентивно дјелујете на појаву насиља у школи истовремено стварајући услове да ваша школа буде пријатно мјесто за учење и дружење.

Заједно са својом дјецом/ученицима, другим родитељима и наставницима, педагозима и психолозима имате прилику да учествујете у реализацији „Државне стратегије за борбу против насиља над дјецом 2007–2010.“ (Босна и Херцеговина) и да превентивно дјелујете на појаву насиља у школи истовремено стварајући услове да ваша школа буде пријатно мјесто за учење и дружење.

Да ли желите да учествујете у образовању за мир, а не искључиво у рјешавању конфликта? Резултати превенције су најбољи резултати у сваком процесу.

Да ли сте спремни да у томе учествујете?

Ако јесте, идемо даље.

¹ Према посљедњим истраживањима постотак дјеце која су жртве насиља у школи: Енглеска 19 %, Јапан 15 %, Шпанија 17% и САД 16 %.

Зашто вршњачка медијација?

Вратимо се причи с претходне странице.

У покушајима да помирите дјецу/ученике колико сте се пута довели у ситуацију да сте још више продубили сукоб међу њима или да сте заувјек изгубили њихово повјерење?

Колико сте пута жељели да родитељи и наставници разријеше међусобни сукоб о томе камо да дјеца/ученици иду на екскурзију, а да при томе и дјеца/ученици учествују у доношењу одлуке? Да ли сте жељели да спријечите даљње сукобе у школи између дјеце са посебним потребама и осталих ученика, јер сви имају право на једнаке услове у образовању? Често су се у те сукобе укључивали и родитељи, и наставници, и психолози, и педагози, а стање је постајало све теже, јер је свако заступао своју страну и нико није сарађивао ни с ким. Умјесто да дјелују као школски тим, све стране су жељеле да буду побједници.

У рјешавању сукоба у школи морају да учествују сви – и ученици, и наставници, и родитељи, и психолози, и педагози. Само тако ће ваша школа бити препозната као школа која функционише на демократским принципима, а ви ћете преузети активну улогу у школи, која вам и припада.

Вршњаци ваше дјеце/ученика најбоље се разумију међусобно и много вјерују једни другима. Али они требају и вашу подршку и разумијевање да би помогли својим пријатељима. Зато је ваше опредјељење да будете дио школског тима за медијацију изузетно важно и за вас и за вашу дјецу/ученике. Они су вам указали повјерење, а оно се треба оправдати.

Када нам медијација може користити? У сљедећим случајевима:

- код свих страна у сукобу постоји потреба да се одржи или поврати добар међусобни однос,
- све стране у сукобу имају интерес да ријеше проблем,
- стране у сукобу осјећају умор од даљњег сукобљавања,
- код свих страна постоји добра воља да се сукоб ријеша.

Медијација није адекватна у случајевима када:

- било која страна није вољна за посредовање,
- нека од страна није у стању да узме учешће или није у стању да се држи договора,
- није у интересу неке стране да постигне споразум,
- постоји пријетња или страх од насиља,
- сукоб захтијева укључивање јавности.

Вршњачка медијација представља медијацију у којој сами ученици узимају улогу медијатора.

Наиме, ученици који се обуче за примјену медијацијских вјештина могу успјешно да посредују у сукобима који се јављају у њиховој како школској тако и широј средини – између њихових вршњака, али и на релацији ученик – наставник или ученик – родитељ.

Вршњаци ученика најбоље се разумију међусобно и много вјерују једни другима. Али они требају и вашу подршку и разумијевање да би помогли својим пријатељима. Зато је ваше опредјељење да будете дио школског тима за медијацију изузетно важно и за вас и за ученике. Они су вам указали повјерење, а оно може и треба да се оправда.

Преузимајући улогу медијатора, ви постајете неутралан и активан слушалац, који неће нудити готова рјешења. Ви преузимате улогу да посредујете, постављате питања странама у сукобу, усмјеравате их и охрабрујете да донесу рјешење прихватљиво за све стране у сукобу. У медијацији нема побједника, сви морају да осјећају да су побиједили, а то је ваш резултат, до којег долазите када савладате вјештине медијације.

Ако још увијек сумњате у ефикасност рада вашег тима, резултати медијације убиједиће и вас и ученике, те педагоге и психологе да радите корисну активност за све вас. Успјешно окончана медијација донијеће вам два резултата – ријешите сукоб на задовољство обје стране, али ћете и превентивно дјеловати на избијање нових сукоба.

Медијација, као средство превентивног дјеловања на појаве насиља и сукоба у школи, али и као техника рјешавања сукоба, омогућава и сљедеће:

- да ваша дјеца уче и друже се у школи коју одликује активна улога младих, ненасиље, бесконфликтна атмосфера,
- да ви родитељи будете сигурни да ваша дјеца проводе вријеме за учење и дружење у сигурној и толерантној средини,
- да се ви наставници, умјесто бављењем питањем дисциплине, бавите новим и креативним методама наставе, успјесима на такмичењима, презентацијом школе,
- да ваши педагози и психолози имају времена за стручно приступање сваком ученику који им се обрати за помоћ, сваком родитељу и наставнику.

Ко може да тражи посредовање школског тима за медијацију у рјешавању сукоба? Тиму може да се директно обрати једна или више сукобљених страна или индиректни учесник у сукобу (нпр., управа школе), и то директним обраћањем заинтересоване стране тиму за медијацију или упућивањем сукобљених страна на обраћање тиму за медијацију (препоруку даје наставник, психолог, педагог или родитељ).

Да ли сте спремни да будете члан школског тима за медијацију?

Школски тимови за медијацију и улога родитеља и наставника у тиму

Како ни школа не може без сукоба, њих не треба игнорисати, него их треба рјешавати. Сукоби никад не нестају, али вршњачком медијацијом они се ублажавају и често се спречава њихово поновно настајање. Без обзира на то да ли је ријеч о сукобима у школи или у породици ученика, у његовом комшилуку, клубу итд., успјешан рад тима за медијацију у школи има утицаја и на ваннаставне активности и приватни живот ученика, али и њихових родитеља и наставника.

Наша прича о вршњачкој медијацији почеће тиме ко смо ми, ко су наша дјеца, наши ученици, ко су особе у сукобу, јер ако не познајемо себе, како онда рјешавати сукобе у којима и сами учествујемо или пак рјешавати сукобе других ако не познајемо њихове (и своје) слојеве идентитета, њихове (и своје) предрасуде и стереотипе, који су настали у неком слоју идентитета – полној, етничкој, културалној припадности, а можда сте на њихово формирање утицали управо ви. Живјети са стереотипима и предрасудама отежава наш суживот, али и суживот ваше дјеце и ученика, са другим и другачијим, те су они потенцијални извор сукоба нас и њих. Ако још при томе не посједујемо вјештину комуникације, нарочито асертивне комуникације, којом изражавамо своје ставове али не на штету других, ако друге особе не слушамо са емпатијом, наш сукоб је све видљивији. Фитиљ се запалио – сукоб је пред нама (без обзира на његову врсту) и попут живог бића се родио, расте, снажи, али ако изаберемо корисну технику његовог рјешавања (медијацију или преговарање), он ће бити ријешен, нестаће, а наши односи и односи наше дјеце и ученика са нама имају шансу да буду јаснији, снажнији, и то дугорочно. И на крају, да се не бисмо доводили у ситуацију да сукобе само рјешавамо, ако научимо стратегије ненасилног рјешавања сукоба, ако се образујемо за мир, наше тренутке живота, умјесто на рјешавање сукоба, трошићемо на креативније, занимљивије и корисније ствари. Умјесто свађе примамљивије звучи шетња са пријатељима, гледање новог филма, учешће у волонтерским акцијама Вијећа родитеља, читање занимљиве књиге.

А вама?

У вршњачкој медијацији стране у сукобу нужно треба да развију одговорност за своје емоције и изборе и осјећај за однос према себи и другима.

Од вас као члана тима за медијацију се очекује:

- да имате позитиван и неформалан тон у процесу рада тима,
- да водите рачуна о поштовању временских оквира процеса медијације,
- да посматрате темпо процеса медијације,
- да развијате код медијатора осјећај за прави тренутак,
- да охрабрујете и медијатора и стране у сукобу у проналажењу рјешења прихватљивог за све стране,
- да подстичете асертивну комуникацију код страна у сукобу,
- да помажете у превазилажењу разлика у виђењу, претпоставкама и очекивањима страна у сукобу,
- да настојите да одржите равнотежу снага,
- да обезбјеђујете чување тајности података из процеса медијације,
- да ублажавате екстремне позиције,
- да нудите позитивне сугестије,
- да помажете у припреми плана рада тима,
- да утврђујете приоритетна питања вршњачке медијације,
- да радите према програму рада.

Ако прихватате вашу улогу у тиму за медијацију, ево шта вас чека даље:

- формирање школског тима за медијацију, који ће чинити ученици, родитељи, наставници, педагози и психолози,
- едукација чланова школског тима за медијацију у области знања и вјештина за провођење поступка медијације (идентитет, стереотипи, предрасуде, комуникација, асертивна комуникација, активно слушање, рјешавање конфликта, преговарање, медијација, стратегије изградње мира – ненасилно рјешавање конфликта),
- тимски рад – ученици, родитељи и наставници ће, уз стручно вођење педагога и психолога школе, дјеловати као тим и свој рад заснивати на принципима тимског рада,
- рад тима током цијеле школске године,
- израда анализа рада тима уз презентацију најчешћих узрока конфликта особама које су учествовале у медијацијском поступку и анализа исхода медијације.

Основно начело медијације:

ЗАДОВОЉИМО ПОТРЕБЕ СВИХ СТРАНА!

И подсјећамо вас – ваша улога није да рјешавате проблеме своје дјеце и ученика у њихово име, него да њиховим вршњацима медијаторима, као чланови тима за медијацију, budete подршка, помоћ и равноправни партнери у рјешавању сукоба између дјеце/ученика, али и дјеце/ученика са вама – родитељима и наставницима.

Вршњачка медијација је процес и стога немојте да вас први резултати евентуално обесхрабре. Немојте да одустанете, јер успешно посредовање у једном сукобу и задовољство обје стране јесу и ваше задовољство и ваш успјех. Зашто онда успјех не увећавати?

О приручнику

Овај приручник је намијењен родитељима и наставницима који ће бити укључени у рад школских тимова за медијацију.

Приручник садржи седам модула:

1. Идентитет, стереотипи и предрасуде
2. Комуникација
3. Конфликт
4. Технике и процедуре рјешавања конфликта
5. Преговарање
6. Технике и процедуре медијације
7. Стратегија изградње мира унутар групе

Сваки модул садржи два дијела, и то: дио који теоријски појашњава тему модула и други, практичан дио (радионице), који омогућава додатно упознавање, учење и вјежбање теме модула.

Током обуке медијатора теоријски дио може да се обради посебно, а након тога се могу урадити радионице; али се теоријски дио може да изложи и током провођења радионица. Дакле, обје могућности су на располагању извођачима обуке. Радионице могу да се развијају и прилагођавају учесталим конфликтним ситуацијама у школи и могу да се рјешавају вршњачком медијацијом односно ангажовањем тима за медијацију.

Сваки модул је повезан с наредним а током обуке је важно указати на то да само учење и вјежбање свих тема модула доприноси крајњем циљу – обуци тима за медијацију у школи за стручан, професионалан и креативан рад у школи и за испуњавање својих обавеза – рјешавање конфликта путем вршњачке медијације.

Такође, дио радионица је намијењен искључиво родитељима и наставницима, а дио је намијењен тиму за медијацију. Код извођења радионица за тим за медијацију нужно је водити рачуна о томе да сви учесници (ученици, родитељи, наставници и педагози) буду укључени у радионицу сходно својим улогама које ће имати у тиму за медијацију.

Приручник је конципиран тако да може да се користи у сљедеће сврхе:

- за обуку медијатора (родитеља и наставника),
- за обуку коју ће родитељи и наставници проводити за друге полазнике обуке,
- као алат или референца за рад у тиму за медијацију и за развијање комуникацијских вјештина.

Приручник омогућава да разумијемо, учимо и вјежбамо да конструктивно ријешимо сукобе.



Идентитет, стереотипи и предрасуде

- Како вријеме пролази, све мање познајем своје дијете/свог ученика.
- Зашто су Скандинавци тако "хладни"?
- Зашто не бих дозволио да се моја кћерка уда за црнца?
- Јесу ли ученици са села лошији од оних из града?

1.1. Појам, аспекти и слојеви идентитета

Годинама гледате ваше дијете како расте и мијења се. Годинама гледате вашег ученика и понекад се упитате да ли је то заиста он/она. Чини вам се да их одлично познајете, а онда се зачудите како размишљају о неким стварима, појавама и људима. Како расту, стално се суочавате са питањима – зашто припадам овом народу, јер ме због тога у школи или међу пријатељима не воле; зашто нисам рођена као мушкарац јер ме неће ни у једну екипу зато што сам дјевојчица. Питања много, а одговора или је много или их уопште нема. Ваша дјеца почињу да се другачије облаче, слушају неку нову музику, баве се другим стварима, постају агресивни, касно долазе кући, а на ваше питање зашто то чине, одговоре вам да тако раде њихови пријатељи и да не могу бити изузетак.

У школи се суочавате са сталним сукобима међу дјецом која припадају различитим етничким групама, а до јуче је то било незамисливо. Морате да браните дјевојчице од дјечака, јер су оне „глупе, све покваре, слабе“. Гдје настају ови проблеми? Сигурно у перцепцији – како ви видите вашу дјецу и како они себе виде. Проблем је у мијењању њихових улога током времена, у њиховом идентитету.

ИДЕНТИТЕТ је наш доживљај нашег властитог ЈА током дужег периода, без обзира на промјене периода и околности које се дешавају око нас. Идентитет је одговор на питање „КО САМ ЈА?“, односно како сами себе доживљавамо у времену и простору и како нас други опажају.

ИДЕНТИТЕТ се састоји од низа слојева, а они су наши лични избори током живота – професија, припадност удружењу грађана, спортском клубу, музичком правцу, политичкој партији – и неке карактеристике које добивамо рођењем – пол, физичке карактеристике, раса, нација, религија итд.

На формирање идентитета утицај имају бројни субјекти као што су: породица, религија, политика, спорт, музика, школа, посао, родбина, мјесто живљења итд.

У периоду младости особа почиње да интегрише разноврсне идентификације (полну, етничку, са сваким од родитеља, са својим пријатељима, са својим идолима итд.). Резултат свих тих интегративних процеса омогућава младој особи да дефинитивно кристалише свој идентитет. Улазећи у свијет одраслих, млади постепено преузимају улоге и функције које им друштво у коме живе

дозвољава. Несклад између потреба младих и могућности друштва, породице, школе, институција, рађа сталне конфликте.

Млада особа често није довољно способна да у процесу формирања идентитета интегрише разноврсне идентификације (полне, етничке, вјерске, културолошке и др.) до нивоа на којем би успјешно функционисала. Тада настаје криза идентитета. Један од начина испољавања кризе идентитета јесте понашање које је представљено као најопасније и најнеповољније (нпр., одавање наркоманији, алкохолизму, делинквенција и слично).

Најизраженији поремећаји идентитета манифестују се у школском добу када се субјекти утицаја на изградњу идентитета умножавају, мање или више интензивно дјелују. Истовремено, умножавају се слојеви идентитета, јасније су изражени неки слојеви идентитета, јављају се стереотипи и предрасуде о особама или групама, први случајеви дискриминације, први сукоби.

Управо тада је нарочито важно породици указати на то да погрешно ширење властитих негативних искустава на уопштени ниво може да буде врло штетно за дјецу. На примјер, родитељ који је имао низ лоших веза с особама друге националности може да претпостави како све особе те националности имају таква обиљежја, па ће усвојити предрасуду познату као национализам. То је типично за све облике предрасуда: расизам, религијску нетолеранцију, политичке и националне предрасуде, сексизам, предрасуде према особама одређене животне доби, према говорницима одређеног језика и сл.

Дакле, било који слој идентитета може да буде подлога за развој предрасуда, а предрасуде су често узрок сукоба (међу нацијама, мушкарцима и женама, културама и др.).

1.2. Појам и врсте стереотипа

Често се у свакодневном разговору чује од родитеља или наставника да су неки народи лоши, да су жене лоши возачи, да су дјеца са села лоши ђаци, али и да су неки народи добри, да су ђаци из града добри. Такве ставове преузимају и једни и други, поједностављено, без властитог искуства са неком групом или њеним члановима. Ријеч је о стереотипима. СТЕРЕОТИПИ су превише поједностављени начини размишљања о одређеним појавама или групама људи (према занимању, националности, вјери, раси, друштвеној класи, сексуалној оријентацији и свим другим подјелама које вриједе за људе). Они су групни концепти које одређена група људи гаји о некој другој групи. Често се користе у негативном смислу, у контексту предрасуда, и оправдавају одређена дискриминаторска понашања.

Због чињенице да живимо у комплексном свијету, у којем је неопходно стално учење, са оправдањем да немају времена за учење, упознавање, стицање властитог искуства, људи су склони да ствари поједноставе, искриве, те да генерализују слику о некоме или нечему. На тај начин ставови о људима и појавама прерастају у стереотипе. Стереотипи, дакле, постају и компонента идентитета личности, а та слика може да остане трајна али може и да се мијења под утицајем субјеката утицаја на формирање идентитета, гдје посебно мјесто заузима школа (пријатељи, наставници, родитељи, педагози и др.).

Формирање стереотипа темељи се на:

- поједностављивању
- претјеривању или искривљавању
- генерализацији
- представљању културалних карактеристика као 'природних'

Национализам и етничке предрасуде манифестују се у етничким стереотипима, којима се исказују схватања о другим народима.

У већини култура одржава се стереотип жене као слабе, њежне, осјећајне и зависне, а стереотип мушкарца као јаког, агресивног, храброг и независног.

Прихватање и ширење етничких и полних предрасуда настаје у породици и школи.

Међутим, стереотипи не морају да буду ограничени на негативне карактеризације појединаца или група – они могу да буду и позитивни. Такви су позитивни стереотипи о групама (нпр., сви Шпанци добро плешу).

Стереотипи се, ипак, најчешће сматрају непожељним вјеровањима која могу да се промијене путем образовања и/или упознавања са њима, дакле, они, на извјестан начин, могу да буду контролисани.

1.3. Појам и врсте предрасуда

У контексту одрастања и односа међу младима и према младима, врло често се сусрећемо с предрасудама и стереотипима. Одређени стил одијевања, музике која се слуша, мјеста на која се излази често изазива одређене стереотипе и предрасуде других група према тим особама, а посебно одраслих особа према млађима.

Често чујемо изјаве да су Шкоти шкрци, Италијани заводници, Црногорци лијенчине, Арапи терористи, Колумбијци припадници мафије итд.

За разлику од стереотипа, који могу да буду и негативни и позитивни, ПРЕДРАСУДЕ су негативни судови или мишљења о некој особи, групи или појави створени прије реалног, директног искуства с том особом, групом или појавом или без познавања или истраживања чињеница о томе. Темељи предрасуда налазе се у слојевима идентитета личности.

Такође, у ужем смислу, предрасуде се односе на мржњу према одређеној групи људи, раси или религији.

Предрасуде се често темеље на друштвеним стереотипима, а, у најекстремнијој варијанти, резултирају тиме да се одређеним групама људи укидају људска права или да се неким другим групама даје непоштена предност.

Предрасуда је став који утиче на особу тако да она сама, на повољан или неповољан начин, дјелује према другој особи или групи људи. Предрасуде су тврдње које нису поткријепљене чињеницама нити засноване на аргументима, него су донесене без претходног провјеравања њихове тачности и без претходног размишљања о томе, због чега су врло опасне у свакој фази развоја дјетета у независну личност.

Структура предрасуда је прожета трима компонентама:

- Когнитивна компонента – суд о особинама објекта. Вредновање може да буде позитивно или негативно тј. карактеристике објекта оцјењују се као добре или лоше, корисне или штетне, пожељне или непожељне.
- Емоционална компонента – када се објекат става доживљава као угодан (позитиван однос) или неугодан (негативан однос).
- Акциона компонента – укључује намјере и спремност за акцију. Позитиван став укључује намјеру да се објекат става подржи, заштити, а негативан да се избјегне, нападне, онемогући.

Разлика између предрасуда и ставова јесте у томе што се предрасуде стичу током живота социјалним учењем, и то најчешће путем учења по моделу.

Предрасуде је важно разликовати с обзиром на интензитет њихове емотивне и когнитивне компоненте.

Дјеца већ са двије-три године постављају родитељима питања о свему и свачему. Ако су одговори на та питања одраз родитељских предрасуда, дјеца ће већ у предшколској фази прихватити те стереотипе и предрасуде. С почетком основне школе дјеца ће почети да се идентификују с групом којој су слична, а развиће предрасуде према оној којој не припадају. Истовремено (од 9. године) ће од родитеља, комшија, са телевизије... преузети неке предрасуде према члановима друге вјерске заједнице, полне или добне предрасуде, предрасуде према хендикепиранима итд.

Предрасуде су штетне за дјецу јер:

- они уче и прихватају опште нормe понашања, али их у пракси не примјењују;
- стварају лажан осјећај супериорности који доводи до неуспјеха и разочарања у себе;
- доводе до страха и избјегавања припадника других група и народа, што умањује могућност слободе и стицања животних искустава;
- код дискриминисане дјеце ствара се осјећај мање вриједности и социјалне одбачености.

Предрасуде је тешко мијењати, јер су оне дубоко укоријењене у свијести човјека, али ипак постоје неки поступци који могу да помогну у њиховом превазилажењу.

Шта могу да ураде наставници и родитељи?

- Родитељ и наставник који искрено вјерују у једнакост међу људима представљају добар узор дјеци за опонашање вриједности и понашања.
- Родитељ и наставник треба да најприје анализирају властите ставове и да одбаце оне који су настали под утицајем предрасуда.
- Родитељ и наставник треба да створе такву климу у породици и разреду да свако дијете може да прихвати себе и да зна камо припада без осјећаја инфериорности или супериорности.
- Родитељ и наставник треба да омогуће дјеци контакт са припадницима различитих група, јер ће се на тај начин код дјеце развити свијест и емоције које ће им помоћи да разумију и цијене разлике, да их прихвате и да им се прилагоде.
- Родитељ и наставник треба да дјецу науче да се поставе у туђу позицију и да виде да ли се и сами понашају онако како би вољели да се други понашају према њима.
- Родитељ и наставник треба да науче

дјецу да препознају предрасуде и да развију њихове способности да се супротставе и њима и дискриминацији – било да су оне усмјерене према њему или другима.

Како предрасуде прате и екстремно негативна осјећања, оне дјелују и на понашање које појачава осуђивање, потцјењивање, непријатељски став и које подстиче на активности против припадника према којима постоји предрасуда.

Дискриминацију можемо да дефинишемо као неправедно поступање према појединцима који припадају одређеној друштвеној групи. Дискриминација се разликује од појма предрасуда, јер је она «стварна посљедица предрасудних ставова неке особе уочљива у њеном понашању».

Важно је непосредно сучељавање с декларисаним предрасудама.

Нпр., предрасуда према дјеци с тешкоћама у развоју: „Није у реду да дјеца с тешкоћама у развоју сједи у истом разреду с осталом дјецом. Она само ометају наставу и одузимају вријеме које би требало бити посвећено осталој дјеци. А осим тога, остала дјеца ће их опонашати и постати као и они (дјеца с тешкоћама у развоју)“.

Корак 1: Издвојите онај дио који указује на предрасуду и на објективан и миран начин га поновите. Многи сматрају да су дјеца с тешкоћама у развоју терет друштву и да би их требало изоловати у специјалне школе.

Корак 2: Мирно, сигурно и јасно изнесите властити став о изнесеном мишљењу. Моје ме искуство учи да ако се настава добро организује, то може бити позитивно и за дјецу с тешкоћама, али и за осталу дјецу.

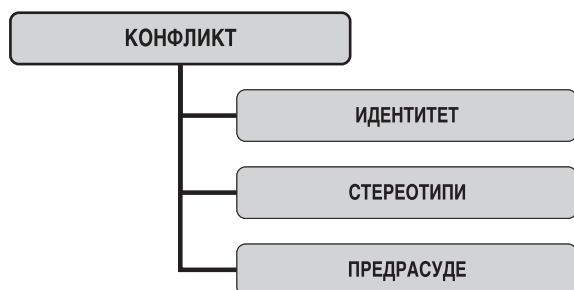
Корак 3: Изнесите неку позитивну особину групе којој је предрасуда била упућена. Дијете с тешкоћама у развоју ствара код остале дјеце примјере задовољства, пријатељства, заштите, одговорности и развија многе важне људске квалитете.

Корак 4: Благо скрените разговор у позитивном смјеру, на нову тему.

Да резимирамо – најприје се проводи критика става, појаве, појма, затим се проводи групна расправа (тражи се предрасуда, анализира се њена нетачност и неправедност), а на крају се траже идеје које би помогле у сузбијању те предрасуде.

1.4. Како се борити против стереотипа и предрасуда

Дакле, идентитет сваке личност нужно, унутар својих слојева, садржи и стереотипе (позитивне и негативне) и предрасуде, односно улоге које имамо током живота, без обзира на то да ли су добивене рођењем или су наш лични избор, а садрже ставове, стереотипе и предрасуде. Њихово постојање одређује понашање и акције према другим особама и групама, али су оне често и узрок конфликта између двију особа, те особе и групе.



Како је конфликт саставни дио живота, треба учити како да се конфликти сведу на ниво подношљивости у свим фазама живота, а посебно у периоду образовања. Могућа су два начина спречавања или ублажавања конфликта у школи: може да се промијени став особе или особа може да прекине пријатељство и односе са пријатељима, породицом, наставницима и др.

Етничке предрасуде представљају крупан друштвени проблем. Због друштвеног значаја предрасуда уложено је много труда у проналажење начина борбе против предрасуда. Један начин јесте доношење законских прописа против манифестовања предрасуда. Други начин јесте систематско информисање о неправедности предрасуда.

Из свега овдје наведеног лако се долази до закључка да смањење предрасуда и сукоба није лака ни краткорочна ствар. Отпор према предрасудама од човјека захтијева више снаге него њихово прихватање.

Научили смо:

ИДЕНТИТЕТ је наш доживљај нашег властитог ЈА током дужег периода, без обзира на промјене периода и околности које се дешавају око нас. Идентитет је одговор на питање „КО САМ ЈА?“, односно на то како сами себе доживљавамо у времену и простору и како нас опажају други.

ИДЕНТИТЕТ се увијек гради у контакту с другим људима. Слика тога како ми видимо себе и како нас други виде може да буде различита. Различитост ових представа о особи често је узрок конфликта, а посебно је опасно особе посматрати кроз само један слој идентитета. Зашто? Посматрањем и доживљавањем особе кроз само један слој идентитета (нпр. полну припадност, етничку припадност) ствара се основа за развој стереотипног мишљења и дискриминације, односно спречава се могућност да особе буду различите, али и да, поред тих разлика, имају и неке карактеристике припадности некој групи.

СТЕРЕОТИПИ су превише поједностављени начини размишљања о одређеним појавама или групама људи (према занимању, националности, вјери, раси, друштвеној класи, сексуалној оријентацији и свим другим подјелама које вриједе за људе). Они су групни концепти које одређена група људи гаји о некој другој групи. Често се користе у негативном смислу, у контексту предрасуда, и оправдавају одређена дискриминаторска понашања. Међутим, стереотипи не морају да буду ограничени на негативне карактеризације појединаца или група – они могу да буду и позитивни.

Стереотипи се, ипак, најчешће сматрају непожељним вјеровањима која могу да се промијене путем образовања и/или упознавања с њима, дакле, на извјестан начин могу да буду контролисани.

ПРЕДРАСУДЕ су негативни судови или мишљења о некој особи, групи или појави створени прије реалног, директног искуства с том особом, групом или појавом или без познавања или истраживања чињеница о томе. Такође, у ужем смислу, предрасуде се односе на мржњу према одређеној групи људи, раси или религији.

ИДЕНТИТЕТ – СТЕРЕОТИПИ – ПРЕДРАСУДЕ – КОНФЛИКТ

Идентитет сваке личност нужно, унутар својих слојева, садржи и стереотипе (позитивне и негативне) и предрасуде, односно улоге које имамо током живота, без обзира на то да ли су добивене рођењем или су наш лични избор, а садрже ставове, стереотипе и предрасуде. Њихово постојање одређује понашање и акције према другим особама и групама, али су оне често и узрок конфликта између двију особа, те особе и групе.

Како је конфликт саставни дио живота, треба учити како да се конфликти сведу на ниво подношљивости у свим фазама живота, а посебно у периоду образовања. Могућа су два начина спречавања или ублажавања конфликта у школи: може да се промијени став особе или особа може да прекине пријатељство и односе с пријатељима, породицом, наставницима и др.

Радионица 1 – ИДЕНТИТЕТ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- упознати учеснике с појмом и аспектима идентитета- упознати учеснике са слојевима идентитета, од којих су неки одређени рођењем, а други су резултат утицаја различитих фактора и властитих одлука
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – МАРИОНЕТА (15')2. Главна активност – ВРЕМЕПЛОВ (55')3. Завршна активност – ПИРАМИДА ИДЕНТИТЕТА/ ГОРДИЈЕВ ЧВОР (20')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папири• папири А4• стикери• фломастери• материјал за учеснике „Марионета“• материјал за учеснике „Дрво идентитета“• материјал „Периоди живота мог дјетета ученика“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Марионета

Водитељ учеснике подијели у двије-три групе. Свака група добије хамер папир с нацртаном марионетом (Материјал за учеснике 1) и у балоне треба да напише ко и шта, према њиховом мишљењу, пресудно утиче на формирање идентитета.

(Материјал за учеснике 1 – **Марионета**)

Свака група представи балоне своје „марионете“, односно ко и шта утиче на формирање идентитета.

Дискусија:

1. Да ли вас је учитељица често дијелила у различитим активностима на групу дјевојчица и групу дјечака?
2. Да ли је учитељица често организовала такмичење у учењу између дјевојчица и дјечака?
3. Да ли су вам познате изреке: «Дјечак не смије да туче дјевојчицу», «Дјевојчице не псују», «Велики дјечаци не плачу»?
4. Да ли је у вашем разреду било више дјевојчица или дјечака који су били добри у математици? Шта мислите зашто? Да ли су дјечаци више потицани?



Водитељ наглашава да је врло важно да се други људи не посматрају искључиво кроз један аспект идентитета (нпр. етничку припадност, полну припадност и сл.), јер се тиме чини дискриминација према њима.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Времеплов

Водитељ треба да укаже учесницима на то да воде рачуна о избору лика с којим се могу идентификовати како не би повриједили осјећања других особа или их довели у непријатне ситуације.

Водитељ замоли учеснике да се присјете три периода живота своје дјеце/ученика – дјетињства, похађања основне и похађања средње школе.

Подсјећа их на то да су ти периоди обиљежени неким догађајима којих се и радо и нерадо сјећају; да су тада дјеца/ученици имали и добивали неке улоге (брат, сестра, рођак, ученик, пријатељ, симпатија, члан Вијећа ученика, спортског клуба, председник одјељенске заједнице и др.); пита их како су се дјеца/ученици осјећали у тим улогама и како су их други видјели (дживљавали) у тим улогама.

Сваки од учесника добива радни лист с табелом и хамер папир с табелом коју треба да попуни следећим подацима:

(Материјал за учеснике 1 – **Периоди живота мог дјетета ученика**)

Период живота дјетета/ученика	Најважнији догађаји	Тадашње улоге дјетета/ученика	Како су други видјели дијете/ученика
Дјетињство			
Основна школа			
Средња школа			

Када су сви учесници испунили табелу, водитељ их замоли да издвоје које су улоге дјеца/ученици добили рођењем а које су биле њихов лични избор (лично или под утицајем родитеља и наставника), након чега их исписују на заједничком хамеру.

(Материјал за водитеља 1)

РОЂЕЊЕ	ЛИЧНИ ИЗБОР	ПОД УТИЦАЈЕМ РОДИТЕЉА И НАСТАВНИКА



Напомена водитељу радионице

Активност се проводи у три групе, и то: група састављена од родитеља, група састављена од наставника и група састављена од наставника и родитеља.

Након што су издвојили улоге на оне које су дјеца/ученици добили рођењем и на оне које су биле њихов лични избор (и/или су настале под утицајем родитеља и наставника), водитељ замоли учеснике да ове улоге заједнички представе унутар све четири групе на дрвету идентитета, и то тако да се унутар мањих група усагласе и напишу улоге како слиједи:

У крошњи – оне улоге које могу да промијене код дјеце/ученика.

У стаблу – оне улоге које не би мијењали код дјеце/ученика.

У коријену – оне улоге које не могу да се промијене код дјеце/ученика.

Свака група представља своје дрво идентитета.

(Материјал за учеснике 2 – **Дрво идентитета**)



Водитељ закључује овај сегмент радионице напоменом да се идентитет састоји од низа слојева, а они су: наши лични избори током живота – професија, припадност удружењу грађана, спортском клубу, музичком правцу, политичкој партији – и неке карактеристике које добивамо рођењем – пол, физичке карактеристике, раса, нација итд.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Разврстај се

Водитељ замоли учеснике да се неколико пута разврстају по групама, и то приступајући папиру који лежи на поду и на којем пише једна од следећих изјава:

Прво разврставање

Изјаве: Ја навијам за „Барселону“ (Barcelona), Ја навијам за „Волфсбург“ (Wolfsburg), Ја навијам за „Милан“, Ја навијам за „Арсенал“, Ја навијам за „Лион“, остали.

Друго разврставање

Изјаве: Ја имам тужне очи, Ја имам зелене очи, Ја имам плаве очи, Ја имам шарене очи, Ја имам насмијане очи, остали.

Треће разврставање

Изјаве: Ја волим да читам, Ја волим умјетност, Ја волим спорт, Ја волим бурек, остали.

Четврто разврставање

Изјаве: Ја сам с територије бивше Југославије, Ја сам из Европе, Ја сам с планете Земље, Ја сам с Балкана, остали.

Пето разврставање

Изјаве: Живио сам на више мјеста, Живио сам у једној држави, Живио сам у социјализму, остали.

Након сваког разврставања водитељ поставља питање: „Зашто сте изабрали ову групу?“

Слиједи питања за пленум:

Да ли вас ово подсећа на нешто?

Ако вас подсећа, на шта вас подсећа?

Да ли сте имали осјећај да имате могућност избора?

Како сте се осјећали због разлика у оквиру исте групе?

Да ли ваша дјеца/ученици бивају стално разврставани по неким од ових критеријума?

Како се ви осјећате када вам испричају како су се добро/лоше осјећали због оваквих разврставања?



Водитељ закључује да је посматрање особа кроз само један слој идентитета узрок дискриминације и избијања сукоба у школи, породици, држави итд.

Водитељ поставља питања учесницима:

- Шта утиче на изградњу националног идентитета?
- Какву важност има национални идентитет и зашто?
- Шта је то што ствара доживљај угрожености права на властити идентитет и национални идентитет?
- Како се опходити са разликама?

Гордијев чвор

Након дискусије водитељ замоли учеснике да формирају круг и да се крећу према центру затворених очију и руку подигнутих испред себе. На ријеч водитеља: „Стоп!“, свако ухвати и једном и другом руком нечију руку још увијек затворених очију. Тако направљен чвор сада треба распетљати.



Водитељ закључује завршну активност напоменом да се, без обзира на број и врсту слојева, идентитет увијек гради у контакту с другим људима. Зато је нужно указати дјетету ученику на потребу да буде свјестан свих слојева свог идентитета, да заједно са родитељима и наставницима тражи заједничке слојеве идентитета с другима, јер они омогућавају комуникацију и сарадњу, а спречавају дискриминацију и конфликте.

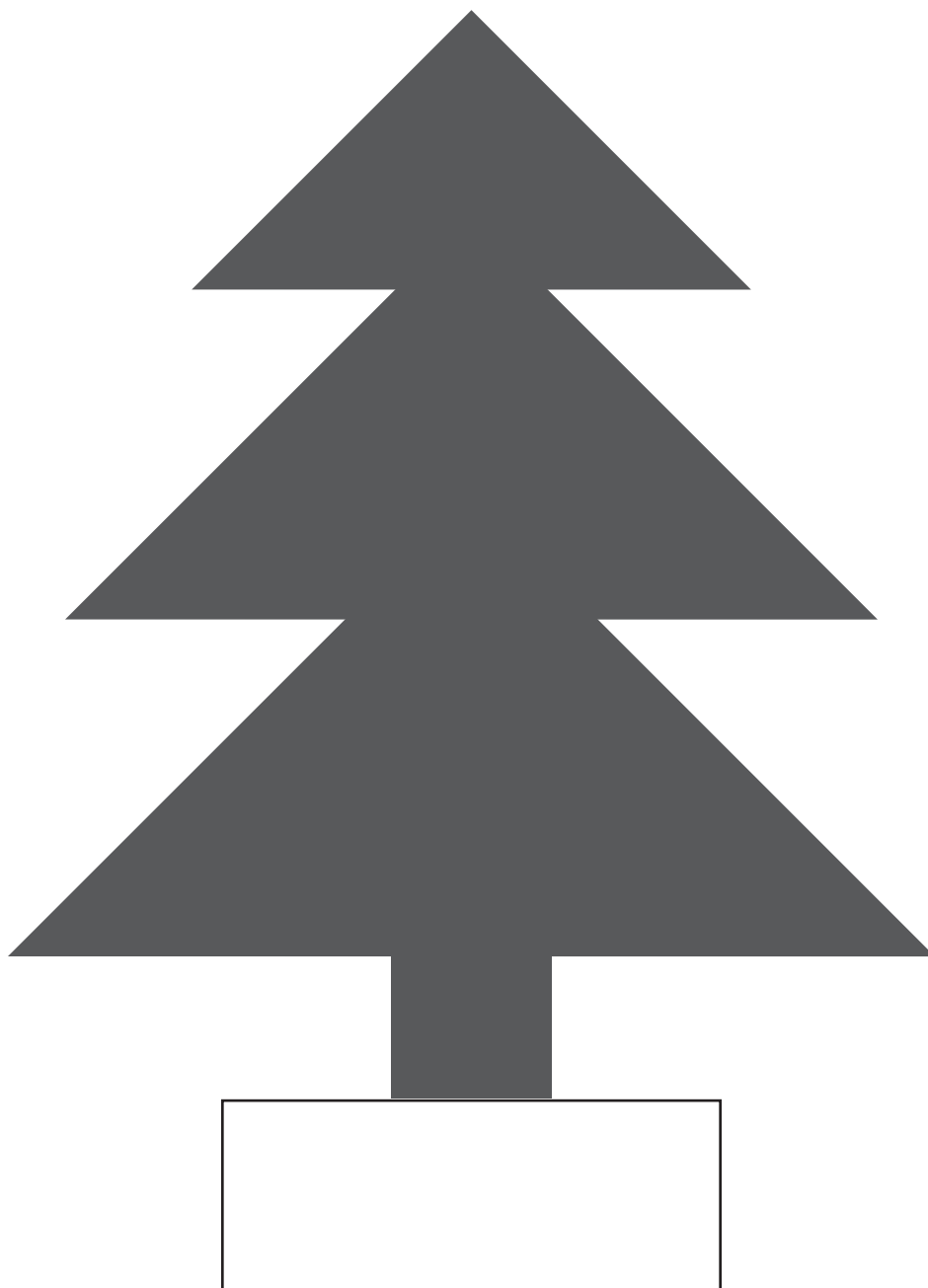
Марионета



Периоди живота мог дјетета/ученика

Период живота дјетета/ученика	Најважнији догађаји	Тадашње улоге дјетета/ученика	Како су други видјели дијете/ученика
Дјетињство			
Основна школа			
Средња школа			

ДРВО ИДЕНТИТЕТА



Материјали за водитеља

Материјал за водитеља 1

РОЂЕЊЕ	ЛИЧНИ ИЗБОР	ПОД УТИЦАЈЕМ РОДИТЕЉА И НАСТАВНИКА

Радионица 2 – ПРЕДРАСУДЕ И СТЕРЕОТИПИ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- упознати учеснике с појмом, карактеристикама и функцијом предрасуда и стереотипа- упознати учеснике с потребом и начинима борбе против предрасуда и стереотипа
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – СЛИКА СТЕРЕОТИПА И ПРЕДРАСУДА (10')2. Главна активност – ПУТОВАЊЕ (40')3. Завршна активност – СТЕРЕОТИПИ И ПРЕДРАСУДЕ СУ... (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папир за сваки пар• оловке• стикери• фломастери• текст „Путовање“ за сваког учесника• радни лист „Особине“



УВОДНА АКТИВНОСТ

Слика стереотипа и предрасуда

Водитељ дијели учеснике у парове (родитељ и наставник), а сваки пар има 5 минута да на хамер папиру нацрта и напише најмање по 3 особине особа из табеле.

(Материјал за учеснике 1 – **Особине**)

Након што истекне тих 5 минута, сваки пар представља своју слику и особине које су написали за особу коју су цртали.



Водитељ радионице упознаје учеснике с појмом предрасуда и стереотипа, који су засновани на појединим слојевима идентитета (етничка, расна, религијска, полна припадност и др.).

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Путовање

Водитељ подијели учесницима папир с текстом „Путовање“.

(Материјал за учеснике 2 – Путовање)

Учесници имају 5 минута да одлуче с ким желе а с ким не желе да путују и да то испишу свако на свом папиру.

Након тога водитељ прави три групе које морају да се усагласе у погледу тога с које три особе желе а с које три особе не желе да путују.



Напомена водитељу радионице

Једну групу чине родитељи, другу наставници, а трећу родитељи и наставници.

Групе представљају свој избор путника, а онда се у пленуму морају да усагласе у погледу тога с које три особе желе а с које три особе не желе да путују.

Слиједи дискусија:

У којој фази рада (индивидуално, групно или у пленуму) вам је било најтеже да радите?

Колико се ваша одлука, донесена индивидуално и у групи, разликује од одлуке коју сте донијели у пленуму?

Зашто се са избором неких путника (и оних с којима желите и оних с којим не желите да путујете) никада не бисте усагласили на нивоу цијеле групе?

Зашто сте пристајали на компромис унутар групе или у пленуму?

Да ли бисте сада промијенили свој избор путника с којима желите односно не желите да путујете? Зашто?



Водитељ радионице закључује – када се понашамо на основу наших предрасуда и стереотипа, када не пружамо свим људима иста права или им онемогућавамо уживање њихових права, онда вршимо дискриминацију.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Стереотипи и предрасуде су...

Сваки учесник групе учествује у креирању реченица, и то тако да један по један учесник у свакој групи (групе су исте као у главној активности) дописује по једну ријеч.

СТЕРЕОТИПИ И ПРЕДРАСУДЕ СУ...

НАЈЧЕШЋИ СТЕРЕОТИПИ И ПРЕДРАСУДЕ МЕЂУ НАШОМ ДЈЕЦОМ/УЧЕНИЦИМА СУ...

ПРОТИВ СТЕРЕОТИПА И ПРЕДРАСУДА МОЖЕМО ДА СЕ БОРИМО...

Када су реченице исписане, водитељ подијели учесницима по 5 комада стикера на којима су написане неке од врста стереотипа и предрасуда. Налијепе их на себе гдје желе и на знак водитеља свако треба да се креће просторијом и ослободи тих трака, али тако што ће их налијепити на неког другог за кога сматра да има изражене неке од написаних стереотипа и предрасуда.



Водитељ радионице закључује – како предрасуде често прате и екстремно негативна осјећања, оне дјелују и на понашање које појачава осуђивање, потцјењивање, непријатељски став и подстиче на активности против припадника према којима постоји предрасуда. Треба научити дјецу/ученике да препознају предрасуде и развити њихове способности да се супротставе и предрасудама и дискриминацији било да су упућене њима или другима.

Материјал за учеснике 1

Особине

Сваки пар има 10 минута да на хамер папиру нацрта и напише најмање по 3 особине особа из табеле.

ГЛУМАЦ СПОРТИСТ РОМ ДОКТОР ПОЛИТИЧАР ПОЛИЦАЈАЦ ПРОСЈАК ЦРНАЦ ИНВАЛИД ПЛАВУША	
---	--

Путовање

„Замислите да крећете на пут из Лисабона до Москве, који траје седам дана, и треба да дијелите спаваћи купе са још три особе.

С којима од наведених путника бисте најрадије путовали, односно с која три путника никако не бисте жељели да дијелите купе?

- италијански ДЈ (DJ) који изгледа богато,
- Африканка која продаје кожне производе,
- млади умјетник који је ХИВ (HIV)-позитиван,
- Ром из Мађарске управо пуштен из затвора,
- баскијски националист на службеном путовању у Русију,
- слободоумни Албанац који се враћа са семинара о људским правима из Норвешке,
- млада дјевојка из Турске, одлична студентка, позира еротским часописима,
- њемачки репер са алтернативним начином живота,
- слијепи пијанист из Аустрије,
- украјински студент који не жели да се врати кући,
- Румунка средњих година, без визе, с једногодишњим дјететом у наручју,
- набилдана Холанђанка, феминистички настројена,
- шведски скинхед под утицајем алкохола,
- црнац из Либеррије, кошаркаш у Грчкој,
- разбијач из Белфаста који очигледно иде на фудбалску утакмицу,
- неспретни новинар из Данске, на путу за Косово,
- пољска проститутка из Берлина,
- француски сељак који говори само француски, с корпом смрдљивог сира,
- курдски избјеглица који живи у Њемачкој, на повратку кући из Либије,
- предебео швајцарски банкар на пословном путовању,
- свештеник, наставник у мушкој школи у Британији, осумњичен за злостављање дјеце,
- дизајнер из Италије, хомосексуалац, нежења, присталица либералне партије,
- хендикепирани Палестинац, у пратњи zgodне медицинске сестре,
- брбљива госпођа из Белгије на путу за Кину.“

Имате 5 минута да одлучите с ким желите а с ким не желите да путујете и да то испишете свако на свом папиру.

Желим да путујем са...	Не желим да путујем са...

Радионица 3 – ПРЕДРАСУДЕ И СТЕРЕОТИПИ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none"> - упознати учеснике с појмом, карактеристикама и врстама предрасуда и стереотипа - упознати учеснике с потребом и начинима борбе против предрасуда и стереотипа - упознати учеснике са везом идентитета са стереотипима и предрасудама
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уводна активност – БАРОМЕТАР (15') 2. Главна активност – ГЕОГРАФИЈА И ПРЕДРАСУДЕ И СТЕРЕОТИПИ (30') 3. Завршна активност – КАКО СЕ БОРИТИ СА СТЕРЕОТИПИМА И ПРЕДРАСУДАМА (15')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none"> • папир за сваку групу • оловка за сваку групу • материјал за учеснике „Стереотипи“ • велики папир за сваку групу • фломастери • коверте

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Барометар

Водитељ даје учесницима коверту и папире у пет различитих боја. Након што водитељ прочита изјаву, учесници је оцијене (оцјена за прву изјаву се пише на бијелом папиру, друга на жутом, трећа на розе, четврта на плавом и пета на наранџастом папиру) од 1 до 10 (од најмањег до највећег слагања са изјавом) и ставе стикер у коверту. Залијепе коверту и дају је водитељу.

Изјаве:

- Ја имам предрасуде.
- Ја имам право на моје предрасуде.
- Мислим да постоје корисне предрасуде.
- Предрасуде увијек воде ка дискриминацији.
- Борба с предрасудама је бесмислена у времену у којем живимо.

Након тога водитељ чита исте изјаве а учесници стају на барометар с бројевима од 1 до 10 (од најмањег до највећег слагања са изјавом). Водитељ биљежи колико је на сваком броју од 1 до 10 било учесника по свакој изјави.

Водитељ отвара коверте и лијепи стикере по бојама и по висини оцјене на пет различитих папира, али тако да учесници не виде резултат.

Дискусија:

- Како сте се осјећали док сте радили вјежбу?
- Да ли се ваше оцјене у коверти и оне које сте изабрали на барометру у просторији разликују? Ако се разликују, из којег разлога?



Водитељ радионице закључује да се предрасуде и стереотипи мијењају под утицајем личних промјена (старости, образовања, мјеста живљења) али и под утицајем околине, те да смо склони томе да своје ставове мијењамо под утицајем околине.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Географија и стереотипи и предрасуде

Стереотипи и предрасуде о становницима одређених регија (држава)



Напомена водитељу радионице

Једну групу чине ученици, другу наставници, трећу педагози а четврту родитељи – ако активност проводи тим за медијацију. Ако су само родитељи и наставници укључени у активност онда једну групу чине родитељи, другу наставници и трећу – наставници и родитељи.

Корак 1: Формирају се три мале групе. У малим групама учесници на великом папиру записују 5 битних ствари, обиљежја или особина становника регије (државе) из које долазе.

(Материјал за учеснике 1 – **Стереотипи**)

Корак 2: Водитељ измијени састав малих група и групише их (нпр. сви бројеви 1 из прве групе сада чине другу групу, бројеви 2 чине другу групу и тако редом). Свакој групи се додјељује један исписан велики папир, затим се анализирају написани стереотипи и предрасуде из корака 1, а на крају се саставља нова листа стереотипа и предрасуда.

Корак 3: Водитељ поново измијени састав малих група и групише их на мале групе које чине мушкарци и мале групе које чине жене. Свакој групи се додјељује један исписан велики папир, затим се анализирају написани стереотипи и предрасуде из корака 2, те се потом саставља нова листа стереотипа и предрасуда.

Слиједи представљање написаних стереотипа и предрасуда сваке групе по корацима.

Питања за дискусију:

- Које су сличности и разлике између група?
- Како сте се осјећали када сте слушали друге како говоре о вама?
- Каква веза постоји између дискриминације и предрасуда?
- У којој групи сте се осјећали најугодније?
- Са записом које групе сте сагласни у највећој мјери?

Брејнсторминг: Одакле потичу предрасуде?

Учесници на стикере исписују своје идеје о поријеклу стереотипа и предрасуда и лијепе их на хамер. Водитељ врши груписање извора стереотипа и предрасуда.



Водитељ врши груписање извора стереотипа и предрасуда и наглашава да су то: породица, школа, медији, религија, вршњаци, спорт, музика, пријатељи, политика итд.

Слиједи дискусија:

- С којим стереотипима и предрасудама се сусрећу ваша дјеца/ученици у школи?
- С каквим се све проблемима суочавате због присутности наведених стереотипа и предрасуда?

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Након што је водитељ разврстао стереотипе и предрасуде које су навели учесници, он формира мале групе и даје им задатак да различитим симболима нацртају одговор на питање:

- Како се борити против наведених стереотипа и предрасуда у школи?

(Како се борити? Кога укључити? Колико се родитељи и наставници међусобно могу да боре против стереотипа и предрасуда међу дјецом? Како могу да укључе дјецу/ученике да им буду партнери у борби против стереотипа и предрасуда?)

Након тога свака група представља свој начин борбе са стереотипима и предрасудама у школи.



Водитељ закључује – дјеца/ученици имају слику о томе како би хтјели да се други понашају према њима, не воле задиркивање, ругање, исмијавање, доминантно понашање... Треба их научити да се поставе у туђу позицију и да виде да ли се и сами понашају онако како би вољели да се други понашају према њима, чиме се уједно ослобађају стереотипа и предрасуда.

Материјал за учеснике 1

Стереотипи

Американци	Руси	Британци	Босанци и Херцеговци	Кинези
Словенци	Македонци	Србијанци	Црногорци	Хрвати



Вјештине комуникације

- Да ли је вашој дјеци/
ученицима увијек лако рећи
оно што желе?
- Подстичете ли вашу дјецу/
ученике да увијек кажу оно
што мисле?
- Колико често због неспретно
изговорених ријечи ваша
дјеца/ученици изазову
конфликт с вама?
- Колико је потребан и важан
ваш поглед, додир, осмијех
у комуникацији с дјецом/
ученицима?
- Слушате ли увијек пажљиво
вашу дјецу/ученике када
говоре?
- Зашто је важно знати вјештину
асертивности?
- Како развијати ненасилну
комуникацију код дјеце/
ученика?

2.1. Шта је комуникација?

Након што смо открили ко смо, те разумјели наш идентитет, наше стереотипе и предрасуде, треба да научимо и како са свим нашим слојевима идентитета, стереотипима и предрасудама комуницирати са другима. Јер нико не може да живи сам, не може да не комуницира са људима.

Комуникација је средство помоћу којег стварамо пријатеље, разговарамо с другим људима, изражавамо своја мишљења, ставове, молимо за помоћ и чинимо много других ствари. Човјек од свога рођења учи како да комуницира и како да те способности развија даље кроз живот. Комуникација је пренос информација од пошиљаоца ка примаоцу у услов да прималац разумије информацију.

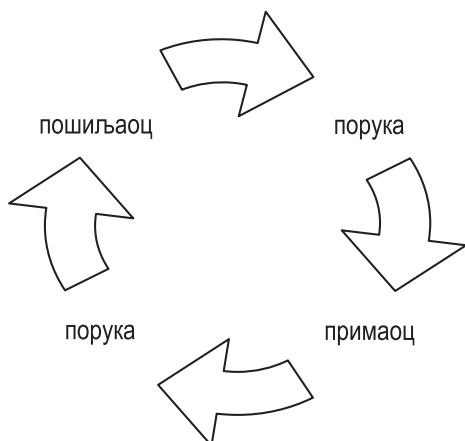
Дакле, комуникацијски процес обухвата:

- пошиљаоца
- пренос поруке кроз изабрани канал
- примаоца

Комуникација се дефинише и као процес размјене порука (вербалних или невербалних) са одређеним циљем и намјером, а одвија се између најмање двије особе.

На комуникацију можемо да гледамо као на средство повезивања људи на остварењу заједничке сврхе. Активност унутар школе није могућа без комуникације, а сврха комуникације у школи, међу ученицима, наставницима, родитељима, педагозима и другим јесте провести промјену – усмјерити акције у циљу своје добробити и добробити школе.

У школи се свакодневно комуницира: ученици са ученицима, ученици с наставницима, наставници с педагозима, наставници с родитељима, наставници с педагозима, ученици с родитељима итд. У тој сталној комуникацији они међусобно размјењују поруке (информације).



Људи међусобно размјењују поруке, а оне се састоје од низа симбола. Симболи су ријечи, гесте, слике, звукови или покрети који су употребљиви јер се људи, више или мање, слажу у погледу објеката, збивања и осјећања на које се ти симболи односе.

Да би се учесници у комуникацији споразумјели, они морају да:

- користе одговарајући језик,
- прецизно одреде садржај онога што се говори,
- одреде начин на који се говори (тон, гесте).

УСПЈЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ЈЕ	
ЕФИКАСНА Остварује циљеве особа које комуницирају.	ПРИКЛАДНА Не крши правила, очекивања или норме.

Да би комуникација била успјешна, неопходно је да постоји прилагођавање свих учесника у њој, зато што се у комуникацији дешава процес размјене, узајамног дјеловања и формирања односа међу учесницима, и то тако да сваки учесник добива своје мјесто и значај. Дакле, комуникација у школи захтијева да учесници у комуникацији буду равноправни, јер само на тај начин могу да рјешавају конфликте.

Процес комуникације се састоји од изражавања себе и слушања других.

Дакле, ефикасна и прикладна комуникација подразумева да учесници у њој поседују комуникацијске вјештине као што су: слушање, децентрација, постављање питања, емпатија, познавање ситуације, укљученост и управљање интеракцијом, флексибилност понашања.

Децентрација је спремност и способност да „уђемо у свијет друге особе“ и тако разумијемо њене проблеме и поступке. Често је децентрација најважнији чинилац у процесу комуникације. Наиме, децентрисање нам помаже да разумијемо друге и да боље разумијемо сами себе.

Емпатија је јасно разумијевање осјећања, потреба, мисли и жеља друге стране, без осуђивања.

Само онај који разумије себе може да разумије и другог. Када се говори у контексту школе, нема важнијег циља за учеснике у комуникацији од узајамног разумијевања и размјене која их повезује. То је поље на коме су сви равноправни и једнаки – без обзира на то ко су учесници у комуникацији: дјеца, одрасли, родитељи, наставници или директори, они су само саговорници. Равноправан и партнерски однос између учесника у комуникацији јест онај који највише доприноси квалитету размјене, због чега му и тежимо, а он се огледа у међусобном поштовању и прихватању. Начини на које то радимо одређују да ли ће доћи до повезивања са собом и другима или до прекида комуникације, губљења контакта или избијања конфликта.

2.2. Препреке за комуникацију и настајање конфликта

У свакодневној комуникацији у школи често се појављују препреке, чији је резултат неразумијевање између учесника у комуникацији, а као резултат неразумијевања настаје конфликт. Нпр., начин постављања питања ученику може да буде узрок конфликта. Такође, немогућност да се човјек стави у позицију друге особе (немогућност децентрације) доводи до неразумијевања и себе и друге особе.

Начини комуникације међу учесницима су кључ успјешне комуникације али истовремено и основни разлог за избијање конфликта. Позиција наставника често је злоупотребљавана у комуникацији и умјесто равноправног односа наставници се ученицима обраћају на различите начине ризикујући тако да изазову сукобе или да их распламсају. Навешћемо неке начине неравноправне комуникације који би могли да буду узрок избијања конфликта између наставника и ученика, а неке начине комуникације користе и родитељи обраћајући се дјеци или дјеца родитељима. Ово је прилика и да провјерите какве реченице најчешће користите у комуникацији.

1. НАРЕЂИВАЊЕ, КОМАНДОВАЊЕ

Наставник: Тај задатак мора тако да се уради и готово.

Родитељ: Брата мораш да чуваш док смо ми у гостима – нема расправе о томе.

Ученик: Мораш да ми купиш ону црвену јакну јер нећу никакву другу.

2. УПОЗОРАВАЊЕ, ПРИЈЕТЊА

Наставник: Ако не позовеш родитеље да дођу у школу, бићеш кажњен.

Родитељ: Ако не поправиш слабу оцјену из математике, отац ће те истући.

Ученик: Ако ми не даш новац, истући ћу те после часа.

3. ПРИДИКОВАЊЕ, НАВОЂЕЊЕ РАЗНИХ "ТРЕБАЛО БИ"

Наставник: Када дођеш у школу, своје личне проблеме треба да оставиш код куће, гдје им је и мјесто.

Родитељ: Требало би да напокон схватиш колико ти је година и да се не понашаш дрско према сестри.

Ученик: Треба да престанеш да преписујеш лектуру од мене.

4. УСЛОВЉАВАЊЕ

Наставник: Немој да идеш на фудбал, јер ћеш онда моћи да завршиш све своје обавезе.

Родитељ: Ако се не будеш дружио са оним пропалицама из улице, више ће те цијенити у школи.

Ученик: Ако ми дозволиш да изађем вани, купићу ти новине.

5. ДОКАЗИВАЊЕ

Наставник: Остао је још само мјесец до краја године, а ти још ниси поправио слабу оцјену из географије.

Родитељ: Потрошила сам пуно новца за твоје књиге, а ти их ниси ни отворио.

Ученик: Све сам научио из физике, али ми наставник није поставио ниједно питање на које знам одговор.

6. ОСУЂИВАЊЕ, КРИТИКОВАЊЕ

Наставник: Зашто си чекао толико дуго да се градиво нагомила?

Родитељ: Не могу више да трпим критике како имам насилног сина.

Ученик: Зашто мени стално постављате тешка питања из географије?

7. ЕТИКЕТИРАЊЕ

Наставник: Ти си изузетно лијена особа.

Родитељ: За разлику од твоје сестре, ти си неуредна и површна особа.

Ученик: Ти си дијете са села и немам о чему с тобом да причам.

8. ТУМАЧЕЊЕ, АНАЛИЗА

Наставник: Ти хоћеш да напустиш час, а, у ствари, само хоћеш да се извучеш и да ништа не радиш.

Родитељ: Тражиш новац за књиге, а истина је да ти треба да набавиш цигарете.

Ученик: Ти менестално позиваш дагледамо утакмицу, а, у ствари, треба да и теби платим улазницу.

9. ХВАЉЕЊЕ, ПРИХВАТАЊЕ

Наставник: Ти си веома способан, сигурно ћеш наћи начина да риједиш проблем.

Родитељ: Ја знам да сам родила паметно дијете и ти ћеш то доказати на часу.

Ученик: Ја најбоље играм кошарку и то ћу вам увијек доказати.

10. ТЈЕШЕЊЕ

Наставник: Немој да бринеш, и ја сам имала слабу оцјену.

Родитељ: Зашто бринети када ни ја нисам завршио факултет?

Ученик: Немој да бринеш због математике, и ја већ други пут понављам разред због слабе оцјене из математике.

11. ИСПИТИВАЊЕ, САСЛУШАВАЊЕ

Наставник: Мислиш ли да је задатак био толико тежак? Колико ти је времена било потребно да га урадиш? Зашто си одустао? Зашто ме ниси раније питао да ти помогнем?

Родитељ: Зашто ми ниси рекао да си се потукао са осталим дјечацама, па ја то сазнајем од твоје разреднице?

Ученик: Зашто ме ниси питала раније колико имам слабих оцјена?

12. ПОВЛАЧЕЊЕ

Наставник: Оставимо сада причу о математици, хајде да причамо о нечем пријатнијем!

Родитељ: Неће ти биологија требати у животу, идемо ми очистити двориште.

Ученик: Као да ће свијет пропасти зато што ја не знам хемију.

Такође, препреке у комуникацији представљају лоше изречене поруке, неповјерење, преурањено закључивање, непажљиво слушање, преоптерећеност порука информацијама итд.

2.3. Подстицаји за комуникацију и рјешавање конфликта

Као што постоје препреке у комуникацији у школи, постоје и фактори који олакшавају комуникацију и спречавају избијање конфликта.

Шта олакшава комуникацију?

- покажите саговорнику да желите да га слушате,
- уклоните узроке растресености,
- саосјећајте са саговорником,
- будите стрпљиви,
- контролишите своју нарав,
- будите пажљиви у изрицању аргумената и критике,
- постављајте питања,
- престаните да причате.

Без обзира на то у којој ситуацији у школи се налазили: разговор ученика, ученика и наставника, наставника и родитеља, састанак управе, састанак Вијећа ученика или Вијећа родитеља, придржавајући се наведених смјерница, сигурно ћете остварити успјешну комуникацију.

Од успјешности комуникације зависи да ли ће конфликт бити изазван или ријешен. Због те директне везе између комуникације и конфликта, комуникација је од пресудног значаја за избор стратегије рјешавања конфликта.

Дакле, асертивна и ненасилна комуникација, сигурно, и у процесу медијације и у процесу преговарања, доводи до рјешавања конфликта на задовољство обију страна у преговорима или медијацији.

2.4. Активно слушање

Колико често неког слушате само из пристојности? Колико често се суочавате са констатацијом да сте неког „слушали“ а не можете да поновите готово ништа што је особа говорила? Колико често је ваше неслушање било узрок свађе с дјецом, родитељима, пријатељима, шефом и другима? Дешава се да слушате само оно што вас интересује, климате главом дајући саговорнику знак да га слушате, а, у ствари, ви сте у својим мислима. Ви сте свог саговорника слушали селективно, пасивно, а не активно.

Активно слушање је вјештина слушања друге особе с пажњом и поштовањем, уз јасно (вербално и невербално) стављање до знања да особу слушамо.

Сврха активног слушања јест да помогне да разумијемо шта је саговорник желио да каже, као и да му јасно ставите до знања да сте га разумјели. У процесу активног слушања обраћамо пажњу и на садржај поруке и на осјећања која прате поруку саговорника.

Зашто је важно слушати?

- примамо корисне информације,
- избегавамо неспоразуме и свађе,
- показујемо да нам је стало,
- подстичемо затворене и срамежљиве,
- помажемо да особа јасније сагледа проблем,
- изграђујемо однос повјерења.

Слушање може да буде:

ПАСИВНО – показујемо да слушамо али ... ми то не радимо

(нпр., ученици којима је градиво незанимљиво мирно сједе у клупама и показују да слушају, а они су у својим мислима и невербално комуницирају између себе).

СЕЛЕКТИВНО – слушамо само оно што нас занима

(нпр., када родитељ слуша само какву је оцјену ученик добио, а не занима га шта је претходило томе нити шта је било након тога).

АКТИВНО – слушамо и усвајамо знања и вјештине (нпр., ученици слушају предавања и показују интерес – невербално али и вербално – постављањем питања, интеракцијом).

С обзиром на циљ и ситуацију, слушање може да буде:

- слушање садржаја (предавање)
- циљ: разумјети и запамтити поруку критичко слушање (одлучивање)
- циљ: разумјети и оцијенити поруку емпатијско слушање (подршка)
- циљ: схватити говорникове осјећаје, потребе

За успјешну комуникацију и избегавање конфликта неопходно је слушати са емпатијом. Само на овај начин се разумију потребе и емоције особе која говори.

За разлику од слушања које води сукобима и незадовољству, активно слушање води повезивању и наставку комуникације.

Неко вас слуша када:

- ПОСТОЈИ ГОВОР ТИЈЕЛА
- ПОСТОЈИ ИСКРЕНА ЗАИНТЕРЕСОВАНОСТ
- НЕМА СЕЛЕКЦИЈЕ ПОДАТАКА
- ПОСТОЈИ ПОМОЋ У РАЗУМИЈЕВАЊУ
- ПОСТОЈЕ ПАРАФРАЗЕ И СУМИРАЊЕ
- ПОСТАВЉА ПИТАЊА
- ПРУЖА КОНСТРУКТИВНУ ПОДРШКУ

Активно слушање се учи и вјежба. Да бисте правилно разумјели свог саговорника или да бисте као медијатор у процесу медијације правилно обављали своје задатке, неопходно је да посједуете како вјештину комуникације тако и вјештину активног слушања (слушања са емпатијом – јасно разумјети осјећања, потребе, мисли и жеље друге стране).

За такво слушање потребно је да буду испуњени и неки услови као што су: властита смиреност, удобно и сигурно окружење, кориштење говора тијела, непоказивање властитих емоција, слушање особе до краја излагања, кориштење паузе када је потребно и др.

2.5. Асертивна комуникација

Поред тога што посједуете вјештину комуникације и активног слушања, од вас као медијатора тражи се да посједуете и вјештину асертивности. Асертивност је ријеч која на енглеском значи: 'упорност, самосвјесност, заступање'. Асертивност значи заступање и остваривање властитих потреба и интереса

на неагресиван начин и не на штету других особа. Асертивно комуницирање помаже човјеку да буде ефикаснији у заузимању за себе и да развије квалитетне односе с другим људима.

Асертивност у школи (без обзира на то да ли се ради о ученицима, наставницима, родитељима, педагозима или психолозима) генерално значи:

- покушавати остварити своја права без угрожавања права других,
- бити спреман на разговор, тј. бити спреман комуницирати,
- утицати на друге користећи своје способности,
- поштовати себе без понижавања других,
- настојати открити шта је добро а не ко је у праву.

У ситуацији када ученици доживе: изругивање других, застрашивање, омаловажавање, искључивање и др., најчешће родитељи реагују агресивно, али сличне реакције имају и ученици и наставници и други, а агресивно реагујући они само још више доприносе ескалацији конфликта.

Како је циљ медијације рјешавати конфликте али и превентивно дјеловати на насиље и развијање агресивности код ученика, чланови тима за медијацију морају да уложе додатни напор да вјежбају асертивни начин комуникације.

Које су разлике између асертивне и агресивне комуникације? Шта то треба учити а шта треба елиминисати како би неко постао професионални члан тима за медијацију?

АСЕРТИВНО: Асертивна особа не остварује своја права и интересе тако што штети другим људима. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа управо то чини.

АСЕРТИВНО: Асертивна особа схвата да ће успјети да оствари оно што жели и да ће бити задовољна, али не тако што ће друге да учини незадовољним јер и други желе да остваре своје интересе. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа своја права и интересе остварује стварајући незадовољство код других.

АСЕРТИВНО: Асертивност је дугорочно ефикасна. **АГРЕСИВНО:** Агресивност може да изгледа ефикасна, али само на кратки рок.

АСЕРТИВНО: Асертивна особа ставља себи у обавезу да постигне свој циљ али не под сваку цијену. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа ставља пред себе обавезу да под сваку цијену мора да добије оно што жели, да зна ствари боље од других, да је вреднија и паметнија од других.

АСЕРТИВНО: Асертивна особа сматра да свако има право на своје мишљење. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа сматра да је њено мишљење једино исправно.

АСЕРТИВНО: Асертивна особа не схвата ствари лично. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа је

сумњичава и емоционално се више укључује јер сматра да је оно што се догађа усмјерено баш на њу.

АСЕРТИВНО: Ако не успије у ономе што је жељела, асертивна особа се осјећа разочарано, тужно, незадовољно. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа осјећа љутњу, непријатељство и окривљује друге.

АСЕРТИВНО: Асертивна особа ставља пред себе оствариве циљеве, склонија је компромисима, отвореним изражавањима ставова и потреба. **АГРЕСИВНО:** Агресивна особа понаша се осветољубиво, није склона компромисима, виче, пријети, склона је манипулацијама.

Као већина људског понашања, и асертивност се учи. Од рођења дијете тежи задовољењу својих потреба и то жели одмах и непосредно. Како се с временом потребе допуњују, мијењају, допуњују се и мијењају и начини на које дијете изражава те потребе те начини на које их задовољава. Одређена културна и друштвена правила, породица и др. учествују у одређивању онога што је добро жељети, како то остварити, шта је пристојно, шта је агресивно, како некога не/повриједити и слично.

Асертивна особа своје мисли и ставове изражава јасно, гласно и без двоумљења, а захваљујући начелима асертивне комуникације вјешто избјегава сукоб.

Да би се особа успјешно преобразила у асертивну особу, потребно је да промијени мишљење и однос према онима с којима има проблем у комуникацији. Можете ли да промијените свој однос према ученику, наставнику, родитељу, пријатељу, јер с њима имате проблеме у комуникацији и конфликте?

Асертивна комуникација се проводи у седам корака:

Корак 1: Описуј понашање, а не особу (када закасниш на почетак часа, ја због разговора с тобом ометам остале да раде своје задатке).

Корак 2: Изрази осјећање (осјећам се под притиском).

Корак 3: Опиши посљедицу (зато што онда и ја мијењам структуру часа).

Корак 4: Изрази захтјев (желим да убудуће не касниш и да дођеш раније).

Корак 5: Питај особу како то доживљава (шта ти мислиш о томе?).

Корак 6: Сачекај одговор друге особе (то је у реду).

Корак 7: Захвали (хвала).

Познате су двије асертивне технике, и то:

"Покварена плоча"

Састоји се у томе да као "покварена плоча" понављамо захтјев.

Одбијање туђег захтјева

Када желимо да одбијемо неки захтјев, у томе треба бити одлучан. Довољно је рећи не, објаснити своје разлоге (врло кратко) и затим понављати одлучно: "Не".

Дакле, асертивност укључује:

- изражавање властитог мишљења,
- изражавање властитих осјећања,
- наглашавање посљедица нежељеног понашања (ако се понашање настави, тада...),
- изражавање разумијевања за другу особу,
- понављање јасног захтјева.

Најчешћи проблем у комуникацији јест да особе не знају да изразе своје мишљење, осјећања и захтјеве или то што говоримо о другима у покушају да објаснимо шта ми мислимо и осјећамо.

Зато је корисно вјежбати кориштење тзв. ЈА-поруке, јер су то поруке које воде разумијевању и повезивању. Оне се увијек односе на онога који говори, кроз њих говоримо о себи и из себе. Говоримо другима, а истовремено се повезујемо са сопственим осјећањима, потребама и циљевима. Оне нам помажу да изразимо себе, без оптуживања, критике и етикетирања друге особе. Њима се изражава лични доживљај онога што је друга особа рекла или урадила и тако спречавамо да особа којој се обраћамо оно што нам смета чује као напад на њу.

ТИ-поруке – поруке које воде неразумијевању и сукобима. Увијек се односе на другог и говоре о њему/њој, а нису јасан израз онога што желимо да кажемо.

ЈА-поруке имају четири компоненте.

1. Опажање (оно што опажамо да друга особа каже или ради, а што нам смета).
Када ЈА (видим, чујем, сјетим се).....
2. Осјећања (осјећања у односу на оно што опажамо).
ЈА се (сада) осјећам
3. Потребе (потребе, жеље, вриједности које доводе до исказаних осјећања).
Зато што ЈА (имам потребу, желим, цијеним).....
Потребно ми је/волио бих _____ и због тога се осјећам _____.
4. Захтјев (конкретне акције које бисмо жељели да буду предузете).

Захтјев мора да буде:

- изражен језиком позитивне акције, тј. треба да кажете шта желите, а не шта не желите,
- формулисан сада и овдје,
- конкретан, изражен кроз конкретно понашање.

Сада бих жељела да ти

Примјер ТИ-говора:

„Ана, хоћеш ли већ једном да престанеш да причаш, ти си стварно некултурна!“

Примјер МИ-говора:

„Сви знамо да је Ана некултурна и да никад не слуша док други говоре!“

Примјер ЈА-говора:

„Ана, мени смета када ми упадаш у ријеч, тада имам утисак да ме не поштујеш, а волио бих да ме саслушаш, јер ми је важно твоје мишљење.“

Створите повјерење тако што се у школи нећете стављати ни на једну страну, тако што нећете стављати себе у центар пажње; повезујте саговорнике тако што ћете им помагати да се чују и разумију.

Из свега поменутог закључујемо да је асертивност нужна за успјешно функционисање појединца и групе. Никада не можемо да удовољимо захтјевима свих људи и нереално је мислити да ће нас сви вољети и имати лијепо мишљење о нама ако чинимо оно што они траже од нас. Асертивно комуницирање помаже појединцу да буде ефикаснији у заузимању за себе и да развије квалитетне односе с другим људима.

2.6. Ненасилна комуникација

Хаим Гинот (Haim Ginott), психолог и наставник, је рекао: „Дошао сам до закључка који ме је уплашио – да сам ја одлучујући елемент у учионици. Мој лични приступ ствара климу. Моје дневно расположење ствара вријеме. Као наставник, ја посједујем огромну моћ да учиним дјечији живот јадним или радосним. Могу да будем алат за тортуру или инструмент инспирације. Могу да понизим или орасположим, повриједим или излијечим. Могу да продубим проблеме или да од дјетета добијем оно најбоље и најљепше што има.“

Комуникација која нас наводи да искрено реагујемо и да се на тај начин повежемо с нама самима, с нашом властитом саосјећајношћу, као и са другима назива се ненасилна комуникација. Она нас усмјерава на јасно и искрено изражавање, те на обраћање пажње на другог с поштовањем и емпатијом.

Процес ненасилне комуникације једноставно може да се представи у четири компоненте, а то су:

1. конкретни поступци које опажамо а који утичу на нас;
2. како се осјећамо у вези с нашим опажањем;
3. потребе, вриједности, жеље и сл. које побуђују наша осјећања;
4. конкретни поступци које тражимо како бисмо обогатили своје животе.

Процес можемо да почнемо или изражавајући себе кроз ове четири компоненте или емпатијски, примајући од других информације из иста четири подручја. Врло је важно нагласити да ненасилна комуникација не даје готове рецепте, него се прилагођава различитим ситуацијама, те различитим личним или културалним стиловима.

Наше саосјећање према другима блокирају следеће врсте порука:

Омаловажавајуће:²

- етикете (Глуп си...);
- дијагнозе (С тобом нешто није у реду...);
- поређења (Зашто ниси писмена као твоја сестра...);
- одбијање (Немам ја шта с тобом да разговарам...);
- осуђивање, критика (Баш си дјетињаст...);
- пријетње (Боље би ти било да ме послушаш...).

Контролишуће:

- забране (Не смијеш!);
- спутавање (Не можете ви то сами, све ћете упропастити);
- наредбе (Одмах да сте то урадили...);
- савјети (Било би најбоље када би ти...).

Збуњујуће:

- захтјеви без јасног смисла (Уради то, зато што тако треба...);
- захтјеви које је немогуће испунити (Обећај да више никада нећеш да плачеш када си тужан...);
- захтјеви изречени језиком негативне акције (Немој више да те чујем да тако разговараш са мном!);
- двоструке поруке (наставник каже: »Баш ме занима шта мислиш о овом проблему«, а при томе гледа кроз прозор – не постоји склад између вербалног и невербалног дијела поруке);
- уопштене и површне похвале и критике (супер, дивно, пропаст, катастрофа...).

Ове поруке у школи обесхрабрују, рађају бијес и жељу за осветом, али и страх и забринутост.

Пошто је ненасилна комуникација заснована на природном стању саосјећања, она може да се примијени на свим нивоима комуникације и у различитим ситуацијама: лични односи, породица, школа, организације и институције, терапија и савјетовање, дипломатски и пословни преговори, те спорови и сукоби било које природе, а може и да се унаприједи: активним слушањем, парафразирањем, описивањем без процјене, невербалном комуникацијом, уважавањем нечијих потреба и осјећања, јасним изражавањем личних ставова, давањем повратне информације и др.

² Зорица Трикић и Драгана Коруга „Вршњачка медијација – од свађе слађе“ – текст „Комуникација“, Канцеларија њемачке агенције за техничку сарадњу – ГТЗ, Београд, 2003.

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА – ВИШЕ ОД РИЈЕЧИ –

Прикладно употребљавај гесте!



Употребљавај отворени став тијела када желиш да се укључиш у интеракцију с другима или затворени став тијела када не желиш да се укључиш у интеракцију с другима!



Усклади свој став тијела са ставом друге особе када се слажеш с њеним вјеровањима, осјећањима, ставовима и вриједностима или имај супротан став тијела када се не слажеш!



Успостави контакт очима и одржи га када желиш да комуницираш са особом или кружи погледом по просторији и не успостављај контакт очима када не желиш да комуницираш са особом!



Успостави јасне просторне границе које су у складу с твојим потребама и употребљавај угодну удаљеност када разговараш с другима!

Едвард Хол (Edward Hall), амерички антрополог, каже да је:

интимна зона (0 - 45 цм)

лична зона (45 - 120 цм)

социјална зона (120 - 360 цм)

јавна зона (360 цм -)



Употребљавај додир како би показао топлину, забринутост, склоност или отвореност према другима!



Мијењај висину, брзину, интонацију и гласноћу како би прикладно исказао своје намјере и надопунио своју вербалну поруку, те избјегавај поштапалице!



Употребљавај прикладну брзину, гласноћу, квалитет и изговор!



Прикладно се облачи и употребљавај прикладне додатке одјећи!



Избјегавај екстремна понашања!



Покушај да прилагодиш своју невербалну комуникацију контексту!



Научили смо:

Комуникација се дефинише као процес размјене порука (вербалних или невербалних) са одређеним циљем и намјером, а одвија се између најмање двије особе.

Комуникацијски процес обухвата: пошљаоца, пренос поруке кроз изабрани канал и примаоца.

Децентрација је спремност и способност да „уђемо у свијет друге особе“ и тако разумијемо њене проблеме и поступке.

Активно слушање је вјештина слушања друге особе с пажњом и поштовањем, уз јасно (вербално и невербално) стављање до знања да особу слушамо.

Сврха активног слушања јест да помогне да разумијемо шта је саговорник желио да каже, као и да му јасно ставимо до знања да смо га разумјели. У процесу активног слушања обраћамо пажњу и на садржај поруке и на осјећања која прате поруку саговорника.

Асертивност значи заступање и остваривање властитих потреба и интереса на неагресиван начин и не на штету других особа. **Асертивно комуницирање** помаже човјеку да буде ефикаснији у заузимању за себе и да развије квалитетне односе с другим људима.

ЈА-поруке су поруке које воде разумијевању и повезивању. Оне се увијек односе на онога који говори, кроз њих говоримо о себи и из себе. Говоримо другима, а истовремено се повезујемо са сопственим осјећањима, потребама и циљевима. Њима се изражава лични доживљај онога што је друга особа рекла или урадила. На тај начин спречавамо да особа којој се обраћамо оно што нам смета чује као напад на њу.

ТИ-поруке су поруке које воде неразумијевању и сукобима. Увијек се односе на другог и говоре о њему/њој, а нису јасан израз онога што желимо да кажемо.

Комуникација која нас наводи да искрено реагујемо и да се на тај начин повежемо с нама самима, с нашом властитом саосјећајности, као и са другима назива се **ненасилна комуникација**. Она нас усмјерава на јасно и искрено изражавање, те на обраћање пажње на другог с поштовањем и емпатијом.

Радионица 1 – КОМУНИКАЦИЈА

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- увести учеснике у комуникацију као интеракцију- научити разликовати успјешну од неуспјешне комуникације и анализирати факторе који доводе до успјешног споразумијевања међу људима
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Педагози/психолози</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ВИДИМ ТЕ У БОЈИ (10')2. Главна активност – КОМУНИКАЦИЈА И КОНФЛИКТ (55')3. Завршна активност – МОЈЕ ЕМОЦИЈЕ/ЛОВАЦ, БАКА, ЛАВ (25')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папир• фломастери• картице у бојама• материјал за учеснике „Боја“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Видим те у боји...

Водитељи подијеле свим учесницима радни лист "Напиши име особе која има ту боју на себи". Сви шетају и проналазе боје на осталим учесницима. Уколико не знају име, треба да упитају за њега или да га прочитају на беџу, те да упишу име уз боју коју су запазили.

(Материјал за учеснике 1 – Боје)



Водитељ радионице каже да су наше перцепције различите и да су често узрок конфликта у комуникацији.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Комуникација и конфликт

Водитељ формира четири групе и даје им задатак да осмисле сценарио за једну од сљедећих конфликтних ситуација:

- касни долазак кући са забаве,
- свађа између дјецe/ученика због етничких стереотипа,
- уништени намјештај у учионици,
- различите жеље у погледу мјеста одласка на екскурзију.

Конфликтна ситуација мора да има своје рјешење. Свака група има на располагању припрему од 10 минута, а само извођење сцене не треба да траје дуже од 10 минута.

Свака група мора да сваком члану додијели одговарајућу улогу, у чије играње он мора да укључи и вербалну и невербалну комуникацију као и комуникацију са сваким чланом групе.

Након одигравања сваке сцене слиједи дискусија:

(Иначе се само набрајају питања. Треба уједначити графичко означавање питања из дискусије – нап. А. Ш.)

- Да ли су сви учесници комуницирали једни с другима?
- Да ли су сви користили и вербалну и невербалну комуникацију?
- Из које комуникације (вербалне или невербалне) сте више сазнали о конфликту (да постоји, узрок, рјешење)?



Напомена водитељу радионице

Водитељ треба да сугерише учесницима да у сценарио укључе све учеснике, да сваки учесник има јасно дефинисану улогу у комуникацији, да је неопходно да ријеше конфликт прилагођавањем комуникације и да у потпуности ослободе своје емоције, односно да се понашају потпуно спонтано (онако како би се и иначе понашали).



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Моје емоције

Водитељ тражи од учесника да на картици напишу по један примјер изјаве (реченице) према захтјевима из табеле.

(Материјал за учеснике 1 – **Моје изјаве**)

Картице су различитих боја и сваки учесник своју изјаву поставља на хамер папир који је означен одговарајућом бојом.

Након што сви испишу и полијепе картице, водитељ са учесницима анализира сваку реченицу, те заједно утврђују да ли су реченице написане на тражени начин.

Ловац, бака, лав

Ловца се плаши лав (ловац пуца из пушке), лава се плаши бака (лав подиже "предње шапе" и рикне), баке се плаши ловац (бака пријети кажипрстом). Учесници се подијеле у двије групе. Чланови обију група независно се договоре коју улогу ће да играју, јер цијела група игра исту улогу (ловца, баку или лава). Затим стану у ред, једни наспрам других и на знак водитеља "одиграју" улогу коју су изабрали.

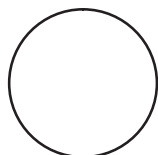
Група која победи ("уплаши" другу групу) добива поен. Играју се три круга.



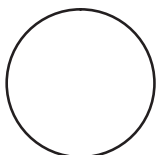
Водитељ закључује радионицу констатацијом да су емоције, односно њихова контрола у комуникацији изузетно важни за ефикасну и бесконфликтну комуникацију, те да се контрола емоција може вјежбати. Такође, он подстиче учеснике да се не плаше комуникације са особама које су другачије по полу, старости, етничкој припадности, положају у друштву и др.

БОЈЕ

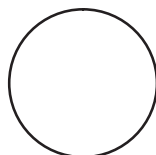
НАПИШИ ИМЕ ОСОБЕ КОЈА ИМА ТУ БОЈУ



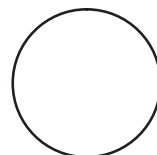
ЖУТА



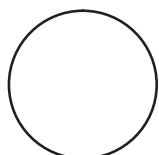
ПЛАВА



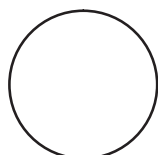
ЦРВЕНА



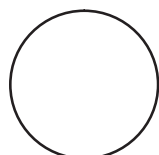
СМЕЂА



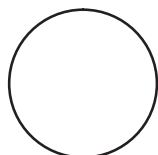
ЉУБИЧАСТА



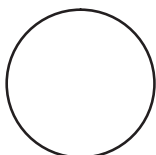
БИЈЕЛА



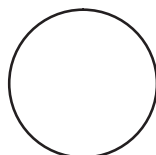
СИВА



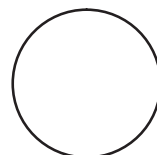
РУЖИЧАСТА



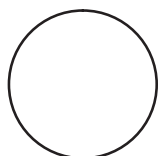
ИНДИГО



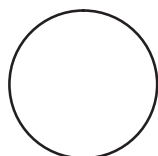
ТРУЛА ВИШЊА



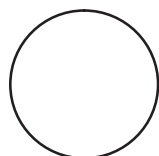
СТАРО ЗЛАТО



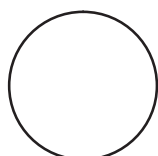
ЦРНА



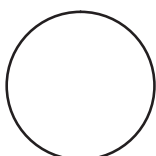
ЗЕЛЕНА



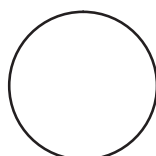
СВИЈЕТЛОПЛАВА



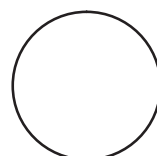
МОДРА



ТАМНОЗЕЛЕНА



ОКЕР




ЛИЛА

Моје изјаве

Тражење појашњења:
Рефлексија:
Спознаја и признање туђих осјећања и потреба:
Постављање отворених питања:
Охрабривање даљње дискусије:
Наређење:
Пријетња:
Придиковање:
Једнострано рјешење:
Осуда:
Негирање туђих осјећања и потреба:

Радионица 2 – АКТИВНО СЛУШАЊЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- упознати учеснике с различитим начинима слушања, а посебно са активним слушањем, које доприноси успјешнијој комуникацији и повезивању с другим особама, односно наставку комуникације- научити разликовати слушање и неслушање, различите врсте слушања и карактеристике слушања са емпатијом
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – КО КАКО СЛУША (10')2. Главна активност – СЛУШАМ/НЕ СЛУШАМ (55')3. Завршна активност – ПОСЈЕДУЈЕТЕ ЛИ СПОСОБНОСТ СЛУШАЊА/ЗЕМЉОТРЕС (25')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папир• фломастери• стикери• тест за учеснике „Посједујете ли способност слушања?“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Ко како слуша

Водитељ каже учесницима:

На фотографији покушајте пронаћи знакове слушања и/или неслушања и запишите их.



Слиједи дискусија.



Водитељ подсјећа учеснике шта је активно слушање, која је његова сврха и који су знаци неслушања.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Слушам – Не слушам

Учесници се подијеле у парове. Особа А има задатак да прича о нечему што сматра важним и занимљивим, а особа Б да је слуша на различите начине.

У првој ситуацији, док особа А говори, особа Б вербално шаље поруку да слуша, а свим невербалним знацима показује да не слуша; у другој да слуша, али успут реагује; и у трећој само шути и пажљиво слуша. У сљедећем кругу особе А и Б мијењају улоге.

Након вјежбе водитељ учесницима поставља питања:

- Како сте се осјећали током вјежбе?
- Шта вам је највише пријало?
- Које сте суштинске разлике примијетили у све три ситуације?
- Како се осјећамо кад нас други људи слушају, а како кад нас не слушају?



Послије дискусије водитељ појасни карактеристике слушања и неслушања.

Слушам а у ствари...

Сви сједе у два концентрична круга, окренути једни према другима. Они који сједе у спољашњем кругу су "СЛУШАОЦИ" а у унутрашњем кругу "ПРИПОВЈЕДАЧИ". "Слушаоци", свако за себе, бирају начин на који ће слушати (нпр. са анализом, дајући савјете, оптужујући и сл.). "Приповједачи" причају у првом кругу с првим "слушаоцем", свако са својим; на знак водитеља унутрашњи круг се помјера за једно мјесто улијево, тако да се праве нови парови. "Приповједачи" памте начин на који су слушани у првој размјени, па почињу разговор са сљедећим «слушаоцем». Игра се завршава када се цијели круг заврши.

Учесници радионице размјењују мишљење о томе да ли су погодили како их је ко слушао.

Након завршеног круга, водитељ пита учеснике да ли су погодили и направили разлику између различитих начина слушања. Затим их пита како им је било током активности.



Водитељ коментарише како када "слушамо", не значи и да чујемо, јер се некада више бавимо собом него другима.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Посједујете ли способност слушања?

Водитељ подијели учесницима тест „Посједујете ли способност слушања?“, за чију израду имају на располагању 5 минута.

(Материјал за учеснике 1 – **Посједујете ли способност слушања?**)

Земљотрес

Учесници су подијељени у групе од по троје, а међу њима једна особа је „вишак“. У свакој групи два учесника чине кућу (окренути један ка другом и држећи се за руке, на тај начин формирајући испред себе затворен простор), а трећи учесник је становник (налази се у затвореном простору, „у кући“).

Учесник који је „вишак“ даје једну од три наредбе: „Куће мијењају станаре“ (значи да станари остају на свом мјесту, а куће траже новог станара), „Станари мијењају куће“ (куће остају на истом мјесту, а станари траже нове куће) и „Земљотрес“ (све „формације“ се растуру и формирају се нове). При свакој од наредби „вишак“ учествује у игри, па може да дође до промјене „вишка“ који даје нову наредбу.



Напомена водитељу радионице

Активност „Земљотрес“ је намијењена за опуштање учесника.



Водитељ закључује да је активно слушање вјештина слушања друге особе с пажњом и поштовањем, уз јасно (вербално и невербално) стављање до знања да особу слушамо.

Тест

Посједујете ли способност слушања?

Ова листа вам помаже да видите да ли имате способност слушања. Одговорите на сљедећа питања и саберите поене које сте добили одговарајући на њих. Затим размислите да ли бисте неки дио способности слушања могли да побољшате.

		Увијек	скоро увијек	обично	ријетко	никад
1.	Да ли волите да слушате када други људи причају?					
2.	Да ли подстичете друге на разговор?					
3.	Да ли слушате и оне особе које вам се не свиђају?					
4.	Да ли подједнако пажљиво слушате и младе и старе, мушкарце и жене?					
5.	Да ли на ваше слушање утиче то да ли вам је саговорник пријатељ, познаник или странац?					
6.	Да ли у саговорника директно гледате, повремено се смијешите и климате главом?					
7.	Да ли пуштате да ваш саговорник заврши реченицу прије него што ви почнете да причате?					
8.	Да ли за вријеме неког предавања мислите о томе што је било речено, чак и кад предавање није најинтересантније?					
9.	Да ли можете да игноришете различите ствари које вас ометају док нешто слушате?					
10.	Да ли заборављате то што су вам рекли?					
11.	Да ли покушавате да разумијете поруке које стоје иза стварних ријечи и реченица?					
12.	Да ли покушавате да откријете мотиве који се крију иза одређене поруке?					
13.	Ако саговорник застане и оклијева, да ли га охрабрујете да настави?					
14.	Да ли поновите и резимирате нечију идеју и питате да ли сте оно што је речено добро разумјели?					
15.	Да ли се уздржавате од закључака док не саслушате све?					
16.	Да ли слушате без обзира на стил нечијег излагања (манир причања, тон, избор ријечи и сл.)?					
17.	Да ли слушате и онда кад су вам ствари унапријед познате?					
18.	Да ли постављате питања да би вам ствари детаљније објаснили?					
19.	Да ли тражите да вам се неке ријечи и појмови, који вам нису добро познати, разјасне?					
20.	Да ли на особу с којом комуницирате обраћате пуну пажњу, чак и када за то вријеме радите нешто друго?					

Своје одговоре саберите на сљедећи начин:

- 5 поена – увијек
- 4 поена – скоро увијек
- 3 поена – обично
- 2 поена – ријетко
- 1 поена – никад

Када сте сабрали све поене, погледајте своје резултате:

- ако имате 75 или више поена, можете да сматрате да сте добар слушалац;
- од 60 до 75 поена – сасвим сте просјечни;
- испод 50 поена – немојте да губите вријеме, него почните да радите на побољшању ваших способности слушања!

Радионица 3 – НЕНАСИЛНА КОМУНИКАЦИЈА

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none"> - упознати учеснике са значењем ЈА-порука - упознати учеснике с вјештином јасног изражавања себе без интерпретације и оптуживања другог - научити разликовати ЈА-поруке од ТИ-порука - упознати учеснике с техникама ненасилне комуникације
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уводна активност – С НАМА ЈЕ СВЕ ОК, А С ВАМА НИЈЕ (10') 2. Главна активност – ЗИДОВИ И МОСТОВИ (40') 3. Завршна активност – УЗЕМЉЕЊЕ (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none"> • хамер папири, велики папир – један с нацртаним зидом а други с мостом • фломастери • стикери

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

С нама је све ОК, а с вама није...

Учесници се подијеле у двије групе. Једни стану на један крај просторије а други на други, као шпалир. Прва група направи корак ка другој изговарајући углас, тихо и љубазно: "С нама је све ОК, а с вама није. Ми смо у праву, ви увијек гријешите". Затим друга група учини исто ка првој, само мало гласније. И тако наизмјенично, групе искорачују, изговарају исте ријечи, само сваки пут гласније и гласније, мање љубазно и фино. Игра се завршава када једни до других дођу док им се "носеви не додирну" и када већ вичу једни на друге. Водитељ тада зауставља игру и сваки пар који је у директном контакту, треба да се рукује, загрли, пољуби, шта год желе, само да је чин добре воље. Послије игре водитељ пита како су се осјећали, да ли је неке било непријатно, и које су њихове реакције на игру.



Водитељ коментарише како је ово била само игра, али да илуструје начин како расте тензија кад оптужујемо друге, кад сматрамо да су други криви за наша осјећања, да смо бољи од других и сл.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Зидови и мостови

Зидови

На зид се окаче два велика папира, на једном су нацртани правоугаоници као цигле које чине зид, а на другом је мост. Сваки учесник се сјети неког свог конфликта из прошлости и шта су тада изговорили. Испишу те своје поруке на стикере (један стикер – једна порука). Када заврше, лијепе стикере на први папир – зид.

Водитељ чита поруке, коментарише их и, ако може, сврстава их у категорије (нпр., дијагнозе и сл.). Затим резимира да су то ТИ-поруке и набраја њихове карактеристике. (Учесници могу и сами да погледају зид и да прокоментаришу.

Мостови

Учесници се дијеле у групе по троје (начин подјеле по избору водитеља), свака група одлази до зида и узима по неколико порука (важно је да све поруке буду скинуте). У малим групама, поруке које су изабрали преводе у ја-поруке, јасно изражавајући себе, своје мишљење, осјећања и потребе. Учесницима претходно објаснимо формулу по којој се изражавамо ЈА-порукама.

Када заврше, учесници по групама долазе до зида, изговарају оно што су написали и ако се група слаже, лијепе поруку на слику моста.



Водитељ резимира резултате и објашњава разлику између ЈА и ТИ порука с нагласком на карактеристике ЈА-порука и њихов значај у процесу ненасилне, конструктивне комуникације.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Уземљење

Учесници се подијеле у парове. Један учесник је особа А, а други је особа Б.

У првој ситуацији особа А има задатак да замисли да је чврста као дрво или стуб и да је нешто снажно веже за земљу. Особа Б покушава да је избаци из равнотеже и помјери.

У другој ситуацији особа А чврсто стоји на подлози не помјерајући доњи дио тијела, док је горњи дио тијела опуштен и покретљив. Особа Б покушава да је избаци из равнотеже и помјери.

У трећој ситуацији особа А стоји потпуно опуштено. Особа Б покушава да је избаци из равнотеже и помјери. Када прођу све три ситуације, мијењају се улоге.

Након ове активности водитељ подстиче дискусију питањима:

- Како вам је било током активности, како сте се осјећали?
- Да ли сте примијетили неке разлике између прве, друге и треће ситуације?
- Шта вам је највише пријало, у којем положају (стојећи чврсто на земљи или опуштено)?
- Шта вам се највише допало?



Надовезујући се на завршну дискусију, водитељ прави разлику у приступу конфликту или, шире гледано, било којој животној ситуацији: "Када смо сувише чврсти и ригидни, лако бивамо избачени из равнотеже; када смо превише опуштени (као у трећој ситуацији), онда не знамо шта хоћемо, препуштамо се ситуацији и носи нас стихија; а када смо јасни у томе шта желимо, довољно флексибилни да говоримо о себи и да слушамо друге, имамо највише шансе да нас чују, да се повежемо с другима и да дођемо до онога што желимо на обострано задовољство... (друга ситуација)."



Конфликт

- Да ли је ваше дијете/ученик склоно/склон изазивању конфликта?
- Да ли сте анализирали који су узроци конфликта између дјете/ученика и вас?
- Како сте ви, а како дјете/ученици реаговали у конфликтној ситуацији?
- Да ли су некада конфликти побољшали односе између вас и ваше дјете/ученика?
- Да ли је „Мало дијете мала брига, а велико дијете...КОНФЛИКТ?“

3.1. Појам конфликта

Може ли се живјети без конфликта? Могу ли уопште дјеца и родитељи или ученици и наставници, нарочито у периоду адолесценције, да функционишу без конфликта?

Ово поглавље неће учинити да конфликти нестану, али има за циљ да помогне да се њихови негативни утицаји смање, лакше прихвате и да се можда претворе у позитивно искуство.

Конфликт је и свађа двоје дјеце око играчке, али и рат између двију држава.

Може ли школа без конфликта?

КОНФЛИКТ је облик сучељавања двију или више страна које доживљавају пријетње личним потребама, интересима, вриједностима или циљевима.

Конфликт се дефинише и као сукоб неспојивих тенденција и дјеловања у појединцу, групи и народу или између појединаца, група и народа.

Најчешће се конфликти код дјеце/ученика рађају само зато што се ствари чине потпуно другачијим од онога што стварно јесу: „Ви и ја не видимо ствари онаквима какве оне јесу. Ми видимо ствари онаквима какви смо ми.“ Херб Коен (Herb Cohen)

Однос између људима (који судодатно оптерећени предрасудама и стереотипима, агресивном комуникацијом, пасивним слушањем, ТИ-порукама итд.) представљају извор различитих отпора, сукоба, неспоразума.

Како конфликт не би прешао у отворени сукоб, потребно га је правовремено рјешавати, тј. потребно је спознати узроке конфликта и њихове облике. Ако нема благовремене спознаје о узроцима и облицима конфликта, изостаје и спознаја о њиховом евентуалном конструктивном/деструктивном утицају.

Можемо да разликујемо три типа ситуација у којима настаје конфликт:

1. када једна страна уочи да се друга не придржава правила (нпр., ученици не пишу лектире а дужни су; наставници стално писмено испитују ученике; родитељи не долазе на родитељске састанке; имовина у школи се уништава);
2. кад се једна страна одупире другој (нпр., ученици не желе неког наставника јер је вулгаран; наставници не желе да сарађују с родитељима);
3. када отпор једне стране изазива реакцију друге стране (нпр., бјежање с часа и реакција наставника који је требао да одржи час).

Конфликт је процес који настаје, развија се и превладава у међуодносу неслагања најмање два субјекта који показују интерес за исте вриједности. Неподударност циљева, потреба и жеља, разлике у интерпретацији чињеница и неслагања везана за практична очекивања могу да доведу до конфликта.

3.2. Узроци конфликта у школи

Узроци конфликта у школи су многобројни и врло тешко их је прецизно груписати по одређеним карактеристикама. Покушаћемо да наведемо најчешће узроке конфликта у школи:

- слаба комуникација између ученика, између ученика и наставника, између ученика и родитеља, између родитеља и наставника,
- различите вриједности које се поштују у породици и школи (нпр., религијске вриједности – начин облачења, исхрана),
- нејасна школска задужења и за ученике и за наставнике (нпр., нејасне упуте које наставници дају ученицима за обављање неких задатака на часу),
- ограничени ресурси (људски, технички) у школи и у породици (нпр., када наставници захтијевају да ученици имају одговарајућу спортску опрему а родитељи немају новца да је купе),
- различити интереси ученика, наставника и родитеља (нпр., приликом избора мјеста одласка на екскурзију),
- зависност од једне стране (особе),
- неријешени ранији сукоби,
- љубавне везе у школи.

Без обзира на то о којем узроку конфликта у школи се ради, сви су једнако опасни за нарушавање комуникације у школи, интензивно настајање стереотипа и предрасуда и појаву насиља, као једног од могућих одговора на узроке и настанак конфликта.

3.3. Врсте конфликта у школи

Постоји више подјела конфликта у школи, те ћемо овдје указати на неке од подјела извршених по одговарајућим критеријумима.

а) према УЗРОКУ конфликта

Конфликт информација настаје услед недостатка комуникације или селекције информација у комуникацији (нпр., наставник не жели да комуницира с неким учеником јер га је овај увриједио; ученици добивају само информације за које наставници или родитељи сматрају да треба да их дају а при томе скривају цјеловиту информацију).

Конфликт интереса се јавља због супротстављених начина задовољења истих потреба (нпр., оцјењивање – ако једна страна жели да писмено провјерава знање (наставник) а друга жели да буде усмено провјеравана (ученици)).

Конфликт у односима настаје када нека од страна или обје стране посједују предрасуде и стереотипе о другој страни и понашају се у складу с њима (нпр., ако ученици из града сматрају да су дјеца са села лошији ученици и ако не желе да с њима комуницирају, буду у истој екипи на часу физичке културе итд.). Конфликт ресурса настаје када двије или више особа желе нешто чега има мало (нпр., ако и ви и ваша сестра желите нове торбе, а родитељи имају новца да купе само једну торбу).

Конфликт вриједности настаје у ситуацијама у којима се међу саговорницима супротстављају систем вриједности и убјеђења (када се појави сукоб вриједности које његују породица и школа – нпр., у начину облачења).

Структурални конфликт настаје када су у једној групи недовољно дефинисане улоге и процедуре (нпр., када у једном одјељењу сви желе да раније оду с часа, јер ученици који путују аутобусом до школе раније напуштају час да би стигли на вријеме поласка аутобуса).

б) према ПЛАНУ ДЕШАВАЊА

Унутрашњи / интраперсонални конфликт је лоциран на личном плану:

- конфликт између двије подједнако непријатне могућности (нпр., напустити час или остати „као издајник“),
- конфликт између подједнако привлачних опција (нпр., добити нову јакну или нови мобител),
- конфликт истовременог привлачења и одбијања (нпр., наклоност према пријатељици, али и чињеница да она припада другој етничкој групи),

- конфликт улога (нпр., када је ученик и предсједник одјељенске заједнице, па у истој ситуацији час реагује као ученик час као предсједник одјељења).

Спољашњи

- интерперсонални – између двију или више особа (нпр., свађа између пријатељица),
- социјални – између двију или више група (нпр., између група у одјељењу).

ц) према ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

По ефектима до којих доводе, конфликти могу да се подијеле на:

Функционалне – конфликти који доводе до конструктивних промјена у односима међу појединцима/групама.

Нефункционалне – конфликти који доводе до погоршања односа и до насиља.

д) према ДУЖИНИ ТРАЈАЊА

- краткотрајни – настају као резултат међусобног неспоразума или учињених грешака које се брзо уочавају и разрјешавају,
- дуготрајни – условљени и праћени поремећајем међуљудских односа. Они се споро превазилазе и разрјешавају.

е) према ПОСЉЕДИЦАМА

- они који остављају посљедице (нпр., опадање мотивације за учењем, масовно одсуство из школе),
- они који не остављају посљедице (нпр., ситни сукоби који произлазе из различитих особина ученика или наставника; не остављају посљедице на живот ученика и наставника и рад школске установе; после разрјешавања сукоба успостављају се здрави односи, нема осјећања увријеђености ни потребе за осветом).

ф) према МАНИФЕСТАЦИЈИ

ВИДЉИВИ – испољавају се у облику вербалних, критичких сукоба на настави и другим скуповима, а огледају се и у сукобу интереса појединих група или њихових представника. Испољавају се у облику жалбе.

НЕВИДЉИВИ – теже их је открити, јер су акције сукобљених страна међусобно прикривене.

г) према АКЦИЈИ

СТВАРАЛАЧКИ – стварају позитивне вриједности у школи, које се огледају у „разбијању“ и напуштању застарјелих шаблона и метода, чиме се долази до бољих рјешења.

РУШИЛАЧКИ – заступа их „школа међуљудских односа“ на челу са Елтоном Мејом (Eltonom Meјom). Та школа сматра да су конфликти у принципу негативни, јер су праћени неизвјесностима, разочарањем, падом учења, па чак и растурањем разреда.

Конфликти у себи носе карактеристике већег броја наведених врста конфликта.

Неки конфликти истовремено могу да буду: конфликт вриједности, дуготрајан, с дугорочним посљедицама за школу, спољашњи, видљив и рушилачки (нпр., ако је у једној школи избио сукоб међу ученицима различитих националности, ријеч је о конфликту вриједности, који може дуго да траје; сукоб између двију група ученика видљив је свакодневно, он производи посљедице и за ученике и за школу ако ученици који су у мањини престану да долазе у школу након чега слиједи разочарање ученика, пад учења и потенцијално распуштање разреда).

Неки конфликти могу да буду и позитивни: конфликт интереса, који је спољашњи, краткотрајан, успоставља здравије односе, видљив је и стваралачки (нпр., сукоб ученика и наставника, јер наставник стално ученике испитује писмено – ријеч је о конфликту интереса, јер ученици сматрају да су успјешнији у усменом изражавању, а наставник мора да има одговарајући број оцјена и зато их испитује на тај начин; ријеч је о конфликту између једне особе и групе; он је свакодневно видљив, јер се ученици буне када имају писану провјеру знања; краткотрајан је, јер након што су исказали свој протест, наставник је прихватио да их испитује писмено и, што је најважније, након тога су успостављени дуготрајно здравији односи између наставника и ученика).

Дакле, структура конфликта је изузетно сложена и приликом његовог рјешавања нужно је направити анализу структуре конфликта како би се утврдиле све његове карактеристике односно врста конфликта.

3.4. Функције конфликта

Сваки конфликт има потенцијал да буде било *функционалан/сврсисходан* било *нефункционалан/несврсисходан*, што не зависи од саме конфликтне ситуације, већ, прије свега, од понашања појединаца у њој.

Када је конфликт функционалан, он доводи до позитивних исхода, као што су:

- стварање позитивних тензија,
- пражњење емоција,
- хомогенизација групе одређене за рјешавање заједничког проблема,
- успостављање механизма превенције конфликта и њиховог рјешавања.

Када је конфликт нефункционалан, он доводи до негативних исхода, као што су:

- негативне тензије,
- негативно пражњење емоција,
- нарушавање јединства групе,
- искључивање могућности позитивних промјена.

Да бисмо могли конструктивно да рјешавамо конфликте, најприје је потребно да их разумијемо, да знамо њихове узроке и врсту.

Прави проблем свих конфликта је стална опасност од њихове **ескалације**, при чему обје стране у конфликту све више прибјегавају употреби силе. Конфликт је све мање могуће контролисати, док потпуно не измакне контроли, пређе праг употребе насиља и почне да наноси штету и једној и другој страни. На тај начин онемогућава се даљњи суживот страна у конфликту.

ПОДСЈЕТНИК ЗА ОДРАСЛЕ³

КАКО КРЕИРАТИ УЧИОНИЦУ/ШКОЛУ/ ГРУПУ У КОЈОЈ ВЛАДА ПОШТОВАЊЕ

1. СЛУШАЈТЕ ПАЖЉИВО КАДА ВАШИ УЧЕНИЦИ ГОВОРЕ

- Не примајте то што говоре лично.
- Не прекидајте их.
- Избегавајте давање савјета прије него што их од вас затраже.
- Избегавајте да их критикујете, осуђујете, анализируете.

2. КОРИСТИТЕ ПРИЈАТЕЉСКЕ ГЕСТЕ

- Када им се обраћате, гледајте их у очи.
- Нека вам руке буду раширене с длановима према горе.
- Избегавајте пријетње прстом, уношење у лице, руке прекрштене на леђима.

3. ЗОВИТЕ ИХ ИМЕНОМ КОЈЕ ВОЛЕ

- Питајте ученике којим би именом вољели да их зовете.
- Питајте како би вољели да им се обраћате.

4. БУДИТЕ У ИСТОМ ФИЗИЧКОМ НИВОУ

- Ако сједе, сједните и ви, или се нагните над њих.
- Избегавајте да се над њих надносите уколико то није неопходно.

5. ПОСТАВЉАЈТЕ ПИТАЊА УМЈЕСТО ДА ОПТУЖУЈУТЕ И КРИТИКУЈЕТЕ

- То подразумијева да су ученици одговорни за своје понашање, нпр., реците: "Да ли сте спремни да почнемо с часом?" умјесто: "Оставите те глупости, час почиње!".
- Говорите тихо и љубазно.

6. КАЖИТЕ ИМ НАСАМО ШТА БИСТЕ ВОЉЕЛИ ДА ПРОМИЈЕНЕ У СВОМ ПОНАШАЊУ

- Стављање до знања ученицима да раде нешто што нам не одговара, коментари о њиховом понашању, ставовима, учењу или изгледу пред вршњацима најчешће код њих изазивају бијес и несигурност.
- Када им се обратите насамо, то може да резултира бољим разумијевањем и одржава самопоштовање код обје стране.

³ Зорица Трикић и Драгана Коруга „Вршњачка медијација – од свађе слађе“ – текст „Комуникација“, Канцеларија њемачке агенције за техничку сарадњу – ГТЗ, Београд, 2003.

КАКО КРЕИРАТИ ШКОЛУ / УЧИОНИЦУ / ГРУПУ У КОЈОЈ СЕ НА КОНФЛИКТ ГЛЕДА КОНСТРУКТИВНО

1. ПОКАЖИТЕ АУТЕНТИЧНО ИНТЕРЕСОВАЊЕ ЗА СВОЈЕ УЧЕНИКЕ

- Поздравите их љубазно на вратима.
- Научите њихов "језик".
- Опходите се с њима као са индивидуама, не као с "једним/једном" из групе.

2. ЗАЈЕДНО СА УЧЕНИЦИМА ЈАСНО ДЕФИНИШИТЕ ПРАВИЛА

- Објасните им заштитну функцију правила.
- Нека правила буду што специфичнија, да би постојала јасноћа и да би се лакше поштовала.
- Када поставите правила, придржавајте их се, уколико их заједно не промијените.

3. БУДИТЕ ОБЈЕКТИВНИ, НЕ СУДИТЕ

- Покушајте да сагледате сваки проблем из више углова, посебно из угла вашег/ваших ученика.

4. ПОКАЖИТЕ ДА СТЕ ЉУДСКО БИЋЕ

- Признајте када сте погријешили, када нешто не знате.
- Користите хумор кад год је примјерено, не шалите се на рачун својих ученика.

5. "МОЋ" КОЈА ПРОИЗЛАЗИ ИЗ ВАШЕ УЛОГЕ СВЕДИТЕ НА МИНИМУМ

- Развијајте ауторитет који ће се базирати на знању, вјештинама, разумијевању проблема које имају ваши ученици.
- Избјегавајте да наглашавате да ви имате право зато што сте професор и сл.
- Нека вас поштују умјесто да вас се плаше.

6. РЈЕШАВАЈТЕ ПРОБЛЕМЕ ЧИМ СЕ ПОЈАВЕ

- Свако одлагање проблема доводи до њиховог компликовања.
- Суочавање с проблемом доводи до разрјешења.

7. РАЗВИЈАЈТЕ ТИМСКИ РАД И ПАРТНЕРСКЕ ОДНОСЕ

- Уважавајте мишљење и приједлоге својих ученика.
- Дајте им могућност да бирају шта ће, како и с ким да раде.
- Нека учионица/школа буде заједничка а не ваша.

Научили смо:

КОНФЛИКТ је облик сучељавања двију или више страна које доживљавају пријетње личним потребама, интересима, вриједностима или циљевима.

Конфликт се дефинише и као сукоб неспојивих тенденција и дјеловања у појединцу, групи и народу или између појединаца, група и народа.

Међуљудски односи представљају извор различитих отпора, сукоба, неспоразума, наметања личних интереса и интереса различитих група.

Најчешћи узроци конфликта у школи су:

- слаба комуникација између ученика, између ученика и наставника, између ученика и родитеља, између родитеља и наставника,
- различите вриједности у породици и школи,
- нејасна школска задужења и за ученике и за наставнике,
- ограничени ресурси (људски, технички) у школи,
- различити интереси ученика, наставника и родитеља,
- зависност од једне стране (особе),
- нејасна правила и норме,
- неријешени ранији сукоби,
- љубавне везе у школи.

Постоји више различитих подјела конфликта у школи:

1. према УЗРОКУ конфликта: конфликт информација, конфликт интереса, конфликт у односима, конфликт ресурса, конфликт вриједности и структурални конфликт,
2. према ПЛАНУ ДЕШАВАЊА: унутрашњи/интраперсонални (конфликт је лоциран на личном плану) и спољашњи (интерперсонални и социјални),
3. према ФУНКЦИОНАЛНОСТИ: функционални и нефункционални,
4. према ДУЖИНИ ТРАЈАЊА: краткотрајни и дуготрајни,
5. према ПОСЉЕДИЦАМА: они који остављају посљедице и они који не остављају посљедице,
6. према МАНИФЕСТАЦИЈИ: видљиви и невидљиви,
7. према АКЦИЈИ: стваралачки и рушилачки.

Прави проблем свих конфликта је стална опасност од њихове **ескалације**, при чему обје стране у конфликту све више прибјегавају употреби силе. Конфликт је све мање могуће контролисати, док потпуно не измакне контроли, пређе праг употребе насиља и почне да наноси штету и једној и другој страни. На тај начин онемогућава се даљњи суживот страна у конфликту.

Радионица 1 – КОНФЛИКТ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- упознати учеснике с појмом конфликта, узроцима, врстама и функцијама конфликта- упознати се са значајем емоција у властитом приступу конфликту
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ИЗ ЛИЧНОГ УГЛА (20')2. Главна активност – МОЈА РЕАКЦИЈА НА КОНФЛИКТ (60')3. Завршна активност – ЕМОЦИЈЕ (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папири• фломастери• радни лист за учеснике „Асоцијације на појам конфликт“• радни лист за учеснике „Листа емоција“• радни лист за учеснике „Моја реакција на конфликт“• листићи са емоцијама, папири А4

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Из личног угла

1. Водитељ пита учеснике: „Шта конфликт значи за вас? Када се каже конфликт у школи/одјељењу, уопште у животу, које то асоцијације, слике, успомене изазива код вас?“, и упућује им молбу да у радном листу напишу што више асоцијација на појам КОНФЛИКТ.

(Материјал за учеснике 1 – **Асоцијације на појам конфликт**)



*Водитељ подстиче учеснике да напишу што више асоцијација на појам **конфликт**.*

2. Слједи дискусија о асоцијацима на конфликт. Водитељ их раздваја на позитивне и негативне. Заједно са учесницима сачињава дефиницију конфликта.



Напомена водитељу радионице
Може се очекивати да учесници напишу асоцијације набијене емоцијама, али и асоцијације које су засноване на стереотипима и предрасудама.

3. Након тога учесници испишу пет најјачих емоција које одликују конфликт.

(Материјал за учеснике 2 – **Листа емоција**)

4. Слједи усаглашавање у пленуму којих пет најјачих емоција одликује конфликт.



Водитељ подсјећа на дефиницију КОНФЛИКТА напомињући да конфликт увијек прате емоције, које, ако су негативне, често спречавају конструктивно рјешавање сукоба.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Моја реакција на конфликт

Водитељ каже учесницима да попуне упитник и провјере који стил понашања у конфликту преовлађује код њих.

Упутство: Сјетите се своје реакције у ситуацији у којој су се ваше жеље разликовале од жеља других особа. Први дио упитника (од А до Ј) односи се на вашу иницијалну/почетну реакцију на неслагање, а други дио (од К до Т) на реакције пошто је неслагање појачано.

Можда ће вам бити лакше да изаберете једну конкретну конфликтну ситуацију и на основу ње одговорите на сва питања.

(Материјал за учеснике 3 – **Моја реакција на конфликт**)

Слиједи дискусија о резултатима упитника.



С времена на вријеме сваки од ових приступа је адекватан. Постоје ситуације, на примјер, када је игнорисање конфликта најбоља реакција.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Емоције

У корпицу се ставе цедуљице с називима појединих емоција. Свако извуче један листић и прочита емоцију која је написана, а затим треба да покретом прикаже ту емоцију, нпр.: страх, стид, одушевљење или срећу. Остали настоје да препознају о којој се емоцији ради.



Водитељ закључује да када млади који комуницирају не знају како да изразе своје потребе или жеље или када немају коме да изразе своја осјећања и потребе, или се боје да то учине, то често доводи до конфликта.

Материјал за учеснике 1

Радни лист **Асоцијације на појам КОНФЛИКТ**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Материјал за учеснике 2

Радни лист **Листа емоција**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Моја реакција на конфликт

Попуните упитник и провјерите који стил понашања у конфликту преовлађује код вас.

Упутство: Сјетите се своје реакције у ситуацији у којој су се ваше жеље разликовале од жеља других особа. Први дио упитника (од А до Ј) односи се на вашу иницијалну/почетну реакцију на неслагање, а други дио (од К до Т) на реакције пошто је неслагање појачано.

Можда ће вам бити лакше да изаберете једну конкретну конфликтну ситуацију и на основу ње одговорите на сва питања.

ПРВИ ДИО: Иницијалне реакције на неслагање

Заокружите један број на линији испод сваке реченице.

А. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Постарам се да се сва виђења изнесу и размотре с подједнаком пажњом, чак и ако постоји знатно неслагање.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Б. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Посвећујем више пажње томе да објасним другима логику и предности моје позиције, него да им удовољим.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Ц. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Објасним своје потребе, али их стављам у други план и тражим компромисна рјешења.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Д. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Повлачим се из дискусије на одређено вријеме како бих избјегао/ла напетост.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Е. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Посвећујем више пажње туђим осјећањима него својим циљевима.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Ф. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Трудим се да моји захтјеви не доведу у питање однос који имам с том особом/ама.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Г. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Активно објашњавам своје идеје и исто толико активно се трудим да разумијем друге.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Х. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Више бринем о ономе што је мени важно, него о томе како се други осјећају.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

И. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Одлучујем да разлике нису вриједне претјеране бриге.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Ј. КАДА ПРВИ ПУТ СХВАТИМ ДА ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ

Одричем се одређених ствари да бих добио/ла друге.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

ДРУГИ ДИО: Реакција након што је неслагање појачано

К. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Активно се укључујем у расправу и тражим начине да задовољим и своје и потребе других.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Л. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Улажем више труда у то да се моје виђење истине прихвати, него у то да изађем у сусрет другима.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

М. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Покушавам да будем разуман/на и не тражим баш све што бих желио/жељела, водећи рачуна да добијем бар нешто од онога што желим.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Н. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Не захтијевам да се све уради по моме и утичем на то да се смањи дио захтјева које постављају други.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

О. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Своје жеље стављам у други план и трудим се, прије свега, да сачувам добре односе.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

П. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Мање причам са осталима и покушавам да заузем безбједну дистанцу.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Њ. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Радим оно што мора да се уради и надам се да ћемо касније успјети да поправимо односе.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Р. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Чиним све што треба како бих изгладио/ла ситуацију.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

С. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Водим рачуна о ономе што други желе, али и тражим да они обрате исто толико пажње на моје жеље.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Т. УКОЛИКО РАЗЛИКЕ ОСТАНУ, А ОСЈЕЋАЊА СЕ ПОЈАЧАЈУ

Захтијевам умјереност и компромис како бисмо донијели одлуку и продужили даље.

Нимало карактеристично Врло карактеристично

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

Бодовање и тумачење

Унесите резултате сваког одговора у одговарајућу једначину.

На примјер, код реченице под А, уколико сте изабрали број 6, упишите број 6 у једначину. Затим саберите бројеве. Примјер: Б $1 + X \cdot 4 = 5$

Стил понашања у конфликту:

Сарадња

А _____ + Г _____ = _____ Загријавање

К _____ + С _____ = _____ Разбуктавање

Компромис

Ц _____ + Ј _____ = _____ Загријавање

М _____ + Т _____ = _____ Разбуктавање

Прилагођавање/Попуштање

Е _____ + Ф _____ = _____ Загријавање

О _____ + Р _____ = _____ Разбуктавање

Избјегавање/Повлачење

Д _____ + И _____ = _____ Загријавање

Н _____ + П _____ = _____ Разбуктавање

Надметање/Присиљавање

Б _____ + Х _____ = _____ Загријавање

Л _____ + Њ _____ = _____ Разбуктавање

На основу резултата с претходне странице, упишите своје збирове и називе стилова које користите и онда их поређајте од највећег до најнижег збира поена.

Стил који је добио највиши збир у свакој од колона, »Загријавање« и »Разбуктавање«, упућује на »преферисани« или примарни стил понашања у конфликту.

Уколико два или више стилова имају исти збир, то значи да су за вас подједнако битни. Сљедећи збир по величини указује на »резервни« стил уколико су бројеви близу један другоме.

Радионица 2 – КОНФЛИКТ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- упознати учеснике с појмом конфликта, узроцима, врстама и функцијама конфликта- упознати се са улогом емоција у властитом приступу конфликту
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – КАКО РЕАГУЈЕМ НА КОНФЛИКТ (10')2. Главна активност – БИЈЕС (40')3. Завршна активност – ЦРТАЧКА БИТКА (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папири за игру БИЈЕС• фломастери• радни лист за учеснике „Моја реакција на конфликт“• жути, црвени, плави, наранџасти и бијели стикери• папири за цртеже

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Како реагујем на конфликт у школи/породици

Водитељ говори учесницима да ће родитељи да раде свој упитник, а наставници свој. Мини упитници су обликовани тако да помогну родитељима и наставницима да јасније сагледају начин на који реагују у конфликтима. У упитницима нема трик питања и апсолутно тачних или погрешних одговора.

Прочитајте понуђене реченице. Уколико нека реченица описује вашу најчешћу реакцију у конфликтној ситуацији, убиљежите "3" у одговарајући простор за одговоре. Уколико се наведена реакција односи на повремену реакцију, запишите "2"; уколико ријетко или никада не реагујете на тај начин, упишите "1".

(Материјал за учеснике 1 – **Како реагујем на конфликт у школи? – за наставнике**)

(Материјал за учеснике 2 – **Како реагујем на конфликт међу дјецом у мојој породици? – за родитеље**)



Ова вјежба пружа двије врсте података: резултати који се односе на вашу иницијалну реакцију када се неслагање први пут јави називају се »Загријавање«. Резултати који се односе на вашу реакцију након што је дошло до раста неслагања називају се »Разбуктавање«.

Резултати показују вашу склоност да користите неки од наведених стилова. Што је збир већи, то је вјероватније да ће то бити ваш доминантни стил реакције у конфликту.



Приближно уједначен број поена за све стилове упућује на то да особа посједује способност да без проблема бира између различитих реакција на конфликт.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Бијес

Доброволац из групе легне на велики комад папира, остали или водитељ опцртавају контуру тијела.

Тај папир се окачи на зид.

(1) Одакле бијес?

Свако за себе размисли о томе које су то ситуације које нас разбјесне. Свако за себе запише једну ситуацију на **жути стикер**.

Када заврше, одлазе до цртежа и лијепе стикере око контуре тијела.

Након овога водитељ објашњава да су то све ситуације које доводе до бијеса, али да ћемо се сада бавити примјерима који говоре о томе шта је то што нас стварно разбјесни.

(2) Бијесне мисли!

Свако за себе на **црвене стикере** запише мисли које му у тој ситуацији пролазе кроз главу, шта мисли о себи и другима у ситуацији бијеса, и њих лијепи „у главу“ великог цртежа.

Када учесници заврше с читањем стикера, коментарише се да су мисли то што нас стварно разбјесни.

(3) Бијесне глесте!

Свако за себе на **наранџасте стикере** запише шта ради у бијесу. Затим то залијепи на руке и ноге цртежа, а водитељ укратко објашњава на које све начине бијес може да буде деструктиван.

(4) Бјесним, а треба ми!!!

Свако за себе покуша да одреди које му потребе нису задовољене у бијесу, и то запише на **плаве стикере** те залијепи у stomачни дио цртежа.

Потом водитељ објашњава како у бијесу изгубимо контакт са својим потребама и са животом и то је разлог зашто нас бијес плаши и зашто у бијесу радимо све оно што нам се не допада.

(5) Гдје оде бијес??

Свако за себе, размишљајући о потребама, покушава да дефинише која су се осјећања јавила умјесто бијеса. То записује на **бијеле** стикере и ставља у „груди“ цртежа.

Водитељ коментарише како, када се повежемо с потребама, бијес нестаје, али остаје његова снага и енергија коју можемо да искористимо да се повежемо с другима и да ријешимо проблем који имамо. Поставља се питање да ли бисмо сада, кад видимо да се на примјер осјећамо беспомоћно, и даље викали и лупали или бисмо покушали да урадимо нешто што би смањило тај доживљај беспомоћности.



Водитељ објашњава учесницима да увијек можемо да бирамо да се повежемо са собом или да нападамо друге и себе. Важно је напоменути да је бијес често присутан у сукобима и да отежава њихово рјешавање.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Цртачка битка

Сви у групи се подијеле у парове, тако што ће у сваком пару једна особа бити „А“, а друга особа „Б“. Учесници се замоле да током вјежбе не разговарају. Особе „А“ се позову и каже им се да је њихов задатак да нацртају град у смирај дана.

Особама „Б“ се каже да им је задатак да нацртају плажу с купачима.

Вријеме трајања вјежбе се ограничи на 5 минута.

Потом парови сједају заједно, да им се једна оловка, уз упутство да држећи оловку заједно треба да нацртају свако своју слику (град у смирај дана и плажу с купачима).

Евалуациона питања:

Како сте се осјећали док сте цртали?

О чему сте размишљали?

Како сте се понашали када је постало јасно да вам се задаци сукобљавају?



Водитељ закључује да је за конфликте типично:

Комуникација	<p>Комуникација није отворена и јасна. Информације су недовољне или се намјерно подмећу погрешне информације. Потајно дјеловање на штету друге стране расте. Пријетње и притисци замјењују отворену дискусију и аргументацију.</p>
Схватање	<p>На сцену ступају различити интереси и мишљења. Оно што раздваја види се јасније од онога што би могло да спаја двије стране у конфликту. Гесте помирења које направи супротна страна тумаче се као покушаји преваре, а намјере супротне стране оцјењују се као непријатељске, док се властито понашање посматра као једино исправно.</p>
Ставови	<p>Повјерење опада, неповјерење расте. Развија се прикривено и отворено непријатељство. Опада спремност да се другоме помогне савјетом или дјелом. Расте спремност да се другима учини нешто што ће бити на њихову штету.</p>
Задатак	<p>Задатак да се дође до рјешења више се не схвата као заједнички и као онај током којег би снаге требале да се подијеле на начин да свако допринесе проналаску рјешења онолико колико може и умије. Свака страна покушава да све направи сама јер ако се не ослањају једни на друге, онда нису једни од других зависни, па тако не долазе ни у опасност да их она друга страна на било који начин искористи.</p>

Како реагујем на конфликт у школи?

Прочитајте понуђене реченице. Уколико нека реченица описује вашу најчешћу реакцију у конфликтној ситуацији, убиљежите "3" у одговарајући простор за одговоре.

Уколико се наведена реакција односи на повремену реакцију, запишите "2"; а уколико ријетко или никада не реагујете на тај начин, упишите "1".

Када дође до конфликта у школи/одјељењу, ја:

- | | |
|---|---|
| 1. кажем ученицима/ама да престану, | 11. наведем их да се помире, учиним да неко попусти и извини се, |
| 2. трудим се да свима буде боље, лакше, | 12. охрабрујем ученике да пронађу алтернативна рјешења, |
| 3. помажем ученицима да сагледају туђу тачку гледишта, | 13. помажем им да одлуче од чега да одустану, чега да се одрекну, |
| 4. раздвојим ученике и држим их неко вријеме даље једне од других, | 14. трудим се да им одвратим пажњу с конфликта, |
| 5. препустим директору (стручном сараднику или неком другом) да разријеш проблем, | 15. пуштам их да се сами изборе, све док се неко не повриједи, |
| 6. утврдим ко је први почео, | 16. пријетим им да ћу их послати директору, |
| 7. трудим се да сазнам у чему је у ствари проблем, | 17. представим им неке алтернативе за које могу да се одлуче, |
| 8. трудим се да направим компромис, | 18. помажем да се сви осјећамо угодно, |
| 9. преокрећем све у шалу, | 19. запослим свакога нечим другим, |
| 10. кажем им да престану да праве проблем гдје га нема, | 20. кажем им да тај проблем разријеше ван школе. |

Сада забиљежите поене. Свака од колона означава приступ и став у односу на конфликт у школи/одјељењу. У којој колони вам је број поена највећи? Пронађите одговарајући збир и погледајте шта пише, какав је ваш приступ конфликту.

	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 _____
Укупно	_____	_____	_____	_____	_____

ПРИСТУПИ

I "Без глупости!"	Ја не попуштам. Трудим се да будем фер и поштен/а с дјецом, али је њима потребна "чврста рука" и морају да науче шта је прихватљиво, а шта неприхватљиво понашање.
II Рјешавање проблема	Уколико постоји конфликт, постоји и проблем. Умјесто борбе са ученицима, трудим се да поставим ситуацију у којој сви заједно можемо да ријешимо проблем. То резултира креативним идејама и јача узајамне односе.
III Прављење компромиса	Слушам ученике и помажем им да се и они међусобно саслушају. Затим их подстичем да процијене ситуацију и виде чега могу да се одрекну. Не можемо да имамо све што бисмо жељели. "Боље ишта него ништа".
IV "Глатко"	Волим да ствари буду мирне и да прођу глатко кад год је то могуће. Највећи број конфликта између ученика је релативно безначајан, тако да само треба да преусмјерим њихову пажњу на друге ствари.
V Игнорисање	Постављам границе и пуштам ученике да се сами изборе за себе. То је добро за њих јер треба да науче да сnose посљедице свог понашања. Ионако нема пуно тога што можете да урадите у погледу конфликтних ситуација.

Како реагујем на конфликт међу дјецом у мојој породици?

Прочитајте понуђене реченице. Уколико нека реченица описује вашу најчешћу реакцију у конфликтној ситуацији, убиљежите "3" у одговарајући простор за одговоре. Уколико се наведена реакција односи на повремену реакцију, запишите "2", а уколико ријетко или никада не реагујете на тај начин, упишите "1".

Када дође до конфликта међу дјецом у мојој породици, ја:

- | | |
|---|---|
| 1. кажем свима да престану да се свађају, | 12. охрабрујем дјецу да пронађу алтернативна рјешења, |
| 2. трудим се да свима буде боље, лакше, | 13. помажем им да одлуче од чега да одустану, чега да се одрекну, |
| 3. помажем да сви сагледају како би поступили да су у позицији оног другог дјетета, | 14. трудим се да им одвратим пажњу с конфликта, |
| 4. раздвојим дјецу и држим их неко вријеме даље једне од других, | 15. пуштам их да се сами изборе, све док се неко не повриједи, |
| 5. препустим супругу/супрузи да разријеш проблем, | 16. пријетим да ћу се жалити супругу/супрузи, |
| 6. утврдим ко је први почео, | 17. представим им неке алтернативе за које могу да се одлуче, |
| 7. трудим се да сазнам у чему је у ствари проблем, | 18. помажем да се сви осјећамо угодно, |
| 8. трудим се да направим компромис, | 19. запослим свакога нечим другим, |
| 9. преокрећем све на шалу, | 20. кажем им да тај проблем разријеше сами. |
| 10. кажем им да престану да праве проблем гдје га нема, | |
| 11. наведем их да се помире, учиним да неко попусти и извини се, | |




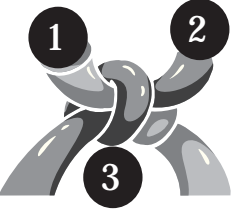

Сада забиљежите поене. Свака од колона означава приступ и став у односу на конфликт међу дјецом у породици. У којој колони вам је број поена највећи? Пронађите одговарајући збир и погледајте шта пише, какав је ваш приступ конфликту.

	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 _____
Укупно	_____	_____	_____	_____	_____

ПРИСТУПИ

I "Без глупости!"	Ја не попуштам. Трудим се да будем фер и поштен/а с дјецом, али је њима потребна "чврста рука" и морају да науче шта је прихватљиво, а шта неприхватљиво понашање.
II Рјешавање проблема	Уколико постоји конфликт, постоји и проблем. Умјесто борбе с дјецом, трудим се да поставим ситуацију у којој сви заједно можемо да ријешимо проблем. То резултира креативним идејама и јача узајамне односе.
III Прављење компромиса	Слушам дјецу и помажем им да се и они међусобно саслушају. Затим их подстичем да процијене ситуацију и виде чега могу да се одрекну. Не можемо да имамо све што бисмо жељели. "Боље ишта него ништа".
IV "Глатко"	Волим да ствари буду мирне и да прођу глатко кад год је то могуће. Највећи број конфликта између дјеце је релативно безначајан, тако да само треба да преусмјерим њихову пажњу на друге ствари.
V Игнорисање	Постављам границе и пуштам дјецу да се сама изборе за себе. То је добро за њих јер треба да науче да сноси последице свог понашања. Ионако нема пуно тога што можете да урадите у погледу конфликтних ситуација.

Радионица 3 – КОНФЛИКТ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- сагледати утицај „окидача“ на појаву конфликта- учити људске поступке који доводе до конфликта- учити начине понашања људи у конфликту
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Педагози/психолози Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ОКИДАЧИ (15')2. Главна активност – ЖИВОТ НА ОСТРВУ (35')3. Завршна активност – ТВРЂАВА (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• папир• радни лист „Окидачи“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Окидачи

Водитељ каже учесницима да у радном листу („Окидачи“) одговоре на постављена питања.

(Материјал за учеснике 1 - **Окидачи**)

Након попуњавања радног листа водитељ замоли учеснике да прочитају своје одговоре на питања из радног листа, а након тога слиједи дискусија о:

- ријечима које су навели као окидаче,
- говору тијела који на њих дјелује као окидач,
- томе како реагују након дјеловања окидача.



Водитељ говори да су окидачи видљиви и непосредни узроци конфликтне ситуације, а могу да буду у форми вербалног или невербалног понашања и догађаја који доводе до јаким емоционалних реакција код укључених страна (љутње) или до насилног испољавања неслагања. Они се врло често бркају са стварним узроцима конфликта, до којих је много теже доћи и који некада и после дуготрајних анализа остају скривени и неразумљиви.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Живот на острву

Учесници се подијеле у мале групе (5–6 особа). Каже им се да се налазе на пустом острву и да нема начина да га напусте. Ради организовања заједничког живота, треба да се договоре и успоставе заједнички систем правила.

Свака мала група има 5 минута да се договори о својим правилима, која се потом представљају пред свима.

У следећем кораку се замоли да једна особа из сваке групе волонтира. Волонтери се изведу ван просторије и обавијесте да ће свако од њих бити послан у цивилизацију ако успију да промијене правила која је група усвојила.

Волонтери се враћају у групе и почиње комуникација с групом. За убјеђивање групе да промијени правила волонтери имају 20 минута.

Након окончања активности водитељ пита:

- Како се свака група носила с насталим конфликтом?
- Како су се „придошлице“ осјећале у својој улози кршитеља правила, а како „старосједиоци“ када је дошло до непоштовања њиховог система?
- Ко је био у улози жртве, а ко у улози насилника?
- Какве везе ово има са стварним животом?



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Тврђава

Учесници се подијеле у двије групе. Једна група ће бити у „тврђави“, а друга група ће бити ван тврђаве и покушаће да уђе у њу. Обје групе имају 5 минута за припрему и договор, који се обављају у двије одвојене просторије.

Додатна упутства за групе

За групу у тврђави:

Сами одређујете гдје вам је тврђава и како она изгледа. Циљ вам је не дозволити другој групи да уђе у тврђаву у прва три минута. Након тог времена друга група може да уђе у тврђаву уколико испуни услове које ви сами треба да утврдите.

За групу ван тврђаве:

Ви се налазите у великој нужди и пријекно вам је потребно да уђете у тврђаву. Имате пет минута да то постигнете.



Напомена водитељу радионице

Водитељ мора да води рачуна да не буде покушаја насилног уласка у тврђаву, вријеђања и др., што често прати ову активност.



Водитељ закључује радионицу констатацијом да се током конфликта треба суздржати од:

- радњи које би могле неког да повриједе,
- ријечи које би могле неког да повриједе или да му нанесу штету,
- уништавања имовине супарника.

Радни лист **Окидачи**

1. КОЈЕ СУ РИЈЕЧИ ЗА ВАС ОКИДАЧИ?

2. КАКО ГОВОР ТИЈЕЛА ДЈЕЛУЈЕ КАО ОКИДАЧ НА ВАС?

3. КАКО СЕ ВАШЕ ПОНАШАЊЕ МИЈЕЊА НАКОН ДЈЕЛОВАЊА ОКИДАЧА?

IV.

Технике и процедуре рјешавања конфликата

- И конфликт се рађа, расте и нестаје.
- Понашате ли се увијек исто у конфликту са својом дјецом/ученицима?
- Зашто углавном ви побјеђујете у конфликту с вашом дјецом/ученицима? Да ли је то увијек најбоље рјешење?
- Ајкула, жирафа, корњача, лисица или камелеон?
- Постоји ли породица или школа без конфликта?

4.1. Фазе настанка конфликта

Да ли сте уморни од конфликта? Настали су и ваља их рјешавати, али да видимо и како. Сваки конфликт пролази кроз неколико фаза, односно нивоа ескалације (распламсавања), и то:

НЕПРИЈАТНОСТ

Осјећамо да нешто није у реду, можда је тешко идентификовати проблем, али нисмо сигурни због чега.

ИНЦИДЕНТ

Догодила се краткотрајна оштра размјена информација (између нас и друге особе), што нас чини узнемираним.

НЕСПОРАЗУМ

Намјере и чињенице су збркане и погрешно протумачене. Мисли нам се често враћају на проблем.

НАПЕТОСТ

Почињемо једни друге да посматрамо у најгорем свјетлу.

КРИЗА

Емотивни набој утиче на наше понашање, не можемо нормално да функционишемо. Помишљамо да напустимо школу, раскинемо везу или некога повриједимо.

Такође, неки аутори фазе кроз које конфликт пролази дефинишу на сљедећи начин:

ИЗБИЈАЊЕ

- особе нису свјесне онога што се дешава,
- особе имају супротстављене циљеве,
- у комуникацији међу сукобљеним особама се помиње ЈА и ТИ /МИ и ОНИ,
- нагомилава се агресија сукобљених страна.

ЕСКАЛАЦИЈА

- сукобљене особе не могу да нађу конструктиван одговор на конфликт и јавно изражавају непријатељство,
- почетни захтјеви сукобљених особа расту,
- конфликт постаје јаван,
- сукобљене стране су склоне насиљу.

ТРАЈАЊЕ

- почиње отворени конфликт,
- сукобљене стране окривљују једна другу и стичу утисак да нема излаза из конфликта,
- због погрешног опажања појачава се насиље,
- конфликт се наставља на уобичајен начин/прелази у насиље/сукобљене стране повређују једна другу.

СМИРИВАЊЕ

- сукобљене стране су свјесне да из конфликта нема излаза ако наставе да се свађају,
- појављује се посредник, који почиње преговоре у циљу рјешавања конфликта,
- заједно се траже и дефинишу рјешења за рјешавање конфликта.

ДОГОВОР ИЛИ РЈЕШЕЊЕ

- отклоњени су узроци конфликта и пронађено је његово рјешење.

Подсјећамо на уобичајене кораке у рјешавању конфликта:

1. директан контакт – сагласни сте око нечега или нисте сагласни,
2. прихватате покушај да се разријешите чвор сукоба – постајете свјесни да свако има свој удио и да сте сви одговорни,
3. обје стране износе своје виђење сукоба – важно је обезбиједити директну комуникацију и активно слушање свих учесника,
4. одређивање основног предмета сукоба – у чему је проблем,
5. одређивање потреба и интереса који леже у основи сукоба – иде се дубље у разлоге, интересе и потребе који стоје у основи неслагања и настајања сукоба, те имамо могућност да преформулишемо постојећи проблем и видимо га као заједнички.
 - а) Идентификовати потребе “Шта ти треба (или шта желиш)?” Свака особа која учествује у конфликту требала би да одговори на ово питање, а да при томе не приписује кривицу другој особи или да је не оптужује.
 - б) Дефинисати проблем “Шта ти мислиш у чему је проблем у овом случају?” Да би се дефиниција проблема прихватила, особе којих се конфликт тиче морају да се сагласе с њом.
6. умножавање могућих рјешења – важно је да обје стране у сукобу схвате да предлагање могућих рјешења још увијек не значи и њихово прихватање. Прихватиће се само оно рјешење којим су обје стране задовољне.
 - а) Провести брејнсторминг и понудити различите могућности рјешења “Ко има неки приједлог како би се овај проблем могао ријешити?” Циљ овог корака је сакупити што више приједлога за рјешење конфликта.
7. избор рјешења којим су задовољни сви учесници сукоба – обезбиједите да сви учесници сукоба изађу као ПОБЈЕДНИЦИ.
 - а) Оцијенити рјешења “Да ли би ти био задовољан оваквим рјешењем?”

Свака од страна у конфликту прегледа листу с понуђеним рјешењима и каже које би од рјешења било за њу прихватљиво.

- б) Одлучити се за најбоље рјешење "Да ли сте обоје сагласни са овим рјешењем? Да ли је проблем тиме ријешен?"
Потребно је утврдити слажу ли се обје стране с понуђеним рјешењем и признају ли такво рјешење конфликта.

8. конкретизација договора – провјерите да ли је изабрано рјешење реално и оствариво.
а) Испитати функционише ли рјешење "Хајде да се договоримо да у скорој будућности опет разговарамо о овом проблему, да видимо да ли је заиста ријешен."
Требало би направити план оцјењивања рјешења до којег се дошло.
9. резервна процедура – направити још једну опцију рјешења уколико из неког разлога дође до застоја у реализацији договора.

У том рјешавању конфликта – без обзира на то да ли је ријеч о преговарању или медијацији – посебан значај имају вјештине комуникације, о којима смо већ говорили, и начини на које се она води са особом која је страна у сукобу. Ријеч је о комуникацији која доводи до ескалације сукоба или о комуникацији која доприноси његовом смиривању.

КОМУНИКАЦИЈА КОЈА ДОВОДИ ДО ЕСКАЛАЦИЈЕ КОНФЛИКТА

- прекидање и неслушање
- игнорисање
- ТИ-говор
- фокус на особу (окривљавање)

КОМУНИКАЦИЈА КОЈА ДОПРИНОСИ СМИРИВАЊУ КОНФЛИКТА

- активно слушање
- показивање интересовања
- ЈА-говор
- фокус на проблем

4.2. Приступуи конфликтама

Приступ рјешавању конфликта може да буде конструктиван (пронаћи рјешење прихватљиво за све сукобљене стране) или деструктиван (продубити сукоб међу сукобљеним странама).

За конструктивни приступ рјешавају конфликта – медијацијом или преговарањем – неопходно је:

- децентрисати – ставити се у положај особа (или особе) у конфликту,
- искључити емоције,
- јасно изразити осјећања,
- прецизно формулисати захтјеве или очекивања,
- тражити алтернативне начине за задовољење потреба страна у конфликту.

Конструктивно ћете рјешавати проблем ако: слушате са емпатијом, користите ЈА-говор, поштујете и себе и свог противника, ако се фокусирасте на проблем а не на вашег противника, асертивно комуницирате и преузмете одговорност за властито понашање.

4.3. Исходи и стилови понашања у конфликту

Конфликт може да има четири (а неки аутори помињу и пет) исхода, и то:

1. побједник/губитник – један добива, други губи,
2. губитник/побједник – један губи, други добива,
3. компромис – нико не губи, нико не добива – стране одустају од неких својих захтјева,
4. губитник/губитник – обје стране губе,
5. побједник/побједник – обје стране добивају – рјешење којем тежимо у конфликту и које је циљ нашег приступа конфликту.

У приступу конфликту добар је само онај поступак који доводи до рјешења побједа – побједа.

Симболички, у конфликту можемо да се понашамо као: ајкула, жирафа, лисица, корњача и камелеон.

<p style="text-align: center;">АЈКУЛА (такмичење) ПОБЈЕДА/ПОРАЗ</p> <p>- Биће по моме или никако, нема разговора о томе.</p>	<p style="text-align: center;">ЈА+, ТИ-</p> <p>Ја сам ОК, али ти ниси. Ја ћу ти рећи гдје ти је мјесто. Проблеми су због тебе и ти си крив, а не ја. Да тебе нема, ја не бих имао проблема. Покушаћу да те се ријешим.</p> <p style="text-align: center;">»Биће по моме или никако«.</p>
<p style="text-align: center;">ЖИРАФА (сарадња) ПОБЈЕДА/ПОБЈЕДА</p> <p>- мени одговара, шта је твој избор, хајде да се договоримо</p>	<p style="text-align: center;">ЈА+, ТИ+</p> <p>Ја сам ОК и кад боље погледам, нема разлога да и тебе не гледам тако. У реду је да имаш другачије мишљење. Заједнички ћемо ријешити проблеме.</p> <p style="text-align: center;">»Нисмо ти и ја једно против другог, већ смо ти и ја заједно против проблема.«</p>
<p style="text-align: center;">ЛИСИЦА (компромис) КОМПРОМИС – МАЛО ЈА МАЛО ТИ</p> <p>- Хајде да видимо шта је средина, свако мора нечег да се одрекне.</p>	<p style="text-align: center;">ЈА+, ТИ+ /ЈА-, ТИ –</p> <p>Ја сам ОК, и ти си ОК. Ријешит ћемо конфликт ако се обоје одрекнемо неких захтјева.</p> <p style="text-align: center;">»Нема побједника, нема поражених.«</p>
<p style="text-align: center;">КОРЊАЧА (повлачење) НЕМА ПОЈАВНОГ КОНФЛИКТА</p> <p>- Сукоб, какав сукоб? Не вриједи да се нервирам због тога.</p>	<p style="text-align: center;">ЈА-, ТИ-</p> <p>Ја нисам ОК, ти ниси ОК. И пошто је тако, нећемо ништа постићи. Свеједно ми је шта ће испасти из овога. Зашто бисмо се трудили кад и онако нема смисла?</p> <p style="text-align: center;">»Сукоб, какав сукоб?«</p>
<p style="text-align: center;">КАМЕЛЕОН (прилагођавање) ПОПУШТАЊЕ (ПОТИСКИВАЊЕ И НЕГИРАЊЕ) – НЕМА ПОЈАВНОГ КОНФЛИКТА</p> <p>- Шта год ти кажеш, дижем руке.</p>	<p style="text-align: center;">ЈА-, ТИ+</p> <p>Ја нисам ОК, ти јеси. Видим да си јачи и зато уради како ти мислиш да треба. Биће најбоље ако се ја повучем са својим захтјевима и жељама. Само ми реци шта треба да радим.</p> <p style="text-align: center;">»Како ти кажеш.«</p>

Не треба да конфликт избегавамо, већ да га прихватамо као саставни дио стварности, будући да нам он помаже да функционишемо у складу са собом и са другима, да развијамо своје социјалне вјештине као што су: толеранција на различитости, узајамност, разумијевање и прихватање без ограничавања и условљавања, сарадња, комуникација, рјешавање проблема, демократичност, преговарање и сл.

Када је који стил прикладан или неприкладан?

ТАКМИЧЕЊЕ	Прикладно је када...	Неприкладно је када...
	<ul style="list-style-type: none"> - је алармантна ситуација, - је особа сигурна да је у праву и када је то битније од очувања односа. 	<ul style="list-style-type: none"> - није ни покушано са сарадњом, - је сарадња са другима неопходна и значајна, - се користи рутински у већини случајева, - се беспотребно нарушава самопоштовање других.
САРАДЊА	Прикладна је када...	Неприкладна је када...
	<ul style="list-style-type: none"> - су и рјешавање проблема и односи подједнако значајни, - је значајан креативан исход, - су на располагању вријеме и енергија за договор и расправу, - постоји разумна нада да се свима може изаћи у сусрет. 	<ul style="list-style-type: none"> - нема довољно времена, - питање није значајно, - је особа преоптерећена процесом, - су циљеви друге особе у нескладу са општим људским вриједностима.
КОМПРОМИС	Прикладна је када...	Неприкладна је када...
	<ul style="list-style-type: none"> - је сарадња битна, али су вријеме или ресурси ограничени, - је проналажење било каквог рјешења боље него потпуна блокада. 	<ul style="list-style-type: none"> - је битно пронаћи најкреативније рјешење, - особа не може да живи с посљедицама.
ПОВЛАЧЕЊЕ	Прикладна је када...	Неприкладна је када...
	<ul style="list-style-type: none"> - је питање тривијално, - је однос неважан, - је кратко вријеме и није неопходно донијети одлуку. 	<ul style="list-style-type: none"> - је особи стало и до проблема и до односа, - се по навици користи за већину ситуација (води експлозијама или блокадама), - нагомилана негативна осјећања неће нестати, - би други профитирали из конфронтације.
ПРИЛАГОЂАВАЊЕ	Прикладна је када...	Неприкладна је када...
	<ul style="list-style-type: none"> - особи није стало до проблема, - је особа беспомоћна а не жели да блокира другу особу. 	<ul style="list-style-type: none"> - је вјероватно да ће изазвати огорченост, - се користи по навици како би се задобило прихватање (исход може да буде недостатак самопоштовања).

Приликом избора стила или комбинације стилова рјешавања сукоба важно је дефинисати циљ дјеловања – желимо ли да побиједимо и пораженога видимо на поду или нам је циљ да се обје стране у сукобу осјећају као побједници.

Сукоб је неизбежан, а премало сукоба једнако је проблематично као и превише. У сваком случају, не постоји идеалан начин рјешавања сукоба.

4.4. Реакције на конфликт

У конфликтним ситуацијама врсте реакција се дијеле на три велике групе:

1. **Заједничко тражење рјешења:** Сукобљене стране међусобно комуницирају не би ли пронашле позитиван исход сукоба за обје стране.
2. **Предузимање одвојених акција:** Сукобљене стране самостално доносе одлуке о акцијама које ће предузети и поступају у складу са одлукама.
3. **Арбитража треће стране:** Подразумијева укључивање стручних лица (суд, директор, наставник, родитељ), која теже да објема странама наметну своје виђење рјешења сукоба и изласка из кризе.

Тешко је раздвојити ове облике понашања у конфликту јер се они стално преплићу и комбинују.

4.5. Како правилно разумјети конфликт у школи

Конфликт у школи по правилу настаје спонтано. У почетку се налази у прикривеном стању и карактерише га тражење подршке од других страна (нпр. тражимо подршку других пријатеља) како би се супротна страна брже поразила и одустала од својих захтјева. Одбија се дружење и сарадња са сукобљеном страном, почиње оговарање и повећава се стрес код обје сукобљене стране.

Да бисмо могли конструктивно да рјешавамо конфликте у школи, најприје је потребно да их разумијемо.

Искуства говоре да ће се након разумијевања природе конфликта, они успјешно рјешавати ако:

- смо спремни да пронађемо заједнички интерес међу сукобљеним странама,
- искрено желимо да отклонимо неспоразуме,
- одлучимо да слушамо саговорнике,
- наступамо отворено,
- уважавамо туђе потребе,
- прихватимо промјене,
- исказујемо поруке у првом лицу – ЈА-говор,
- показујемо чврстину и еластичност, одлучност и стрпљивост,
- јасно формулишемо извор конфликта,
- јасно изнесемо зашто је важно да прекинемо конфликт,
- држимо се теме и не позивамо се на старе неријешене ситуације,
- не тражимо ко је крив, већ ко је одговоран.

Ако смо прихватили ова правила, онда нам преостаје да изаберемо и једну од техника рјешавања конфликта у школи – преговарање или медијацију. Преговарање је техника рјешавања конфликта када стране у сукобу преговарају, без посредника, док техника медијације подразумијева учешће треће стране (медијатора), о чему ћемо говорити у наставку овог приручника.

Научили смо:

Сваки конфликт пролази кроз неколико фаза, односно нивоа ескалације (распламсавања), и то:

НЕПРИЈАТНОСТ – Осјећамо да нешто није у реду, можда је тешко идентификовати проблем, али нисмо сигурни због чега.

ИНЦИДЕНТ – Догодила се краткотрајна оштра размјена информација, која нас чини узнемиреним.

НЕСПОРАЗУМ – Намјере и чињенице су збркане и погрешно протумачене. Мисли нам се често враћају на проблем.

НАПЕТОСТ – Почињемо једни друге да посматрамо у најгорем свјетлу.

КРИЗА – Емотивни набој утиче на наше понашање, не можемо нормално да функционишемо. Помишљамо да напустимо школу, раскинемо везу или некога повриједимо.

Конфликт може да има четири (а неки аутори помињу и пет) исхода, и то:

1. побједник/губитник,
2. губитник/побједник,
3. компромис,
4. губитник/губитник,
5. побједник/побједник – рјешење којем тежимо у конфликту и које је циљ овог нашег учења.

Искуства говоре да ће се након разумијевања природе конфликта, они успјешно рјешавати ако:

- посједујемо спремност налажења заједничког интереса,
- искрено желимо да отклонимо неспоразуме,
- одлучимо да слушамо саговорнике,
- наступамо отворено,
- уважавамо туђе потребе,
- прихватамо новине и промјене,
- исказујемо поруке у првом лицу – ЈА-говор,
- показујемо чврстину и еластичност, одлучност и стрпљивост,
- јасно формулишемо извор конфликта,
- јасно изнесемо зашто је важно да прекинемо конфликт,
- држимо се теме и не позивамо се на старе неријешене ситуације,
- не тражимо ко је крив, већ ко је одговоран.

Ако смо прихватили ова правила, онда нам преостаје да изаберемо и једну од техника рјешавања конфликта у школи – преговарање или медијацију. Преговарање је техника рјешавања конфликта када стране у сукобу преговарају, без посредника, док техника медијације подразумијева учешће треће стране (медијатора).

Радионица 1 – РЈЕШАВАЊЕ КОНФЛИКТА

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- упознати и вјежбати процес, стилове и исходе рјешавања конфликта</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ДА ПРОМИЈЕНИМО СИТУАЦИЈУ (15')2. Главна активност – ПАВО (60')3. Завршна активност – ЧОВЈЕЧУЉЦИ (15')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• папир• текст за учеснике „Паво“• радни лист „Човјечуљци“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Мирна игра

Учесници стоје у широком кругу – међусобно удаљени око један метар. Сваки учесник, редом, каже једно искуство у конфликту за које мисли да је јединствено. Ако нико у групи нема исто искуство, учесник се помјери корак према центру круга. Ако неко други има исто искуство, остаје гдје јесте. Игра се наставља док неко не стигне у сами центар круга.



Водитељ закључује да су и наша искуства с конфликтима јединствена, због чега не можемо да их рјешавамо по шаблону.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Паво

Водитељ формира мање групе и подијели учесницима текст „Паво“. Учесници треба да унутар групе подијеле улоге наведене у тексту, утврде све фазе рјешавања конфликта, изаберу стил рјешавања и припреме могуће рјешење конфликта.

(Материјал за учеснике 1 - Паво)



Водитељ каже да током рјешавања конфликта треба инсистирати на битним, а не на небитним стварима; посматрати себе као неког ко може да погријеш; показати се великодушним у односу са супарником и инсистирати на промјени стања без употребе силе.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Човјечуљци

Водитељ подијели учесницима слику са човјечуљцима и тражи од сваког учесника да изабере човјечуљка или више њих (да изабере положај) који одсликава/ју њихово расположење након главне активности радионице (активност „Паво“). Такође, човјечуљка треба обојити. Учесници, један по један, појашњавају зашто су изабрали одређеног човјечуљка и зашто су човјечуљка обојили у „тој“ боји.

(Материјал за учеснике 2 - Човјечуљци)



Водитељ закључује да је рјешавање конфликта сложена и, мисаоно и емотивно, исцрпљујућа активност. Због тога треба у постигнутом споразуму или рјешењу конфликта уживати.

Паво

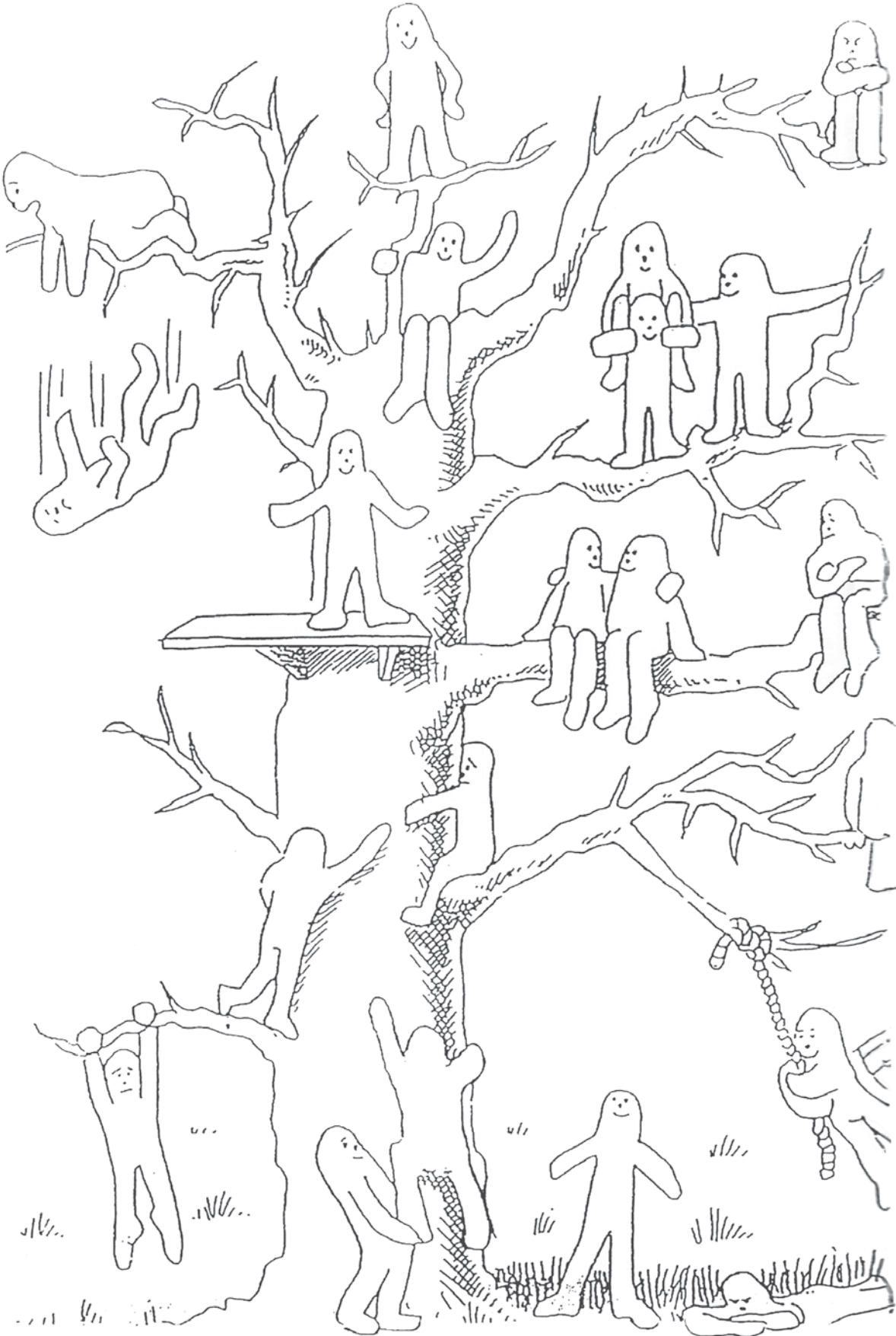
Твоје право име је Мартин и све до ове школске године живио си на селу. Тамо си имао добре пријатеље. Отац ти се изненада разболио и након кратког времена умро. Тада ти се срушио свијет и све је кренуло низбрдо. Мајка је са једним својим пријатељем отишла у град у нади да ће наћи посао, али није успјела. Повремено налази неке послове по кућама, али то није довољно за живот, па сви живите од мале плате коју прима њен пријатељ. Њега не волиш јер те вријеђа кад се напије, а понижава и твоју маму.

Овдје у разреду ниси добро прихваћен. Има ту неки Роберт, који ти је дао надимак Паво, и сад те нико ни не зове правим именом. Ти се ниси љутио, само си желио да те прихвате и да ти бар у школи буде лијепо кад ти већ није лијепо код куће. Видио си да сви дјечаци уживају у тим шалама које с тобом изводи Роберт, па си пристао да будеш жртва надајући се да ће то престати. Међутим, није. Роберт је стално смишљао све нове и нове начине твог злостављања и сад је то већ постало неиздрживо.

Посебно те увриједило када су тражили да им лижеш ципеле и када су те скидали, па ти панталоне мазали кремом за ципеле. Послије су још данима околу показивали слике које су снимили мобителом и смијали се. Једном си се побунио и рекао да је сад доста, али ти је Роберт запријетио некаквом бритвицом. Њега се иначе бојиш. Када су те неки дан заједно с јакном објесили на вјешалицу у учионици, побунио се Бруно и скинуо те. Он се не боји Роберта, иако је и он у свему учествовао, па те чак и снимао мобителом. Изгледа, ипак, да је твојим патњама дошао крај. Дјевојке које је Роберт слао да држе стражу све су испричале разредници.

Данас је неколико вас позвано педагогу.

Одлучио си да све испричаш јер ово више не можеш да подносиш.



Радионица 2 – РЈЕШАВАЊЕ КОНФЛИКТА

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- упознати и вјежбати процес, стилове и исходе рјешавања конфликта</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – СИТУАЦИЈА КОРЊАЧА (15')2. Главна активност – РОБЕРТ (30')3. Завршна активност – ОСВАЈАЊЕ ДВОРЦА (15')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• папир• текст са ситуацијама за стил КОРЊАЧА• текст за учеснике „Роберт“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Ситуација КОРЊАЧА

Водитељ подијели учеснике у двије групе. Групе имају задатак да по једном од случајева наведених у ситуацијама за стил КОРЊАЧА направе сценарио и одиграју улоге тако да се у конфликту понашају у том стилу.

(Материјал за учеснике 1 - Ситуације за стил КОРЊАЧА)



Водитељ подсјећа да је стил КОРЊАЧА у рјешавању конфликта стил повлачења.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Роберт

Водитељ формира мање групе и подијели учесницима текст „Роберт“. Учесници треба да унутар групе подијеле улоге наведене у тексту, утврде све фазе рјешавања конфликта, изаберу стил рјешавања и припреме могуће рјешење конфликта.

(Материјал за учеснике 2 – Роберт)



Водитељ каже да током рјешавања конфликта треба јасно поставити своје циљеве; покушати схватити циљеве свог супарника; нагласити заједничке циљеве и објективно представити чињенице које су пресудно важне за конфликт.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Освајање дворца

Учесници се чврсто загрле и формирају затворен круг. Њихова тијела представљају зидине дворца. У другу просторију водитељ пошаље неколико добровољаца, који један по један улазе у просторију и покушавају да уђу у унутрашњост дворца. Група у првој просторији се договори шта ће бити „кључ“ за улазак у тврђаву (нпр., ријеч „Молим“, неки други поступак итд.).

Игра траје 10 минута.

Након истека времена водитељ пита:

Како сте се осјећали кад вас нису хтјели пустити у дворцац?

Да ли сте били изненађени када сте чули шта је био „кључ“ за улазак у тврђаву?



Напомена водитељу радионице

Може се десити да након истека 10 минута нико не уђе у тврђаву, јер није открио шта је „кључ“ за улазак у тврђаву. То не треба да буде препрека да се поставе горе наведена питања.



Водитељ каже да током рјешавања конфликта треба водити рачуна о комуникацији – изражавати се јасно у ЈА форми; спријечити увредљиве поруке; активно слушати и препознати препреке у комуникацији, те их превладати и изразити своја осјећања никога не вријеђајући.

Ситуације за стил КОРЊАЧА

1. На школској забави ученици се подијеле у двије одвојене групе. Марио је вођа једне, а Дино друге групе. Свака се група смије и добро забавља, али и игнорише ученике друге групе.
2. Твоја породица те упозоравала да не разговараш с дјечаком с друге стране улице. Твоја породица ти каже да се он разликује од тебе и да је веома зао. Када си се враћао кући, пришао ти је дјечак с друге стране улице. Сузних очију те је замолио да му помогнеш у рјешавању задаће. Рекао је да нема никог другог ко би могао да му помогне...

Роберт

Ти си ученик седмог разреда. У школи ти баш и није занимљиво јер не постижеш неки успјех. Додуше, твоји родитељи су и тако сувише запослени, па те мало кад и питају за школу. Они ни иначе немају времена за тебе и мисле да ћеш се у животу већ некако снаћи. Имаш рачунар и безброј игрица, телевизор је у твојој соби и можеш да га гледаш до миле воље. Увијек ти дају новаца колико требаш, а ти се увијек на крају провучеш с неком позитивном оцјеном и сви су задовољни.

У посљедње вријеме у школи ти је постало занимљиво. У ваш разред је дошао један сељачић. Име му је Мартин, али ти си му дао надимак Паво. Он некако чудно говори и тако је смијешан, а и мањи је од вас, па је као створен за забаву. Кад с оним својим плавим уплашеним очицама погледа у тебе, ти се кидаш од смијеха. Неки од ваших наставника уредно касне на наставу. Када је њихов час, ви дјечаци пошаљете дјевојке, а њих је само четири, пред врата да држе стражу и да јаве чим виде да наставник долази. Ви тада почињете забаву с Павом. То буде заиста лудо. Једном си смислио да вам Паво лиже ципеле, други пут да се скине, па сте му панталоне намазали кремом за ципеле. Бруно је то све снимао мобителом, па сте се још данима забављали гледајући ове слике. Најзанимљивије је било када сте његову јакну, заједно с њим, објесили на вјешалицу, а он онако беспомоћно махао рукама и ногама. Но, тада је Бруно рекао да то нема смисла, па га је скинуо.

Ипак, посљедњих дана све се закомпликовало. Иако си дјевојкама запријетио да не смију да гледају шта ви радите, оне су изгледа вириле док су држале стражу. Теа је неки дан отишла разредници и све испричала. Тужибаба. Сад је неколико вас позвано код педагога како би се све ово расправило. Биће позвани и твоји родитељи.

Најгоре је што сад сви сваљују кривицу на тебе иако сте се сви заједно лијепо забављали. Била је то само шала, иако се и теби сад чини да сте ипак мало претјерали.

Радионица 3 – РЈЕШАВАЊЕ КОНФЛИКТА

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- упознати и вјежбати процес, стилове и исходе рјешавања конфликта</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – СИТУАЦИЈА ЛИСИЦА (15')2. Главна активност – РАЗРЕДНИЦА (35')3. Завршна активност – АТОМ (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• текст за учеснике „Разредница“• текст са ситуацијама за стил ЛИСИЦА• папир

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Ситуација ЛИСИЦА

Водитељ подијели учеснике у двије групе. Групе имају задатак да по једном од случајева наведених у ситуацијама за стил ЛИСИЦА направе сценарио и одиграју улоге тако да се у конфликту понашају у том стилу.

(Материјал за учеснике 1 – Ситуације за стил ЛИСИЦА)



Водитељ подсјећа да стил ЛИСИЦА у рјешавању конфликта стил постизања компромиса.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Разредница

Водитељ формира мање групе и подијели учесницима текст „Разредница“. Учесници треба да унутар групе подијеле улоге наведене у тексту, да обавезно воде рачуна о ЈА-говору у игрању улога, утврде све фазе рјешавања конфликта, изаберу стил рјешавања и припреме могуће рјешење конфликта.

(Материјал за учеснике 2 - Разредница)



Водитељ наглашава да изражавати се у ја-форми значи преузети одговорност за оно што кажемо, тј. бити директан и конкретан. Не окривљује се супарник (Ти ...!), већ је тежиште комуникације на дјеловању његових радњи на мене. Изражавати се у ја-форми значи говорити о властитим схватањима ситуације, властитим жељама, потребама и интересима.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Атом

Учесници се слободно крећу просторијом на начин који им одговара (брзо, лагано, скакућући, лијено шетајући). Када водитељ каже: „АТОМ!“, учесници се заустављају. Када каже: „АТОМ 3!“, учесник се зауставља и ухвати се за руке с двије најближе особе. На: „АТОМ 5!“ формирају се групе од пет. Сваки пут када неко остане вишак, он испада и тако се игра наставља док не остане само један учесник.



Водитељ закључује да је у рјешавању конфликта увијек потребно објаснити утицај понашања других на наша осјећања, која су врло често од пресудног значаја за мирно рјешавање конфликта.

Ситуације за стил ЛИСИЦА

1. Налазиш се на пијаци и купујеш воће и поврће за своју породицу. Продавачица ставља воће на вагу. Примјећујеш да прстом притишће вагу, због чега је воће скупље него што би требало бити. Ниси сигуран хоће ли те преварити или...
2. И муж и жена требају аутомобил на два дана. Он иде на службено путовање, а она на семинар у Сарајево. Ниједно не одступа од свог захтјева.

Разредница

Ви сте разредница седмог разреда. То је претежно мушки разред у којем су само четири дјевојчице. Доминантна особа у том разреду је Роберт, који има велик утицај на остале. Недавно је у ваш разред дошао један повучени дјечак малог раста, који је раније живио на селу. Кад му је умро отац, мајка је са својим пријатељем дошла у град у нади да ће се запослити, али, колико знате, још у томе није успјела. С дјечаком вам је тешко успоставити контакт, а мајка се ријетко појављује. Дјечак се зове Мартин, али чули сте да га ученици зову Паво. То му је изгледа надимак. До његовог доласка нисте имали у свом разреду неких озбиљнијих проблема. Његов долазак је све промијенио и то вас брине. Дјечак некако изгледа тужно и уплашено и одлучили сте се мало позабавити њим.

Права прилика за то пружила се ових дана јер вам је дошла ученица Теа и испричала како већ дуже вријеме дјечаци злостављају тог Мартина. Обично то чине кад неки наставници касне на наставу. Ви сте већ упозоравали неке колеге да на наставу треба да иду на вријеме, а не да воде политичке расправе у зборници, али нико вас није послушао. Теа је испричала да то све организује Роберт. То вас је изненадило јер је Роберт раније позитивно утицао на цијели разред. Када сте ишли на екскурзију прошле године, њега сте задужили да организује спортске активности и он је то добро направио. Истакао се и у уређењу учионице када је чак довео и неке мајсторе које сте требали.

Договорили сте се с педагогом да заједно поразговарате с Робертом, Мартином и Теом о томе шта се догађа у разреду у посљедње вријеме. Очито је да имате озбиљних васпитних проблема које ће требати ријешити.



Преговарање

- Преговарате ли са својом дјецом или ученицима?
- Може ли се конфликт између дјеце/ученика и вас ријешити преговарањем?
- Који су то елементи преговарања?
- Који је ваш преговарачки стил?
- Како се одвија процес преговарања?
- Побједник/губитник – могући исходи преговарања.
- Како поступити с “тешким” преговарачима?

5.1. Појам преговарања

Већ смо рекли да се конфликт може ријешити кориштењем једне од три технике:

- преговарањем
- медијацијом
- арбитражом

Зашто државници преговарају? Зашто трговци преговарају? Зашто политичари преговарају? Шта је преговарање? Кренимо заједно учити о преговарању.

Преговарање је посебан облик социјалне интеракције, контролисани комуникацијски процес, чији је циљ рјешавање сукоба интереса двију или више преговарачких страна. Оно што разликује преговарање од других техника рјешавања конфликта јесте да свака страна може да блокира постизање циља друге стране. Уколико једна страна не може да блокира постизање циљева друге стране, тада није ријеч о преговарању.

Дакле, кључне одреднице преговарања су:

- а) социјална интеракција,
- б) контролисани комуникацијски процес,
- ц) учешће двију или више страна у рјешавању сукоба интереса,
- д) свака страна може да блокира постизање циља друге стране.

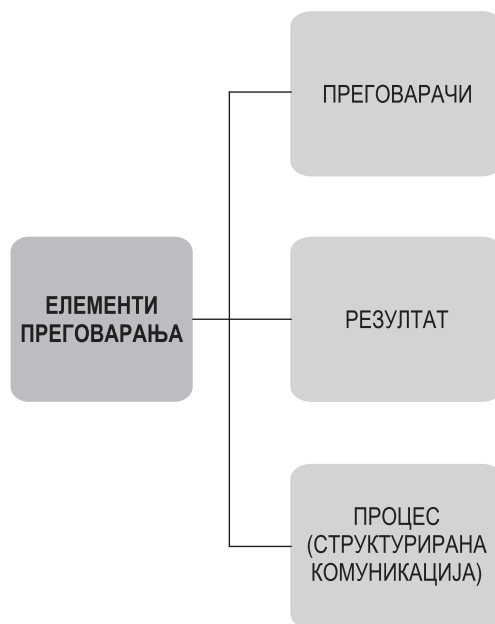
Често чујемо да су преговори прекинути, да су били неуспјешни, да нису доведени до краја (а то је рјешење прихватљиво за све преговарачке стране), да су преговарачи одустали од својих захтјева итд. Преговарачи није лако, а преговарачи морају да знају своје циљеве и могућности да би могли знати и могући исход преговора – хоће ли они бити успјешни или неуспјешни. Преговори могу да се сматрају успјешним само онда када су преговарачке стране задовољне исходом и зато је важно добро припремити стратегију у којој су јасно раздвојени циљеви који се желе постићи, одредити појединости које се могу "жртвовати" супротној страни и показати спремност за прихватање компромиса.

Преговори нису наметање своје воље, циљ није искључиво испуњење властитих циљева, него циљ преговарања треба да буде заједнички договор. До овог договора учесници преговарања могу да дођу само сарадњом и компромисом.

Предрасуде везане за пол, религију, националност, физички изглед, друштвени положај и имовинско стање могу да ограниче ваше могућности успјешне комуникације са саговорницима, а тиме и успјешног преговарања.

Зато, ако нисте флексибилна особа, немојте да сједате за преговарачки сто, нарочито ако мислите да су инвалиди мање способни, да су богати успјешнији преговарачи, да су лијепе жене глупе итд. Само флексибилна особа увијек нађе начин да одбаци предрасуду која се током преговарања потврди као погрешна.

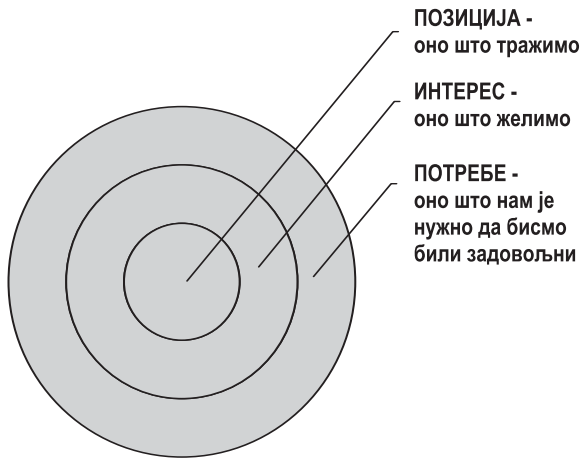
5.2. Елементи преговарања



Преговарање има три елемента:

1. преговараче, односно двије стране или више њих (које имају своје разлике, интересе) (нпр., ученике и наставнике, ученике и родитеље, родитеље и наставнике између којих је избио сукоб);
2. резултат који желимо да постигнемо преговорима (прихватљив свим странама у преговорима) (нпр., сукоб ученици – наставници/резултат: да ученици користе спортску дворану током викенда уз обавезу да је очисте; да наставници ипак воде ученике на екскурзију у Шпанију умјесто у Њемачку);
3. процес контролисане (правилма одређене) комуникације, у којој стране дискутују о могућим рјешењима, покушавајући да појасне своје разлике и постигну задовољавајући резултат (нпр., да, сходно правилма преговарања, све стране (ученици и наставници) изнесу своје интересе – зашто ученици желе да користе спортску дворану током викенда а зашто наставници сматрају да то не треба да дозволе; да слушајући једни друге пронађу области у којима су сагласни и у којима нису сагласни; да предложе рјешења и прихвате оно које сматрају прихватљивим и да на крају напишу споразум).

5.3. Типови и принципи преговарања



Преговори могу да буду засновани на позицијама и интересима.

Нпр., у разреду се десио сукоб. Ученици су требали да током седмице одлуче гдје желе да иду на екскурзију. Ученици из града су жељели да иду у Шпанију а дјеца са села у Аустрију. Како нису донијели одлуку, свакодневно су се препирали, вријеђали, а онда и потукли. Педагог је одлучио да преговарају.

На овом примјеру поједностављено ћемо показати шта су преговори засновани на позицијама а, с друге стране, шта су преговори засновани на интересима.

Преговори засновани на позицијама су процес на чијем је почетку дато рјешење. Преговарачи један другом предлажу рјешења с понудама и противпонудама а у циљу постизања рјешења прихватљивог за све преговарачке стране (нпр., дјеца из града су предложила да иду у Шпанију, а дјеца са села у Аустрију, те су и једни и други нудили: већи број дана боравка у Шпанији/јефттинији превоз до Аустрије; одлазак још неколико разреда у Шпанију/већи број ученика из разреда би због ниже цијене путовао у Аустрију итд.). Нуде се разлози ЗА и ПРОТИВ како би се постигло прихватљиво рјешење (нпр., да већи број ученика иде у Шпанију, али да зато екскурзија краће траје).

Преговори засновани на интересима почињу анализом потреба. Преговарачке стране дефинишу и износе своје потребе. Циљ је да се заједнички укључе у рјешавање проблема како би се задовољиле потребе свих преговарачких страна (нпр., дјеца са села износе своје потребе за одлазак на екскурзију у Аустрију – потребу да мање плате одлазак на екскурзију, с обзиром на то да је већи број родитеља слабог имовног стања; потребу да посјете већи број градова, јер можда касније у животу неће имати прилике; заинтересованост за аустријску пољопривреду, јер желе да се баве пољопривредом; потребу за краћим путовањем, јер не могу дуже да одсуствују од куће због пружања помоћи родитељима итд.). Дјеца из града износе своје потребе за одлазак на екскурзију у Шпанију (одлазак на стадион Фудбалског клуба „Барселона“, боравак на плажи због чистог зрака итд.). Рјешење преговора може бити да иду у Шпанију, јер су прво уважили неке заједничке потребе (да ће видјети стадион „Барселоне“, путовати преко Словеније, Италије, Француске до Шпаније и видјети већи број градова које су учили из географије итд.).

ПРЕГОВАРАЊЕ НА ОСНОВУ ПОЗИЦИЈЕ⁴

ПРИПРЕМА ЗА ПРЕГОВАРАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> - одредите питања/проблеме - проведите истраживање - одредите своју позицију - изаберите главног преговарача (преговарачки тим) - изаберите чланове преговарачког тима (преговарачки тим) - припремите „најбољи случај“ којим ћете да подржите своју позицију
ОДРЕЂИВАЊЕ ТОНА САСТАНКА	<ul style="list-style-type: none"> - пожелите добродошлицу и замолите присутне да се представе - будите сигурни и држите све под контролом - наведите сврху преговора - утврдите основна правила и разговарајте о другим процедуралним питањима
УВODНА ИЗЛАГАЊА	<ul style="list-style-type: none"> - утврдите питања (теме за разговор) - резимирајте свој случај и подржите га правним и/или основним подацима - наведите да имате право на жељени исход - тражите више него што очекујете да добијете
ИЗРАДА ПРОГРАМА РАДА	<ul style="list-style-type: none"> - наведите редом питања или проблеме о којима стране треба да разговарају - формулишите питања у контексту онога на шта имате право
ПОКУШАЈТЕ ДА ДОБИЈЕТЕ СВЕ ШТО МОЖЕТЕ	<ul style="list-style-type: none"> - изаберите прво питање/проблем - будите агресивни када представљате свој „најбољи случај“ - избјегните да признате своје слабости - нагласите слабости друге стране - невољно дајте пристанке - тражите уступке од друге стране - створите стање узнемирености
ФИНАЛНО ПРЕГОВАРАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> - узмите у обзир објективне стандарде - дајте реалне понуде и контрапонуде - сагласите се о условима и одредбама финалног споразума
РЕВИЗИЈА СПОРАЗУМА И ПЛАНА РЕАЛИЗАЦИЈЕ	<ul style="list-style-type: none"> - направите нацрт финалног споразума - пошаљите нацрт финалног споразума одговарајућим лицима, органима или члановима на ревизију/одобрење, ако је то потребно - преговарајте о измјенама, ако је то потребно, након увида у нацрт финалног споразума - обезбиједите законско провођење финалног споразума
ПОТПИСИВАЊЕ ЗВАНИЧНОГ СПОРАЗУМА	<ul style="list-style-type: none"> - потпишите званични споразум - испуните новчане или друге услове споразума

⁴ Carr, Swanson, and Randolph

ПРЕГОВАРАЊЕ НА ОСНОВУ ИНТЕРЕСА⁵

ПРИПРЕМА ЗА ПРЕГОВАРАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> - одредити питање/проблем - проведите истраживање - утврдите у чему је ваш интерес - изаберите главног преговарача (преговарачки тим) - изаберите чланове преговарачког тима (преговарачки тим) - јасно одредите које су ваше потребе
ОДРЕЂИВАЊЕ ТОНА САСТАНКА	<ul style="list-style-type: none"> - пожелите добродошлицу и замолите присутне да се представе - успоставите добре односе и позитивну атмосферу - утврдите сврху преговора - установите основна правила и разговарајте о другим процедуралним питањима
УВОДНА ИЗЛАГАЊА	<ul style="list-style-type: none"> - утврдите питања (теме за разговор) - дефинишите интерес (важан, процедуралан и психолошки интерес) - утврдите жељене потребе/резултате
ИЗРАДА ПРОГРАМА РАДА	<ul style="list-style-type: none"> - редом наведите питања или проблеме о којима стране треба да разговарају - формулишите питања тако да се задовоље заједнички интереси
РЈЕШАВАЊЕ ПРОБЛЕМА	<ul style="list-style-type: none"> - изаберите прво питање/проблем - размијените информације – уопштене или о посебним питањима - детаљније опишите проблем, додајте шта вас интересује и брине, одговорите на питања - дајте више опција - оцијените опције (Колико оне задовољавају интерес/потребе?) - оцијените најбољу алтернативу
ФИНАЛНО ПРЕГОВАРАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> - настојте да се сачувају добри односи - модификујте опције, направите коначне уступке/компромисе, размјене/измјене и постигните консензус - договорите се о условима и одредбама коначног споразума - сачините план реализације - сачините усклађени мониторинг план (по избору)
РЕВИДИРАЊЕ СПОРАЗУМА И ПЛАНА РЕАЛИЗАЦИЈЕ	<ul style="list-style-type: none"> - доставите финалне споразуме одговарајућим лицима, органима или члановима на ревизију/одобрење - извршите измјене уколико је то потребно - пошаљите план реализације и план усаглашавања на ревизију/одобрење и процјену потребних средстава
ЗАВРШЕТАК	<ul style="list-style-type: none"> - постизање финалног споразума - иницирање активности како би се завршиле процедуралне и психолошке активности - прослављање заједничког успјеха

⁵ Carr, Swanson, and Randolph

5.4. Преговарачки стилови

Особу с којом ступамо у преговоре зваћемо конкурент.

Успјешан преговарач прилагођава свој приступ преговарачком стилу свог конкурента и његовим потребама. Зато је важно идентификовати стил преговарања конкурента и прилагодити свој стил његовом. Само на овај начин можете себи помоћи да изградите успјешне односе са својим конкурентом.

Имајући у виду оријентисаност преговарача (да ли су првенствено оријентисани на људе или на задатак) и да ли лако или тешко успостављају комуникацију с другима, у преговарању су познати стилови: слушалац, стваралац, активист, мислилац.

Преговарачки стил	Основне карактеристике
Слушалац	- тешко успостављају комуникацију с другима - оријентисани на људе
Стваралац	- лако успостављају комуникацију с другима - оријентисани на људе
Активист	- лако успостављају комуникацију с другима - оријентисани на задатке
Мислилац	- тешко успостављају комуникацију с другима - оријентисани на задатке

Зато је важно моћи идентификовати, разумјети и прихватити стил конкурента и прилагодити своје понашање том стилу, јер се на овај начин успоставља боља сарадња с људима с којима комуницирате.

Постоји седам типова преговарача. Којем типу припадате ви?

ДОМИНАНТНИ	<ul style="list-style-type: none"> • настоје да доминирају у преговорима • склони наређивању • груби • инфериорни • галамције
ЕКСТРОВЕРТНИ	<ul style="list-style-type: none"> • слични доминантним, али површно, брзо и кратко наступају • поклањају пажњу изгледу и окружењу
ИНТРОВЕРТНИ	<ul style="list-style-type: none"> • немају повјерења ни у кога • тешко пристају на преговоре • затворене особе, захтијевају пуно пажње
НЕВИНАШЦА	<ul style="list-style-type: none"> • угодни, желе да преговоре окончају „у миру“ • опасни преговарачи
ГЛУМЦИ	<ul style="list-style-type: none"> • користе све врсте глуме • од форме дражи су им циљеви
ФИЛОЗОФИ	<ul style="list-style-type: none"> • непредвидиви • изгледају као да не знају шта хоће • потребно им је наметнути јасне аргументе и циљеве
ЧУВАРИ	<ul style="list-style-type: none"> • конзервативни • вјерују у традиционалне вриједности • циљ им је да резултат буде позитиван за обје стране у преговорима

5.5. Процедура преговарања

Преговарање се одвија у неколико фаза.

Фаза 1: Прије преговора

За преговоре је потребно добро се припремити односно одговорити на питања – шта желим да постигнем преговорима (желим да постигнем што више могу) и шта могу да пружим конкуренту.

Затим, неопходно је што боље упознати конкурента, открити његов преговарачки стил и претпоставити шта конкурент жели.

Циљ преговора мора да буде рјешење побједа – побједа. Наравно, можете да очекујете да ће ваш конкурент покушати да наметне нека друга правила. Да бисте то спријечили, неопходно је да одредите своју најбољу алтернативу, тзв. БАТНА (најбоља алтернатива постигнутом споразуму - BATNA, The Best Alternative To a Negotiated Agreement). Она представља вашу одступницу, вашу другу најбољу одлуку. Одредити своју БАТНА прије преговарачког процеса значи да ћете бити сигурнији током преговора, али било би корисно да процијените и шта је БАТНА вашег конкурента.

Најкраће, прије преговора треба:

- утврдити свој циљ преговора,
- утврдити шта може да се пружи конкуренту,
- се залагати за рјешење побједа – побједа,
- одредити своју БАТНА,
- одредити БАТНА свог конкурента.

Фаза 2: У току преговора

Корак 1: Јасно предочите сопствене жеље.

(Потребна вјештина: асертивност)

- објективно опишите ситуацију,
- изоставите оптуживање, наметање ставова,
- избјегавајте ти-говор, користите ја-говор,
- покажите како одређена радња или понашање утичу на вас,
- избјегавајте уопштавања,
- изложите идеју на који начин ријешити проблем.

Корак 2: Саслушајте и схватите жеље других.

(Потребна вјештина: активно слушање)

- истражите потребе конкурента (и када нису јасно исказане).

За успјешну комуникацију и схватање потреба конкурента важно је савладати

вјештине активног слушања: слушање, децентрацију, невербалну комуникацију, разумијевање, рефлексију (кориштење технике парафразирања, у којој поновите најважније мисли конкурента а он оцијени да ли сте га добро схватили).

Парафразирање се врши тако да сачекате да конкурент заврши излагање, а ако је преопширан, уљудно га прекинете, поновите шта сте чули и питате конкурента да вам потврди да ли сте добро разумјели. Ако је све у реду, разговор се наставља, а ако не, захтијевајте додатна појашњења. Код парафразирања је важно запамтити двије ствари: не употребљавајте „ти“ говор и не употребљавајте парафразирање често.

За ефективну комуникацију, поред слушања, потребно је овладати и техникама постављања питања. Питања се најчешће дијеле на затворена и отворена.

Затворена питања обично почињу са „Да ли...?“ и „Је ли...?“ „Хоћеш ли...?“.

Одговори на затворена питања су „Да“ и „Не“ (прихватате или не прихватате нешто).

Отворена питања почињу ријечима „Шта...?“, „Ко...?“, „Како...?“, „Гдје...?“, „Када...?“ и „Зашто...?“ и остављају саговорнику могућност да јасније изрази своје мишљење о одређеном проблему.

Корак 3: Идентификујте области у којима сте сагласни с конкурентом и области у којима постоји разлика и потврдите обоје.

(Потребна вјештина: подршка и супротстављање)

Јасно се мора нагласити прво шта је преговарачима заједничко, а онда које су разлике између преговарача.

Корак 4: Изаберите, дефинишите и пишете споразум.

(Потребна вјештина: рјешавање проблема/ преговори)

У овој фази свака преговарачка страна даје приједлог за рјешење, размишља о датим и новим идејама. На крају се заједнички долази до рјешења које одговара, колико год је то могуће, потребама свих преговарачких страна. У овој фази се и усаглашавају с другом страном о начину дјеловања и пишете споразум који би требало да сви поштују.

Фаза 3: Послије преговора

Након завршетка преговарачког процеса увијек је добро поново га размотрити. Поставите себи питања: Шта је било добро? Шта слједећи пут могу да побољшам?

Тако се сами учимо како да други пут поступимо мудрије и како да постигнемо бољи резултат.

5.6. Могући исходи преговарања

Иако је рјешење које доноси највећу добробит за све преговараче оно у коме све стране побјеђују, тј. рјешење побједа – побједа, постоје и други исходи преговора, и то:

1. Побједа – пораз / пораз – побједа: такмичење

Само једна од преговарачких страна постиже своје циљеве, било вербалним путем било физичким насиљем и доминацијом, док друга страна губи.

До овог исхода може да се дође ако:

- једна (доминантнија) страна остварује свој циљ намећући своју вољу,
- једна од страна добровољно одустане од свога циља,
- арбитражом – када трећа страна одлучује на основу правног оквира или случајних критеријума ко ће да побиједи, а ко да изгуби.

2. Пораз – пораз: повлачење

Конфликти се избегавају тако што обје стране одустану од својих циљева или одгађају рјешење конфликтне ситуације за касније, јер обје стране губе нешто у току ових преговора.

До овога се може доћи ако:

- обје стране одустану или тренутно напусте конфликтну ситуацију,
- једна или обје стране униште могућност достизања циља,
- обје стране само пасивно посматрају ток догађаја.

3. Побједа/пораз – побједа/пораз: компромис

Обје стране одустају од нечега и добивају нешто у току преговора.

Обје стране постижу компромис, који подразумијева "подјелу интереса," потрагу за "неутралним тереном", а рјешење дјелимично задовољава интересе обију страна.

Иако преговори теже постизању компромиса, ипак ово рјешење подразумијева да свака од страна мора да одустане од нечега и да самим тим и губи.

Компромиси су, ипак, само привремена рјешења до будућег исхода који ће задовољити све стране, а то је рјешење побједа – побједа.

4. Побједа – побједа: сарадња

Пошто задовољава интересе свих укључених страна, односно сви добивају више него што губе, ово рјешење се сматра најприхватљивијим. Рјешење побједа – побједа је оно за којим треба да трагате у току преговарачког процеса.

Постизање овог исхода захтијева да разумијете све оне различите потребе, опажања, ресурсе, врсте притисака којима сте изложени ви и ваши конкуренти, тако да препознате шта је то чега можете лако да се одрекнете, што би друга страна веома цијенила, као и шта је то чега она може лако да се одрекне у вашу корист. Ово рјешење се постиже када преговарачке стране заузму, одмах на почетку преговарања, један отворен и позитиван став.

Сарадња која води рјешењу побједа – побједа подразумијева заједнички рад на истраживању разлика, стварању алтернатива и тражењу рјешења која задовољавају потребе обију страна.

5.7. "Тешки" преговарачи

Теорија преговарања познаје десет типова "тешких" преговарача.

«Тенк» покушава да контролише процес и да заврши све што се дâ завршити; понашање овакве особе варира од благог наваљивања до отворене агресивности.

«Снајпер» је стратег који покушава да контролише ругањем и понижавањем.

«Свезналица» посједује знање и компетенцију у многим питањима те покушава да ријеши преговоре на начин који је унапријед утврдио као најбољи.

«Онај што мисли да све зна» је специјалист у претјеривању, полуистинама, жаргону, бескорисним савјетима и давању мишљења онда када то нико не тражи – једном ријечју, таква особа је харизматска и очајнички тражи пажњу.

«Граната» мисли да је нико не цијени и не уважава и њено бунтовничко понашање је тешко игнорисати.

«Да» особа жели да се са свима слаже, али врло лако може да на себе преузме више обавеза него што може да их изврши, не разумијевајући праву природу задатака које преузима на себе.

«Можда» особа није у стању да изабере најбољу одлуку пошто је плаше негативне последице сваке од могућих одлука.

«Ништа» особа је пасивна и може да буде усмјерена на задатке или на људе. Ако је усмјерена на задатке, онда је перфекционист у свијету у коме ништа није довољно добро. Ако је усмјерена на људе, она се повлачи прије него што ће да повриједи било чија осјећања.

«Не» особа је оријентисана на задатке и мора да их обави како треба избјегавајући при томе грешке. Оваква особа види у свима и у свему само негативно.

Особа која се пренемаже пати од изражене немогућности да види шта би могло и шта би требало бити, али то надокнађује могућношћу да види шта није у реду са оним што је било и што јесте.

Различите стратегије и технике треба употребљавати у зависности од тога с којим од ових типова преговарача морате да преговарате.

Ако желите коректне преговоре који ће дугорочно донијети добре резултате вама и саговорнику, током преговарања никад немојте да: емотивно реагујете, претјерујете, изгубите стрпљење, будете неугодни, провоцирате и вријеђате, пристанете на нешто што не желите; а увијек имајте на уму оно што сматрате минимумом договора који вас чини задовољним.

Научили смо:

Преговарање је посебан облик социјалне интеракције, контролисани комуникацијски процес, чији је циљ рјешавање сукоба интереса двију или више преговарачких страна. Оно што разликује преговарање од других техника рјешавања конфликта јесте да свака страна може да блокира постизање циља друге стране. Уколико једна страна не може да блокира постизање циљева друге стране, тада није ријеч о преговарању.

Преговарање чине три елемента:

1. преговарачи, односно двије стране или више њих (које имају своје разлике, интересе),
2. резултат који желимо да постигнемо преговорима (прихватљив свим странама у преговорима),
3. процес контролисане (правилима одређене) комуникације, у којој стране дискутују о могућим рјешењима, покушавајући да појасне своје разлике и постигну задовољавајући резултат.

Преговори могу да буду засновани на позицијама и интересима.

Имајући у виду оријентисаност преговарача (да ли су првенствено оријентисани на људе или на задатак) и да ли лако или тешко успостављају комуникацију с другима у преговарању, стилови могу да буду: слушалац, стваралац, активист, мислилац.

Преговарање се одвија у неколико фаза.

Фаза 1: Прије преговора треба:

- утврдити свој циљ преговора,
- утврдити шта може да се пружи конкуренту,
- залагати се за рјешење побједа – побједа,
- одредити своју БАТНА,
- одредити БАТНА свог конкурента.

Фаза 2: У току преговора

Корак 1: Јасно искажите сопствене жеље.

Корак 2: Саслушајте и схватите жеље других.

Корак 3: Идентификујте области у којима сте сагласни с конкурентом и области у којима постоји разлика и потврдите обоје.

Корак 4: Изаберите, редефинишите и напишите споразум.

Фаза 3: Послије преговора

Након завршетка преговарачког процеса увијек је добро поново га размотрити. Поставите себи питања: Шта је било добро? Шта следећи пут могу да побољшам?

Тако се сами учимо како да други пут поступимо мудрије и постигнемо бољи резултат.

Иако је рјешење које доноси највећу добробит за све преговараче оно у коме све стране побјеђују, тј. рјешење побједа – побједа, постоје и други исходи преговора, и то:

1. Побједа – пораз / пораз – побједа: такмичење

Само једна од преговарачких страна постиже своје циљеве, било вербалним путем било физичким насиљем и доминацијом, док друга страна губи.

2. Пораз – пораз: повлачење

Конфликти се избегавају тако што обје стране одустану од својих циљева или одгађају рјешење конфликтне ситуације за касније, јер обје стране губе нешто у току ових преговора.

3. Побједа/пораз – побједа/пораз: компромис

Обје стране одустану од нечега и добивају нешто у току преговора.

Обје стране постижу компромис, који подразумијева "подјелу интереса", потрагу за "неутралним тереном", а рјешење дјелимично задовољава интересе обију страна.

4. Побједа – побједа: сарадња

Пошто задовољава интересе свих укључених страна, односно сви добивају више него што губе, ово рјешење се сматра најприхватљивијим. Рјешење побједа – побједа је оно за којим треба да трагате у току преговарачког процеса.

Сарадња која води рјешењу побједа – побједа подразумијева заједнички рад на истраживању разлика, стварању алтернатива и тражењу рјешења која задовољавају потребе обију страна.

Теорија преговарања познаје десет типова "тешких" преговарача.

Различите стратегије и технике треба употребљавати у зависности од тога с којим од десет типова преговарача морате да преговарате.

Радионица 1 – ПРЕГОВАРАЊЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- разумјети процес преговарања и исходе преговора- побољшати своју преговарачку комуникацију
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – МОЈ ПРЕГОВАРАЧКИ СТИЛ (20')2. Главна активност – ИСХОДИ ПРЕГОВОРА (60')3. Завршна активност – ДО МОГ ЗИДА (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• тест за учеснике „Мој преговарачки стил“• обрасци за учеснике „Исходи преговора“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Мој преговарачки стил

Водитељ подијели учесницима текст „Мој преговарачки стил“.

Пажљиво прочитајте недовршене реченице у лијевој колони и допуните их одговором који на најбољи могући начин описује ваше понашање. Циљ је да што искреније одговорите, а не да

се трудите да изаберете оне одговоре које бисте жељели, али који не описују ваше уобич

(Материјал за учеснике 1 – **Мој преговарачки стил**)



Водитељ закључује активност констатацијом да они с неколико средњих резултата и с једним или два врло ниска резултата вјероватно имају највише проблема у комуникацији с људима који су јаки тамо гдје су они слаби.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Исходи преговора

Покушајте сада да се присјетите ситуација у школи у којима сте преговарали и које су се завршиле на један од доље наведених начина. На обрасцима упишите ваше одговоре.

(Материјал за учеснике 2, 3, 4, 5, 6 – **Исходи преговора**)



Напомена водитељу радионице

Водитељ тражи да се ситуације што више вежу за школу и породицу, а само у случају да неко није имао ни у школи ни у породици исход преговарања на наведене начине, он пише друго (нечије) искуство. Посебно је важно да водитељ подстакне учеснике да што прецизније одговоре на питања.



Водитељ закључује активност констатацијом да исход преговарања може да буде:

1. **Побједа – пораз/пораз – побједа: такмичење**
Основна карактеристика: само једна страна превладава.
2. **Пораз – пораз: повлачење**
У овом случају неслагања или конфликти се избегавају тако што обје стране одустану од својих циљева или одгађају рјешење конфликтне ситуације за касније. Обје стране губе нешто у току ових преговора.
3. **Побједа/пораз – побједа/пораз: компромис**
У овом случају обје стране одустају од нечега и добивају нешто у току преговора.
4. **Побједа – побједа: сарадња**
Ово рјешење се сматра најбољим могућим пошто задовољава интересе свих укључених страна.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

До мог зида

Водитељ подијели учеснике у двије групе. Обје групе стоје једна другој насупрот, у врсти, тако да свака особа из једне групе има свог пара из друге. Парови стоје са испруженим рукама испред себе, али тако да им се дланови не додирују, већ да постоји одређени мали простор између њих.

Водитељ каже да је ово невербална вјежба. Задатак сваког појединца из група је да дође до свог зида (зид учесника је онај у који тренутно гледа), али тако да размак између дланова учесника и његовог пара непрестано треба да буде исти.



Ова вјежба се углавном одвија тако да неки парови остану у средини непомерени и љути, а други парови или дођу до једног зида и ту остану или се прошетају од једног до другог зида. Вјежба нуди материјал за показивање уобичајеног начина размишљања да испуњење властите жеље није у сагласности са испуњењем жеље друге особе, те да су оне конкурентне – често чак и не размислимо како бисмо могли да испунимо жеље обију страна.

Мој преговарачки стил

Пажљиво прочитајте недовршене реченице у лијевој колони и допуните их одговором који на најбољи могући начин описује ваше понашање. Циљ је да што искреније одговорите, а не да се трудите да изаберете оне одговоре које бисте жељели, али који не описују ваше уобичајено понашање.

1.	Ваш начин понашања је у основи	прихватајући	пријатељски	контролишући	оцјењивачки
2.	Када доносите одлуке, ви сте	спори	емотивни	импулсивни	ослањате се на чињенице
3.	Обично волите да говорите о	приватним стварима	људима	постигнућима	организацији
4.	Ваш генерални однос према времену је	успорен	не касните	убрзан	касните
5.	У односу на друге, ви се трудите да	прихватите	саосјећате	наређујете	процјењујете
6.	Мислите да су ваши гестови	спорадични	отворени	нестрпљиви	затворени
7.	Ваш стил облачења бисте описали као	удобан	елегантан	формалан	конзервативан
8.	На радном мјесту сте	поуздани	ентузијастични	брзи	контролисани
9.	Када слушате друге, углавном сте	заинтересовани	збуњени	нестрпљиви	селективни
10.	Ваш радни простор је украшен	сувенирима	сликама	наградама	мапама
11.	Мислите да сте оријентисани ка	пружању подршке	људима	результатима	чињеницама
12.	У основи, ви сте	једноставни	дружељубиви	доминантни	прагматични
13.	Кад комуницирате, ви сте	минималист	анимирани	директни	резервисани
14.	Ваша реакција на друге је генерално	поуздана	пријатељска	неспокојна	дистанцирана
	УКУПНО				
		Слушалац	Стваралац	Активист	Мислилац

Резултати:

Ако имате 7 или више поена: јака преференција за тај стил;
 5–6: средња преференција за тај стил;
 0–2: слаба преференција за тај стил.

Шта ако немате јасно изражену преференцију ни за један од стилова?

Који је онда ваш доминантни преговарачки стил?

- Ако имате три или четири поена у сваком од ова четири стила, значи да ви лакше од многих других комуницирате с људима.

Образац **Побједник/губитник**

Примјер преговарања у коме сте ви добили, а друга страна изгубила.

Како је текло преговарање?

Какви су били односи с другом страном прије, током и послије преговора?

Колико сте били задовољни резултатом преговора?

Ако бисте нешто промијенили, шта би то било?

Образац **Губитник/побједник**

Примјер преговарања у коме сте ви изгубили, а друга страна добила.

Како је текло преговарање?

Какви су били односи с другом страном прије, током и после преговора?

Колико сте били задовољни резултатом преговора?

Ако бисте нешто промијенили, шта би то било?

Образац **Губитник/губитник**

Покушајте се сјетити неке ситуације преговарања у којој сте учествовали, а ниједна страна није добила.

Примјер преговарања у коме су обје стране изгубиле.

Како је текло преговарање?

Какви су били односи с другом страном прије, током и после преговора?

Колико сте били задовољни резултатом преговора?

Ако бисте нешто промијенили, шта би то било?

Образац **Компромис**

Примјер преговарања у коме сте постигли компромис с другом страном.

Како је текло преговарање?

Какви су били односи с другом страном прије, током и послије преговора?

Колико сте били задовољни резултатом преговора?

Ако бисте нешто промијенили, шта би то било?

Материјал за учеснике 6

Образац **Побједник/побједник**

Примјер преговарања у коме су све стране добиле, тј. примјер рјешења побједа –побједа.




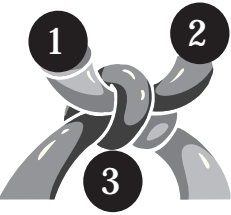

Како је текло то преговарање?

Какви су били односи с другом страном прије, током и послије преговора?

Колико сте били задовољни резултатом преговора?

Ако бисте нешто промијенили, шта би то било?

Радионица 2 – ПРЕГОВАРАЊЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- разумјети процес преговарања и услова за постизање прихватљивог споразума за обје стране- упознати свој преговарачки "профил", те побољшати своју преговарачку комуникацију
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – СЛИКА (10')2. Главна активност – ИЗГРАДЊА ЦЕНТРА ЗА ЛИЈЕЧЕЊЕ ЗАВИСНОСТИ (45')3. Завршна активност – ЗМАЈ (5')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• хамер папир• папир за биљешке• текст за учеснике „Изградња центра за лијечење зависности“• слика

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Слика

Једна особа стоји изван круга са сликом у руци коју остали не могу да виде. Сви учесници ове активности имају боје и папир с подлошком и треба да нацртају ту слику коју не виде. Да би што више дознали о тој слици, постављају отворена питања и сугестије на које им играч изван круга одговара. Питања и сугестије могу да буду: "Шта је све приказано на слици?", "Опиши ми боје на слици", "Гдје се налази објекат на слици?", "Опиши ми изглед објекта на слици" итд. На крају сви поставе своје слике испред себе и причају о својој слици и искуству које су имали у овој активности.

Разговара се и о различитости перцепције, о питањима и сугестијама на које смо добили највише информација.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Изградња центра за лијечење зависности

У овој активности водитељ ће учеснике подијелити у три групе, и то двије групе учествују у преговорима, а трећу чине посматрачи који ће објективно посматрати преговарачки процес и на крају преговарања дати свој суд.

Обје групе добивају опис ситуације о којој ће преговарати.

Задачи обију група су сљедећи:

- одредити своју преговарачку позицију,
- одредити шта желе да постигну (исход преговора),
- дефинисати проблем кроз интересе и потребе,
- направити сценарио корака у преговарачком процесу,
- одредити по два преговарача који ће учествовати у преговорима. Они не могу да се замијене током преговора, али се у сваком тренутку могу да консултују с групом тражењем паузе, и то не више од три пута.

Учесници сједе у кругу, а преговарачи су унутар круга. Преговарачи излажу своје виђење проблема, те интересе/потребе које група жели да задовољи, укратко, преговарају.

(Материјал за учеснике 1 – **Изградња центра за лијечење зависности**)

Након окончаног процеса преговарања слиједи дискусија:

1. Шта су посматрачи примјетили у току преговарачког процеса?
2. Како су се осјећали преговарачи?
3. Шта је преговарачима било најтеже?
4. Да ли су преговарачи имали подршку групе?
5. Да ли су преговарачи задовољни исходом преговарања?
6. Како су се осјећали чланови групе?
7. Да ли су преговарачи слиједили упуте групе?
8. Да ли су чланови групе задовољни исходом преговора?
9. Шта би у овом преговарачком процесу промијенили: преговарачи, чланови групе и посматрачи, а све како би процес био успјешнији?
10. Да ли је овај модел примјењив у стварној ситуацији?



Водитељ резимира шта је преговарање, ко су учесници у преговорима, те које су фазе и исходи преговарања.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Змај

Сви се поређају у возић, држећи особу испред себе око струка, и представљају змаја. Прва особа у низу је глава, а посљедња реп. На дати знак глава има задатак да ухват реп, док остали помажу или глави или репу.



Напомена водитељу радионице
Активност се проводи док учесници имају интерес, а циљ активности јесте опуштање након активности преговарања.

Материјал за учеснике 1

Изградња центра за лијечење зависности

Опис ситуације:

Ваша општина је одлучила да изгради центар за лијечење зависности (од дроге, алкохола), али једино слободно земљиште за изградњу оваквог центра налази се у дијелу града гдје се налази ваша школа. Истина, центар би био удаљен од школе око један километар.

Општина одлуку да се центар изгради на овој локацији образлаже тиме да је то једина слободна локација, а да ће изградња центра превентивно дјеловати на ученике, јер ће им бити омогућена посјета центру ако буду жељели, а управо ће те посјете и бити у функцији превенције од зависности.

Међутим, ни родитељи ни наставници не желе да се центар гради на локацији коју је општина одредила и за то имају своје аргументе. Написали су протестно писмо Општини и градоначелник и његови сарадници су позвали родитеље и наставнике на преговоре...

Радионица 3 – ПРЕГОВАРАЊЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- разумјети процес преговарања и услова за постизање прихватљивог споразума за обје стране- побољшати своју преговарачку комуникацију
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Педагози/психолози Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ШТА ЈЕ ПРЕГОВАРАЊЕ? (10')2. Главна активност – IV3, IV2 ПУТУЈЕ, ЕКСКУРЗИЈА (45')3. Завршна активност – ЦИП – ЦЕП – БОИНГ (5')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• картице за учеснике• текст за учеснике „Екскурзија“• радни лист за директора и педагоге

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Шта је преговарање?

Водитељ подијели учеснике у три групе које на знак водитеља узимају картице, исписују асоцијације на термин ПРЕГОВАРАЊЕ и каче их на папир на зиду.

Циљ је написати што више асоцијација.

Након тога водитељ даје задатак свакој групи да картице разврстају у сљедеће групе:

- дефиниција преговарања,
- елементи преговарања,
- фазе преговарања,
- исходи преговарања,
- преговарачки стилови,
- остало што је везано за преговарање.

Након што свака група разврста своје асоцијације по горе наведеним групама, по један представник сваке групе представи резултат групе.



Учесници треба да резимирају шта је преговарање, ко су учесници у преговорима, које су фазе и исходи преговарања, те који су преговарачки стилови.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

IV 3, IV 2 путује, екскурзија

У овој активности водитељ ће учеснике подијелити у три групе, и то двије групе учествују у преговорима, а трећу чине директор и два педагога, који ће објективно да посматрају преговарачки процес и на крају преговарања да о томе дају своје мишљење.

Обје групе добивају опис ситуације о којој ће преговарати. Задаци обију група су сљедећи:

- одредити своју преговарачку позицију,
- одредити шта желе да постигну (исход преговора),
- дефинисати проблеме кроз интересе и потребе,
- направити сценарио корака у преговарачком процесу,
- одредити по два преговарача који ће учествовати у преговорима.

Учесници сједе у кругу, а преговарачи су унутар круга. Преговарачи излажу своје виђење проблема, те интересе/потребе које група жели да задовољи; преговори теку.

(Материјал за учеснике 1 – Екскурзија)



Напомена водитељу радионице ако активност проводи тим за медијацију

Водитељ даје упуту родитељима и наставницима који не подржавају ученике да не смију да промијене своју одлуку. Водитељ ученицима и дијелу наставника који подржавају ученике даје задатак да се присјете начина преговарања и да осмисле како ће приступити рјешавању проблема.

Током преговора преговарачи не смију да се замјењују нити да траже додатне информације или мишљење остатка групе.

Директор и педагози су дужни да попуне и образложе податке из табеле.

(Материјал за учеснике 2 – Табела за директора и педагоге)

Дискусија:

1. Шта су директор и педагози примијетили у току преговарачког процеса?
2. Како су се осјећали преговарачи?
3. Шта је преговарачима било најтеже?
4. Да ли су преговарачи задовољни исходом преговарања?
5. Како су се осјећали чланови групе?
6. Да ли су чланови групе задовољни исходом преговора?
7. Шта би у овом преговарачком процесу промијенили: преговарачи, чланови групе и посматрачи како би процес био успјешнији?
8. Да ли је овај модел примјењив у стварној ситуацији?



Учесници треба да науче да, сходно пројцираном исходу преговора, изабери и одговарајући стил преговарања.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Цип – цеп – боинг

У овој игри користе се само три инструкције: “цип”, “цеп” и “боинг”. Сви стоје у кругу. Једна особа почиње изговоривши једну од инструкција.

Уколико каже:

цип: особа с његове/њене лијеве стране даље даје једну од инструкција;

цеп: особа с његове/њене десне стране даље даје једну од инструкција;

боинг: мора да покаже на неку особу која се налази прекопута, након чега та особа даље даје инструкцију.

Игра се игра брзо и уноси забуне, а тиме и смијех. Ко погријеша испада.



Напомена водитељу радионице

Активност се проводи док учесници имају интерес, а циљ активности јесте опуштање након активности преговарања.

Екскурзија

Опис ситуације:

Почетак је школске године. Ученици завршних разреда већ причају о својој матурској екскурзији. Чули су да је то доживљај који се памти цијели живот, али да је поред добре организације у разреду важно и гдје отићи на екскурзију. Жеља је много. Треба изабрати гдје отићи. Послије дебата у разреду определијели су се да то буде Лондон.

Разредница је позвала родитеље на састанак у вези са избором мјеста за екскурзију. Предочила им је више понуда – Италију, Турску, Шпанију, Египат, али им је и рекла да ученици искључиво желе да путују у Лондон. За путовање у Лондон подршку су им дали и неки наставници, који су већ водили екскурзије у Италију, Турску, Шпанију или Египат и при томе имали лоших искустава. Ово би и наставницима и ученицима школе било први пут да путују у Лондон на екскурзију.

Родитељи и дио наставника који није дао подршку путовању у Лондон су свјесни тога да трошкови путовања морају да буду прихватљиви да би што већи број ученика ишао на екскурзију, те да је одлазак у Лондон прескуп.

И послије разговора с родитељима ученици нису одустали од избора Лондона за екскурзију.

Како би донијели одлуку о томе гдје путовати на екскурзију, разредница је позвала директора и оба педагога школе, а они су рекли да ученици, родитељи и обје групе наставника (они који дају подршку за путовање у Лондон и они који не дају подршку) морају да преговарају. И директор и оба педагога ће присуствовати преговорима и пратити да ли се преговарачки процес одвија објективно.

Табела за директора и педагоге

Врста преговарања	Стил преговарања	Фазе преговарања	Резултат преговарања

VI.

Технике и процедуре медијације

- Шта бисте све понекад дали да не посредујете у рјешавању сукоба између дјеце?
- Може ли трећа особа стварно да помогне у рјешавању конфликта?
- Да ли сте често медијатор у породици или школи?
- Може ли се постати успјешан медијатор?
- Какав је био даљњи међусобни однос страна које су биле у конфликту?
- Више мира у кући или... као посљедица успјешне медијације

6.1. Појам медијације

Свакодневно се нађемо у низу сукоба, или као учесници или као свједоци. Најчешће су то сукоби с људима с којима живимо, сарађујемо, дружимо се, а понекад смо у сукобу и са самим собом.

И у школи се свакодневно јављају сукоби. Они могу да настану између разних актера – наставника, ученика, ученика и наставника, неких група у школи и сл.

Сукоби постоје због чињенице да су сви људи различити и имају различите потребе и жеље. Са сукобом се суочава свако друштво и он није ни позитиван ни негативан, већ је саставни дио нашег свакодневног живота. Позитивне или негативне могу да буду његове посљедице, зависно од начина на који га разријешимо или га уопште не ријешимо.

До негативних посљедица долази када сукоб не рјешавамо јер се тиме повећава напетост, нарушава однос и погоршава наша слика о нама самима, али и о другима. Због тога често долази и до најгорих посљедица – психичког или физичког насиља.

Позитивне посљедице сукоба су ситуације у којима он узрокује позитивну промјену ситуације, особа које су у њему, када потакне на размишљање и учење о себи и другима те на развој односа.

Ако је објема странама стало до циљева које желе да постигну, али и до њиховог међусобног односа, једини прихватљив начин да постигну обоје (да постигну циљ и задрже добар однос) биће да сукоб разријеше, у чему доста може да помогне процес медијације.

Медијација, енгл. *mediation*, значи посредовање. То је техника разрјешења конфликта која подразумијева учешће треће стране (медијатора) која је неутрална, повјерљива и прихватљива за стране у конфликту. Циљ медијације је да се на конструктиван начин приђе конфликту и да се дође до заједничког рјешења.

У току процеса медијације свака страна у спору може да изнесе своје ставове, појасни како тренутни спор утиче на њу, те какве би опције задовољиле њене интересе. Медијатор ће пажљиво слушати, усмјеравати странке да разговарају о кључним питањима, уочавати заједничка становишта и интересе странака и помагати странкама да на њима базирају свој договор. Медијатор води рачуна о процесу док су стране одговорне за доношење одлуке о коначном рјешењу. Он успоставља и олакшава разговор између странака како би оне постигле овај циљ, али не доноси одлуке о томе како ће спор бити ријешен.

Зашто је медијација пожељна техника рјешавања сукоба у школи?

Зато што:

- учесници у медијацији сами долазе до рјешења, што повећава одређеност за провођење договора,
- се мишљења и вриједности учесника у медијацији уважавају,
- медијација ствара позитивну атмосферу и помаже изградњи односа међу учесницима у медијацији,
- медијација је брза и ефикасна техника рјешавања сукоба,
- медијација је јефтинија у односу на друге поступке рјешавања сукоба,
- су информације изнесене у поступку медијације повјерљиве,
- се гради култура слушања, дијалога и креативног рјешавања сукоба, јер сукобљене стране, поучене искуством проналаска квалитетног рјешења, мијењају свој став према сукобу, те се пролажењем кроз процес уче носити са сукобима у будућности, па чак и без помоћи треће стране.

Медијација има све битне карактеристике процеса рјешавања проблема:

- дефинисање проблема,
- излистивање могућих рјешења,
- избор рјешења,
- доношење одлуке,
- провођење одлуке и
- процјену успјешности одлуке/рјешења.

Када се обратити тиму за медијацију?

Тиму можете да се јавите у тренутку када:

- су ваше емоције и емоције друге стране интензивне и када спречавају договор,
- је комуникација између вас и друге стране слаба или када стране не могу саме да измијене ситуацију,
- погрешна тумачења и стереотипи одмажу рјешавању сукоба,
- негативна понашања стварају баријере између вас и друге стране,
- постоје интереси који се тумаче на различите начине а ви и страна у сукобу имате потешкоће како да их задовољите,
- протумачене или стварне разлике у вриједностима раздвајају стране,
- стране немају процедуре за преговоре, користе погрешну процедуру или не употребљавају процедуру на најбољи начин,
- стране имају тешкоће да започну преговоре или су дошле до ћорсокака у покушају да разријеше сукоб.

6.2. Принципи медијације

Принципи медијације су:

Добровољност – Стране у сукобу добровољно покрећу поступак медијације и учествују у постизању споразума.

Повјерљивост – Поступак медијације је повјерљиве природе. Изјаве странака изнесене у поступку медијације не могу да се користе као доказ у било којем другом поступку ако нема одобрења странака.

Једнакост странака – Странке у поступку медијације имају једнака права.

6.3. Типови медијације

Сукоби погодни за медијацију су сви случајеви који могу да се ријеше договором сукобљених страна:

- вршњачка и школска медијација,
- породична и медијација развода,
- медијација у пословним односима,
- медијација у локалној заједници,
- медијација у радним споровима,
- медијација између малољетног починиоца и жртве кривичног дјела.



6.4. Фазе медијације

Иако постоји више теорија о томе од колико се корака састоји медијација, ми ћемо примјењивати модел медијације у шест корака, и то:

1. Јасно дефинисање проблема

Од дефиниције проблема зависи колико ћемо га успјешно ријешити.

- Помозите странама у сукобу да јасно дефинишу ситуацију.
- Помозите странама у сукобу да изразе своје потребе и направе разлику између потреба и жеља (начина задовољења потреба).

Ову активност завршавате када су потребе обију страна јасно дефинисане.

2. Смишљање (излиставање) могућих рјешења

Подстичите стране у сукобу да смисле (излистају) различита рјешења која би могла да задовоље и једну и другу страну.

3. Процјењивање рјешења

Помозите странама у сукобу да излистана рјешења подијеле на: рјешења која се елиминирају и рјешења око којих ће се договарати или која доприносе разрјешавању конфликта.

4. Доношење одлуке

Ако су претходни кораци provedени на правилан начин, право рјешење се наметне.

Ако се појави неколико прихватљивих рјешења, потребно је поново размотрити свако од њих.

Медијатор мора да се труди да стране у медијацији постигну потпуну сагласност да ће донесено рјешење задовољити потребе обију страна. Након постизања сагласности могуће је потписивање уговора који ће обавезати стране да испробају рјешење с којим су се усагласили.

5. Одређивање начина провођења рјешења

Како би донесена одлука била у потпуности provedена (ко, шта, када и како ради на провођењу одлуке), одређује се начин провођења рјешења.

6. Процјена успјешности рјешења

Неопходно је процијенити ефикасност постигнутог договора и омогућити да сви учесници у медијацији, као и медијатор, кажу своје мишљење.

6.5. Улога медијатора

Медијатор (ви) је особа (или особе) која је обучена да води процес медијације и помно саслуша стране у конфликту, која омогућава корисну размјену информација, помаже у развоју могућих рјешења, налази излаз из безизлазних ситуација, преговара о постизању договора који могу да прихвате обе стране и који задовољава најважније интересе обију страна.

Медијатор
<ul style="list-style-type: none">• мора да буде прихваћен од сукобљених страна,• не смије да буде директно умјешан у конфликт,• мора да буде непристрасан,• не смије да доноси судове,• је одговоран за процес, а сукобљене стране за садржај,• није одговоран за рјешење,• треба да помогне да се искажу интереси и осјећања сукобљених страна,• треба да пази на одржавање равнотеже моћи између сукобљених страна,• мора да буде повјерљив.
<i>Медијатор мора да посједује особине</i>
<ul style="list-style-type: none">• активног слушања,• изражавања својих потреба без оптуживања других (асертивност),• преговарања, којима процес усмјерава ка позитивном исходу уз поновно успостављање повјерења,• утврђивања процедуре и правила којима се уводи ред у понашање и односе између страна у процесу медијације.

6.6. Медијација у школи

Различити сукоби саставни су дио породице или школе (родитељи – дјеца, дјеца – дјеца, ученик – ученик, наставник – ученик, наставник – наставник, наставник – директор, родитељ – наставник итд.). Као и у другим срединама, он може да дјелује позитивно или негативно, односно може да ослаби или ојача односе у породици или школи. Сукоби су све чешћи, са све интензивнијим емоцијама, а имају и све озбиљније посљедице, па тако све чешће воде насиљу. Медијација у школи представља алтернативу, али и допуно познатим методама у рјешавању сукоба.

Вршњачка медијација представља медијацију у којој дјеца/ученици узимају улогу медијатора. Наиме, ученици који се обуче за примјену медијацијских вјештина могу успјешно да посредују у сукобима који се јављају у њиховој како школској тако и широј средини или пак породици. Младе особе могу да буду врло продуктивне као посредници у сукобу, могу успјешно да разумију конфликт и да приближе различите ставове страна које су у сукобу.

Добре стране вршњачке медијације су бројне. На примјер, дјеца/ученици постају активни у рјешавању проблема који се јављају у њиховом окружењу, уче се позитивним начинима рјешавања конфликтних ситуација и спремније преузимају одговорност, тензија између дјеце и родитеља, односно ученика и наставника, се смањује, а сам однос побољшава, родитељи и наставници више нису толико заокупљени рјешавањем свакодневних проблема, посебно оних који се јављају између дјеце/ученика.

Оно што је свакако циљ овог поглавља јест инсистирати на примјени вршњачке медијације у васпитно-образовним установама, те на тај начин потакнути и научити ученике како свакодневне сукобе могу, помоћу медијације, да рјешавају сами, и то на миран и ненасиљан начин.

МЕДИЈАЦИЈА У ШКОЛИ – ПРИМЈЕР

Изгладити конфликт уз помоћ ученика значи да они сами преузимају одговорност за своје животно окружење. Овај модел састоји се од четири дијела:

1. Увод

1. **Поздрав:** Медијатор се представи и замоли остале учеснике да се представе.
2. **Појаснити циљеве:** Објасни се циљ разговора којим се покушава ријешити конфликт. Сукобљене стране треба да самостално потраже рјешења која ће их задовољити. Медијатор нуди своју помоћ током овог процеса.
3. **Именују се основни принципи:** Медијатор гарантује да је неутралан.
4. **Објасни се процес током којег се покушава изгладити конфликт:** Медијатор објашњава сљедеће кораке процеса:
 - прво, обје стране износе своје ставове,
 - друго, обје стране траже заједничке тачке и рјешења,
 - треће, обје стране писмено потврђују договор.
5. **Објасне се правила разговора:** Медијатор објашњава најважнија правила којих обје стране морају да се придржавају током разговора:
 - не прекидати супарника док говори,
 - записивати оно што желимо парафразирати (провјерити да ли смо добро разумјели),
 - не вријеђати супарника.

Медијатор би требао да добије потврду од учесника у разговору да:

- прихватају предложена правила,
 - ће се придржавати правила,
 - ће их медијатор увијек подсјетити на њихово придржавање (у случају ако буду одступили од њих).
6. **Договори се почетак разговора:** Договори се ко ће први изложити своје виђење конфликта. Ако се конфликтне стране не договоре о томе ко би први требао да изложи своје ставове, онда медијатор одређује која страна почиње прва.

2. Објашњења

1. **Извјештаји:** Конфликтне стране, једна по једна, износе своје виђење конфликта и тренутну ситуацију.
2. **Сажетак:** Медијатор понавља најважније тачке излагања обију страна и прави сажетак представљене конфликтне ситуације.

3. **Питања:** Ако је могуће, потребно је да се у игру уведу емоције и мотиви сукобљених страна који су везани за конкретан конфликт.

“Зашто си ...?” или “Шта си мислио када си ...?”

4. **Изразити осјећања:** С обзиром на то да је веома корисно изразити емоције, медијатор пита за емотивно стање и расположење конфликтних страна након изношења њихових виђења конфликта. То је, на неки начин, и питање које открива однос сукобљених страна према ономе што су управо чули од свог супарника.

“Вјеројатно ћемо направити корак напријед ако ми сада можете рећи како се осјећате након овога што сте чули.”

5. **Изразити удио у конфликту:** Разговор о удјелу у конфликту може да се лакше води ако се спријече међусобна вријеђања.

“Можеш ли рећи како си и у којој мјери допринио настанку и развијању конфликта?”

“Можда нечим што си рекао, можда због смијеха у некој одређеној ситуацији, пријетњи или слично?”

6. **Прелазак:** На крају ове фазе постоји могућност да се опет постави питање о томе како се конфликтне стране осјећају након онога што су чуле. Најважније тачке требао би да у свом излагању сажме медијатор. Након тога учесницима треба скренути пажњу на сљедећи корак – потрагу за рјешењима.

“Сада треба да размислите како може да се поправи нанесена штета и како би ваш однос могао да се побољша у будућности.”

Упута: У овој фази постоји могућност да евентуално буде неопходно организовање појединачних разговора са странама у конфликту, на примјер када:

- дискусија постане неугодна,
- нема приближавања ставова (мишљења),
- нека од страна не жели да говори отворено,
- се учесници не држе договорених правила.

Медијатор треба да прекине разговор сваки пут када се стекне утисак да сукобљене стране у том тренутку не могу да пронађу никакво заједничко рјешење. У оваквим случајевима медијатор може да направи паузу, договори наставак медијације или тражи помоћ колеге медијатора (јер медијација може да се ради и у пару медијатора).

3. Рјешења

1. **Размислити о могућим рјешењима:** Стране у конфликту сакупљају приједлоге рјешења. Свака страна записује своје приједлоге.

“Размислите о томе шта сте ви лично спремни да учините и шта очекујете од друге стране.”

2. **Записати могућа рјешења:** Сви приједлози рјешења се прочитају и саслушају. Медијатор их записује на одвојене картице.

3. **Изабрати рјешења:** Приједлози рјешења се заједнички оцјењују. Добри приједлози су реални, уједначени и јасни!

“Који је приједлог најбољи? Постоји ли могућност да комбинујемо два или више приједлога?”

4. **Договорити се око рјешења:** Могући договори се понуде усмено и дискутује се о томе да ли се сукобљене стране слажу с њима.

4. Договор

1. **Записати договор:** Направи се писмени запис договора. Рјешење мора да буде јасно формулисано: ко ће кад и шта учинити да би се превладао конфликт и надокнадила штета. Користе се једноставне и јасне ријечи (без окривљавања једне или друге стране). Може да се наведе и шта ће се догодити ако једна од страна не проведе договорено.

2. **Потписати договор:** Када се формулише договор, он се прочита (реченицу по реченицу) и још једном га потврде стране у конфликту. Ако се учесници сагласе са свим појединостима, медијатор пита да ли је цјелокупан договор прихваћен или постоје још нека отворена питања. Договор се потписује.

3. **Завршетак:** На самом крају могуће је поставити питање о томе како су учесници доживјели цјелокупан процес и како сада виде своје међусобне односе у будућности.

Кораци у посредовању⁶

УВОД

- Представи се као медијатор.
- Питај учеснике у конфликту да ли би жељели помоћ у рјешавању проблема.
- Пронађи мирно мјесто за одржавање медијације.
- Тражи од њих да се сложе са сљедећим:
 - да ће покушати да ријеше проблем,
 - да не смију да се вријеђају,
 - да увијек сачекају да друга особа заврши с причом,
 - да имају повјерења у тебе.

СЛУШАЊЕ

- Питај прву особу шта се догодило. Препричај.
- Питај прву особу како се осјећа. Размисли о њеним осјећањима.
- Питај другу особу шта се догодило. Препричај.
- Питај другу особу како се осјећа. Размисли о њеним осјећањима.

ТРАГАЊЕ ЗА РЈЕШЕЊИМА

- Питај прву особу шта је могла да уради другачије. Препричај.
- Питај другу особу шта је могла да уради другачије. Препричај.
- Питај прву особу шта може одмах да уради да би помогла да се проблем ријеша. Препричај.
- Питај другу особу шта може одмах да уради да би помогла да се проблем ријеша. Препричај.
- Постављај креативна питања да би завађене стране приближио рјешењу.

ПРОНАЛАЗЕЊЕ РЈЕШЕЊА

- Помози објема странама да пронађу рјешење којим ће бити задовољне.
- Понови рјешење и све његове дијелове и једној и другој страни и питај их да ли се слажу.
- Честитај и једном и другом због успјеха који су постигли захваљујући посредовању.

⁶ Овај модел медијације ће се примјењивати у свим радионицама.

Научили смо:

Медијација, енгл. *mediation* значи посредовање. То је техника разрешења конфликта и подразумијева учешће треће стране (медијатора) која је неутрална, повјерљива и прихватљива за стране у конфликту. Циљ медијације је да се на конструктиван начин приђе конфликту и да се дође до заједничког рјешења.

Принципи медијације су:

добровољност,
повјерљивост и
једнакост странака.

Типови медијације:

- вршњачка и школска медијација,
- породична и медијација развода,
- медијација у пословним односима,
- медијација у локалној заједници,
- медијација у радним споровима,
- медијација између малољетног починиоца и жртве кривичног дјела.

Кораци у медијацији

1. Јасно дефинисање проблема

Од дефиниције проблема зависи колико ћемо га успјешно ријешити.

2. Смишљање (излиставање) могућих рјешења

Медијатор подстиче обје стране у сукобу да смисле (излистају) различита рјешења која би могла да задовоље и једну и другу страну.

3. Процјењивање рјешења

Процјењујемо могућа рјешења, нека одмах елиминишемо, око неких се договарамо имајући у виду колико доприносе рјешењу проблема или рјешавају проблем.

4. Доношење одлуке

Најбоље рјешење се само наметне ако су претходни кораци проведени на правилан начин. Ако сви прихвате ово рјешење, активност се окончава.

5. Одређивање начина провођења рјешења




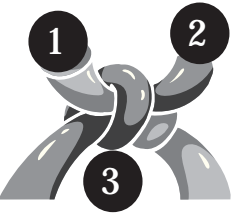

Како би донесена одлука била у потпуности проведена (ко, шта, када и како ради на провођењу одуке), одређује се начин провођења рјешења.

6. Процјена успјешности рјешења

Неопходно је процијенити ефикасност постигнутог договора и дати прилику свим учесницима у медијацији, као и медијатору, да кажу своје мишљење.

Вршњачка медијација представља медијацију у којој сами ученици узимају улогу медијатора. Наиме, ученици који се обуче за примјену медијацијских вјештина могу успјешно да посредују у сукобима који се јављају у њиховој како школској тако и широј средини. Младе особе могу да буду врло продуктивне као посредници у сукобу, могу успјешно да разумију конфликт и да приближе различите ставове страна које су у сукобу.

Радионица 1 – МЕДИЈАЦИЈА

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- оспособити учеснике за улогу медијатора</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ДЛАНОВИ У ПЛЕСУ (10')2. Главна активност – МЕДИЈАТОРИ У АКЦИЈИ (70')3. Завршна активност – АУТОМОБИЛИ (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• текст за учеснике „Колеге“• папири за биљешке посматрача

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Дланови у плесу

Свако нађе себи пара, затим се подијеле на улоге А и Б. А води, Б прати, затим се замијене. А и Б испруже испред себе дланове, примакну их толико близу да могу да осјете енергију оног другог, али се не додирују. Затим А почне да помјера дланове замишљајући да плеше, Б га слиједи длановима. Тако плешу док се не ускладе.

Битан је ритам као окосница за склад.



Водитељ коментарише како је пријатан осјећај сигурности кад се ускладимо с другим и кад знамо да на то можемо да рачунамо.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Медијатори у акцији

Водитељ разврста учеснике по улогама (учесници у медијацији, медијатор и посматрач) извлачењем цедуљица с називом улога које ће играти.

Учесници – медијатори, учесници у медијацији и посматрачи – сходно обавези која проистиче из процеса медијације, имају 15 минута за припрему, а онда слиједи процес медијације у складу с принципима и фазама медијације.

(Материјал за учеснике 1 – Колеге)

Након окончаног медијацијског процеса слиједи дискусија у великој групи – размјена мишљења, утисака, осјећања.



Водитељ подсјећа шта је медијација, које су фазе медијације и које особине треба да има медијатор.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Аутомобили

Формирају се тројке и стану у колону држећи се рукама за рамена. Прва два играча затворе очи, а посљедњи отворених очију управља аутомобилом пазећи да се не сударе са осталим играчима. Сви аутомобили морају да направе три круга водећи рачуна о препрекама које је водитељ поставио у просторији.

Водитељ штоперцом прати вријеме извршавања задатка. Након игре разговара се о искуствима.



Водитељ закључује да је у ситуацији медијације веома важно имати оспособљеног медијатора, који нас, као страну заинтересовану за рјешење сукоба, успјешно води ка прихватљивом исходу медијације, упркос бројним препрекама на које наилазимо.

Материјал за учеснике 1

Колеге

Колега 1:

Већ годинама живим у једном малом селу. Радим у градској школи у којој је већина и ученика и наставника такође из града. Актив наставника ми је додијелио задатак да напишем радионицу о ненасилној комуникацији с Колегом 2, који је прије неколико дана, при опуштеном разговору у зборници, изјавио да су људи са села лоши наставници. Знам да то није било упућено мени, али ипак то је дискриминација! Избјегавам га, не могу да радим с њим. Упркос томе што је склон непромишљеним изјавама, мислим да је једноставан и доброћудан човјек. Требало би почети с радом на радионици, али... не могу с њим!

Колега 2:

Прије неколико дана Актив наставника ми је додијелио задатак да напишем радионицу о ненасилној комуникацији с Колегом 1. Међутим, Колега 1 је почео да ме избјегава. Не поздравља ме ујутро, само ћути. Јуче је чак, кад сам га упитао хоћемо ли да почнемо с послом, окренуо главу, нешто промрмљао и изашао из зборнице. Не знам шта му је. Не бих да се жалим директору или педагогу, али не знам шта да радим. Чињеница је да бих више волио да радионицу осмислим и напишем с мојим кумом, с њим је лакше радити.

Радионица 2 – МЕДИЈАЦИЈА

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- оспособити учеснике за улогу медијатора</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ЗАТВОРЕНИХ ОЧИЈУ (10')2. Главна активност – МЕДИЈАТОРИ У АКЦИЈИ (70')3. Завршна активност – „1, 2, 3” (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• текст за учеснике „Петар и Марко”• папири за биљешке посматрача• папири за цртеже

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Затворених очију

Учесници имају повезане очи.

Задатак је да у року од 3 минута на папиру нацртају рибу, океан и чамац. Након три минута водитељ им каже да додају још једну ствар, и то: осмијех на лице рибе, сидро које виси из чамца, сунце које залази. И за овај задатак имају 3 минута. Након скидања повеза слиједи изложба слика.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Медијатори у акцији

Водитељ разврста учеснике по улогама (учесници у медијацији, медијатор и посматрач) извлачењем цедуљица с називом улога које ће играти.

Све групе – медијатори, учесници у медијацији и посматрачи – сходно обавези која проистиче из процеса медијације, имају 15 минута за припрему, а онда слиједи процес медијације у

складу с принципима и фазама медијације.

(Материјал за учеснике 1 – Петар и Марко)

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

“1, 2, 3”

Цијела група стане у два реда, једни наспрам других, тако да свако има свог партнера у игри. На знак водитеља показују прстима 1, 2 или 3. Прије тога се договоре шта који број значи, односно која активност се предузима за који број. Нпр.: 1 – руковање, 2 – тапшање по рамену, 3 – загрљај. Учесници

треба да раде оно што покаже мањи број. Онда се један ред помјери за једно мјесто, тако да учесник из другог реда сада има новог партнера и тако редом док се сви учесници не поздраве један с другим.



Напомена водитељу радионице

Активност се проводи док учесници имају интерес, а циљ активности јесте опуштање након активности медијације.

Петар и Марко

Марко се вратио кући из школе. Но, овај пут је нешто другачије – Марко је дошао разбијеног носа и с модрицама испод ока. Мајка се узнемирила и упитала га ко му је то учинио.

Марко је само тихо рекао да је то учинио Петар. Мајка није поставила више ниједно питање, али је гласно викала откуд неке право да туче њено дијете, отишла до разреднице, а онда и до полиције, и пријавила насиље над сином.

Петрови и Маркови родитељи су годинама добри пријатељи. Заједно су ишли у средњу школу. Међутим, дјеца се никада нису добро слагала. Различитог су имовинског стања.

Петрови родитељи су угледни љекари, а Маркови су радници – мајка је чак недавно остала без посла. Нико од родитеља нема насилничку прошлост.

Видјевши мајку узнемирену, Марко се вратио у школу, пронашао Петра и поново је почела свађа.

Марко: Ударио си ме песницом у лице и нећу се смирити док и ти не добијеш батине.

Петар: Ти си све почео. Хтио сам да ти кажем да је ружно то што си урадио на часу...

Марко: Шта се то тебе тиче?

Петар: Ти не разумијеш, Марко...

Марко: Мрзиш ме већ одавно...

Петар: И прошле године си ми узео сат...

Марко: Ти си богаташ...

Петар: А твоју мајку су отпустили, јер је лијена...

Свађа је подијелила родитеље, дјецу, пријатеље из разреда, па чак и наставнике.

Школски тим за медијацију је позван јер су све стране пристале на њихово посредовање у рјешавању овог конфликта.

Радионица 3 – МЕДИЈАЦИЈА

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- оспособити учеснике за улогу медијатора</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ГРУПНИ ИЗЛЕТ (10')2. Главна активност – МЕДИЈАТОРИ У АКЦИЈИ (70')3. Завршна активност – БАЛОН (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• текст за учеснике „Провала у кабинет“• папири за биљешке посматрача• радни лист „Балон“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Групни излет

Водитељ говори учесницима да се удобно смјесте у својим столицама, затворе очи, те да се присјете мјеста на којем су се веома добро осјећали и које им је остало у лијепом сјећању. Сугерише им да се мало задрже на том мјесту како би се што боље присјетили тог мјеста и осјећања која су повезана с њим. Након што их остави минут-два са својим сјећањима, сугерише им да организују излет на то мјесто са овом групом. Имају потпуну слободу око организације, путовања, времена боравка и активности, а када се врате назад с групом, нека отворе очи. Када отворе очи, сви кажу гдје су водили групу, шта се занимљиво тамо десило.



Водитељ тражи од учесника да наведу што више разлога зашто би било љепше ићи на ово мјесто сам или с групом.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Медијатори у акцији

Водитељ разврста учеснике по улогама (учесници у медијацији, медијатор и посматрач) извлачењем цедуљица с називом улога које ће играти.

Све групе – медијатори, учесници у медијацији и посматрачи – сходно обавези која проистиче из процеса медијације, имају 15 минута за припрему, а онда слиједи процес медијације у складу с принципима и фазама медијације.

(Материјал за учеснике 1 – **Провала у кабинет**)



Водитељ подстиче дискусију у великој групи – размјена мишљења, утисака, осјећања.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Балон

Водитељ подијели учесницима цртеж с балоном. Учесници замисле један од својих конфликта. Дају му име, као наслов приче. Такође, обоје га у боји која се њима свиђа (или их та боја асоцира на тај конфликт). Учесници затим представе свој конфликт – наслов и боју уз кратко појашњење конфликта.

Водитељ пита учеснике шта балон држи за тло. То су: љутња, туга и освета.

Различитим бојама обоје сваки камен који држи сваку емоцију за тло и зато балон не може да полети.

Водитељ каже: „Затворите очи. Идемо на ливаду. Дан је ведар. Прољеће је. Замислите да се уже љутње полако одвезује и пада у траву, а балон је привезан још само с два краја. Сљедеће уже је освета и оно се одвезује и пада у траву. Посљедње уже које се одвезује је уже туге. Када је оно пало на земљу, балон је почео да се диже, све више према небу. Гледате балон како се љуља и одлази у облаке.“

Водитељ пита учеснике како се осјећају сада када је балон нестао у облацима.

(Материјал за учеснике 2 – **Балон**)



Напомена водитељу радионице

Циљ активности јесте опуштање након активности медијације, пражњење емоција. Балоне треба пустити у исто вријеме како би се указало на то да је важно и групно пражњење емоција након медијацијског процеса.

Материјал за учеснике 1

Ситуација – Провала у кабинет

Још једно досадно недјељно поподне. У школи се већ дуго ништа не догађа, а ускоро ће још једна генерација завршити школовање. Група пријатеља иде у исти разред. Досађују се пред зградом.

- Крај је школовања, а ми нисмо учинили ништа да нас памте! – рече Сањин.
- А шта да урадимо? Има ли ко какву идеју? – упита Маја.
- Провалимо у школу и направимо мало нереди унутра – рече Вања.
- Па, не знам. Шта ако нас ухвате, тада ћемо стварно имати проблем? – упита Дамир.
- Ма, дај, Дамире, неће нас ухватити, шта ти је! Шта си се уплашио? Нећемо претјеривати. Нећеш ваљда бити изузетак? – додао је Вања иронично.
- Па, добро, али не знам... – опет ће Дамир.
- Идемо у кабинет хемије. Он је с друге стране дворишта, горњи прозор је отворен и нико неће видјети да смо ушли. Уосталом, професорица хемије нам је недавно свима подијелила лоше оцјене. А тебе је, Дамире, још и извријеђала да си неуредан као... – рече Сањин.
- Па, идемо, показаћемо ми њој – љутито ће Дамир.

Група се упутила према школском дворишту, спретно ушла у кабинет и почела да уништава ствари. Скинули су сијалице, испретурали ствари у ормару, ишарали зидове, а онда је наишао домар.

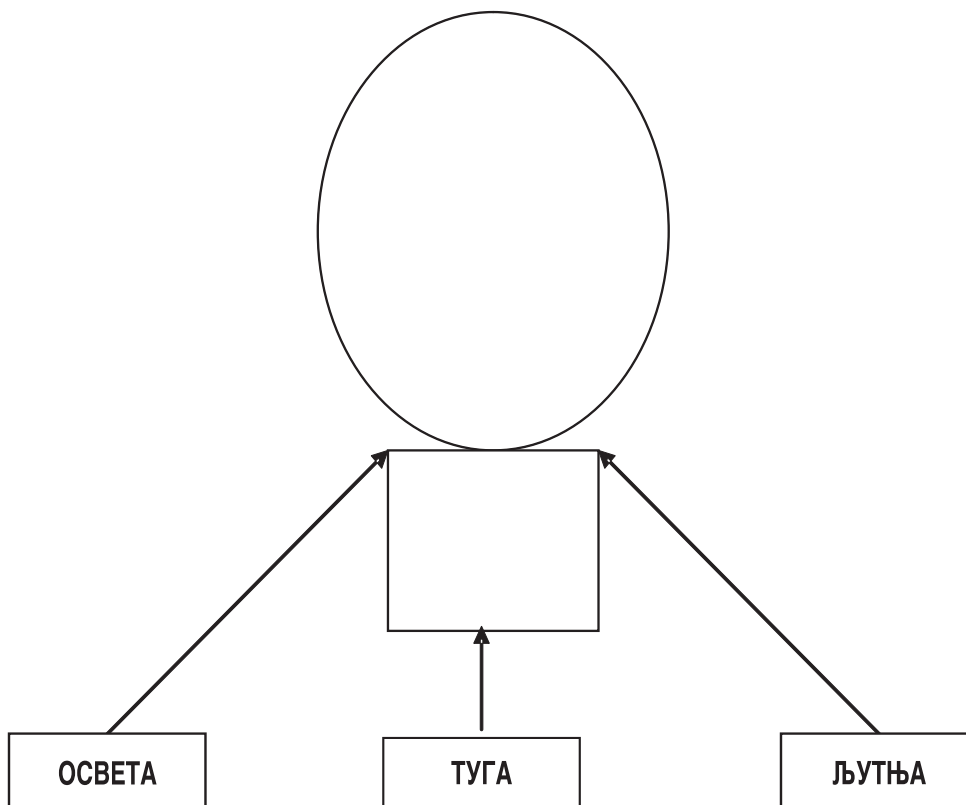
Док је домар викао да стану и да ће звати полицију, успјели су да побјегну кроз прозор. Домар је позвао педагога, њиховог разредника и родитеље.

Када су родитељи упитали сваког од њих појединачно зашто су то учинили, сваки је рекао да га је наговорио онај други.

Педагог је позвао школски тим за медијацију.

Имали су нови задатак.

Материјал за учеснике 2 - Балон



VII.

Стратегије изградње мира унутар групе

- Како срушити бедеме рата и изградити бедеме мира?
- Може ли се насиље спријечити и побиједити?
- Да ли сте спремни да се прихватите своје улоге у тиму за медијацију?

Међу појединцима, групама и народима неизбежно настају сукоби. Развој човјечанства доказује како је узалудно покушавати искоријенити насиље ако се оно само кажњава законом, а не учинити ништа на његовој превенцији. Међутим, научимо ли да рјешавамо сукобе мирним путем, научићемо и како елиминисати разлике међу нама, умањити стереотипе и предрасуде у нашим слојевима идентитета и живјети у сигурном окружењу. Већ смо научили и технике рјешавања сукоба – преговарање и медијацију. Осјећате ли се спремно да ненасилно рјешавате сукобе?

Конфликти настају кад неслагање, разлике, сметње, конкуренције и неправде угрозе нешто важно у нашим животима и системима вриједности. Нпр., у сљедећим ситуацијама:

Разлике у циљевима које желимо да остваримо.	Ја желим да побиједим у овој утакмици.
Вјеровања	Ми вјерујемо у ово, ви вјерујете у оно.
Дефинисања улога	Мислио сам да си ти одговоран за ред у учионици.
Преклапајуће улоге	Мислио сам да си ти требао да закључаш врата (након што су из кабинета нестале неке ствари).
Посјед или територија	Одлази из моје клупе.
Недостатак информација	Да си ми рекао шта да урадим...
Порицање	Спреман сам да те ударим, а ти поричеш да је нешто погрешно у нашем дружењу.
Потреба за контролом	Нико више не поштује моју оцјену.
Недостатак комуникацијских вјештина	Она никад не слуша.
Различити темпераменти	Ти си најнекреативнији ученик у разреду.
Ограничени ресурси (новац, земља, опрема, људи)	Не могу да купим торбу и теби и брату.
Процедуре	Зашто си то урадио на тај начин?
Временске препреке	Немам времена да се бринем за твоју задаћу.
Себичност	Ко је појео мој комад торте?
Зле намјере	Ми ћемо по сваку цијену држати овог новог ученика што даље од нас.
Вриједности	Ја мислим да треба бити поштен, а ти не.
Погрешне перцепције	Ја сам видио да је он први ударио ученика, а ти кажеш да је она.

Размислите о могућим даљњим развојима догађаја у свим овим ситуацијама!

Све ове реакције носе могућност продубљавања сукоба и пријетњу да, иако нисте директно укључени, постанете једна од страна у конфликту.

Сукоб може да се рјешава **конструктивно** и **деструктивно**.

Под конструктивним приступом сукобима подразумевамо мирно рјешавање, а последице су обично позитивне, па се повећава креативност, смањује напетост међу појединцима и сл.

Код деструктивног приступа сукобима долази до смањене комуникације и повећаног неповјерења међу људима, смањене сарадње и бриге за заједничке циљеве, услед чега се смањује ефикасност појединца, групе и организације.

Конструктиван приступ сукобу подразумева да:

- се проблеми разматрају отворено,
- се активно траже рјешења,
- се избегава вријеђање,
- људи слушају једни друге,
- вако има прилику дати свој допринос,
- се нико не повлачи,
- се проблеми рјешавају.

Стратегије изградње мира унутар групе подразумевају позитивну стратегију, која се у ситуацији сукоба неће развити у напад на другу особу него у заједнички напад на проблем.

Сукоб може да се учини позитивним (за изградњу и побољшање међусобних односа унутар групе) уз сљедеће радње, понашања и вјештине:

- 1. борба ЗА однос** – основни је став позитивног сукоба. Циљ сукоба је унаприједити однос унутар чланова групе, а не борити се против њих.
- 2. усмјеравање на главни предмет сукоба** – у сукоб не треба уносити старе сукобе и увреде, јер се удаљујемо од главне теме и могућности позитивног рјешења.
- 3. асертивност** – умјесто оптуживања потребно је говорити о осјећањима и бити што конкретнији.
- 4. слушање супротстављене стране** – дати особи прилику да објасни своје поступке и ријечи којима нас је увриједила. У свом образлагању треба бити јасан и кратак, такође, нарочито је важно слушати партнера, а не смишљати одговор и пропустити чути нешто битно.
- 5. истицање позитивних осјећања**
- 6. смирен говор** – треба говорити природно и полако, не високим тоном, а особу с којом смо у сукобу треба гледати у очи.
- 7. одгодити разговор** – ако је ситуација пренапета, добро је одгодити разговор и одредити вријеме када ће се он наставити.
- 8. доношење заједничких закључака** – након расправе, добро је донијети неке заједничке одлуке у погледу будућег понашања и дјеловања.
- 9. сукоб без побједника и губитника** – ако се боримо за однос, онда нема побједника или губитника.

Наша стратегија (начин како постићи циљ који смо одредили) рјешавања сукоба заснована је на конструктивно-ненасилном рјешавању сукоба, а кроз методе медијације и преговарања које су се показале ефикасним у раду с појединцима и групама и унутар група. Ненасилно рјешавање сукоба је усмјерено на избегавање стварања побједника и губитника.

Насиље је сваки поступак који разара, угрожава и понижава људско биће. Ненасиље је поступак који почива на поштивању сваког људског бића.

Како вам звучи:

- живјети у складу, хармонији, равнотежи са собом, другим људима и природом,
- избежавати насиље,
- конструктивно рјешавати проблеме у школи, при чему се чува људско достојанство противника и нас самих?

Вјерујем лијепо, јер је ненасиље управо то.

Стратегија ненасилног рјешавања сукоба даје боље и стабилније резултате од оних које се базирају на методама губитника и побједника. До рјешења се долази постепено, учећи како ријешити проблем путем компромиса и без сукобљавања. На тај начин олакшава се доношење одлука и смањује потреба да наше сукобе рјешавају ауторитети (наставници, педагози, директор, родитељи и др.).

Учесницима у сукобу можемо да помогнемо да ситуацију сагледају из различитих углова, смире емоције, уоче своје интересе, пронађу нешто заједничко и договоре се око рјешења, које ће донијети креативност и побољшање, а елиминисати деструкције и понижења. Истовремено се притом не увлачимо у проблем, тако да нас и једна и друга страна може да доживљава као неутралног помагача.

Сарадња је најбољи начин рјешавања конфликта, али примјена захтијева добру припрему и стрпљење.

Сарадња захтијева одређено одустајање од властите предности и зато је није лако постићи. Први услов је пристајање сваког појединца на сарадњу, а други је квалитетна комуникација и способност усклађивања с другима.

Најбоља сарадња у групи се постиже ако постоји:

- развој вербалне и невербалне комуникације,
- развијање маште и стваралаштва,
- исказивање осјећања, ставова, склоности и способности, али и проблема,
- развој самокритичности и одговорности,
- боље разумијевање међуљудских односа и понашања,
- стицање сигурности и самопоуздања,
- самопоштовање и поштовање других.

Које то предности доноси ненасилно рјешавање конфликта?⁷

ДЈЕЦИ/УЧЕНИЦИМА

- постижу боље резултате у учењу, редовније испуњавају своје обавезе и мање изостају с наставе,
- развијају позитивније социјалне ставове и понашање,
- лакше прихватају школу као мјесто гдје граде свој идентитет и самопоштовање, те се уче самосталности изван своје породице,
- од одраслих уче како да разговарају и изразе своје мишљење у различитим школским активностима, секцијама и органима,
- лакше се препознају и задовољавају посебне потребе дјетета.

НАСТАВНИЦИМА

- кроз добре односе с родитељима и њихову присутност у школи примају стварну помоћ јер су они партнери у образовању дјетета,
- јачају своју професионалност кроз уважавање различитости породице и дјетета као дијела породице,
- добивају у родитељима савезнике у рјешавању проблема и тешкоћа кроз постизање компромиса, при чему су обје стране равноправне и спречавају сукобе и фрустрације,
- постижу позитивнију слику у очима родитеља те њихово разумијевање за сложеност и тежину учитељског посла,
- постају мотивисанији и задовољнији послом,
- постижу веће повјерење родитеља у школу и њена настојања,
- имају већи углед у друштвеној заједници.

РОДИТЕЉИМА

- јачају своје самопоуздање и сигурност у пружању помоћи дјетету у учењу код куће,
- боље су информисани о ономе што се догађа у школи,
- постижу позитивнију слику у очима учитеља,
- дају свој гласи допринос квалитетнијем раду школе,
- њихове се потребе боље уважавају у сврху дјететова напретка,
- имају подршку у испуњавању своје родитељске улоге и помоћ у разумијевању образовног система и онога што школа очекује од њих као родитеља,
- као партнери постају учесници, а не пасивни посматрачи школског живота свог дјетета.

Најчешћи циљеви образовања за мир су:

- подизање свијести о врстама насиља, неправди, дискриминацији,
- подизање нивоа знања и јачање капацитета учесника за ненасилно дјеловање и рад на разумијевању насиља и вјештинама ненасиља,
- подстицање и оснаживање ученика за промјену односа и ненасилно дјеловање у свом окружењу,
- испитивање властитих идентитета,
- освјешћавање предрасуда и стереотипа,
- освјешћавање властитог опхођења у насилним ситуацијама,
- освјешћавање о кршењима људских права и подизање знања о њиховој заштити.

Вјерујемо да су вас и ови аргументи додатно мотивисали да се образујете за мир и укључите у рад школског тима за медијацију. Одлично! Сада нас је све више у борби против насиља, у његовој превенцији и борби за мир и суживот у Босни и Херцеговини.

⁷ Адаптирано - Удруга родитеља Корак по корак „Школа отворена родитељима“ Загреб, 2006.

Научили смо:

Сукоб може да се ријеши **конструктивно** и **деструктивно**.

Под конструктивним приступом сукобима подразумијевамо мирно рјешавање, а посљедице су обично позитивне, па се повећава креативност, смањује напетост међу појединцима и сл.

Конструктиван приступ сукобу подразумијева да:


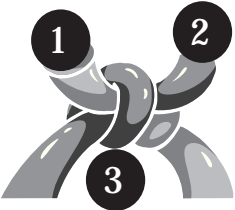
- се проблеми разматрају отворено,
- се активно траже рјешења,
- се избјегава вријеђање,
- људи слушају једни друге,
- свако има прилику дати свој допринос,
- се нико не повлачи,
- се проблеми рјешавају.

Код деструктивног приступа сукобима долази до смањене комуникације и повећаног неповјерења међу људима, смањене сарадње и бриге за заједничке циљеве, услед чега се смањује ефикасност појединца, групе и организације.

Наша стратегија рјешавања сукоба заснована је на конструктивно-ненасилном рјешавању сукоба, а кроз методе медијације и преговарања које су се показале ефикасним у раду с појединцима и групама и унутар група.

Ненасилно рјешавање сукоба је усмјерено на избјегавање стварања побједника и губитника. Ова стратегија даје боље и стабилније резултате.

Радионица 1 – СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- вјежбати кориштење стратегија изградње мира унутар групе – ненасилно рјешавање конфликта, превенцију насиља и образовање за мир</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уводна активност – ВАЖНА ОСОБА У МОМ ЖИВОТУ (10') 2. Главна активност – ПРЕВЕНЦИЈА НАСИЉА (40') 3. Завршна активност – ЗАГРЉАЈИ (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none"> • фломастери • папири А4 • радни лист „Врсте насиља“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Важна особа у мом животу

Водитељ предлаже да се свако сјети неке важне особе из свог живота, особе која је на нас снажно утицала и коју на неки начин носимо у себи. Свако нацрта ту особу или неку ситуацију која је везана уз нас и ту особу. Сви редом представе слику.

Дискусија:

Које смо своје емоције препознали?

Како смо се осјећали када смо слушали друге како говоре о својим сликама?

Које смо емоције препознали код њих?



Напомена водитељу радионице

Како слиједе радионице које су намијењене за тим за медијацију, односно за његово оснаживање, важно је утврдити ко су ауторитети за особе у тиму, јер потенцијалне негативне идентификације неког члана тима могу да буду проблем за рад тима.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Превенција насиља

Водитељ формира пет група и подијели учесницима радни лист с врстама насиља.

(Материјал за учеснике 1 – **Врсте насиља**)

Свака група има задатак да за по једну врсту насиља утврди сљедеће:

- Да ли су им познати случајеви наведеног насиља у њиховој или некој другој школи?
- Шта су били узроци конфликта који је довео до насиља?
- Какве су биле реакције ученика, наставника, родитеља, педагога у школи на наведену врсту насиља?
- Да ли су то биле најефикасније методе?
- Како су се ови конфликти могли ненасилно да ријеше?

С обзиром на то да су се у овим случајевима ублажавале посљедице насиља, које превентивне мјере могу да предузму:

- а) ученици,
- б) наставници,
- ц) родитељи,
- д) педагози,
- е) тим за медијацију

како би наведена врста насиља могла да се смањи или елиминише у школи?



Водитељ упознаје учеснике с врстама насиља које могу да буду узрок конфликта, који ће рјешавати тим за медијацију.



Напомена водитељу радионице

У овој активности педагози и психолози треба да буду водитељи група.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Загрљаји

1. Свако за себе смишља разлог/е зашто му је драго да буде члан тима за медијацију, и то користећи ЈА-поруке. Запише их и онда свако каже шта је написао.
2. Водитељ подијели учеснике у 5 група и свака група добије задатак да смисли једну врсту загрљаја.


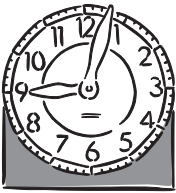
Задатак је да покажу другима своју врсту загрљаја, да је објасне, а затим да је цијела група испроба.

Материјал за учеснике 1

Врсте насиља

Физичко насиље	ударање, шутирање, гурање, дављење, чупање, затварање и закључавање, отимање и уништавање ствари...
Вербално насиље	Чине га: вријеђање (када неко некоме каже да је глуп, ружан, назива га погрдним именима), посрамљивање (када се неко некоме руга због висине, тежине, поријекла, оцјена...), омаловажавање (када неко некоме каже да не вриједи, да га нико не воли...), када се неко окривљује за нешто што није урадио или му се пријети.
Социјално насиље	Врши се када неко некога искључује из групних активности, оговара га, када се причају лажи о некој особи или наговарају други да се с том особом не друже.
Сексуално насиље	Врши се када се неко, против његове воље, додирује по интимним дијеловима тијела, када му се упућују безобразне ријечи, показују безобразне слике, тјера се на сексуалне односе.
Насиље путем мобилних телефона и интернета	Врши се када неко, без дозволе, снима телефоном друге и то шаље даље или их узнемирава позивима, телефонским порукама (SMS) и електронском поштом (e-mail).

Радионица 2 – СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- вјежбати кориштење стратегија изградње мира унутар групе – ненасилно рјешавање конфликта, превенцију насиља и образовање за мир</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>90 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уводна активност – ПИРАМИДА ВРИЈЕДНОСТИ И ПОТРЕБА (20') 2. Главна активност – ПОБЈЕЋИ ИЛИ НЕ? (60') 3. Завршна активност – РУКА ЖЕЉА (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none"> • фломастери • папири А4 • радни лист „Пирамида“ • хамер с пирамидама

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Пирамида вриједности и потреба

Водитељ каже учесницима да на посебном папиру напишу оно без чега не могу да живе, развијају се и буду срећни. Те вриједности и потребе учесници упишу у *Пирамиду*, али тако да потребе које сматрају основним упишу у основу пирамиде, а оне које сматрају надоградњом у врх пирамиде.

(Материјал за учеснике 1 – **Пирамида**)

Водитељ подијели учеснике у 3-4 групе које треба да се усагласе о потребама без којих не могу да функционишу као група и да направе пирамиду вриједности групе.



Водитељ закључује да су наше потребе уједно и вриједности – како по структури тако и по значају (гдје су личне вриједности често у сукобу с групним вриједностима), те су начини њиховог задовољавања најчешћи узрок конфликта.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Побјећи или не?

Водитељ каже учесницима да, у складу с наученим правилима из претходних модула и радионица, имају задатак да разријеше овај конфликт, те учеснике подијели у двије групе.



Напомена водитељу радионице

Једна група ће овај конфликт рјешавати преговарањем.

Друга група ће овај конфликт рјешавати медијацијом.

И прва и друга група имају за припрему 15 минута.

Ситуација:

Професор математике, који веома дрско комуницира са ученицима, на посљедњем тесту подијелио је негативне оцјене скоро цијелом разреду. Ученици су одлучили да се побуне. Један дио разреда жели да побегне с његовог наредног часа, а други дио разреда сматра да ће то само још више погоршати ситуацију између њих и професора.

Након што све групе ријеше конфликт на задане начине, слиједи дискусија:

1. Како су групе доживјеле сваки поједини начин рјешавања конфликта?
2. Који начин рјешавања конфликта се показао најефикаснијим и зашто?
3. Шта бисте промијенили у својим групама?



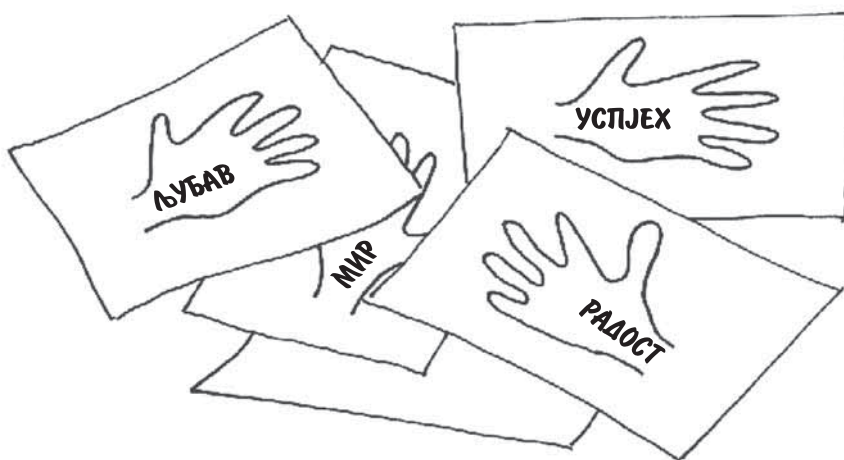
Водитељ каже да конфликти могу да се рјешавају на различите начине, које треба да вјежба тим за медијацију (спонтано рјешавање конфликта, медијацију, преговарање и др.) како би се утврдио начин који доноси најбоље резултате.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

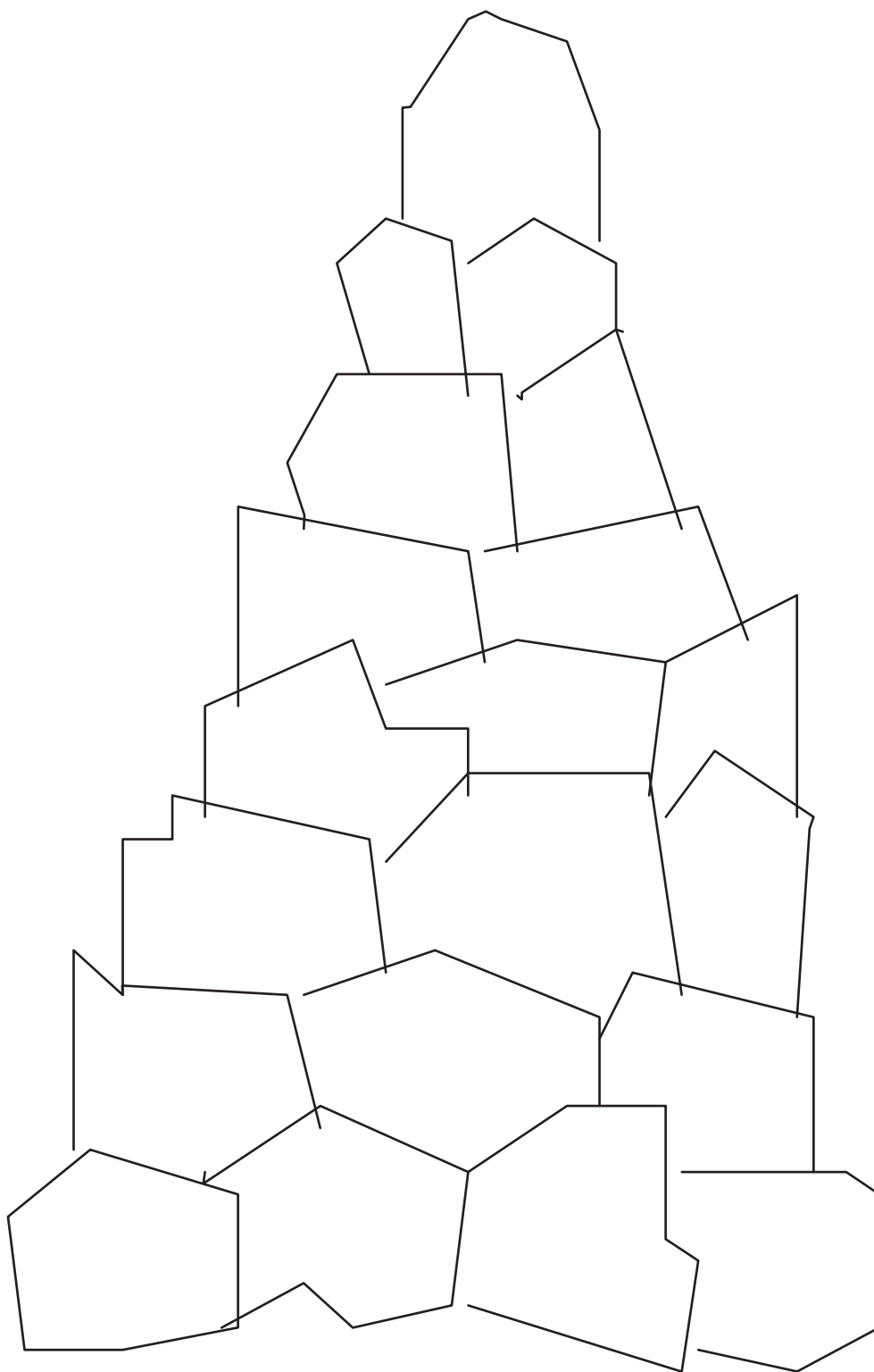
Рука жеља

Сваки учесник узме један папир у боји и фломастером нацрта своју шаку с раширеним прстима. У средину упише једну жељу у вези с радом у тиму за медијацију. Папири се поставе у средину круга, а учесници уписују у прсте руке своје сугестије за остварење сваке поједине жеље.




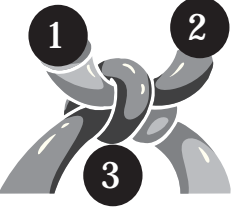



Активност је завршена када су сви прсти на нацртаним рукама попуњени приједлозима. Свако узме своју слику и прокоментарише је у разговору у кругу који слиједи.

Материјал за учеснике 1



Радионица 3 - СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- вјежбати кориштење стратегија изградње мира унутар групе – ненасилно рјешавање конфликта, превенцију насиља и образовање за мир</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ШТА ЈЕ НЕНАСИЛНА КОМУНИКАЦИЈА (5')2. Главна активност – ТУЖНИ ДЈЕЧАК (45')3. Завршна активност – ПИСМО – РИЈЕЧ ПО РИЈЕЧ (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• папири А4• текст са улогама за активност „Тужни дјечак“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Шта је ненасилна комуникација?

Брејнсторминг: *Шта је ненасилна комуникација?*

Водитељ каже: „Шта НЕНАСИЛНА КОМУНИКАЦИЈА значи за вас? Када се каже НЕНАСИЛНА КОМУНИКАЦИЈА у школи/одјељењу, уопште у животу, које то асоцијације, слике, успомене изазива

код вас?“ Учесници на хамер папир исписују своје асоцијације.



Након исписаних асоцијација водитељ, заједно са учесницима, дефинише ненасилну комуникацију.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Тужни дјечак⁸

Водитељ каже учесницима да, сходно наученим правилима из претходних модула и радионица, имају задатак да разријеше овај конфликт.



Напомена водитељу радионице

Група мора да изабере начин рјешавања конфликта (преговарање, медијација) и подијели улоге у групи. Остали су посматрачи који пишу забиљешке о свим запажањима која се односе на процес ненасилног рјешавања конфликта.

Група има за припрему 15 минута.

Након што група ријеша конфликт, слиједи дискусија:

1. Како су чланови групе и остали доживјели начин рјешавања конфликта?
2. Да ли се изабрани начин рјешавања конфликта показао најбољим и зашто?
3. Шта бисте промијенили у групи?



Водитељ указује учесницима на то да је врло важно проблем разумјети и дефинисати да би се изабрала одговарајућа техника рјешавања конфликта.

⁸ Адаптирано према Leimdorfer 1992. стр. 20-22.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Писмо – ријеч по ријеч

Учесници су подијељени у парове. Сваки пар има папир и двије оловке. Када водитељ да знак, парови почињу да пишу заједничко писмо о вршњачкој медијацији, и то тако што свако додаје по једну ријеч. Треба да пишу што је брже могуће, не враћајући се поново да прочитају или провјере текст. Знаци интерпункције додају се само ако је неопходно да се писмо разумије. Након пет минута писање престаје и учесници наглас читају своја писма.



Иако ће сигурно бити забавно прочитати шта су написали парови, водитељ указује на то да су учесници, и на овај начин, резмирили своје знање о вршњачкој медијацији.

Тужни дјечак

ДЈЕЧАК

Ти си усвојени петнаестогодишњи дјечак. Одрастао си на селу у којем су према теби били добри како твоји садашњи родитељи, тако и много старији брат и сестре, али и сеоска дјеца која су ишла у школу с тобом. Кад би почео да муцаш за вријеме говора, они су били пажљиви и нису ти се смијали. Увијек си био добар у свему у школи, а посебно у математици, коју си веома волио.

Ове године пошао си у средњу школу у граду и тамо свакодневно путујеш аутобусом. Једно вријеме све је било у реду, но посљедњих дана настао је пакао. Прво су неки ученици почели да имитирају твоје муцање. Ти си се и сам томе смијао, али они нису престајали и примијетио си да се твоје муцање погоршава. Затим су за тобом почели да говоре кроз нос. Један од њих узео је твоје књиге да препише домаћу задаћу и једну од њих није вратио. Ниси то хтио рећи професорици јер си се уплашио да би то још више погоршало однос према теби. Рекао си да си књигу изгубио.

У почетку, неки од твојих ранијих пријатеља са села су стали у твоју одбрану, али сада се плаше да би могли да постану непопуларни у разреду. Један или двојица од њих чак су се укључили у групу против тебе. Прошле седмице онај дјечак из града затражио је од тебе новац. Ти си побјегао, али те је он, с још двојицом бивших пријатеља, дочекао послје наставе. Тукли су те и ударали ногама и запријетили да ћеш проћи и много горе ако не донесеш новац. Сљедећег дана си мајци узео новац из кухиње и послје слагао да ти је требао за књигу. Због тога си се ужасно осјећао. У понедељак су поново од тебе тражили новац. Посљедња два дана ниси ни ишао у школу, него си лутао градом. Данас си код куће и жалиш се да те боли стомак. Не желиш више ни да пролазиш близу школе.

МАЈКА

Ваша дјеца већ су напустила школу. У ствари, Ваш најстарији син већ је ожењен и Ви ћете ускоро да постанете бака. Како су дјеца одрасла и Ваша кућа остала празна, Ви и Ваш супруг сте усвојили једног дјечака. Он је дражестан и бистар дјечачић којег су завољеле све Ваше комшије. И поред своје говорне мане (муцање), он је био веома добар ученик у основној школи, а посебно из математике. Ове године пошао је у средњу школу у оближњем граду камо путује аутобусом са осталом дјецом.

У посљедње вријеме постали сте забринути. Ваш марљиви дјечак постао је друкчији и врло је раздражљив на свако питање везано за школу. Изгубио је и неке књиге и наливперо, иако је обично био врло пажљив према својим стварима. Његово муцање постало је јаче него прије. Прошле седмице нестао Вам је новац из кухиње, за који је касније рекао да му је требао за књигу, али књигу Вам није показао.

Ви сте почели да осјећате да нешто није у реду. Данас је рекао да га боли стомак.

Назвали сте школу да им кажете како неће моћи да дође и сазнали како није био у школи ни претходна два дана иако је ишао на аутобус. Они нису знали у чему је проблем, само је рекао да поново неће доћи. Одлучили сте да пођете на разговор с разредницом.

ДЈЕЧАК ИЗ ГРАДА

Ти си петнаестогодишњак који живи у граду, у државном стану, са својим старијим братом и родитељима. Током дана своје родитеље не виђаш баш често. Они су или на послу или у ресторану. Послије наставе луташ градом с друштвом свог брата. Они те прихватају, али често с тобом поступају врло грубо. Школа ти баш не иде најбоље. Посебно мрзиш математику. Професорица стално показује на тебе и говори да си нешто погријешо и да није добро, а муцавом усвојеном дјечаку никад не говори да нешто није у реду. Почео си да га мрзиш, а посебно кад си примијетио да се смије док је професорица говорила о твојим грешкама.

Наравно, ти си само један од оних који су му се ругали и говорили за њим кроз нос. Уосталом, то је само шала. Било је посебно смијешно кад је професорици лагао да је изгубио књигу, а сви су знали ко ју је узео. Ти и двојица из разреда сте га мало заплашили послије наставе и тражили да донесе новац. Његови увијек имају новаца! То није било ништа озбиљно, уосталом, ти свакодневно пролазиш много лошије с пријатељима твог брата! Неће му ништа сметати да мало очврсне и буде мање пекмезаст. Уосталом, он је донио нешто новца, па си помислио да ће донијети поново и тражио си и ове седмице.

Посљедња два дана није био у школи иако су га видјели у аутобусу. Мали дошљо! Он је ипак само странац и никако ту не припада.


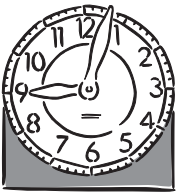

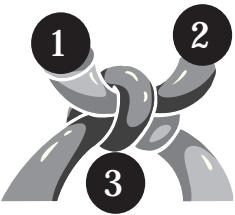

РАЗРЕДНИЦА

Ви сте разредница првог разреда средње школе у граду, коју полазе и дјеца из околних села. Није једноставно у разреду имати дјецу са села и дјецу из града, која живе у државним становима. Ви сте настојали да дјеца са села и дјеца из града сједе заједно, али ипак разред није баш најбољи. Међутим, Ваше колеге кажу да је разред миран и пажљив на настави, а да је нормално да су бучни и несташни за вријеме одмора.

Запазили сте неко подмукло смијање кад би говорио један усвојени дјечак. Он нажалост муца, али је иначе добар ученик, а посебно је добар у математици. Ви нисте мислили да је то нешто озбиљно, али сте ипак, када сте видјели да један дјечак производи неке звукове сличне гукању, рекли да то више не чини.

Сад је дошло до мале кризе. Усвојени дјечак је био у понедјељак у школи, али посљедња два дана га није било. Дјечаци из његова села рекли су да има јаку прехладу и није било разлога да им не вјерујете. Данас је четвртак. Назвала је његова мајка и рекла да неће доћи у школу јер га боли стомак. Тад се испоставило да је он протекла два дана одлазио на аутобус, а није долазио у школу. Његова мајка је врло забринута и мисли да се он нечега у школи плаши. Дјечаци из разреда кажу да су Вам лагали да га заштите. Мајка Вам послије наставе долази на разговор.

Радионица 4 – СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <p>- вјежбати кориштење стратегија изградње мира унутар групе – ненасилно рјешавање конфликта, превенцију насиља и образовање за мир</p>
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уводна активност – ПОЗДРАВИ (10') 2. Главна активност – МАЈА (45') 3. Завршна активност – МОЈ НАЈСНАЖНИЈИ УТИСАК О ОВОМ ДАНУ (5')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none"> • фломастери • папири А4 • стикери • лопта • текст за активност „Маја“ • радни лист „Начини поздрављања“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Поздрави

У различитим дијеловима свијета људи се различито поздрављају.

Водитељ подијели папириће с начинима поздрава сваком учеснику. Сви учесници се уз музику крећу просторијом и на заустављање музике треба да стану поред онога кога сретну и поздраве га на начин исписан на свом папирићу. Задатак је наћи свог пара, особу која се поздравља исто, али без разговора – само на основу гесте поздрављања. Прије почетка вјежбе водитељ појашњава сваки начин поздрављања.

(Материјал за учеснике 1 – Поздрави)

Након завршетка активности водитељ пита:

- Како сте доживјели ову активност?
- Како вам изгледају поздрави у другим земљама?
- Како би њима изгледао наш начин поздрављања?



Водитељ указује учесницима да се, у првом контакту с људима из различитих дијелова свијета и култура (кроз поздрав), може јавити и емпатија и сукоб.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Маја

Водитељ каже учесницима да, у складу с наученим правилима из претходних модула и радионица, имају задатак да разријеше овај конфликт, а затим учеснике подијели у двије групе.

Једна група ће овај конфликт рјешавати преговарањем. Друга група ће овај конфликт рјешавати медијацијом. И прва и друга група за припрему имају 15 минута.

Ситуација:

Маја се облачи другачије, упадљиво, неуобичајено. Родитељи јој одобравају такав начин облачења, али професорица енглеског језика, која је и њена разредница, је стално удаљава с часа. Посљедњи пут када је удаљила с часа, Маја је опсовала...

Након што све групе ријеше конфликт на задане начине, слиједи дискусија:

1. Како су групе доживјеле сваки начин рјешавања конфликта?
2. Који начин рјешавања конфликта се показао најефикаснијим и зашто?
3. Шта бисте промијенили у својим групама?



Водитељ указује учесницима да је веома важно проблем разумјети и дефинисати да би се изабрала одговарајућа техника рјешавања конфликта.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Мој најснажнији утисак о овом дану

Циљ активности је да учесници размисле о активностима током дана и да их вербализују. Први учесник који од водитеља добије лопту треба да изабере једну ствар која је на њега оставила највећи утисак тог дана и да ту ситуацију вербално дочара. Затим лопту баца сљедећем учеснику и тако редом док сви не кажу своје утиске о дану.



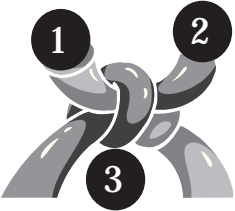



Водитељ указује да је након сваког процеса медијације корисно да чланови тима ослободе своје емоције, посебно ако су неки подаци или ситуације током процеса медијације дјеловали на њихове емоције (а у раду тима са странама у медијацији морају да их потпуно сакрију).

Поздрави

Кина	Поклонити се с рукама прекрштеним преко прса
Ескимима	Трљати нос о нос
Хаити	Веомо дуго руковање с тресењем руку уз истовремени вишеструки наклон
Шпанија	Пољубац у образе
Мексико	Загрлити се и лупкати по леђима
Тибет	Исплазити језик и звиждећи увући зрак
Русија	Загрљај и "братски" пољубац
Ислам	Десном руком проћи од чела до пупка
Кореја	Климнути главом и наклонити се
Индија	Са скупљеним длановима руку (као за молбу) наклонити се
Њемачка	Поздрав с јако чврстим стиском руке
Британија	Поздрав с размаком од два корака и лаган стисак руке
Париз	Грљење и љубљење четири пута у образ
Јапан	Поздрав с рукама у ставу молитве и клањање

Радионица 5 – СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none"> - упознати учеснике с могућношћу примјене вршњачке медијације у њиховој свакодневној, школској средини - суочавање с бригама везаним за будући рад медијатора
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уводна активност – ОКОВИ (10') 2. Главна активност – ПУТОВАЊЕ КРОЗ МЕДИЈАЦИЈУ (40') 3. Завршна активност – БИНГО (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none"> • фломастери • папири А4 • радни лист „Бинго“ • балони, по два за сваког учесника • канапи, по два за сваког учесника

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Окови – шта ме брине?

Сваки учесник добије по два балона и по два канапа око 30 цм дужине. Свако за себе надува балоне и на њима напише двије највеће бригае које има у погледу будућег рада у тиму за медијацију. Затим завежу балоне око ножних чланака тако да могу да ходају као са оковима. Свако у кругу каже шта су му/јој највеће бригае. Подијеле се у групе по сличности бригаа.



Водитељ указује учесницима да је веома важно утврдити проблеме с којима ће се тим за медијацију сусретати у раду. Балони остају везани на ногама учесника.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Путовање кроз медијацију

1. Водитељ учеснике подијели у мање групе и свака од њих црта линију радионица, путовања кроз едукацију кроз коју су прошли. Све групе цртају облике које желе и обиљежавају за њих важна мјеста, кад им се учинило да су највише или најмање научили, сазнали о себи и другима. Могу да забиљеже

све што им се чини да је важно.

Након овога, представник сваке групе каже по пет реченица о свом цртежу.

2. У наставку рада групе покушавају да повежу бригае с потребама и да дођу до идеја за њихово превазилажење.

Послије овога, водитељ посматра реакције учесника и пита их да ли им је било тешко да се повежу с потребама и да дођу до идеја за њихово превазилажење, те да ли свако има идеју како да превазиђе своје бригае и страхове и др.



Након дискусије, водитељ коментарише колико је важно да се бригае подијеле и да се преведу с личног мишљења на конкретне кораке и акције.

3. Сви устају и шетају са својим оковима. На знак водитеља »скидају окове« тако што сами газе своје балоне или газе балоне једни другима док не попуцају.

Игра се завршава када су сви »слободни« и када заједно покупе остатке балона и баце их.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Бинго

Водитељ подијели учесницима радни лист „Бинго“. Имају три минута да се сјете и упишу имена осталих учесника који имају једну или више наведених особина. Тврдње стварно морају да се односе на неког од учесника. Онај ко први заврши попуњавање радног листа и има све тачне одговоре добива

БИНГО, поклон који му уручи водитељ (нпр., чоколаду, бомбоне и др. што може да подијели са осталим учесницима).

(Материјал за учеснике 1 – **Бинго**)



Водитељ указује учесницима да је неопходно увијек додатно упознавати чланове тима за медијацију, њихове неке нове особине, понашања, промјене, које се дешавају под утицајем различитих субјеката.

Материјал за учеснике 1

БИНГО

Упиши име особе из групе која:

	је прво дијете у породици
	добро игра фудбал
	је имала 5 из математике
	има брата
	добро плеше
	воли љубичасту боју
	воли колаче
	пише пјесме
	воли да путује
	зна пуно вицева
	има сина
	добро куха
	има кућног љубимца
	слуша реп музику
	има плаве очи

Радионица 6 – СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- упознати се с начинима за превенцију насиља- вјежбати тимски рад у медијацијском тиму
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ТИМ И ЈА (10')2. Главна активност – СТУБОВИ АКЦИЈЕ (30')3. Завршна активност – БУДУЋНОСТ (20')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• хамер папир• фломастери• тест „Тим и ја“• радни лист „Стубови акције“

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Тим и ја

Водитељ каже учесницима да у року од 5 минута попуне тест „Тим и ја“.
Слиједи анализа резултата теста у пленуму.

(Материјал за учеснике 1 – **Тим и ја**)



Водитељ указује учесницима да је неопходно стално процјењивати функционисање тима за медијацију.

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Стубови акције

Водитељ подијели учеснике у три групе. Групе имају задатак да размисле о насиљу с којим треба да се носе односно да превентивно дјелују. Тај проблем би требало да запишу у исцртаном троуглу. На стубовима који одржавају овај троугао требало би записати ствари, организације и институције, људе, појаве које подржавају или омогућавају насиље. На линијама

које воде од стубова требало би записати идеје, акције које би могле да буду предузете с циљем да се утиче на те „стубове“.

Нпр., какви контакти би могли да се остваре, кога или шта би требало контактирати, шта би могло да се уради...

Након што су групе припремиле своје „стубове акције“, слиједи презентација у пленуму и рад на могућим питањима.

(Материјал за учеснике 2 – **Стубови акције**)



Водитељ указује учесницима да је неопходно идентификовати шта то доприноси јачању насиља у школи, породици и др.



ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Будућност

Учесници на листу папира повуку једну равну линију, линију живота, и на њој испишу бројеве (у зависности од тога колико година имају). Изнад тих бројева уписују или цртају најважније догађаје из живота и конфликте који су пратили те догађаје. Затим заједно у пленуму издвоје најважније догађаје и конфликте који су пратили те догађаје.

Продуже линију живота и напишу шта ће се догодити за годину, пет, десет, петнаест и који конфликти их тада вјероватно очекују, те како их планирају ријешити.



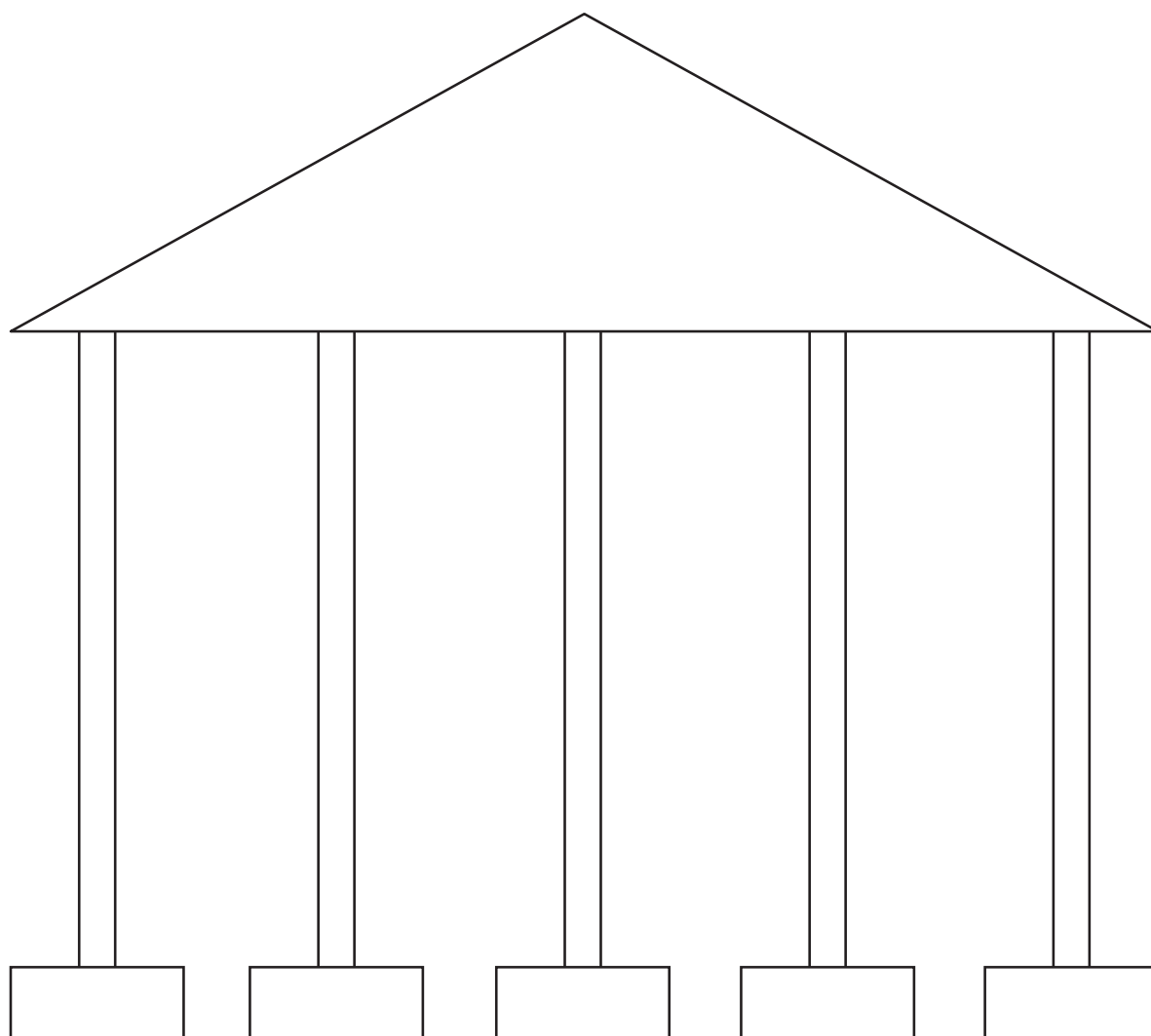
Водитељ указује учесницима да је неопходно да увијек претпоставе да ће се сукоб међу странама поново јавити, интензивирати, али и иницирати и неке нове, те је пожељно претпоставити и начине на које би се ти конфликти могли да ријеше.

ТЕСТ Тим и ја




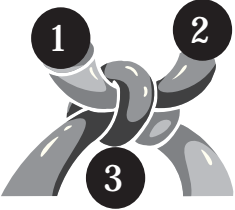

Заокружите (1 – најслабије, 6 – најјаче)

Моје идеје и сугестије никад не добивају одговарајућу пажњу.	1	2	3	4	5	6	Моје идеје и сугестије увијек добију адекватну пажњу.
Имам осјећај да је вођа тима незаинтересован за моје идеје.	1	2	3	4	5	6	Осјећам да је вођа тима веома заинтересован за моје идеје.
У овом тиму нема довољно праве сарадње и разумних договора.	1	2	3	4	5	6	Тим добро сарађује и прави разумне договоре.
Чланови тима нису укључени у доношење одлука које се њих тичу.	1	2	3	4	5	6	Чланови тима су укључени у доношење одлука које се њих тичу.
Осјећам се неугодно када у тиму не могу отворено да говорим о грешкама које сам направио.	1	2	3	4	5	6	Толико се добро осјећам у овом тиму да могу да говорим о грешкама које сам направио.
Наш тим није у стању да се отворено бави конфликтима и да учи из њих.	1	2	3	4	5	6	Наш тим је у стању да се отворено бави конфликтима и да учи из њих.
Не добивам довољно задужења и могућности да се развијам.	1	2	3	4	5	6	Добивам довољно задужења и могућности да се развијам.
Дискусије током наших тимских састанака се увијек заврше без задовољавајућег исхода.	1	2	3	4	5	6	Дискусије током наших тимских састанака увијек се заврше задовољавајућим исходом.
Никада не разговарамо о томе како се осјећамо у вези са сарадњом у тиму.	1	2	3	4	5	6	Често разговарамо о томе како се осјећамо у вези са сарадњом у тиму.
Никада не процјењујемо тимски рад.	1	2	3	4	5	6	Редовно процјењујемо тимски рад.
Ниво квалитета нашег рада је низак.	1	2	3	4	5	6	Ниво квалитета нашег рада је висок.
Чланови тима никад не размјењују материјал из којег се припремају за рад.	1	2	3	4	5	6	Чланови тима често размјењују материјал из којег се припремају за рад.
Ова организација намеће сувише правила и ограничења.	1	2	3	4	5	6	Ова организација има одговарајућа правила и ограничења.
Вођство тима сувише контролише мој рад.	1	2	3	4	5	6	Контрола тима је адекватна и омогућава ми да се оријентишем на рад.

СТУБОВИ АКЦИЈЕ



Радионица 7 – СТРАТЕГИЈЕ ИЗГРАДЊЕ МИРА УНУТАР ГРУПЕ

	<p>Циљеви радионице</p> <ul style="list-style-type: none">- израда промотивног плана тима за медијацију- вјежбати тимски рад у медијацијском тиму
	<p>Вријеме извођења радионице</p> <p>60 минута</p>
	<p>Учесници у радионици</p> <p>Родитељи и наставници Тим за медијацију</p>
	<p>Структура радионице</p> <ol style="list-style-type: none">1. Уводна активност – ЕЛЕМЕНТИ ДОБРЕ ШКОЛЕ (15')2. Главна активност – ПРОМОЦИЈА ТИМА ЗА МЕДИЈАЦИЈУ (35')3. Завршна активност – ПУТНА ТОРБА (10')
	<p>Материјал за радионицу</p> <ul style="list-style-type: none">• фломастери• папири А4• хамер папири

1

УВОДНА АКТИВНОСТ

Елементи добре школе

Сваки учесник током пет минута одреди пет елемената онога што је у његовој школи добро и испише их на стикере.

Затим водитељ тражи да сви учесници направе заједничку листу, односно да разврстају све идеје у колоне (тј. да залијепе своје стикере):

Ученици	
Наставници	
Родитељи	
Педагог	
Директор	
Активности	
Имовина школе	
Остало	



Водитељ, заједно са учесницима, прегледа све колоне и представи елементе добре школе

2

ГЛАВНА АКТИВНОСТ

Промоција тима за медијацију

Водитељ подијели учеснике у три групе. Свака група има задатак да напише план промоције тима за медијацију (нпр., у школи, граду, у медијима, у омладинским организацијама и др.).

План треба да садржи:

- мјесто промоције (школа, медији, омладинске организације и др.),
- начин на који ће се обавити промоција,
- ко ће бити укључен у промоцију,
- којим циљним групама ће бити представљен тим за медијацију,
- слоган тима за медијацију.



Водитељ указује учесницима да је неопходно да ученици, наставници, родитељи, медији, удружења грађана знају да у школи постоји тим за медијацију, односно да развију план његове промоције.

3

ЗАВРШНА АКТИВНОСТ

Путна торба

Учесници на папиру нацртају симболичну путну торбу подијељену на два приближно једнака дијела, гдје у једном дијелу пише: Шта сам донио на овај тренинг?, а у другом: Шта односим са овог тренинга?

Слиједи презентација у пленуму.



Водитељ закључује радионицу својеврсном евалуацијом – шта је сваки учесник донио на тренинг и шта односи с тренинга. То је једна врста торбе улазних и излазних импресија, емоција, ставова, можда и предрасуда и стереотипа.

ВЈЕЖБЕ ЗА ЗАГРИЈАВАЊЕ

Помакни се удесно: Сви сједе у кругу, а водитељ наводи различите емоције, нпр.: *"Сви који су весели нека се помакну једно мјесто удесно"*. Они који код себе препознају ту емоцију треба да сједну једно мјесто удесно на столицу, ако је столица празна, а ако није, треба да сједну у крило тој особи. Водитељ даље говори, нпр.: *"Сви који су нерасположени нека се помакну два мјеста удесно."* У игри настају смијешне ситуације кад већ двоје или троје неком сједе у крилу.

Пилоти: На слободном простору обиљежи се, столицама или неким знацима, писта за слијетање авиона. На писту се поставе неки ситнији предмети (торбе, кутије, папири...). Сви играчи се подијеле у парове. Један члан пара је пилот, а други контролор лета. Пилот затвори очи, а контролор лета му даје упуте како да прође пистом а да не запне за постављене препреке.

Огледало: У игри учествују парови. Један члан пара је купац који испробава шешир (кравату, ципеле или неки одјевни предмет), а други је огледало и покретима тачно понавља покрете купца. Након неког времена улоге се замијене, а када игра заврши, води се разговор о томе како су се учесници осјећали као купац, а како као огледало.

Лоптице: Сви играчи стану у круг. Водитељ баца неком од играча једну лоптицу, а овај баца сљедећем. Свако при томе треба да запамти од кога је добио лоптицу и коме је бацао. Играчи који нису добили лоптицу држе дигнуту руку, а кад приме лоптицу, спусте је. Након што су сви играчи добили и бацили лоптицу и након што је свако сигуран од кога прима и коме даје лоптицу, водитељ поново баца лоптицу по истом обрасцу, али након неког времена убацује и другу, трећу, четврту, пету и шесту лоптицу. Све лоптице се примају од истог играча и бацају се истом играчу.

Чик-погоди: Водитељ сваком од учесника залијепи на леђима папир са именом неке познате личности. Свака од особа има задатак да погоди коју то личност представља, али тако што било коме од учесника поставља питања, а он одговара само са ДА и НЕ. Ко погоди, залијепи папир на груди и иде даље да помогне другима. Игра се завршава када сви погоде које су име имали на леђима.

Драга, да ли ме волиш?: Учесник поставља питање особи до себе: *"Драга, да ли ме волиш?"*, а она одговара: *"Да, драга, волим те, али никако не могу да ти се насмијешим"*, при чему не смије да се насмије, јер онда испада. Уколико се не насмије, та особа поставља питање другом учеснику, а уколико испадне, даље поставља питање особа која је питана.

ПОЈМОВНИК

(ПОЈМОВИ РАЗВРСТАНИ ПО МОДУЛИМА)

ИДЕНТИТЕТ	је наш доживљај нашег властитог ЈА током дужег периода , без обзира на промјене периода и околности које се дешавају око нас. Идентитет је одговор на питање „КО САМ ЈА?“, односно, како сами себе доживљавамо у времену и простору и како нас опажају други.
СТЕРЕОТИПИ	су превише поједностављени начини размишљања о одређеним појавама или групама људи (према занимању, националности, вјери, раси, друштвеној класи, сексуалној оријентацији и свим другим подјелама које вриједе за људе).
ПРЕДРАСУДЕ	су негативни судови или мишљења о некој особи, групи или појави створени прије реалног, директног искуства с том особом, групом или појавом, или без познавања или истраживања чињеница о томе.
КОМУНИКАЦИЈА	је средство помоћу којег стварамо пријатеље, разговарамо с другим људима, изражавамо своја мишљења, ставове, молимо за помоћ и чинимо много других ствари. је пренос информација од пошиљаоца ка примаоцу уз услов да прималац разумије информацију.
ЈА-ПОРУКЕ	су поруке које се односе на нас када говоримо о себи повезујући се с властитим мислима, осјећањима, потребама и др.
ТИ-ПОРУКЕ	су поруке које се односе на другу особу. Њима изражавамо своје процјене чинећи особу одговорном за наша осјећања, мисли и потребе.
ЕМПАТИЈА	је јасно разумијевање осјећања, потреба, мисли и жеља друге стране, без осуђивања.
АКТИВНО СЛУШАЊЕ	је вјештина слушања друге особе с пажњом и поштовањем, уз јасно (вербално и невербално) стављање до знања тој особи да је слушамо.
ЦЕНТРАЦИЈА	је усмјереност на себе, неспособност да се ставимо у позицију друге особе и да разумијемо њене поступке и проблеме.
ДЕЦЕНТРАЦИЈА	је спремност и способност да „уђемо у свијет друге особе“ и тако разумијемо њене проблеме и поступке.

АСЕРТИВНОСТ	је заступање и остваривање властитих потреба и интереса на неагресиван начин и не на штету других особа.
ПРЕГОВАРАЊЕ	је контролисани комуникацијски процес с циљем рјешавања сукоба интереса двију или више преговарачких страна (кад свака страна може да блокира постизање циља друге стране).
КОНФЛИКТ	је облик сучељавања двију или више страна које доживљавају пријетње личним потребама, интересима, вриједностима или циљевима.
КОМПРОМИС	је врста рјешења конфликта у којем су обје стране дјелимично или половично задовољне рјешењем.
АРБИТРАЖА	је поступак у којем трећа страна у сукобу преузима улогу главног процјењивача ситуације, нуди или намеће своја рјешења.
МЕДИЈАЦИЈА	је једна од стратегија разјешења конфликта која подразумијева учешће треће стране која је неутрална, повјерљива и прихватљива за стране у конфликту.
МЕДИЈАТОР	је особа (или особе) која је обучена да води преговарачки процес, помно саслуша стране у конфликту, помјери их с позиција искључивости на заједничке интересе, која омогућава корисну размјену информација, помаже у развоју могућих рјешења, налази излаз из безизлазних ситуација, преговара ради постизања договора који могу да прихвате обје стране и који задовољава најважније интересе обију страна.
ВРШЊАЧКА МЕДИЈАЦИЈА	је медијација која се бави настајањем и развојем конфликта у школској средини као и процедурама и методама њиховог рјешавања.
ПАРАФРАЗИРАЊЕ	је понављање онога што је речено уз задржавање аутентичности (изворности) догађаја.
ПОТРЕБА	је појам који означава мотиве и вриједности сваког појединца.

ПРИЛОЗИ

Насиље

Злостављање је намјерно и свјесно негативно поступање с намјером да се други повриједи или застраши, при чему је често изразит несразмјер моћи жртве и насилника, због чега такво понашање не може да се оправда.

Фактори који повећавају ризик за злостављање су:

- ново дијете у разреду,
- емоционално и физички заостало дијете,
- дијете са конгениталним абнормалностима,
- дијете разведених родитеља,
- дијете друге вјерске, етничке или расне припадности,
- дијете које је изузетно талентовано или дијете које је исподпросјечних способности,
- дијете које живи у сиромаштву па показује знакове занемаривања,
- претила дјеца,
- дијете које је у добрим односима с наставником,
- дијете које је жртва породичног насиља.

Карактеристике дјеце која су злостављачи:

- дјеца долазе из породица гдје се несугласице рјешавају агресивно и насиљем,
- лоше су пажње и концентрације,
- имају лош успјех у школи,
- на критике реагују љутњом и осветом,
- често гледају насилне филмове,
- имају мало пријатеља или их уопште немају,
- фрустрирани су,
- супротстављају се одраслима,
- окрутни су према животињама,
- показују недостатак емпатије.

Лов на вјештице - Прогон неистомишљеника⁹

Сви смо ми склони да без претходног упознавања осуђујемо људе, а стварање претпоставки је лако и уобичајено. Но, да ли сте се икад запитали колико је лако процијенити пријатеље или колико је лако криво просудити странце? Судови донесени без претходног расуђивања, логички неосновани, праћени интензивним емоцијама називају се предрасудама. Предрасуде су врста ставова којима недостаје оправданост, а које се, без обзира на то, упорно одржавају и отпорне су на промјене. То су схеме помоћу којих боље разумијевамо стварност. Тамо гдје стварност не одговара предрасуди, нашем уму је лакше да измијени право стање ствари него предрасуду (нпр.: "Жене лоше возе"). Понекад их несвјесно упијамо, али су оне однекуд произашле и имају многе намјене. Оне нам такође помажу код непотпуних информација: Јелена је угледала камион са сладоледом, сјетила се новца који је добила за рођендан и отрчала кући. Да ли ће ваша претпоставка остати иста ако ријеч новац замијенимо ријечју пиштољ?

Изношење тврдњи и убјеђење да су оне тачне, иако нису поткријепљене чињеницама нити засноване на аргументима, него су донесене без претходног провјеравања њихове тачности и без претходног размишљања о томе, најчешће има негативан утицај. Како предрасуде уз то прате и екстремно негативна осјећања, оне дјелују и на понашање које појачава осуђивање, потцјењивање, непријатељски став и подстиче на активности против припадника према којима постоји предрасуда. Исто тако, врло је лако стварање затвореног круга. Наиме, будући да се стварају прије или мимо посједовања објективних података о објекту става, а поткријепљене су компонентом понашања, наравно да ће изазвати своју потврду, при чему ће наш став бити чак и појачан. На примјер, уколико се ви према некоме кога не познајете, а за кога вјерујете да је овакав или онакав, понашате у складу са својим убјеђењем да таква особа нпр. није уопште вриједна да борави у вашем присуству, а камоли да разговара с вама и сл., наравно да ће се та иста особа, вјероватно збуњена, понашати хладно, пргаво, одбрамбено, тј. онако како ви очекујете, што ће онда само оправдати ваше мишљење о њој, које ће се потом одржати и можда манифестовати у неком горем виду. Предрасуде су резултат погрешне и генерализоване оцјене, а, уз

све то, прилично су круте, нефлексибилне, отпорне према подацима. Стечене социјалним учењем, одржавају досљедност, екстремност, усклађеност, снагу. Охрабрују дискриминаторске поступке, што опет представља штету по друштво. Усљед одступања од рационалности, предрасуде крше праведност, негирају хуманост, не поштују људско достојанство. Најопасније су расне и етничке предрасуде ("Босанци су глупи. Црногорци су лијени. Црнци су прљави."). Иако су тешко промјенљиве и готово је немогуће да се искоријене, важно је бити свјестан да их посједујемо.

Упоредо с предрасудама јављају се и стереотипи. То су распрострањена увјерења или мисли о одређеној људској заједници којима исто тако поједностављујемо стварност. "Они су такви и тачка!" (нпр., ови су лијени, они опасни и сл). Употребљавамо их да бисмо оправдали своје грешке. Или, с друге стране, помоћу њих јачамо себе, истичемо супериорност користећи предрасуде о властитој групи. Помажу нам да развијемо добар осјећај о себи или да омаловажимо друге у којима видимо опасност и пријетњу. Стереотипи се темеље на предрасудама усвојеним у школи, кроз масовне медије или код куће, а одржавају се генерализовањем свих оних који би с тим могли да буду повезани. У Сјеверној Ирској, нпр., ненаклоности између католика и протестаната су "посисане још с мајчиним млијеком". Други су различити и самим тим непријатељи – информације су које дијете упија још у раној доби, што може да зачне ланац мржње и мишљење да су то бића ниже врсте, нељудскија од њих самих. Стереотипи су ригидни и пристрасни ставови о неким особама и групама: "Сви професори су расијани. Плавуше/полицајци су глупе/и." То су вјеровања повезана с неком групом људи за које сматрамо да имају одређени низ карактеристика и особина, с тим да могу да буду и позитивна: "Италијани су сјајни умјетници. Црнци су одлични кошаркаши."

Постоји више врста предрасуда: предрасуде као посљедица усвајања проширеног погрешног схватања због слагања са средином ("Дјевојке које излазе у 'Кајак' су спонзоруше"), предрасуде као посљедица традиционалних схватања, понашања и реаговања ("Жена треба да рађа, куха и буде домаћица"), као продукт интензивне негативне емоције у личним особинама појединца, њихове несигурности и нагомилане агресивности ("Шиптари само праве дјецу").

Узроци јављања предрасуда су друштвено-економски и културни чиниоци, као и неизбјежни психолошки фактори. Најчешће их изазивају економска експлоатација,

⁹ Copyright © 2006 Центар за информативну деконтаминацију Бања Лука. Сва права задржана.

конкурентност, тешкоће. Потенцијални и актуелни конфликти, одржавање лојалности кроз историју (језик, обичаји, култура), везаност за групу су још неки узроци настајања предрасуда. Склоност генерализацијама и упрошћавањима, агресивност као природна реакција на незадовољење различитих потреба и мотива нарочито помажу њиховом одржавању. Социјална психологија наводи више теорија о поријеклу предрасуда, али било да су засноване на стварним разликама и реалним супротностима особина, ненаклоностима, непријатељском ставу, унутрашњој динамичкој снази оних који имају предрасуде, урођеној агресивности људи, фундаменталној људској тежњи за моћи, фрустрацијама, типовима људи (анксиозним, несигурним, тзв. ауторитарним личностима), актуелној ситуацији, социјалним нормама и вриједностима, традиционалним групним схватањима и сл., суштина је у томе да их треба посматрати као друштвене појаве и карактеристике појединца, тачније као резултат борбе за власт и остваривање различитих жеља или ублажавања створеног осјећања несигурности и тензије. Посљедице предрасуда су сродни феномени: дискриминација, ксенофобија, нетолеранција, антисемитизам, расизам, а нарочито их подстиче и одржава етноцентризам.

Дискриминација је предрасуда у дјеловању која се очитује у ограничавању права најчешће националним мањинама. Уперена је против сваке групе која је другачија, чији су припадници углавном изоловани, чији се начин живота сматра илегалним, који су принуђени да живе у нездравим условима, лишени политичког изјашњавања, да раде најгоре послове или да буду незапослени, да их непрестано вријеђају и сл. Ксенофобија је страх од странаца: бојим се оних који су другачији јер их не знам, а не знам их јер их се бојим. Храни се предрасудама и стереотипима, према произлази из несигурности и умишљеног страха, који прелази у одбацивање, непријатељство или насиље против особа из других земаља или припадника мањине. Нетолеранција (нетрпељивост) је недостатак поштовања за туђе навике и вјеровања. Очитује се кроз искључење или одбацивање људи због вјере, сексуалности, па чак и фризура или одјеће, а није им допуштено дјеловати на другачији начин или имати другачија мишљења. Антисемитизам је комбинација моћи, предрасуде, ксенофобије и нетолеранције према Јеврејима. Овај облик вјерске несношљивости води до дискриминације појединаца као и прогона Јевреја као групе. Најстрашнија манифестација антисемитизма дошла је с Хитлером и нацистичком идеологијом о расној чистоти. Расизам се темељи на повезаним убјеђењима да су

људске карактеристике, способности итд. одређене расом и да постоје супериорније и инфериорније расе. Прихватањем овога морате да вјерујете да постоје различите људске расе. Нарочито је опасан концепт фашистичке теорије расизма, а његове посљедице су застрашујуће. Етноцентризам је вјеровање да је наша култура прави одговор свијету, а сви остали некако нису нормални. Наше вриједности и начин живота су универзални, исправни за све, док су други превише глупи да би разумјели очите чињенице. Сусрети с припадницима других култура могу да појачају предрасуде, јер нас етноцентрички погледи заслепљују и ограничавају да видимо само оно што очекујемо и желимо. Друге културе могу да нам се учине и егзотичне и атрактивне, али наша обојеност негативним предрасудама и стереотипима их одбацује као мање вриједне.

Етничке предрасуде до пуног изражаја долазе у идеологији званој национализам, који треба разликовати од других облика националне везаности. Наиме, искључива везаност за властиту нацију назива се етноцентрички национализам или националистички шовинизам. Истакнута везаност за своју нацију и национална идеализација заправо је умјерени национализам или патриотизам, док интернационализам значи лојалност цјелокупном човјечанству. Национализам и етничке предрасуде манифестују се у етничким стереотипима.

Није лако борити се против предрасуда, па ипак вриједи покушати, ако ни због чега другог онда бар због тога да не будете дио масе којом се лако манипулише. Међутим, много је препрека у овом озбиљном, захтјевном и осјетљивом подухвату. Доношење законских прописа против манифестовања предрасуда могло би да дâ позитивне резултате. Али, како и гдје? У појединим америчким државама закон против дискриминације црнаца успјешно је функционисао, док би у сусједним државама тај закон имао своје недостатке. Систематско информисање о неоправданости предрасуда такође је један од успјешних начина борбе, али и оно има своје пропусте. Наиме, предрасуде најлакше усвајају дјеца у школи али и путем средстава информисања, успјешне медијске пропаганде актуелне политике и сл. Нажалост, кад би се све то покушало одједном радикално промијенити, наишло би се на посебно снажан отпор, поготово од оних којима је све то упућено. Јер одбрамбени механизам и висок степен незаинтересованости најизраженији је управо код оних тврдоглавих појединаца који посједују највише предрасуда. Непосредни контакт с групама према којима постоје предрасуде може да буде двосјекли мач, али и један од најубједљивијих и најефективнијих

рјешења. При овоме само треба бити доста пажљив, опрезан, спреман на све и никако овако нешто радити насумице или по сваку цијену. Васпитавање које проводе ауторитети је још један од метода који се препоручују у борби против предрасуда јер дјеца вјерују својим родитељима и што науче у кући носе са собом и ван круга породице. Друге васпитне и образовне институције такође имају пуно удјела у формирању личности, а предрасуде усвојене у овој доби врло тешко се искорјењују.

Без обзира на то који начин изаберете, ипак је најбоље кренути од себе, јер само ако сте задовољни собом, имаћете довољно разумијевања и за друге. Према томе, радите на сопственом усавршавању, јер једном пронађену љубав и мир није тешко упутити осталима. Срећно!

И не заборавите да "исте ствари понекад само изгледају другачије"!

Говор ненасиља¹⁰

Томас Гордон (Thomas Gordon) уочио је да је важан облик насиља говорно насиље. Оно је често манифестација деструктивности људи који нису успјели да остваре своју људскост, али и ствар опште културе. Понекад људи желе да буду ненасилни, првенствено у односу са својим најближим, али то не знају, па наглашавају важност едукације. Гордон, који је радио с родитељима и учитељима, сугерира ЈА-поруке умјесто ТИ-порука. ЈА-поруке су аутентичне и омогућавају да нам други људи вјерују. Ми најбоље можемо да говоримо о себи.

ТИ-поруке оптужују или дијагностикују и обично нису добро прихваћене од особа којима су упућене, па су извор сукоба и насиља. ЈА-поруке омогућавају дијалог и боље разумијевање међу људима. Гордон заговора и "активно слушање", које је важан облик дијалога и може да помогне приликом рјешавања неких сукоба интереса, погледа, потреба. Истовремено, оно може да помогне и појединцима који имају неки лични проблем тако да се дубље суоче с њим и крену ка позитивној акцији.

Маршал Розенберг (Marshall Rosenberg) је ЈА-поруке назвао "жирафским говором", а ТИ-поруке "змијским говором" желећи да овом персонификацијом нагласи како је први говор "говор срца" (жирафа је животиња с великим срцем), а други хладан и рационалан. Розенберг иначе сматра да ми нашим рационализовањем желимо да прикријемо право стање ствари, а кад је ријеч о емоцијама и потребама, ту најчешће не успијевамо да се маскирамо. Зато комуницирање на нивоу осјећања и потреба сматра искреним и отвореним, а на нивоу рационалног неискреним и затвореним. Он је у детаље разрадио елементе змијског и жирафског говора и стално ради на едукацији људи широм свијета за жирафски начин комуницирања. Но, најзначајнија ствар у Розенберговом приступу је вјеровање да и за змију има наде. Ако неко говори змијски, то не значи да он/она има змију у срцу. Змија је за Розенберга такође жирафа, али с говорном маном.

Он нас зато учи да змију слушамо "жирафским ушима", односно, да у том говору препознамо осјећања и потребе и да их искажемо. Тако и особу која говори "змијски" стално окрећемо њеној људској суштини и помажемо јој да препозна своја осјећања као и потребе које их изазивају. Тако поступно особи помажемо

¹⁰ Ладислав Богнар „Говор ненасиља“, Осиек, 1998.

да узроке свог незадовољства или љутње не тражи у другима него у себи. Кад се то догоди, змија се повлачи, особа се отвара и постаје искрена и ненасилна. Тај чаробни обрат је могућ ако смо овладали ненасилним жирафским говором, али и ако смо спремни да покажемо емпатију особи која говори, без обзира на то шта говори. Наравно, ми не дајемо емпатичку подршку њеној деструктивности, мржњи или насиљу које заговара. Ми показујемо емпатију за личну несрећу коју препознајемо, дајемо подршку изражавању и пражњењу емоција, јер је то процес оздрављења и претпоставка да особа постане мање деструктивна и способна за конструктивну акцију.

Говор ненасиља свакако је један од важних аспеката ненасиља. Он није свемогућ и не може да буде одговор на сва питања која се постављају у вези с насиљем, али он може да нам помогне да нас људи чују и јасније разумију, али и да ми чујемо њих. Он може да нам учини пријатнијим наше свакодневно комуницирање у породици, на послу, са случајним пролазницима на улици, а тиме истовремено може да нам учини срећнијим и љепшим и наш живот...

Говор ненасиља свакако је један од важних аспеката ненасиља. Он није свемогућ и не може да буде одговор на сва питања која се постављају у вези с насиљем, али он може да нам помогне да нас људи чују и јасније разумију, али и да ми чујемо њих. Он може да нам учини пријатнијим наше свакодневно комуницирање у породици, на послу, са случајним пролазницима на улици, а тиме истовремено може да нам учини срећнијим и љепшим и наш живот...

Жирафски говор
Запажања Осјећања Потребе Жеље
Змијски говор
Дијагноза Порицање одговорности Захтјев

Примјер:

- Ваш разред, колегинице, веома слабо зна математику.
- А откуд ви то знате?
- Па, мало сам их провјерила док сам вас замјењивала.
- Провјеравали сте моје ђаке?
- Хтјела сам да мало провјерим јер се стално хвалите како су ваши најбољи.
- Ја? Ја се не хвалим. То можда родитељи говоре јер је познато да из мог разреда увијек излазе добри математичари.

ЗМИЈСКИ: Учитељице, ви питате само своје миљенике.

ЖИРАФСКИ: Учитељице, ја бих жељела да и мене питате.

ЗМИЈСКИ: Данас сте јако злочести.

ЖИРАФСКИ: Не волим када је галама у разреду.

Видим (чујем) _____ и осјећам се _____ јер имам потребу (стало ми је) _____

И желио/жељела бих _____.

Карактеристике преговарачких стилова¹¹

<p>Слушалац</p> <p>Основне карактеристике:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тешко успостављају комуникацију с другима • оријентисани на људе 	<p>Слушаоци су особе које су оријентисане на људе и веома цијене односе с људима. Често почињу преговоре разговором о општим друштвеним темама. Они желе да говоре о проблемима и да вас боље упознају као особу. За њих је преговарање које гради повјерење и међусобно разумијевање много више од посла</p> <p>1. Они не воле да говоре јавно. Могу да буду и врло спори у процесу доношења одлука, али изазивају повјерење, оптимистични су и посвећени резултату који ће бити добар за обје стране. Не воле преузимање ризика и воле сигурност у послу.</p> <p>Ако сте слушалац, своје односе с другима можете да побољшате тако што ћете бити асертивнији, фокусирани на задатак и што ћете доносити закључке на основу чињеница а не на основу субјективних процјена. У преговарању, слушаоци се труде да задовоље обје стране.</p> <p>Ако преговарате са слушаоцем, помоћи ће вам ако прво јасно покажете поштовање и бригу. Покушајте бити неформални и присни с њима, покажите да вас интересују као особе.</p> <p>Идентификујте њихов циљ. Будите искрени и оријентисани ка циљу. Немојте ићи на конфронтацију јер кад су под стресом, слушаоци су често субмисивни и неодлучни и могу да одустану од преговора. Никад им не реците: „Не схватај то лично.“</p> <p>2. Слушаоци најчешће имају конфликте са активистима.</p>
<p>Стваралац</p> <p>Основне карактеристике:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лако успостављају комуникацију с другима • оријентисани на људе 	<p>Ствараоци су флексибилни, креативни и отворени за промјене. Размишљају о великим стварима и нису усмјерени на детаље. Они су ентузијастички које покреће узбуђење које је често заразно. Не прежу од прекидања преговора и збијања шале. Воле да буду признати, да причају пред публиком, без обзира на то што можда немају знања или података о теми.</p> <p>Некада не могу да се зауставе. Могу да буду импулсивни и да донесу одлуку напречац. Како им и име каже, врло су креативни. Прави изазов за њих је наћи праву идеју, касније губе интерес. Кад су под стресом, често мијењају тему.</p> <p>Ако мало успоре и смање ниво свог ентузијазма, ствараоци могу много боље да комуницирају с другима.</p> <p>Ако вам је опонент у преговорима стваралац, покушајте прво да им искажете поштовање. Будите креативни и спремни на мноштво различитих опција. Пустите их да искажу одушевљење на почетку и будите спремни на брзо доношење одлуке, али увјерите се да су тачке преговора до краја разјашњене.</p> <p>Ствараоци имају највише конфликта с мислиоцима.</p>

¹¹ Ранка Шаренац, Невенка Павличић и Бего Бегу „Преговарање и преговарачке вјештине“, Подгорица, 2006.

<p>Активист</p> <p>Основне карактеристике:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лако успостављају комуникацију с другима • оријентисани на задатке 	<p>Активисти су практични, сигурни у себе, такмичарски расположени и компетентни. Одлично рјешавају проблеме и на себе преузимају највећи ризик и одговорност. С друге стране, могу да буду арогантни, доминантни, неповјерљиви, наметљиви, прави улични борци. Не обазире се много на потребе других људи, нестрпљиви су и лоши су слушаоци. Њихов императив је побједа.</p> <p>Активисти могу да побољшају своју комуникацију с другима ако мало успоре и слушају. Бројање до 10 прије давања било каквог одговора, приједлога или примједбе је врло добра техника. Треба да буду отворенији и да покажу већи интерес за односе.</p> <p>Када преговарате са активистом, брзо пређите на ствар, немојте губити њихово вријеме, будите фокусирани на резултат и прескочите детаље. Питајте радије него да предложете. Очекујте брзо, логично рјешење. Имајте у виду да, ма како немогућ у преговорима био, за активисту је то само бизнис, ништа лично.</p> <p>Активисти имају највише конфликта са слушаоцима.</p>
---	---

<p>Мислилац</p> <p>Основне карактеристике:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тешко успостављају комуникацију с другима • оријентисани на задатке 	<p>Мислиоци мисле да су врло мудри. Они методично истражују сваку могућност не остављајући ниједан милиметар "необрађен". Имају велику потребу за чињеницама и детаљима и неће се помјерити уколико не анализирају сваку ствар до посљедњег детаља. Они траже фер и економично рјешење за обје стране, и то раде споро јер теже перфекцији. Зато у преговорима могу да буду повучени и безосјећајни. Не воле да преузимају ризике.</p> <p>„Једно по једно” је њихово правило.</p> <p>Мислиоци могу да побољшају своју комуникацију с другима ако се мало убрзају, престану с бесконачним детаљисањем, преузму више ризика и покажу мало више бриге за људе.</p> <p>Прије преговарања с мислиоцима, урадите ваш домаћи задатак, детаљно и свеобухватно истраживање. У току преговарања слиједите њихов – корак по корак – приступ и покушајте их убиједити у ваше гледиште.</p> <p>Нека ваша дискусија буде функционална и везана за посао. Употреба сликовитих приказа помаже (мапе, графике и сл.). Покажите им како предложено рјешење има својих предности у погледу новца, времена и ресурса. Запамтите да мислиоце мотивише тачност, логика и подаци. Имајте стрпљења за њихову дугу анализу.</p> <p>Мислиоци имају највише конфликта са ствараоцима.</p>
--	--

Карактеристике "тешких" преговарача¹²

<p>«Тенк» покушава да контролише процес и да заврши све што се може завршити; понашање овакве особе варира од благог наваљивања до отворене агресивности.</p> <ul style="list-style-type: none"> • У преговорима са оваквом особом ваш циљ је да упоставите међусобно поштовање: <ul style="list-style-type: none"> - држите се на земљи, - прекидајте нападе, - пратите њихове главне тачке, - циљајте на доњу границу и «пуцајте», - успоставите мир, уз узајамно поштовање јер ипак морате да радите заједно. • Ако погријешите, признајте своју грешку, изнесите шта сте научили из искуства и реците шта ћете урадити у будућности да бисте избјегли грешке. 	<p>«Снајпер» је стратег који покушава да контролише ругањем и понижавањем.</p> <ul style="list-style-type: none"> • У преговорима са оваквом особом ваш циљ је да га разоткријете: <ul style="list-style-type: none"> - застаните, гледајте, поновите, - користите истражна питања: стварне намјере, релевантност, - користите «тенк» стратегију ако је неопходно, - предложите цивилизовану будућност. • Учините да се осјећа непријатно због свог понашања.
<p>«Свезналица» посједује знање и компетенцију у многим питањима и покушава да ријеша преговоре на начин који је унапријед утврдио као најбољи.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да га учините пријемчивим за нове идеје: <ul style="list-style-type: none"> - будите спремни и знајте о чему говорите, - понављајте с поштовањем, - надовезујте се на њихове идеје и жеље, - представите ваше мишљење на индиректан начин, - преобратите их у ваше менторе. • Препознајући њихову «експертизу», дјеловаћете мање пријетећи. 	<p>«Онај што мисли да све зна» је специјалист у претјеривању, полуистинама, жаргону, бескорисним савјетима и давању мишљења онда када то нико не тражи – једном ријечју, таква особа је харизматична и очајнички тражи пажњу.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да његовим лошим идејама дате основа: <ul style="list-style-type: none"> - поклоните им мало пажње, - разјасните детаље, - представите ствари онаквим какве јесу, - дајте им паузу, - прекините циклус. • Потребна је љубазна конфронтација да би се утврдиле посљедице негативног понашања. • Похвалите оно што ураде како треба.
<p>«Граната» мисли да је нико не цијени и не уважава и њено бунтовничко понашање је тешко игнорисати.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да успоставите контролу над ситуацијом: <ul style="list-style-type: none"> - придобијте њихову пажњу, - потрудите се да ваш глас и језик буду пријатељски, - циљајте на срце и покажите вашу искрену бригу, - смањите интензитет, - дозволите да се смире страсти, - немојте им дозволити да експлодирају! 	<p>«Да» особа жели да се са свима слаже, али може врло лако да преузме на себе више обавеза него што може да обави, не разумијевајући праву природу задатака које преузима на себе.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да се обавезу на оно што стварно могу да остваре: <ul style="list-style-type: none"> - направите такву атмосферу да је сигурно бити искрен, - говорите отворено и уважите њихову искреност, - помозите им да науче да планирају, - оснажите ваш однос с том особом, - обезбиједите посвећеност, - држите их за ријеч и поновите укратко на шта су се обавезали, - опишите које могу да буду негативне посљедице

¹² Ранка Шаренац, Невенка Павличић и Бего Бегу „Преговарање и преговарачке вјештине“, Подгорица, 2006.

<p>«Можда» особа није у стању да изабере најбољу одлуку пошто је плаше негативне посљедице сваке од могућих одлука.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да им помогнете да науче да мисле одлучно: <ul style="list-style-type: none"> - утврдите прихватљиви степен ризика, - идентификујте конфликте и разјасните сва питања, - користите систем доношења одлука, - охрабрите их и обезбиједите да испоштују договор, - ојачајте лични однос. 	<p>«Ништа» особа је пасивна и може да буде усмјерена на задатке или на људе. Ако је усмјерена на задатке, онда је перфекционист у свијету у коме ништа није довољно добро. Ако је усмјерена на људе, она се повлачи прије него што повриједи било чија осјећања.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да убиједите ову особу да разговара: <ul style="list-style-type: none"> - планирајте довољно времена, - постављајте отворена питања, уз пуно наде да ћете добити одговор, - будите духовити, - погађајте, ако вам ништа друго не буде пошло за руком, - укажите на будуће посљедице ако се не укључи у преговоре.
<p>«Не» особа је оријентисана на задатке и мора да их обави како треба избјегавајући грешке. Оваква особа види негативно у свима и свему.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да их преусмјерите са тражења грешки на рјешавање проблема: <ul style="list-style-type: none"> - идите низ ријеку – дозволите им да буду негативни, - користите их као ресурс и систем за рана упозорења, - оставите отворена врата – немојте наваљивати да се одлука одмах донесе, - препознајте њихове добре намјере, - покушајте са супротним одговорима – обрнута психологија. 	<p>Особа која се пренемаже пати од изражене немогућности да види шта би могло и шта би требало бити, али то надокнађује могућношћу да види шта није у реду са оним што је било и што јесте.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ваш циљ је да успоставите савез за рјешавање проблема: <ul style="list-style-type: none"> - слушајте главне тачке, - прекидајте и будите конкретни, - помјерите фокус на рјешења, - покажите им будућност, - повуците црту – говорите о рјешењима или на моменат престаните да говорите.

Дванаест фаза потеза медијатора

Фаза 1 : Успостављање везе са странама у расправи

- иницијални контакти са странама,
- изградња повјерења,
- промоција добрих односа,
- едукација страна о процесу,
- повећање посвећености процедури.



Фаза 2: Избор стратегије за вођење медијације

- помоћ странама да процијене разне приступе управљања конфликтом и рјешавања конфликта,
- помоћ странама да изаберу приступ,
- координација приступа странама.



Фаза 3: Сакупљање и анализа базичних информација

- сакупљање и анализа релевантних података о људима, динамици и природи конфликта,
- верификација тачности података,
- минимализовање утицаја нетачних и недоступних података.



Фаза 4: Дизајнирање детаљног плана медијације

- идентификација стратегија и посљедичних независних потеза који ће омогућити да стране крену према договору,
- идентификација зависних потеза ради одговора на специфичне ситуације у специфичном сукобу.



Фаза 5: Изградња повјерења и сарадње

- психолошки припремите стране у сукобу да учествују у преговорима о озбиљним питањима,
- изађите крај с јаким емоцијама,
- провјерите схватања и минимализујте стереотипе,
- градите признање легитимности страна и питања,
- градите повјерење,
- појасните комуникацију.



Фаза 6: Почетак сесије медијације

- отворите преговоре међу странама,
- успоставите отворен и позитиван тон,
- утврдите основна правила и "линије водиле" у понашању,
- помозите странама у испољавању емоција,
- уклоните границе темама и питањима за дискусију,
- помозите странама у истраживању обавеза, најупадљивијих питања и утицаја.



Фаза 7: Дефинисање питања и постављање дневног реда

- идентификујте широки круг тема од значаја за стране,
- обезбиједите договор око питања о којима ће се дискутовати,
- одредите редослијед за бављење питањима.



Фаза 8: Откривање скривених интереса страна у расправи

- идентификујте супстантивне, процедуралне и психолошке интересе страна,
- едукујте стране о међусобним интересима.



Фаза 9: Стварање опција за договор

- развијте свијест међу странама о потреби вишеструких опција,
- спустите преданост до позиција или самих алтернатива,
- генеришите опције користећи позиционо цјенкање или цјенкање засновано на интересима.



Фаза 10: Процјењивање опција за договор

- размотрите интересе страна,
- процијените како интереси могу да се постигну на основу расположивих опција,
- процијените колико ће бирање опција одмоћи или допринијети рјешавању конфликта.



Фаза 11: Финално цјенкање

- постигните договор или кроз убрзано приближавање позиција, финалне "скокове" за "паковање" договора, развој формуле консензуса, или кроз успостављање процедуралних средстава да би се постигао супстантиван договор.



Фаза 12: Постизање формалног договора

- идентификујте процедуралне кораке да операционализујете договор,
- успоставите процедуре евалуације и надзора,
- формализујте договор и створите механизам присиле и обавезе.

Медијацијски тим основне/средње школе _____

ИЗВЈЕШТАЈ О МЕДИЈАЦИЈИ

Имена особа које учествују у медијацији/особа у конфликту

1. _____

2. _____

Разред: _____

Годиште: _____

Мјесто одржавања медијације: _____

До медијације је дошло:

1. јер су стране у сукобу саме затражиле помоћ медијацијског тима

2. јер је медијатор чуо за конфликт и сам понудио своју помоћ

3. јер су:

- а) колеге из разреда,
- б) наставник,
- ц) родитељ,
- д) педагог,

препоручили странама које су у конфликту да затраже помоћ медијацијског тима

4. јер _____

Основни проблем страна у конфликту био је:

Опис тока медијације:

Исход медијације и договор који је постигнут:

Проблеми у медијацији:

Друга запажања медијатора:

Образац за оцјену медијатора

	Вјештине медијатора	1	2	3	4	5
1.	Показује емпатију према странама у сукобу					
2.	Изграђује повјерење током процеса					
3.	Показује непристрасност					
4.	Користи активно слушање					
5.	Добро прикупља информације					
6.	Користи технике сумирања, парафразирања и др.					
7.	Помаже странама у сукобу да разумију позиције, потребе, интересе и др.					
8.	Контролише процес					
9.	Контролише емоције и омогућава њихово вентилирање					
10.	Користи помоћна средства					
11.	Образује стране у сукобу					
12.	Користи излиставање што већег броја могућих рјешења					
13.	Помаже странама да се децентришу					
14.	Помаже странама да пронађу најбоље могуће рјешење					
15.	Придржава се етичких стандарда					

ВАЖНО ЗА ВАШ РАД У ТИМУ ЗА МЕДИЈАЦИЈУ

Шест мисаоних шешира (Edvard de Bono)

Едвард де Боно говори о предности постојања различитих мисаоних стилова у тиму служећи се методом разнобојних шешира.

Бијели шешир

Бави се чињеницама и бројевима, неутралан је и објективан. Има дисциплиновано мишљење, развијен осјећај за директност, не нуди интерпретације.

Црвени шешир

То је шешир за емоције. Тај мисаони приступ покрива све – од једноставних емоција (страх, недопадање) до оних сложенијих (просуђивање, интуиција, естетска осјећања).

Жути шешир

Ријеч је о шеширу који покрива позитивно и конструктивно, заинтересовано за догађање ствари. У ситуацијама и људима види предност и вриједност. Символизује оптимизам, могућности.

Зелени шешир

Символизује полодност, развој, креативно мишљење и вриједност посијане идеје. Ствара нове концепте разбијајући традиционалне обрасце мишљења. Носилац овог шешира је користан у трагању за алтернативама.

Плави шешир

Дефинише проблеме и обликује питања. Одговоран је за закључке, увид у цјелину, води рачуна о поштовању правила.

Црни шешир

Идентификује грешке, препознаје ствари које носе опасност. Људи не трагају за доказима који су противни њиховим мишљењима, али је овај члан неопходан у тиму.

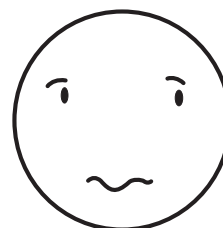
Шешири могу да се мијењају, одбацују, размјењују, али се при томе води рачуна да свако носи одговарајући шешир у одређеној фази пројекта, у овом случају ненасилног рјешавања конфликта.

ПЕДЕСЕТ РИЈЕЧИ И ИЗРАЗА КОЈИ ОПИСУЈУ ОСЈЕЋАЊА



срећан
узбуђен
жељан
весео
“на седмом небу”

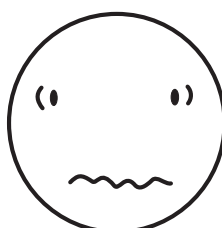
стидљив
смјеран
беспомоћан
усамљен
несигуран



тужан
потештен
суморан
очајан
плачан

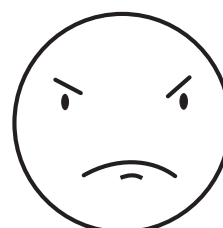


збуњен
зачуђен
пометен
растројен
уморан



немиран
узрујан
напет
забринут
неспокојан

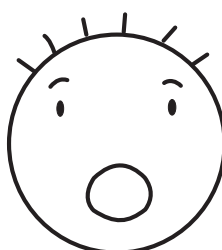
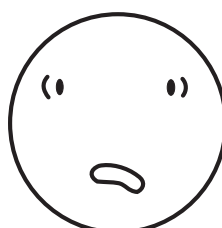
изнервиран
љут
бијесан
узнемирен
разјарен



миран
задовољан
расположен
поносан
опуштен



уплашен
спутан
крив
стидљив
посрамљен



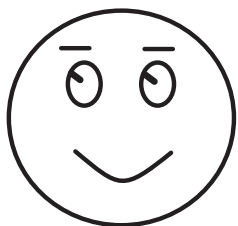
изненађен
забезекнут
преплашен
шокиран
престрављен

безбиједан
поуздан
пун наде
пун повјерења





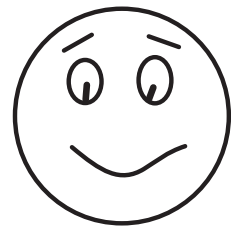
БЛАЖЕНО



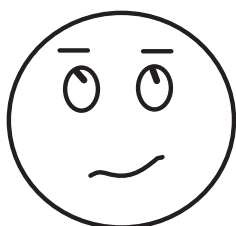
ПОНОСНО



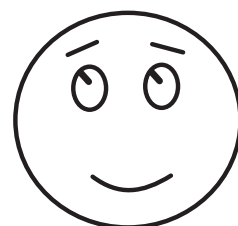
ТУЖНО



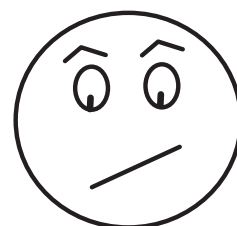
ЛИЈЕПО



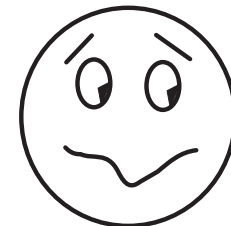
ЗАБРИНУТО



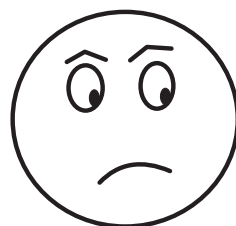
ЗАХВАЛНО



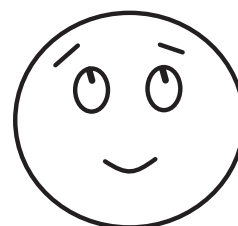
ИРИТИРАНО



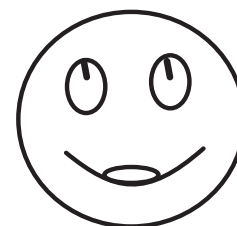
ЗБУЊЕНО



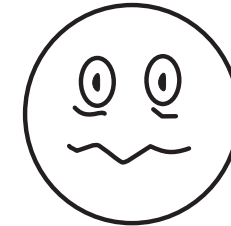
СРДИТО



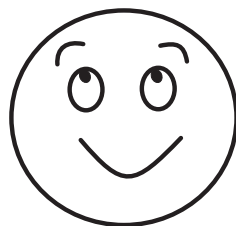
НЕСТРПЛИВО



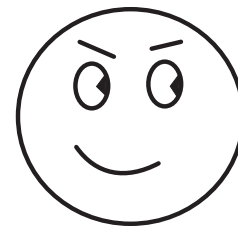
ОДУШЕВЉЕНО



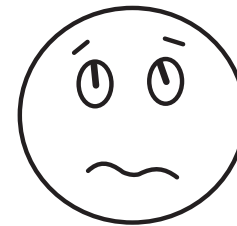
КОНФУЗНО



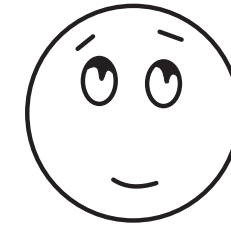
СРЕТНО



ОХРАБРЕНО



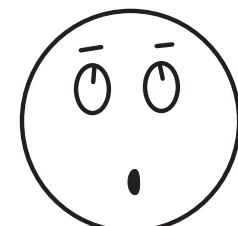
УПЛАШЕНО



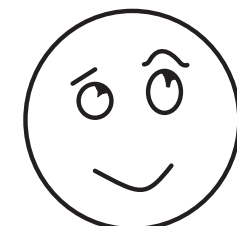
УЗБУЊЕНО



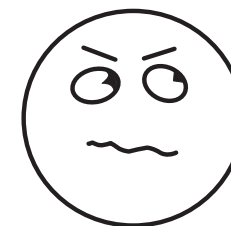
ДОСАДНО



ИЗЕНАЂЕНО



ЗНАТИЖЕЉНО



НЕРВОЗНО

ПРОЦЈЕНА УСПЈЕШНОСТИ (ЕВАЛУАЦИЈА)

Процјена успјешности (евалуација) прати све фазе тренинга из три разлога:

- да се утврде снаге и слабости тренинга, методолошки приступ, корист за учеснике и оправданост уложених средстава,
- да се резултати евалуације употријебе за планирање будућих тренинга и њихово подизање на виши ниво,
- да се омогући учесницима стална могућност коментарисања, прилагођавања и контроле сопственог процеса учења.

Процјене успјешности (евалуације) могу да се изводе током радног дана и на крају тренинга.

Дневне процјене

Дневне процјене успјешности (евалуације) можете да изведете:

а) питањима

1. Како се осјећате?
2. Шта вам се данас свидјело на обуци?
3. Шта вам се није свидјело на обуци?
4. Шта бисте промијенили на данашњој обуци?

Поставите питање – једно по једно – свим учесницима/ама обуке укруг и биљежите одговоре.

б) једноминутним упитником

За сада, сматрам да је овај тренинг... (заокружите одговор – 1 (најслабије) до 5 (најбоље))

Незанимљив	1	2	3	4	5	Занимљив
Преспор	1	2	3	4	5	Пребрз
Претежак	1	2	3	4	5	Прелак
Безначајан	1	2	3	4	5	Значајан (за мене)
Неорганизован	1	2	3	4	5	Организован
Напет	1	2	3	4	5	Опуштен

Молимо Вас да напишете и кратак коментар како овај тренинг може да се унаприједи.

Процјена обуке

За процјену целокупне обуке можете да направите комбинацију предложених дневних процјена, али обавезно имајте и провјеру у виду питања и одговора у форми обрасца.

На примјер:

		Најлошије				Најбоље
1.	У којој сам мјери допунио своја знања о вршњачкој медијацији?	1	2	3	4	5
2.	Колико је оно што сам чуо на обуци битно за мој рад у тиму за медијацију?	1	2	3	4	5
3.	Колико ће обука имати утицаја на моје ставове према ненасилном рјешавању конфликта?	1	2	3	4	5
4.	Оцјена квалитета презентације (предавања) и радионица током обуке	1	2	3	4	5
5.	Оцјена квалитета знања и вјештина тренера у раду с групом.	1	2	3	4	5

ЛИТЕРАТУРА

1. Бин, Алан Л. (Bin, Alan L.) (2004), *Учионица без насилништва*, Креативни центар, Београд.
2. Богнар, Ладислав (1998), *Говор ненасиља*, Осижек.
3. „Лов на вјештице – Прогон неистомишљеника“, Центар за информативну деконтаминацију Бања Лука, 2006.
4. „Медијација – посредовање између страна у сукобу“, Група МОСТ, Београд, 2000.
5. „Медијација – посредовање у конфликту“, Центар за документацију и едукативну иновацију Тузланског кантона, Тузла, 2007.
6. „Приручник за тренинге из ненасилне разраде конфликта за рад са одраслима“, Центар за ненасилну акцију Сарајево, Дом штампе, Зеница, 2000.
7. Керол Ремболт „Лидерство у образовању“, септембар 1998.
Carole Remboldt „*Educational Leadership*“, Септембер 1998,
чланак преузет из часописа *Дијете, школа, обитељ*, број 8, свибањ 2002.
8. Шаренац, Ранка, Невенка Павличић, Бего Бегу (2006), *Преговарање и преговарачке вјештине*, Подгорица.
9. Шаренац, Ранка, Бего Бегу (2006) *Рјешавање конфликтних ситуација*, Монкартон, Подгорица.
10. „Школа отворена родитељима“, Удруга родитеља „Корак по корак“, Загреб, 2006.
11. Трикић, Зорица, Драгана Коруга (2003), „Комуникација“, у: *Вршњачка медијација – од свађе слађе*, Канцеларија немачке Агенције за техничку сарадњу (ГТЗ), Београд.