

Stručni rad

# VRŠNJAČKO POSREDOVANJE U SPOROVIMA

Petra Pernat

Srednja zdravstvena in kozmetična šola Maribor

**Sažetak**

Sukob je sastavni dio života, a sukob je rezultat različitosti naših misli, stavova, uvjerenja, percepcija, našeg društvenog sustava i strukture. Adolescenti tijekom adolescencije imaju mnogo prilika za razvoj svojih komunikacijskih vještina u međuljudskim odnosima, ali potrebna im je pomoć odraslih. Odrasli su ti koji mladima moraju dati primjer komunikacijskih vještina. U članku je prikazan pojam sukoba i odgovora na njega, pojam medijacije i primjer radionice, koju je moguće provesti sa učenicima i naučiti ih vještinama učinkovitog rješavanja sukoba.

**Ključne riječi:** primjer radionice, sukob, vršnjačka medijacija.

## 1. Uvod

Sukobi i razmirice sastavni su dio života, jer svatko od nas stvara svoje mišljenje, ima svoj pogled na svijet i svoje vrijednosti i uvjerenja. Stoga se u sukobu često pojavljuju perceptivna iskrivljenja zbog kojih ponašanje sugovornika vidimo u iskrivljenom obliku. Potrebno je shvatiti, da nisu sukobi krivi za nesuglasice, razvode, svađe, već je uzrok tome zapravo nesposobnost konstruktivnog ili neučinkovito rješenje samo ovih. Tijekom socijalizacije mladi ljudi imaju mnogo prilika za razvoj svojih interpersonalnih vještina, a ponekad im je potrebna i pomoć. Odrasli su ti, koji djeci i adolescentima moraju dati primjer komunikacijskih vještina. U školi su to učitelji i drugi stručni djelatnici škole [2].

## 2. Sukob i odgovori na sukob

Sukob je rezultat različitosti naših misli, stavova, uvjerenja, percepcija, našeg društvenog sustava i strukture. Sukob shvaćamo kao stanje sukobljenih tendencija u sustavu, kako u pojedincu, tako i između ljudi unutar određene zajednice ili između skupina, koje su dio veće zajednice [1]. Konflikti su sastavni dio borbe za središnje mjesto u vezi (tko je važniji u vezi), pojavljuju se u težnji za sigurnošću i izvjesnošću (kako se osjećati sigurno u vezi), uključeni su u borbu za dominaciju (tko dominira u vezi) i za osobni integritet u vezi (kako zadržati sebe u vezi). Konflikt nastaje kad god želje, očekivanja, potrebe, stavovi, mišljenja dviju (ili više) osoba u komunikacijskom odnosu nisu kompatibilni [3].

Sukobi se dijele prema broju uključenih osoba [3]:

- sukobi u skupini - sukobi oko statusa, moći, sukobi interesa, zbog vizije i misije grupe, sukobi zbog poslušnosti i odanosti, zbog načina upravljanja ili raspodjele dobara, sukobi zbog važnosti;
- međuljudski sukobi - sukobi vrijednosnih sustava, motivacijski i emocionalni sukobi; sukobi između različitih definicija stvarnosti;
- unutarnji sukobi pojedinca - intrapersonalni sukobi - sukobi između želje i zabrane, između pristanka i straha od kazne, između želje i mogućnosti, sukobi između različitih želja.

Također razlikujemo konstruktivne i destruktivne sukobe [3]:

- konstruktivni sukobi - prilikom rješavanja sukoba fokusiramo se na interese i želje uključenih - poštujemo potrebe pojedinca za slobodom, moći i dostojanstvom. Sudionici sukoba odlučuju se na principu prilagodljivosti s ciljem postizanja rješenja, koje je obostrano prihvatljivo;
- nekonstruktivni sukobi – sukob je usmjeren na uskraćivanje ili potiskivanje psihičkih potreba drugih; cilj rješavanja sukoba je očuvanje osobne moći i vlastitog ugleda.

Na sukobe možemo odgovoriti na tri načina [2]:

- meki odgovor - meki odgovori na sukob uključuju izbjegavanje. Ljudi izbjegavaju sukob povlačenjem iz situacije, ignoriranjem problema.
- tvrdi odgovor - tvrdi odgovori na sukob uključuju konfrontaciju. Konfrontacija znači, da osoba izražava ljutnju, verbalnu ili fizičku prijetnju. Ove radnje ukazuju na situaciju pobjede i gubitka, što znači, da jedna osoba mora pobijediti, a druga izgubiti u sukobu.
- principijelan odgovor – principijelni odgovor uključuje komunikaciju. Komunikacija znači suradnju i stvara situaciju, u kojoj svi pobjeđuju, što znači da ljudi ispunjavaju svoje potrebe i da ništa nije izgubljeno.

### 3. Međuvršnjačka medijacija

Medijacija je proces u kojem treća neutralna osoba (medijator) pomaže dvjema stranama u sporu razjasniti nespornost i pronaći rješenje. Medijacija je pristup rješavanju sukoba, u kojem se stranama u sporu daje prilika, da se sastanu licem u lice i razgovaraju bez prekida, tako da svaka strana u sporu može opisati svoje stajalište o predmetu. Nakon definiranja problema, sukobljene strane formuliraju rješenja, u kojima svi pobjeđuju i odabiru rješenje koje će zadovoljiti obje strane. U tome im pomaže posrednik, koji je neutralna treća strana. Ako medijaciju provode međuvršnjaci, naziva se međuvršnjačka medijacija [2].

Osobine vršnjačkog medijatora su nepristranost (neutralan i objektivan), empatičan slušatelj (vješto slušanje s ciljem razumijevanja što svaka strana misli i osjeća), poštovanje (sposoban uvažavati i razumjeti obje strane bez predrasuda), vrijedan povjerenja (ne raspravlja s vršnjacima i ne nameće rješenja), pomaže ljudima u suradnji (odgovoran za postupak posredovanja, ali ne i za rješenje posredovanja). Osnovne tehnike, kojima se medijator služi u provođenju medijacije, su [2]:

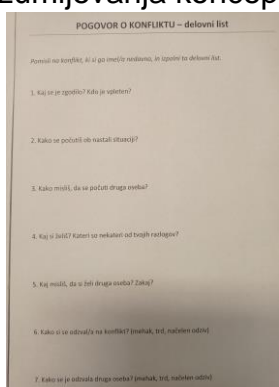
- aktivno slušanje - pažljivo i empatijsko slušanje;
- zrcaljenje – znači sažimanje misli s ciljem provjere jesmo li dobro razumjeli govornika i dopuštamo govorniku, da čuje što je rekao i da to potvrdi ili ispravi;
- sažimanje – odnosi se na isticanje ključnih elemenata onoga što je rečeno, uključujući zajedničke točke i razlike između sudionika;
- provjera - označava isticanje različitih rješenja, koja su iznesena tijekom medijacije.

#### 3.1. Primjer radionice

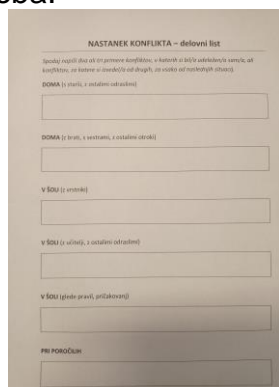
S učenicima je bila održana radionica Vršnjačko posredovanje u sporovima. U grupi je bilo 10 učenika.

Tijek i ciljevi radionice:

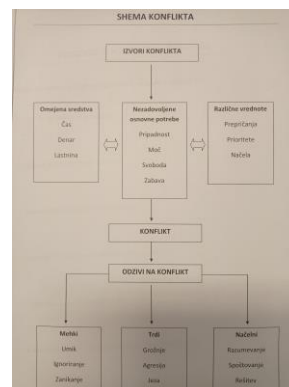
1. Učenici uče o sukobu, njegovoj pozadini i odgovoru na sukob. Radni listovi prikazani na slici 1, slici 2 i slici 3 koriste se za raspravu i olakšavanje razumijevanja koncepta sukoba.



Slika 1. Razgovor o sukobu



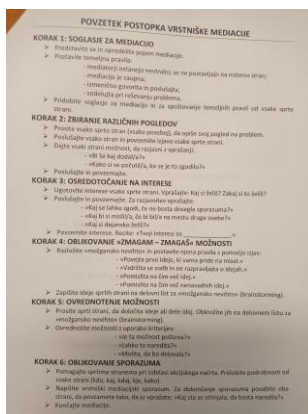
Slika 2. Nastanak sukoba



Slika 3. Shema sukoba

2. Uče što je medijacija, načela medijacije i ulogu medijatora.

3. Uče o procesu provođenja medijacije i uz pomoć igre uloga provode postupak medijacije. U tome im pomaže radni list s opisom postupka posredovanja, koji je prikazan na slici 4.



Slika 4. Postupak medijacije

#### 4. Evaluacija radionice – što su naučili i što će moći koristiti.

### 4. Zaključak

Kako bi mladi lakše prešli u odraslu dob, potrebno je steći određene životne vještine, a ključne su upravo vještine konstruktivnog upravljanja sukobima. Kvalitetna međuljudska komunikacija vrlo je važna za razvoj dobrih međuljudskih odnosa, koji su ključ popularnosti među vršnjacima i dobre slike o sebi. Potrebno je biti svjestan, da u ovom burnom razdoblju odrastanja i traženja vlastitog identiteta i najmanji sukob među tinejdžerima može postati pitanje života i smrti. Svaki nastavnik, koji pazi na interakciju među učenicima može, se svakodnevno susresti s sukobima između učenika. No, nije dovoljno pomoći učenicima, da sami riješe svoje sukobe, već ih moramo poučavati kroz razgovor određenim tehnikama i osobnim primjerom komunikacijskih vještina.

### 5. Literatura

- [1] Iršič, M. (2010). Mediacija. Zavod Rakmo.
- [2] Prgić, J. (2010). Šolska in vrstniška mediacija. Svetovalni-izobraževalni center MI.
- [3] Selič, P. (2012). reševanje konfliktov – večine v medosebnih odnosih za dobro (so)delovanje. Dostupno na: [https://www.mf.uni-lj.si/application/files/9315/3843/3893/5\\_selic.pdf](https://www.mf.uni-lj.si/application/files/9315/3843/3893/5_selic.pdf) (23.12.2022).