KONFLIKT IN MEDIACIJA Uvodno predavanje dne 9.februarja, 2009

Kako pa VAM gre?

Moj lipi andjele (klikni za predvajanje pesmi)

1. SLIDE: Konflikt in mediacija

Lep dober večer vsem skupaj!

Prav je in spodobi se, da se predstavim. Kljub predstavitvi, ki smo ji prisluhnili skupaj in kljub temu, da me večina prisotnih pozna. Po izobrazbi sem ekonomist, po duši mediator, in mojemu najljubšemu konjičku je ime Upravljanje s konflikti. Kako enostavno je bilo to povedati, ampak veste, jaz tistega o svoji duši, da sem po duši mediator, kljub skoraj štiridesetletnemu prijateljevanju z njo in kljub dolgoletnemu uspešnemu izvajanju neformalne mediacije, še do nedavnega nisem vedela. In tudi svojega najljubšega konjička, kljub najini dolgoletni ljubezni, praktično še do včeraj nisem znala pravilno poimenovati. Kakorkoli, danes sem tu v vlogi predavatelja in ker gre za uvodno predavanje, ki mu bodo sledila še druga, je najpomembnejše to, da se spoznamo oz. da me spoznate. **In ne pozabite, gre za uvodno predavanje, katerega namen je odgovoriti na le nekaj osnovnih vprašanj v zvezi s konflikti.** Osnovnih, toda ključnih za to, da se lahko pričnemo uriti v obvladovanju konfliktov oz. razvijati svoje sposobnosti za njihovo razreševanje.

2. SLIDE: Konflikt strokovno: notranja napetost; stanje nemoči zaradi nasprotujočih si teženj v posamezniku; situacija, v kateri dejanje ene osebe onemogoča, otežuje ali ovira dejanje druge osebe; čustveno nabit poskus vsiliti spremembe odnosa drugemu

Dovolite mi, da se, preden podrobneje odgovorim na vprašanji Kdo sem in Zakaj sem danes tu, navežem na našo glasbeno iztočnico.

Priznam, v prvi vrsti je bila namenjena meni, da obvladam oz. premagam svoj trenutni konflikt, strokovno notranjo napetost, po domače **tremo.** Notranja napetost – prva strokovna definicija konflikta.

Grozi mi tudi **stanje nemoči**. V meni se porajata dve nasprotujoči si težnji: ostati ali zbežati. Toda razlogov, da ostanem, razlogov je, bolje, razlogov vas je dovolj in še preveč, razlog, da zbežim, pa en sam in še ta je znotraj votel, okrog ga pa nič ni. Stanje nemoči zaradi nasprotujočih si teženj v posamezniku – druga strokovna definicija konflikta.

In v kolikor bi svoj korak vseeno pospešila v smeri vrat, in bi mi **nekdo beg preprečil** – **tretja** strokovna definicija konflikta: situacija, v kateri dejanje ene osebe onemogoča, otežuje ali ovira dejanje druge osebe.

Si zato pot na svobodo poskušala **utreti z jokom**.. pa smo pri četrti strokovni definiciji konflikta – čustveno nabit poskus vsiliti spremembe odnosa drugemu.

3. SLIDE: .. **pogledaj u mene.. ja čuvam osmjeh za tebe.. to može dati samo onaj, koji te, kad pođe po zlu, voli više od sebe..**
Kakorkoli: Moj lipi andjele je pesem, ki iz mene vedno, ko jo slišim, izvabi nasmeh.

Danes smo jo zavrteli v želji, da bi pripomogla k čim bolj prijetnemu vzdušju, preden zagrizemo v temo z nič kaj prijetnim naslovom: Konflikt. In seveda zato, ker se njeno besedilo, vsaj po mnenju predavatelja, odlično navezuje na temo našega današnjega srečanja. **Zdi se mi, da smo vsi 'na lovu' za nekom, ki bi za nas, tudi ko gre vse po zlu, čuval nasmeh.** Tudi takrat, ko ga zmerjamo, obtožujemo, celo zaničujemo, se do njega vedemo kot do najhujšega sovražnika. Tudi takrat si v bistvu želimo, da bi se nam bil sposoben nasmehniti rekoč: Četudi je vse res ali pa če nič od izrečenega ni res, vedi, da te imam rad-a in da vem, da me imaš rad-a tudi ti. Ampak, da bi si takega zaslužili, ga moramo biti vredni! Se pravi, da moramo sami biti sposobni dati to, kar si želimo in pričakujemo od drugega. Pa smo? Smo se ob siloviti toči neprijaznih, ostrih, žaljivih, ponižujočih in podobno bolečih besed sposobni nasmehniti? Če smo, gremo skorajda lahko že domov! Ampak, ker smo že tu, ostanimo še malo!

In.. tudi vsem tistim, ki zdajle sedite malce na trnih, ki vas skrbi, kako bom izpeljala svoj današnji podvig, sporočam, Nič se bati, četudi zamočim in gre vse po zlu, vem, da čuvate nasmeh zame in to je vse, kar je ta hip pomembno.

No, pa začnimo! VIDEO: Children see. Children do. (klikni za predvajanje videa)

4. SLIDE: Kar otroci vidijo, to otroci delajo.

Tako kot Dragojevićeva pesem iz mene vedno izvabi nasmeh, tako me ob ogledu tega videa **vedno znova oblije t.i. božji dež**. Na vprašanje 'Zakaj vedno znova?' bom odgovarjala skozi celo predavanje in upam, da mi na koncu nanj uspe tudi odgovoriti.

Otroci se osnovnih vzorcev v odnosih, še posebej pa načinov soočanja s konflikti, naučijo predvsem v domačem okolju. Strokovnjaki pravijo, da so za tovrstno učenje še posebej dojemljivi v ranem otroštvu tj. **tja do šestega leta starosti**. Tako kot so se naučili doma, tako se bodo kasneje na konflikte odzivali tudi v lastnem zakonu in drugih odnosih. Kar so videli tja do šestega leta, bodo delali čez 20, 30, 40 in več let! Zanimivo, lahko pa, kot smo videli, srhljivo grozljivo!

Spoštovani starši, stari starši, bodoči straši ali bolje Dragi otroci (to smo vendarle vsi):
Dolžnost staršev je, da se naučijo obvladovati svoje lastne konflikte, saj bodo šele potem znali pri tem pomagati svojim otrokom. Z drugimi besedami: Če sami ne znamo obvladovati konfliktov, tako notranjih kot medosebnih, zaman pričakujemo, da jih bodo znali naši otroci. **Zaman se bomo spraševali: Kje smo zgrešili?!**

5. SLIDE: Odzivi na konflikt v medosebnih odnosih: konflikt odrinemo; izvajamo pritisk; se pritisku uklonimo; iščemo kompromis; začnemo konflikt razreševati

Če se konfliktom vedno izogibamo, otrokom sporočamo: 'Konflikt je nekaj slabega, bolečega,..' in otroci bodo pred njimi bežali. Tudi čez 20, 30, 40 let. Če se v partnerskem odnosu **vedno podrejamo**, se naš otrok najverjetneje ne bo sposoben postaviti zase. Tudi, ko

bo velik fant močan, ne. Če svoje **vedno** dosežemo tako, da nad partnerjem **izvajamo pritisk**, je zelo verjetno, da bo naš otrok v svojem zakonu nasilen,..

6. SLIDE: Negativni pogled na konflikt: konflikt je nekaj slabega, nezaželenega, bolečega / konflikt je nepotreben, škodljiv / konflikt je vzrok nesoglasja, prepira, ločitve, nasilja

7. SLIDE: Kaj je konflikt? Konflikt je vsako srečanje neusklajenosti oz. disharmonija.

In zdaj k obljubljenima odgovoroma!
Najprej Kdo sem?
Sem nekdo, ki se konstruktivnega odzivanja na konflikte od svojih staršev (omejujem se na partnerski odnos)**, žal, ni mogel naučiti.** Moji starši: dva dobra, poštena, pametna,.. z eno besedo krasna človeka, ki sta imela svoje otroke zelo rada. Naučila sta jih marsikaj lepega, koristnega, nepogrešljivega, **toda..**

Prepričana sem, da nista vedela niti tega, kaj konflikt je! Kot večina ljudi sta po mojem mnenju konflikt enačila s prepirom. Toda prepir ni konflikt! Prepir je le (običajno destruktiven) način odziva na konflikt.

Konflikt pa je le stanje neusklajenosti oz. disharmonija. Eden reče da in drugi ne. Ali se z današnje zabave smem vrniti jutri? Starša v en glas: Ne! Priča smo konfliktu med mladostnikom in njegovimi starši. Letos bomo dopustovali v gorah. Ne, letos gremo v toplice! Otroka bomo vpisali k verouku, ne, šel bo k judu. **Konflikti so vedno in povsod. Različni smo, različni smo in še enkrat različni smo.** Imamo različne, želje, hotenja, prepričanja, vrednote,… **In, ko stopimo v kakršen koli odnos, pride do soočenja različnosti, do neusklajenosti,.. in hitro, prehitro do prepira.**

8. SLIDE: Pojavne oblike konflikta

Kaj je torej prepir? Prepir ni enako konflikt! Prepir **je naš odziv na neusklajenost**, naš odziv na konflikt. In če se strinjamo, da je prepir le naš odziv na konflikt, potem se strinjamo tudi v tem, da **imamo izbiro.** Lahko se prepiramo ali pa konflikt razrešujemo. Lahko ga uporabimo (konflikt) za uničenje odnosa ali pa za njegovo ustvarjanje. Tudi nestrinjanje z zadnjo podražitvijo izdelka, ki ga že leta in leta nabavljamo pri svojem najljubšem dobavitelju, je lahko razlog za dokončno prekinitev sodelovanja z njim oz. za uničenje poslovnega odnosa. Lahko pa se pozanimamo o razlogih za podražitev, možnostih nadaljnjih nabav po ugodnejši ceni itd.. skratka odločimo se za razreševanje konflikta..

9. SLIDE: Če konfliktov ne razrešujemo, lahko postanemo njihovi ujetniki.
Konflikti, ki niso učinkovito razrešeni zaradi izogibanja ali zaradi neuspešnih poskusov razreševanja, se bodo pogosto ponavljali ter postali vir frustracije in sovražnosti.

Pa se vrnimo k mojim staršem.
Na konflikte se nista znala, morda bolje, se nista zmogla konstruktivno odzivati, jih razreševati. **Za seboj sta torej puščala nerazrešene konflikte.** Nerazrešeni konflikti: predvsem ne izginejo. Četudi se še tako trudimo izbrisati jih, pozabiti, odriniti, potlačiti,..

Vedno znova se vračajo na površje, postajajo vir frustracije in celo sovražnosti. Če konfliktov ne razrešujemo, lahko postanemo njihovi ujetniki. Potrebujemo kakšen skupen primer? Mislim, da ne. Pa vseeno: Ona bi ob nedeljah pohajala, hodila na izlete, zanj je to edini dan, ko se zares lahko nagleda televizije! Nedelje se ponavljajo! Konflikt imenovan nedelja na površje ne prihaja samo ob sobotah popoldne, zvečer, ampak nekako lebdi v zraku praktično od ponedeljka do nedelje, teden za tednom, ..

10. SLIDE: Posledice nerazreševanja konfliktov:
Upad komunikacije; poslabšanje ali celo prekinitev odnosa; stagnacija; nasilje ali zatiranje; izključitev ali izobčenje; duševne motnje; psihosomatske bolezni

Pa poglejmo, kako nerazrešeni konflikti vplivajo na komunikacijo. Komunikacija – osnovni sestavni del zdravega odnosa. Komunikacija – življenjski sok vsakega odnosa. Nerazrešeni konflikti milo rečeno komunikacijo ovirajo. Milo rečeno ovirajo komunikacijo, saj so posledice nerazrešenih konfliktov lahko veliko veliko hujše. S povečevanjem števila nerazrešenih konfliktov se povečuje tudi število in velikost področji, o katerih se ne pogovarjamo. **Sčasoma se pogovarjamo le še o najnujnejših operativnih vprašanjih.**

Druga različica odziva na vedno več nerazrešenih konfliktov: Vedno pogosteje se prepiramo. To posledično povzroči ali razkrije še več konfliktov in **sčasoma v odnosu ne ostane praktično nič drugega kot prepir.**

In nekega dne se zbudimo in se vprašamo: **Kaj se je zgodilo z nama?** Kje je človek, v katerega sem se zaljubil-a?!

Število nerazrešenih konfliktov se povečuje, komunikacija upada, odnos razpada. Prepir kot odziv na konflikt: ta komunikacija je navadno bolj ali manj strupena, torej gre za strupen življenjski sok. Število nerazrešenih konfliktov se povečuje, življenjski sok našega odnosa postaja vedno bolj strupen, naš odnos se zastruplja, umira.

Komunikacija v naši hiši. Nekaj časa je bila zelo glasna, potem je pa kar ni bilo več. Nerazrešenih konfliktov je bilo preveč. Pametna in dobra človeka, ki sta imela rada svoje otroke, sta kaj hitro ugotovila, da se ne želita prepirati, obtoževati, vrteti se v krogu, dajati svojim otrokom takega zgleda. In sta izbrala po njunem mnenju boljšo rešitev izmed dveh, roko na srce, dveh slabih rešitev. Komunikacijo sta prekinila, natančneje komunikacija se je prekinila, saj se je moj oče ovil v molk. Kakorkoli, svoj odnos sta obsodila na propad. Nista pa se odločila za njegovo prekinitev. Nista se ločila.

Zdi se mi, da sem slišala: Pri nas se pa ne kregamo! Lepo, ampak mene zanima kaj s konflikti počnete. Jih razrešujete ali se jim le izogibate, večinoma izvajate pritisk ali se pritisku navadno uklonite, morda pa neprestano sklepate kompromise? **Ste prepričani, da pod vašo preprogo ni nerazrešenih konfliktov?**
Vprašanje bom zastavila drugače: O nedeljah ne govorite, partnerja vedno znova silite na izlet, vse nedelje ostajate doma, eno pohajate, eno gledate TV?
Neredko se zgodi, da se v želji izogniti se prepiru preprosto vdamo, se podredimo željam in zahtevam partnerja. Kratkoročno lahko s tem dosežemo na prvi pogled zelo ljubeznive odnose, **toda na koncu oba partnerja izgubita svojo identiteto.** "Zelo ljubim svojo ženo. Izpolni mi vsako željo. Nikoli se ne prepirava. Moja edina težava je, da je nesrečna. To me

zelo žalosti." In ona:" Imava čudovit zakon. Edini problem sem sama. Vedno sem potrta, a še sama ne vem, zakaj." Potrta je, ker mu je v vsem 20 let pritrjevala, se mu podrejala in zatajevala samo sebe.

11. SLIDE: Kaj oz. kdo je mediator? Mediator je oseba, ki je usposobljena za nepristransko posredovanje med partnerji v sporu. Naloga mediatorja je, da vodi proces mediacije in ustvari pogoje, v katerih lahko partnerji v sporu poiščejo pošteno in za vse sprejemljivo rešitev.

Vrnimo se k vprašanju Kdo sem?
Sem nekdo, ki se je že kot zelo majhen otrok preskusil v vlogi 'mediatorja' tj. posredovalca v sporih. Mediatorja v navednicah, saj po pravici povedano nisem bila nič drugega kot navaden pismonoša, po domače mali poštarček. Odločitev, da starša ostaneta v skupnem gospodinjstvu, je kljub vsemu botrovala potrebi po taki ali drugačni obliki komunikacije.

Mali poštarček je svojo službo jemal zelo resno. Tak je bil, kdo bi mu lahko zameril. Toda na svoja ramena je nevede prevzemal vso odgovornost za stanje v hiši. Na vse pretege se je trudil ustvariti pogoje za to, da bi starša zakopala bojno sekiro. **Poslušal je enega in poslušal je molčati drugega.** Poskušal je razumeti enega in drugega, prepričati ju, naj se vendar pobotata, saj…. nista ga namreč uspela prepričati, da jima, drug za drugega, ni mar. Toda pri svojem delu je bil, kljub maksimalnim naporom in kljub maksimalnemu vložku ljubezni, ki jo je čutil do obeh, **bolj kot ne neuspešen.** Mimogrede, malega poštarčka so imeli vsi zelo radi, na njega niso kričali, niso ga zmerjali, nikoli udarili. Tudi, ko je padel, in si v enem tednu že drugič raztrgal hlače, zaradi tega ni bil okaran, ampak je v naročju enega ali drugega dobil vse, kar je v dani situaciji potreboval. Kljub vsemu ali pa tudi zato, je njegov 'računalnik' vsak poskus neuspešne 'mediacije' skrbno shranil. Šele veliko kasneje je mali poštarček odkril datoteko z omenjeno vsebino. Nosila je naslov, glej ga zlomka, 'Osebni neuspehi'. Zaradi obstoja te datoteke oz. natančneje zaradi njene bogate vsebine je poštarček, mislim, da se vsi strinjamo, ne kriv ne dolžen, še leta in leta, tudi po izgubi službe pismonoše, **živel v prepričanju, da je popolnoma nesposoben!** Šele po dolgih, dolgih letih je izvedel, da je s seboj na svet prinesel odlične predispozicije za razvoj v čisto pravega mediatorja in konflikt managerja! In namesto, da bi se iz teh kali razvile sposobnosti, s pomočjo katerih bi svoje poslanstvo opravljal z žarom v očeh, v svoje zadovoljstvo in v zadovoljstvo drugih, je zaradi nešteto porazov v vlogi 'mediatorja' dobesedno izgubil stik s samim seboj **in postal eden izmed t.i. večnih iskalcev samih sebe.**

Ko bi le takrat vedela to, kar vem danes! Kako lepo bi šele bilo, če bi to vedela moja starša!

Toda, zaslepljena z negativnim pogledom na konflikt, sta se nemočna ujetnika nerazrešenih konfliktov, z veliko bolečine v sebi, ukvarjala predvsem s posledicami nepriznavanja konfliktov in nepoznavanja konstruktivnih načinov soočanja z njimi. Posledice so bile zelo hude in boj z njimi sta izgubila veliko premlada.

12. SLIDE: Ker konflikt sproža napetost in bolečino, s čimer sili v delovanje, je nujno, da se nanj odzovemo.

Kakorkoli datoteka z naslovom 'Osebni neuspehi' se je polnila. Ker je bila redno v uporabi, je dobila svoje mesto na t.i. namizju. Svoje mesto na ekranu računalnika. Imela je **dve zanimivi lastnosti:** na ukaz izbriši se ni odzivala, poleg tega pa je na ekranu neprestano zelo moteče utripala.

Stanje je sililo v odziv in terjalo spremembe. **Še vedno govorimo o konfliktu!** Konflikt je vsako stanje neusklajenosti oz. disharmonija. Je stanje, ki sili v odzivanje in terja spremembe.

13. SLIDE: Kaj je konflikt? Konflikt je stanje, ki sili v odzivanje in terja spremembe.
Za kakšno spremembo sem se odločila? **Datoteke ni bilo mogoče izbrisati, dalo pa se jo je preimenovati**. Odločila sem se, da jo preimenujem v 'Osebni uspehi in neuspehi'. In pri tem upala, da mi jo z nizanjem uspehov uspe uravnotežiti in tako odpraviti tudi njeno moteče utripanje. **Skratka: odločila sem se za razreševanje!**

14. SLIDE: Odzivi na konflikt: ga odrinemo; izvajamo pritisk; se pritisku uklonimo; iščemo kompromis; **začnemo konflikt razreševati**

Mojo pozornost je datoteka posebej pritegnila v obdobju, ki je nastopilo po izgubi dolgoletne službe pismonoše. Izguba enega izmed roditeljev je sovpadala z vpisom na fakulteto oz. odhodom v Ljubljano. Kljub temu, da je presahnil vir t.i. osebnih neuspehov oz. sem se od njega tudi fizično oddaljila, se je datoteka še kar naprej polnila predvsem z neuspehi. **Po domače povedano: imela sem težave s konflikti v medosebnih odnosih! Bilo me jih je na smrt strah! Posledicam nerazrešenih konfliktov nisem mogla ubežati. Postala sem njihov ujetnik.** Lahko se odselimo, v Sibirijo ali pa na Karibe, posledicam nerazrešenih konfliktov ne moremo ubežati. Ta 'kufrček' vedno potuje z nami, nikoli ga ne pozabimo vzeti s seboj, iz enega samega preprostega razloga, ker je v nas!
Mimogrede, da ne bo pomote: Tako vzravnanega, odločnega in samozavestnega dekleta svet še ni videl! Ogromno energije sem namreč porabila za to, da moja prej omenjena popolna nesposobnost ni bi bila odkrita. Nihče ni imel razloga, da bi posumil v kaj takega, za moje strahove nihče ni vedel. Toda niti odličen uspeh v osnovni šoli, niti uspešno končana srednja šola, niti diploma fakultete ni bila dovolj, da bi se znebila občutka nesposobnosti, ki me je spremljal na vsakem koraku.

15. SLIDE: Po globini delimo konflikt na: spor; podpovršinski konflikt; globoko zakoreninjen konflikt; **dediščina preteklosti**

Želja po uravnoteženju njene vsebine (vsebine datoteke Osebnih uspehov in neuspehov) me je, bolj kot ne intuitivno vodila k odprtju še ene datoteke, ki sem jo poimenovala z ohlapnim, delovnim naslovom **'Reči iz preteklosti'.**

Zgodba se na tem mestu sprevrže v pravo kriminalko. Dovolite mi malce fikcije. V novo odprto datoteko (datoteko 'Reči iz preteklosti', ki mi povzročajo težave danes) začnejo leteti zapisi iz vseh koncev in krajev. Datoteka se z neznansko hitrostjo povečuje, njena ikona na ekranu zaseda vedno več prostora, vse dokler ga praktično v celoti ne prekrije. Na ekranu

imamo torej eno samo veliko ikono. Sistemu grozi sesutje, mrk! In vsaj do delnega mrka je skoraj tudi prišlo. V prvem letniku fakultete, na pragu polnoletnosti, odraslosti, novega življenja,.. **je grozila depresija.** Toda, tam nekje, v kot stisnjena še vedno, sedaj noro, utripa tista mala ikona 'Osebni uspehi in neuspehi'. Še do včeraj nadležni nebodigatreba, danes edini žarek upanja. Zakaj žarek upanja? **Pot stran od prepada imenovanega depresija je vodila skozi soočenje s stvarmi iz preteklosti.** Če naj začnem nizati uspehe, moram razrešiti nerazrešeno. Brez zdravniške pomoči in brez tablet!

SPRAŠUJETE SE, ČEMU POSLUŠATE VSE TO! Ne, ne gre za potrebo po osebni izpovedi! **Želela bi le, da se vprašate, koga imate doma.** Bodočega mehanika, zdravnika, mizarja, peka, pedagoga,.. morda astronavta? Iskreno upam, da zanje morebitnih posledic nerazreševanja konfliktov ni bilo oz. da vsaj niso bile tako hude kot pri meni, in stika samih s seboj niso in ne bodo nikoli izgubili. **Da se bodo v življenju ukvarjali s tem, za kar so na ta svet bili poslani. Izpolnjevali svoje poslanstvo z radostjo v duši in z žarom v očeh.**

16. SLIDE: Posledice nerazreševanja konfliktov: upad komunikacije; poslabšanje ali celo prekinitev odnosa oz. razpad skupine; stagnacija, nasilje ali izobčenje; duševne motnje; **psihosomatske bolezni**

Meni je grozila čisto prava **depresija**, kolega se je po vsakem večjem soočenju z nestrinjanjem boril **z migrenami,**.. prijateljica se je na vsako najmanjše nesoglasje odzvala **s prižigom cigarete,** …marsikdo je bolečino, ki so jo povzročile takšne ali drugačne zavrnitve, poskušal **utopiti v alkoholu… in nismo več daleč od nasilja in drog.**

Kdo sem?
Nekdo, kot vsi ostali, nekdo, ki si je življenje želel živeti, se konfliktov z drugimi ljudmi ne bati, v odnosih z njimi rasti,… in nekdo, ki je svoj boj z dediščino preteklosti neumorno bil z vero v ljubezen: **Ljudje se imajo radi!** Si pa tega ne znajo in ne zmorejo povedati, pokazati. Svoje otroke prepričujejo, da so sadovi ljubezni, obenem pa si izrekajo vse mogoče in svojega partnerja, otrokovega očeta oz. mamo ne zmorejo niti za roko prijeti, kaj šele, da bi ga bili sposobni iskreno objeti. Zakaj je temu tako? In ne pozabite: Children see, children do. **Kar otroci vidijo, to otroci počnejo.**

17. SLIDE: Strategije za obvarovanje pred prizadetostjo: napad; beg; prevara; vdaja

Kako je potekal moj boj z dediščino preteklosti? Kako sem pristopila k razreševanju konfliktov, tistih vsakodnevnih in tistih globoko zakoreninjenih, ki so me hromili?

Pa na tem mestu najprej poglejmo, zakaj so me hromili?
Ampak, pustimo zdaj to! Prisluhnimo raje eni Pravljici..
Pravljica, žal, ni ne Grimmova ne Andersenova. Napisala sem jo kar sama, navdih zanjo pa dobila v strokovni literaturi. Navadno jo z veseljem pripovedujem, tu pa tam še kaj dodam,.. ampak ker danes nismo na uri pravljic, ampak na čisto pravem in zaresnem predavanju, vam jo bom, v skrajšani obliki, prav na hitro prebrala.

Pravljico boste morda hitro pozabili, toda poskusite se spomniti, kako vam je bilo, ko se starša nista strinjala, ko konfliktov nista znala oz. zmogla konstruktivno razreševati! In ne

pozabite, otroci: Kar ste videli, najverjetneje tudi počnete! Nepomembno je spomniti se, o čem sta se prepirala, **zapomnili pa ste si, kako sta se branila pred svojo prizadetostjo! In kar otroci vidijo, to otroci počnejo!**
Vsako nekonstruktivno odzivanje na konflikt povzroči bolečino, počutimo se prizadeti. Partnerjevo nestrinjanje z nami nas navdaja z občutkom nepotrjenosti, počutimo se zavrnjeni, ne počutimo se ljubljeni. Vse to pa boli, včasih manj, včasih bolj! Stanje sili v odzivanje..

In kaj sem torej počela zadnjih dvajset let? Jaz poštarček, jaz Vdaja.
Študirala, hodila v službo, povzročila par srcobolov,.. in .. **Se učila!** Kaj to konflikt je in kaj to konflikt ni, kako se na konflikte odzivati, kako jih prepoznavati, čim hitreje zaznavati, jih priznavati, se z njimi soočati,.. jih uporabljati za rast in razvoj in ne za uničevanje odnosov,… življenja. Predvsem pa sem **se borila s strahovi!**

In **se seznanjala z vzroki svojih zdravstvenih težav** t.i. psihosomatskih bolezni: za bolečine v želodcu so mi predpisali dieto in svetovali, naj manj razmišljam,.. rentgenska slika pljuč je pokazala, da kašljam iz navade,.. izgledalo je, da za kronično vnetje mandljev ni druge rešitve kot operacija…
In kaj še sem počela? O, na svoje veliko razočaranje sem se velikokrat zalotila, da sem **se na konflikt odzvala točno tako, kot bi si najmanj želela** tj. točno tako, kot moj oče oz. moja mama. Children see. Children do. Ja, tako je to!

Kako je potekalo moje učenje?
Kot vsako drugo: **s pomočjo knjig in učiteljev**. Vse, kar sem prebrala, kar sem razumela, sem poskusila uporabiti. Nizala poskus za poskusom, se vadila. Življenje nam vsak dan ponuja nič koliko priložnosti za vajo. **Vsak prepir je priložnost, da se zamislimo,** se vprašamo, zakaj je do njega prišlo, s čim sem sam prispeval, da se je zgodil, kaj lahko v prihodnje spremenim,.. Pustimo knjige, poglejmo učitelje. **Kdo so bili moji učitelji?** Večina največjih jih danes sedi tu, med vami. To so ljudje, ki so mi zaupali svoje konflikte, prisluhnili mojim, predvsem pa ohranjali komunikacijo z mano kljub našim konfliktom. V želji po rešitvi svojih konfliktov so prisluhnili tudi mojemu mnenju, oni so ga imenovali nasvet. Se zanj vedno lepo in iskreno zahvalili. In jaz sem se njim največkrat zahvalila z besedami: 'Ni za kaj. Hvala tebi!' Veliko več kot le vljudnostna fraza: zahvalila sem se jim zato, **ker so mi omogočali rasti, se učiti.** Se spomnite: Children see. Children do. Bila sem polna nasvetov, prebrala sem vendar polno knjig, toda oni so mi omogočili videti kako se teorija spreminja v prakso. V bistvu so me oni učili spoprijemanja oz. soočanja s konflikti. **Oni so imeli moč in pogum**, ki ju jaz za soočanje s svojimi najgloblje zakopanimi konflikti nisem premogla.

In tako vaši otroci gledajo vas in se učijo. Prepir za prepirom?.. sporočilo otrokom: konfliktov se ne da razreševati.

Kakorkoli že, počasi sem tudi sama pričela polniti svojo datoteko s t.i. osebnimi uspehi. **Marsikateri konflikt mi je uspelo razrešiti, se nanj konstruktivno odzvati.** Utripanje je pričelo resda najprej komaj opazno, ampak vztrajno pojemati. Vedno uspešneje in vedno hitreje sem trla orehe, ki so vsaj na prvi pogled izgledali kot bi bili iz najtršega jekla. In končno, **s pomočjo še ene knjige in še enega učitelja, strla še enega, največjega, najtršega,**

najbolj groznega in strah vzbujajočega. Poimenovala sem ga Strah pred besedami. Besedami drugih, ki bolijo, in svojimi, s katerimi, ne da bi to želela, povzročam bolečino.
Še zadnjič danes: Kdo sem? Obljubim ;), zadnjič!

Sem nekdo, ki so mu neznanje in domnevna nezmožnost konstruktivnega soočanja s konflikti, predvsem pa posledice nerazrešenih konfliktov močno zagrenile življenje. Nekdo, ki se danes po dolgih letih trdega dela oz. soočanja s samim seboj in urjenja v obvladovanju konfliktov počuti kot nov. **Nekdo, ki ne le verjame, da se konflikte da razreševati, ampak to ve, nekdo, ki trdi, da je konflikte potrebno, predvsem pa vredno razreševati.** Nekdo, ki posledice nerazreševanja konfliktov vidi na vsakem koraku, in ki je pripravljen, že samo zaradi enega samega otroka, morda vašega, povezniti škaf sredi našega prelepega Bevkovega trga, stopiti nanj in z njega mimoidočim 'pridigati' o posledicah nerazreševanja konfliktov. Pa četudi bi v nenastavljeni klobuk leteli bankovci za to, da bi utihnil.

In končno Zakaj sem danes tu?
Zato, da vam zastavim preprosto vprašanje, eno samo v več različicah. Zame je pomembno, da vam ga zastavim, za vas, da si nanj odgovorite. Vprašanje se glasi: **Kako pa vam gre?** Kako uspešni ste v soočanju z različnostjo? Kako pristopate h konfliktom z vašimi najbližjimi, sodelavci, prijatelji? **In končno, kakšen zgled dajete svojim otrokom, česa jih učite?** Konflikte razreševati ali se prepirati? **Vzeti aspirin, ko konflikt povzroči glavobol, oditi k zdravniku, ko nerazrešen konflikt zavrta luknjo v želodec, poiskati odvetnika, ko sosedova lipa spusti listje na konec vašega vrta? Morda prižgati cigareto, ko…. Alkohol, droge,..? ?!?**

Dragi starši, vaša dolžnost je, da svoje otroke naučite življenje zajemati z zlato žlico! Da jih z lastnim zgledom naučite konflikte obvladovati, jih razreševati! Vaša dolžnost ni podarjati jim zlate žlice v obliki pralnih strojev, avtomobilov, hiš in donosnih delnic. **Podarili ste jim vendar življenje, zlato žlico neprecenljive vrednosti! Naučite jih zajemati ga! Življenje z življenjem! Brez strahu pred konflikti!**

Da si boste na zastavljeno vprašanje lažje predvsem pa točneje odgovorili, bom jaz danes odgovorila še na par osnovnih vprašanj v zvezi s konflikti.

18. SLIDE: Konflikti so kot valovi
So ljudje, ki pred njimi bežijo in taki, ki se v njih utapljajo. Le redki na njih jezdijo. Vse skupaj bom prebrala še nekoliko drugače: Prav vsi pred njimi včasih bežimo, prav vsi se v njih včasih utapljamo. In prav vsi na njih preredko jezdimo.

Konflikte se moramo naučiti čim hitreje opaziti. V njihovem obvladovanju se moramo uriti. **Predpogoj, da začnemo razvijati sposobnost obvladovanja konfliktov pa je, da verjamemo, da se konflikte da razreševati.** In ker sličica pove več kot tisoč besed.. poglejte ga, deskarja na njej. Kaj mislite, koliko krat se je ob valovih kot temu rečemo dobesedno razbil, preden je dočakal tistega, ki ga je lahko tako uspešno zajahal, kot je tega na sličici? Vedel je, da se val da zajahati, gledal je vendar druge, ki so to že uspešno počeli. Toda, da se je uvrstil mednje, je moral verjeti, da to zmore tudi sam. Za uspešno soočenje s svojim izzivom je potreboval moč in pogum. Naučil pa se je val tudi hitro opaziti, tako je pridobil čas in ga pričakal pripravljen.

19. SLIDE: Kaj konflikt ni?
Konflikt ni prepir. Prepir, nasilje ali vojna so le (običajno destruktivni) odzivi na konflikt. Konflikt pogosto vodi v nasilje in neredko mislimo, da je temu vedno tako. V resnici pa je **pomanjkanje priznavanja konfliktov in pomanjkanje poznavanja ustreznih oblik soočanja z njimi ter njihovega razreševanja tisto, kar vodi v nevarnost.**

20. SLIDE: Kaj je konflikt? Soočenje neusklajenosti oz. disharmonija. Stanje, ki sili v odzivanje in terja spremembe.
Konflikt lahko predstavlja nevarnost, hkrati pa je tudi priložnost za razvoj posameznikov, odnosov, skupnosti. **Od udeležencev je odvisno ali ga bodo uporabili za ustvarjanje ali za uničevanje.** Res pa je, da je konstantno spreminjanje razlik oz. drugačnosti v priložnosti zelo naporno delo.
Ampak, na naslednjem predavanju tudi o tem, da razreševanje konfliktov, hvala bogu, ni vedno najbolj smiselno.

21. SLIDE: Pojavne oblike konflikta: nestrinjanje; nasprotovanje; odklanjanje; neupoštevanje; **spor;** nesporazum; **prepir;** vojna oz. vojaški spopad

Prepir se razvije, ko več 'hudobcev' združi moči.
1. naravna potreba po tem, da prvi pojasnimo svoje stališče
2. neučinkovitost v vlogi poslušalca
3. **strah**
4. predpostavka, da nekdo mora izgubiti, če naj nekdo zmaga

Pobliže si danes poglejmo le strah. **Za kakšen strah gre?** Strah, da nam ne bo uspelo uveljaviti svoje volje, strah pred resnico, strah pred izgubo, strah pred tem, da izpademo bedaki.

22. SLIDE: Negativni pogled na konflikt: nekaj slabega, nezaželenega, bolečega; nepotreben, škodljiv; vzrok nesoglasja, prepira, ločitve, nasilja

Spor med ljudmi ustvari distanco. Spremlja ga zavračanje in celo sovražnost, tekmovalnost, odtujevanje in preziranje. Konflikt prepogosto enačimo s prepirom. In nič čudnega ni, da ima beseda konflikt za večino med nami tako negativen prizvok.

23. SLIDE: Pozitivni pogled na konflikt
1. naravni pojav
2. vir energije
3. širjenje obzorja
4. **priložnost za rast in razvoj**
5. pokazatelj problemov

Konflikti so vedno in povsod. Ne moremo se jim izogniti. Prislužili so si **sloves naravnega pojava.** Konflikti so **vir energije**. Ob soočenju z nestrinjanjem, nesoglasjem,.. v sebi

začutimo porast energije. Moramo jo sprostiti. Konflikt nam jo podari z željo, da jo uporabimo za njegovo razreševanje, mi pa jo največkrat zlorabimo. Namesto, da bi **širili svoje obzorje**, v konfliktu uzrli **priložnost za rast in razvoj**, energijo brezplodno porabimo za dvigovanje glasu, hitre verbalne napade, včasih celo za fizično nasilje itd. Včasih nam 'uspe' usmeriti jo stran od sogovornika: v zelo kratkem času nacepimo ogromno količino drvi, počistimo hišo od vrha do tal, spečemo peciva za celo ulico, brcnemo v najbližji predmet ali celo psa, če nam le-ta nič hudega sluteč prekriža pot itd., itd. Energijo nam je sicer uspelo sprostiti, za seboj pa smo pustili nerazrešen konflikt.
Vzemimo, da je promet naš vsakdanji naravni pojav. Vozimo za nekom, ki vozi počasi, za nas prepočasi. Jeza v nas narašča, nam se vendar mudi. V sebi naenkrat začutimo višek energije. Hupamo, začnemo se pripravljati na prehitevanje. Večji del energije sprostimo s pritiskanjem pedala za plin. Ob prehitevanju vozniku namenimo 'prelep' pogled in mu morda še pokažemo, kako 'radi' ga imamo. A on nam pogleda ne vrne, vse kaže, da mu je slabo. **Konflikt je razkril problem!**

24. SLIDE: Konflikt. Kaj z njim narediti? Imamo izbiro!
Pustiti vnemar; krivdo zanj prevaliti; uporabiti za uničenje odnosa; ali pa reševati, prevzeti odgovornost, uporabiti za rast

Najlažje se je konfliktu izogniti, enostavno je krivdo zanj prevaliti, zelo hitro in brez večjega naprezanja odnos uničiti. Soočiti se s sporno zadevo pa pomeni:

a) izpostaviti se zavrnitvi in celo osmešenju
b) priznati, da smo lahko tudi sami doprinesli k nastanku problema
c) biti pripravljeni pri sebi kaj spremeniti

25. SLIDE: Smernice za razreševanje konfliktov:
Odkrito spoprijemanje s konflikti kliče po:
1. obvladovanju komunikacijskih in pogajalskih veščin
2. **pripravljenosti na vlaganje precejšnjega napora**
3. resnični predanosti

Danes bomo podrobneje predstavili le **dve smernici**, o vseh ostalih več prihodnjič.

1. **Zavezništvo:**

Zavezništvo pomeni, da kljub konfliktu ohranimo skrb za dobrobit drugega. Da skušamo poraziti konflikt in ne partnerja v sporu. Da drugega ne vidimo kot svojega sovražnika in sebe ne kot njegovo žrtev. Da se skupaj borimo za odnos in ne drug proti drugemu. Da ne pozabimo, da imamo nasproti sebe človeka, ki ga imamo radi ali pa mu vsaj ne želimo nič slabega. **Zavezniki stojijo na isti strani.** Partnerji se držijo za roko. Poskusite partnerja prijeti za roko sredi prepira. Odtegnil vam jo bo, kot bi mu vanjo potisnili naočarko. **Ne tekmujte! Ne napadajte z vsemi orožji, samo zato da zmaga vaš prav!** Konflikt bo ostal neporažen, tisti, brez katerega razrešitev ni možna, pa bo po vaši zaslugi morda nemočen in sovražno nastrojen. **Za odnos se je potrebno boriti, toda skupaj s partnerjem in ne proti njemu!**

Priljubljen je način dr. Gray-a, s katerim zelo nazorno razlaga razlike med moškimi in ženskami. Vzrok vseh različnosti, nestrinjanj, tako dr. Gray, tiči v tem, da so moški z Marsa in ženske z Venere. Kljub temu pa se mi včasih zdi, kot da smo vsi skupaj na to našo prelepo Zemljico prileteli naravnost z Lune. 'Pripikirali' smo nanjo, torej z glavo naprej, in pri pristanku utrpeli vsaj na videz nepopravljive poškodbe jezika. **Kako koristna, lepa in čarobna 'reč' so besede, koliko čudovitih poznamo in kako močno lahko z njimi ranimo, na dolgi rok celo ubijamo.** Najbolj zanimivo pa je, da se v resnici samo branimo?! Ojej, ojej!

2. **Odkrivanje disfunkcionalnih vzorcev**

Vsak se odziva na vedenje drugega bolj kot ne samodejno, prepričan pa je, da je drugi kriv za njegov odziv. Kljub takemu prepričanju, pa je **vsak odgovoren za svoje vedenje in svoje odzive.**

Konflikt je v splošnem stresna situacija in v stresu se odzivamo na način, na katerega smo najbolj navajeni. Zaradi tega se tudi pogosto zgodi, da se med konfliktom vedemo tako, kot se sicer ne bi in nam je kasneje žal, a ko naslednjič spet pride do konflikta, se spet vedemo podobno. Po neuspešnih poskusih, da bi svoje odzivanje spremenili, navadno zaključimo: **Tak sem!** Dobimo namreč občutek, da se ne moremo spremeniti in da se konfliktov ne da razrešiti. Vse se da! **Nič tak sem! Tako se odzivam!** Še bolje: Tako se branim (pred bolečino, ki je posledica prizadetosti)! Children see. Children do.

Ko odkrijemo način, na katerega se želimo odzivati, se moramo v njem izuriti do te mere, da postane samodejen.

26. SLIDE: Kaj je mediacija?

Mediacija je eden od uspešnih, v svetu zelo uveljavljenih načinov razreševanja konfliktov. Med ljudmi **ustvarja novo kulturo medčloveških odnosov**, ki temelji na konstruktivni komunikaciji, poslušanju drugega, upoštevanju želja in potreb drugega ter iskanju skupne rešitve, ki bo zadovoljila obe strani.

Na naslednjih predavanjih bomo odgovorili še na vrsto drugih vprašanj v zvezi s konflikti. Se podrobneje seznanili z načini odzivanja nanje, razlogi za njihovo razreševanje itd. Osrednja pozornost pa bo veljala mediaciji.

Skozi seznanjanje z vlogo mediatorja, njegovimi lastnostmi, spretnostmi,… bomo razvijali svoje sposobnosti za konstruktivno razreševanje konfliktov in se urili v njihovem obvladovanju. Po domače: delali bomo na tem, da bi se potreba po mediaciji in mediatorju kot tretjem partnerju v sporu, čim manjkrat pojavila. Delali bomo na tem, da se konflikte naučimo zaznavati, priznavati, se z njimi soočati, jih razreševati. **Moja želja je seznaniti vas, kaj to mediacija je, kdaj in zakaj nanjo nekoga povabiti oz. kdaj in zakaj se vabilu nanjo odzvati. In ne prepričevati vas, da so mediatorji rešitelji vaših problemov!**

27. SLIDE: Viri in literatura

- **Iršič Marko, 2004, Umetnost obvladovanja konfliktov**
- **Šetinc Tekavc, M., 2002, Mediacija**
- **Iršič Marko, 2007, Uvod v razreševanje konfliktov v medosebnih odnosih**
- **Iršič Marko, Lenarčič Sabina, 2007, Družinska mediacija**

Tako, mislim, da se strinjamo, da sem svoj najhujši konflikt zares razrešila oz. svoj najtrši oreh tj. strah pred besedami strla**. Ikona na namizju mojega računalnika ne utripa več. Sem živ dokaz, da se konflikte da razreševati in nekdo, ki bo preostanek svojega življenja vse okrog sebe neumorno prepričeval, da je konflikte vredno razreševati.**

Z našo ljudsko univerzo sva vas povabili, da stopite na vlak, ki sva ga poimenovali **Širjenje obzorja na temo Konflikt in mediacija.**

Vabilu ste se prijazno odzvali in danes ste tu, na vlaku. Na vlaku, ki pa ga, da ne bo pomote, ne vozim jaz, ampak vi, vsak svojega. Naslednja postaja zato ni nujno moje naslednje predavanje. Kje, kdaj in kako hitro boste vozili svoj vlak, je v vaših rokah.

28. SLIDE: Veliko pravih besed v letu 2009.

LUNG, kraj kjer širimo obzorja. In LUNG, tista ljudska univerza, ki nam je ob izteku lanskega leta zaželela veliko pravih besed v letu 2009.

In ker se tudi konflikti v večji meri razrešujejo prav z izbiro pravih besed, dovolite, da dodam le: **Vesela bom, če jih bomo, prave besede, iskali tudi skupaj!**

Z veseljem bom odgovorila tudi na morebitna vprašanja. Sicer pa

Iskrena hvala ker ste bili danes z menoj! Pa srečno, dragi strojevodje**!** (klikni za napoved drugega predavanja – Mediacija)