

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 потребе као и превазилажење конфликта.

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 конфликтним 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, конфликт 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 приоритет 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 конфликта 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 видите да је комуникација, која је срж решавања конфликта, 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 заиста 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.