**Социјалне вештине и конструктивно решавање проблема**

**Како се борити за оно што је праведно?**

**Имати самопоуздање и осећај морала да одбијемо да се придружимо групи која задиркује или омаловажава другу особу или се заузети за слабијег у друштву, захтева неколико вештина: емпатију (разумевање да је жртва повређена и да пати; понављање обрасца "стављања у туђу кожу" и разговор о осећањима, развијање емпатије код ученика), способност разумевања тока догађаја и способност предвиђања шта ће друга деца учинити.**

# КОНФЛИКТ – КОНСТРУКТИВНО РЕШАВАЊЕ ПРОБЛЕМА

**Социјалне вештине** подразумевају успешну комуникацију с другим особама, одговарање на њихова осећања и потрбе као и превазилажење конфликата.

Оно што је битно када је реч о развијању социјалних вештина јесте следеће:

1. Јасно изражавање ставова и мишљења
2. Изражавање осећања уместо потискивања
3. Изналажење свих могућих решења и могућности
4. Слушање другог као један од најважнијих елемената добре комуникације и избегавање конфликта
5. Конструктивни разговор који подразумева све претходно наведено

Веома често у различитим животним околностима, па и у школи, сусрећемо се са различитим ставовима других људи, са којима можемо да дођемо у конфликт - сукоб мишљења. Иако у конфликтним ситуацијама веома често долази до агресивног понашања или повлачења појединца, конфликт ипак не мора нужно да представља деструктиван начин комуницирања, јер може да доведе до реалног сагледавања ствари и проблема, а самим тим и до изналажења решења. Када у конфликтим ситуацијама изостане решење, а комуникација се заустави у тој фази, нерешавање проблема може довести до нежељених последица као што су фрустрације, тескоба, губитак самопоуздања, осећање нелагодности, забринутости, а у крајњем случају (ако конфликт дуго траје), може доћи и до психосоматских и неуротских поремећаја.

Улога наставника у школи је да процени врсту конфликта између ученика, утврди динамику понављања и предузме адекватне мере и кораке како би конфликт био саниран на обострано задовољство свих актера, а ненасилна комуникација (конструктивно решавање проблема), је један од безбедних путева за превладавање конфликта.

Конструктивно решавање проблема као социјална вештина подразумева облике наученог понашања који се увежбавају и уче од најранијег дјетињства. Облици понашања усвојени у раном периоду одрастања касније могу да се коригују и мењају у односу и интеракцији са другим људима.

Технике и метода ненасилне комуникације заснивају се на обостраном уважавању, емпатији, прихватању без моралисања, саветовања, омаловажавања или осуђивања.

**КОНСТРУКТИВНО РЕШАВАЊЕ ПРОБЛЕМА**

### Прво морамо да признамо да проблем постоји. Важно је да се пажња преусмерава на проблем а не на борбу једних против других. Битно је разрешити проблем тако да обе стране буду задовољне решењем и да нема победника ни губитника. Овакав начин решавања конфликта млади би требало да науче да примењују у односима са својим вршњацима.

**Конструктивно решавање проблема остварује се на следећи начин:**

**1. ПРОМИШЉАЊЕМ -** промишљање подразумева:

а) **Препознавање властитих осећања** – Ако је у питању тензија, туга, незадовољство, немојте скривати и потискивати та осећања, већ их будите свесни. Ако их скривате, нећете имати могућност да их прорадите, можда их никада нећете ни освестити довољно, а онда постоји могућност да ћете дуго остати незадовољни и без контакта са својим базичним осећањима.

б) **Налажење алтернатива** – уколико је до конфликта дошло, пожељно је да уместо да остајете у својим негативним осећањима, размишљате на које све начине може да се реши конфликт. Скоро увек постоји више решења, и скоро увек је неко решење задовољавајуће. Ако сте фиксирани на негативна осећања поводом конфликта, тешко да ћете моћи трезвено да размишљате о решењима.

в) **Узимање у обзир ваших ближњих** – Уколико покушате да донесете себичну одлуку, не узимајући друге у обзир, конфлит се неће решити срећно ни по друге ни по вас.

**2. ДОГОВОРОМ** – Договор подразумева проматрање следећих елемената:

а) **Изналажење приоритета** – пронађите оно што вам је приоритет. Приоритет вам никако не може бити да побегнете од конфликта. То је самообмањивање. Увек је приорит решити конфликт.

б) **Компромис** – компромис подразумева да мало добијете, али мало и изгубите. Пошто је приоритет решити конфликт, а не можемо увек имати све што пожелимо, понекад се морамо нечег одрећи зарад обостраног добра.

в) **Помирење** – постоји могућност и да помирите супротне ставове између вас и ваше околине. За помирење супротних ставова треба доста труда, али зрелим и стабилним личностима то често полази од руке.

Описане технике за решавање конфликата су базично унутрашње и односе се на припрему за суочавање са конфликтом. **Ви сте особа која сама са собом прво мора да промисли и да се договори, да призна себи своје жеље и приоритете. У идеалној ситуацији и у складним међуљудским односима, све може проћи овако глатко, међутим, то често није случај.** Често друга страна не жели да тако олако прихвати ваше ставове већ намеће своје. Тада настаје прави спољашњи конфликт који захтева вештине преговарања и слушања.

# Како превазићи свађе?

**База решења конфликта је у комуникацији. Људи су развили говор јер се иначе не разумеју.** Када реагујете на неки сукоб агресивним ћутањем, не очекујте да ће то било ко разумети. Морате комуницирати. Међутим, та комуникација треба да буде права и искрена комуникација. Оно што се ту никако не уклапа, а често је у свађама присутно, изгледа овако:

Саговорници покушавају једно друго да оптуже за изазивање свађе. Расте тензија. Наравно, не слажу се око тога ко је први почео. Разговор прераста у вику. Виком покушавају да смире вику, оптужујући једно друго поводом тога ко је први почео да виче. Разговор престаје када се енергија истроши, а конструктивно решење изостаје. То отвара пут новим конфликтима.

Дакле, ако желите да избегнете мучне свађе у које можда често улазите, ваљало би да избегнете следеће три ствари:

**Не постављајте питање ко је први почео.** То очигледно може само да нервира, и свакако није најбитније на свету. Најбитније је да конфликт постоји, а утврђивањем ко је први почео, нећете га решити.

**Не вичите** – шта тиме постижете? Наравно да постижете пражњење енергије и тензије која вас преплављује. Али, шта конструктивно постижете? Понекад можете заплашити вашег саговорника и испасти „победник“, али да ли је то решење конфликта?

**Не будите пасивно-агресивни** – ако желите да дурењем постигнете циљ, можда га и постигнете, али краткорочни! Право решење конфликта се не постиже ни отвореном, ни пасивном агресијом.

Када се нађете у непосредном конфликту с вашим ближњим, пожељно је да се поставите на следећи начин. Уколико је конфликт већ вербализован и у току, уколико је добрим делом већ постао свађа, а ви саучесник у њој, усвојите следеће начине понашања:

**Обраћајте пажњу на садржај поруке, али и на форму** – садржај поруке вам најбоље говори шта особа мисли, док вам форма може одати како се осећа. Интонација, израз лица понекад говоре више него саме речи

**Слушајте и одговарајте** – пустите саговорника да исприча своју причу и саслушајте га пажљиво. Дајте му до знања да сте га чули и одговорите вашим искреним ставом на његову поруку

**Будите аутентични** – играње различитих игара може да вам пружи осећај да сте добили битку, али не и рат. Играње игара не решава конфликт, већ га продубљује. Зато будите то што јесте. Не плашите се да кажете шта мислите и осећате. Једино тако можете размотрити проблем

**Предлажите решења** – иако мислите да сте промислили све алтернативе и да можда знате које је најбоље решење вашег проблема, можда се друга страна не слаже с вама. Предлажите решења и заједно дискутујте о њима. С друге стране, покушајте да се суздржите од захтева да и ваш саговорник буде пун иновативних решења. Једноставно реците шта ви мислите да је исправно и покушајте да дискутујете о томе

Уколико се нађете у конфликту са јако тешким саговорником који се користи „забрањеним“ стиловима комуникације у конфликту - оптужује вас, бива пасивно-агресиван или виче, **немојте на себе узимати задатак да га преваспитавате**. Тиме можете само појачати тензију. Уместо тога, не одустајте од ваших принципа добре комуникације. Останите сталожени, фокусирајте се на основни проблем и не дозволите да вас споредни ометају.

**Шта све ради свађалачки тип?**

а) **шаље негативне поруке** – ово се може поистовети са себичлуком, јер особа тражи да се одрекнете својих жеља и ставова да бисте њу усрећили

б **истиче се** – ако је циљ победити у свађи, део свађања је истицање, покушаји да се репутација гради на спутавању саговорника

в) **подсмева се** – на различите начине. Одбијањем даље приче, директном иронијом, намерним погрешним тумачењем

г) **етикетира** – вашу целу личност покушава да окарактерише неким вашим понашањем. Ако сте некада поступили немарно, каже вам да сте немарна особа. Ако сте нешто пречули, каже да сте непажљиви

д) **погрешно уопштава** – користи се речима „увек“ и „никад“ на неприкладан начин. Ако појединац жели да распламса свађу и из ње изађе као победник, често ће вам упутити реченицу типа „увек хоћеш да истераш своје“.

Често се дешава да смиреност једног саговорника још више повећава тензију у другом, (ако је решио да изађе као победник из конфлкта, а не да га заједничким снагама реши). Уколико је ваш саговорник агресиван и не омогућава вам да наставите разговор о првобитном проблему, не инсистирајте. **Образложите да нисте за тај вид комуникације, већ да желите да заиста попричате о проблему, трезвено и узајамно.**

Понекад ни ово не доводи до решења. Често се то дешава у ситуацији са јако доминантним или агресивним људима. Они често желе да господаре ситуацијом и све држе под контролом. Ако увидите да је комуникација, која је срж решавања конфликата, немогућа са вашим саговорником, вратите се на почетак и поново преиспитајте своје приоритете. **Да ли желите уз себе особу која неће да вас саслуша и са вама разговара?**

Поента је у томе да заисата постоје особе које нису научиле основне начине комуникације, по природи су импулсивне и јако је тешко остварити контакт са њима. Већа је, међутим, штета уколико сте ви сами импулсивни, конфликтни и некомпромисни. Тада вероватно ви бивате извор тензије и гајите нереалистична очекивања да ће се остатак света повиновати вашим жељама.

**Било би пожељно да преиспитате колику корист, а колику штету добијате од тога**. Ако успевате да освајате своје циљеве на силу, вероватно вас се људи плаше, можда вас и не воле, али морају да вас трпе.. Ако тежите складу, пожељно би било да то постижете разумевањем, саосећањем, разговорима и договорима.