



# UVOD V RAZREŠEVANJE KONFLIKTOV V MEDOSEBNIH ODNOSIH

MARKO IRŠIČ

# KAZALO

UVOD	3
O konfliktu	4
Odzivi na konflikt v medosebnih odnosih	5
Zakaj razreševanje?	7
Priznavanje konfliktov in razvijanje sposobnosti za njihovo obvladovanje	11
Smernice za razreševanje konfliktov	13
Spreminjanje vedenjskih vzorcev	21
Vzgoja za obvladovanje konfliktov	23
Izdajatelj	24
CENTER ZA MEDIACIJO IN OBVLADOVANJE KONFLIKTOV	25
USPOSABLJANJE ZA MEDIATORJE PRI ZAVODU RAKMO	26
SEMINARJI IN DELAVNICE	27
KNJIGARNA ZAVODA RAKMO	28

# UVOD

Knjižica je prvič izšla leta 2005 v okviru projekta **Osveščanje o pomembnosti obvladovanja konfliktov** in skladno s tem je tudi njen namen predvsem širiti zavedanje o problematiki medosebnih konfliktov in pomembnosti njihovega konstruktivnega obvladovanja.

Vključuje nekaj smernic za razreševanje konfliktov in s tem predstavlja droben prispevek k uspešnejšemu in konstruktivnejšemu razreševanju konfliktov. Uspešno razreševanje konfliktov je bistvenega pomena za kakovost medosebnih odnosov.

Ključno za uspešno razreševanje konfliktov pa je, da se njihove prisotnosti zavedamo in jih razumemo kot normalen pojav v medčloveških odnosih, saj bomo le tako lahko izbirali konstruktivne odzive nanje.

## O KONFLIKTU

### Kaj ni konflikt?

Večina ljudi razume besedo konflikt kot prepir ali fizično nasilje. V zvezi z večjimi skupinami in narodi pa se beseda konflikt uporablja za spopade ali vojne. Prepir, nasilje ali vojna, pa so le (običajno destruktivni) načini odziva na konflikt.

### Kaj pa je konflikt?

Konflikt je v širšem pomenu vsako srečanje neusklajenih dejavnikov, lahko bi tudi rekli soočenje neusklajenosti ali neharmonija. Je stanje, ko sistem zaradi te neusklajenosti na tak ali drugačen način ne deluje optimalno. Hkrati je tudi stanje, ki sili v odzivanje in terja spremembe.

Konflikt lahko predstavlja nevarnost, hkrati pa je priložnost za razvoj posameznikov, odnosov in skupnosti. Od udeležencev konflikta pa je odvisno ali ga uporabijo za ustvarjanje ali uničevanje.

## Odzivi na konflikt v medosebnih odnosih

Ker konflikt sproža napetost in bolečino, s čimer sili v delovanje, je nujno, da se nanj odzovemo. Odzovemo se lahko na različne načine:

- **ga odrinemo** in se delamo, kot da ga ni, ter se izogibamo področju, kjer je;
- **izvajamo pritisk** na druge z namenom, da bi se drugi podredili ali razrešili problem (zahteve, izsiljevanje, obtoževanje...);
- **se uklonimo** pritisku oz. naredimo tako, kot da ga ne bi bilo in se zares ali navidezno prilagodimo oz. podredimo;
- **iščemo kompromis**, ki ga bolj ali manj hitro dosežemo;
- **začnemo konflikt razreševati**, kar terja precej več časa in napora, vendar običajno pripelje do bolj kakovostnih rešitev.

### *Umik*

Umaknemo se, kadar ne verjamemo, da je možno problem rešiti, sam konflikt pa doživljamo kot nevarnost.

### *Podreditev*

Podredimo se običajno iz strahu (čeprav se ga morda ne zavedamo) pred možnim pritiskom – ta bi verjetno nastal, če se ne bi podredili, ampak bi problem izrazili.

### *Izvajanje pritiska*

Pritisk izvajamo, kadar so nam lastni interesi ali ideje najpomembnejši. Drugega običajno obravnavamo kot sredstvo, in če se nam ne prilagaja, kot vir težav.

### *Kompromis*

Na kompromis pristanemo, kadar se nam zdi, da bomo na ta način iztržili vsaj nekaj, sicer pa bi tvegali, da ostanemo praznih rok.

### *Razreševanje konflikta*

Razreševanje konflikta je iskanje rešitve, ki bi bila kar najboljša za oba, pri čemer vsak ohrani lastne interese in tudi dober odnos.

## Zakaj razreševanje?

Razrešeni konflikti prinašajo celo vrsto pozitivnih posledic, saj pripomorejo, da ozavestimo probleme in najdemo ustrezne(jše) rešitve, spodbujajo spremembe, razbijajo monotonijo in mobilizirajo energijo, omogočajo, da bolj spoznamo sebe in drugega ter poglobimo in obogatimo odnos.

Poleg tega razrešeni konflikti prispevajo k širjenju znanja in poglobljanju razumevanja sveta in življenja, omogočajo bolj intenzivno sodelovanje, prinašajo višjo raven kulture v interakciji ter omogočajo večje zaupanje tako sebi kot drugemu.

Za razreševanje je pogosto potrebno več truda, časa in energije, pa tudi dobra mera ustvarjalnosti, da se domislimo novih rešitev. Pri sodelovanju pa se pogosto rodijo tudi rešitve, katerih se sicer sami (ali brez konflikta) sploh ne bi domislili.

### *Če konfliktov ne razrešujemo ...*

Konflikti, ki niso učinkovito razrešeni zaradi izogibanja ali zaradi neuspešnih poskusov razreševanja, se bodo pogosto ponavljali ter postali vir frustracije in sovražnosti.

Če konfliktov ne razrešujemo torej tvegamo poslabšanje vzdušja, upad komunikacije in slabitev odnosa ter sčasoma njegovo prekinitve ali pa porast nasilja v odnosu.

Tvegamo tudi, da (p)ostanemo ujetniki nerazrešenih konfliktov, saj dokler le-teh ne razrešimo, na zadevnem področju odnos ne more napredovati.

V še težjih primerih pa lahko nerazrešeni konflikti prispevajo tudi k nastanku duševnih ali psihosomatskih motenj. Najmilejša posledica konfliktov, ki bi jih morali razrešiti, a jih ne, pa je motnja optimalnega delovanja tako posameznikov kot tudi odnosa ali skupine kot celote.

**Če konfliktov ne razrešujemo, lahko postanemo njihovi ujetniki.**

### *Kako je smiselno reagirati?*

Kljub temu, da je razreševanje v splošnem najboljše, pa ni vedno smiselno. Na primer, če smo pod časovnim pritiskom, lahko izberemo kompromis ali prevlado oz. podreditev, odvisno pač od tega, koliko nam je zadevna stvar pomembna.



Če včasih popustimo, da drugemu olajšamo rešitev, bo kdaj drugič tudi drugi lažje popustil nam, ko bomo v časovni stiski ali nam bo stvar zelo pomembna.

**Prepogosta uporaba katerega koli načina prinese s seboj neželene stranske učinke.**

Kdor se vedno podredi, se ne počuti upoštevanega in se zdi sam sebi nemočen in izkoriščan. Kdor vedno sklepa kompromise, se mora stalno pogajati za svoje pravice in je vedno delno prikrajšan. Kdor skuša vedno prevladati, uničuje odnose in postane neprijubljen. Kdor poskuša vedno razreševati konflikt, lahko po nepotrebnem izgublja čas in energijo, saj ni vedno vse zelo pomembno.

Najbolje je torej vzdrževati ravnovesje med občutkom zase (pomembnost lastnih interesov) in občutkom za drugega (pomembnost dobrih odnosov).

Pomembno pa je, da pri stvareh, ki so za nas bistvenega pomena, ne popuščamo, niti ne sklepamo kompromisov, saj bi v takem primeru ostali nezadovoljni in naše temeljne potrebe neizpolnjene.

To pa ne pomeni, da moramo svoje interese uveljaviti na račun drugega. Čeprav se na prvi pogled ne vidi druge rešitve, kot da eden popusti, lahko ob tem, ko vsak uveljavlja svoje in hkrati upošteva drugega, skupaj odkrijeta način, da to, kar jima je pomembno, uresničita oba.

Pomembno pa je, da pri stvareh, ki so za nas bistvenega pomena, ne popuščamo.

## Priznavanje konfliktov in razvijanje sposobnosti za njihovo obvladovanje

Konflikt pogosto vodi v nasilje in neredko mislimo, da je temu vedno tako. Zato se tudi konfliktov bojimo in se jim izogibamo. V resnici pa je ravno pomanjkanje priznavanja prisotnosti konfliktov in pomanjkanje ustreznih oblik soočanja z njimi ter njihovega razreševanja tisto, kar vodi v nevarnost.

**Kolikor hitreje konflikt opazimo, toliko lažje ga razrešimo.**

Da bi se lahko na konflikte bolj konstruktivno odzivali, je potrebno, da se jih naučimo hitreje opaziti. Tako bomo imeli več časa za izbiranje ustreznega odziva nanje in več časa za iskanje njihove rešitve.

Kolikor hitreje konflikt opazimo ali celo predvidimo, toliko lažje ga razrešimo ali obvladamo. Če ga prepoznamo šele takrat, ko se dva že divje prepirata ali celo stepeta, so možnosti za uspešno obvladovanje precej manjše.

Poleg tega, da konflikte čim prej opazimo, je potrebno tudi, da se urimo v njihovem obvladovanju.

Za začetek se lahko urimo v reševanju in obvladovanju majhnih konfliktov v odnosih, kjer obe strani hočeta dobro sodelovanje ali dober odnos.

Sčasoma se lahko izurimo v konstruktivnem obvladovanju konfliktov do te mere, da nam tudi večji konflikti ali konflikti v slabših odnosih ne bodo več povzročali težav. Predpogoj, da začnemo razvijati sposobnost obvladovanja konfliktov je, da verjamemo, da se konflikte da razreševati.

Če tega ne verjamemo, se za to ne bomo potrudili. Poleg tega je potrebno zavedanje, da moramo svoje sposobnosti razvijati. Če bomo vse delali kot doslej, bodo tudi posledice naših dejanj ostale podobne.

## Smernice za razreševanje konfliktov

V nadaljevanju je kratko opisanih nekaj smernic za uspešnejše razreševanje konfliktov in sicer zavezništvo, upoštevanje različnosti, prevzemanje odgovornosti, ohranjanje komunikacije, stabilizacija interakcije, poročanje, razdelitev konflikta in odkrivanje disfunkcionalnih vzorcev.

### *Zavezništvo*

Ena najpomembnejših smernic za uspešno razreševanje konfliktov je zavezništvo. Zavezništvo pomeni, da kljub konfliktu ohranimo skrb za dobrobit drugega, in da skušamo poraziti konflikt in ne partnerja.

**Zavezništvo pomeni, da se skupaj borimo za odnos in ne drug proti drugemu.**

Četudi pride do prepira, se lahko kasneje o njem pogovorimo in skupaj iščemo način, kako bi bolje reagirali. Lahko se tudi dogovorimo za določena pravila, ki se jih potem tudi med prepikom držimo in na ta način ohranjamo zavezništvo kljub prepiku. Tako lahko prepire zamejimo in kultiviramo in drug drugega zavarujemo pred tem, da bi se med prepikom huje prizadeli.

Če nam uspe tudi med prepikom obdržati pravila, za katera smo se dogovorili izven prepira, ohranjamo zavezništvo, kar pomeni, da se skupaj borimo za odnos in ne drug proti drugemu.

Zavezništvo pomeni, da kljub nesoglasjem ohranjamo dober odnos in vzajemno naklonjenost.

Zavezništvo torej pomeni, da kljub nesoglasjem ohranjamo dober odnos in vzajemno naklonjenost, da drugega ne vidimo kot sovražnika in sebe ne kot njegovo žrtev, in da kljub ohranjanju lastnih interesov in vrednot spoštujemo in upoštevamo tudi interese in vrednote drugega.

### *Upoštevanje različnosti*

Pogosto do neželenih izidov konflikta pride tudi, ker neupravičeno predpostavljamo usklajenost, ki je vse prej kot samoumevna. Vsak človek je enkrat in četudi smo si v marsičem podobni, se v mnogih stvareh razlikujemo.

Poleg bolj očitnih razlik, kot so na primer interesi, navade in vedenje, obstaja še veliko razlik, ki so manj opazne, kot so razlike v pomenu besed, ki jih uporabljamo, razlike v načinu reševanja problemov, razlike v dojemanju situacije in pogledu na svet ...

Če teh razlik ne upoštevamo oz. ne dopuščamo možnosti, da obstajajo razlike, ki jih še nismo opazili, s tem otežujemo rešitev konflikta, še posebej, če je le-ta povezan ravno s temi razlikami.

Stiska, ki jo doživljamo ob konfliktu, je pogosto posledica takega nezavedanja razlik in neredko vodi v vzajemno pripisovanje norosti ali hudobije drugemu.

### *Prevzemanje odgovornosti*

Kadar pride do prepira, pogosto krivimo drug drugega. Sami delamo najbolje kot znamo in si mislimo, da drugi očitno ni pripravljen konstruktivno delovati.

Težava je le v tem, da drugi misli enako za nas in potem skušamo drug drugemu dokazati krivdo, s čimer konflikt le poglobljamo.

Namesto tega se lahko vprašamo: *Kateri moji čustveni in vedenjski vzorci so odgovorni za moj način odzivanja v konfliktu? Kako se moje vedenje in vedenje drugega sestavlja v konfliktno interakcijo? Kaj bi lahko naslednjič storil drugače v taki situaciji? Česa se lahko iz tega prepira naučim o sebi in o drugem?*

Poleg tega, da na ta način prevzamemo odgovornost za svoje vedenje, lahko konflikt izrabim za napredovanje in spoznavanje sebe in drugega ter poglobljanje odnosa.

Prevzemanje odgovornosti tudi pomeni, da namesto izgubljanja časa z ugotavljanjem ali dokazovanjem, kdo je kriv, iščemo rešitev za nastalo situacijo in smernice za to, da bi se v prihodnje podobnim težavam izognili.

**Prevzemanje odgovornosti pomeni odkrivanje težave in iskanje rešitve, ne pa dokazovanje krivde drug drugemu.**

Odgovornost je potrebno prevzeti tudi za splošno stanje v odnosu in zadovoljenost naših potreb in želja. Pogosto si želimo ali upamo, da bo drugi kar nekako vedel, česa si želimo in kaj potrebujemo, ter da bo poskrbel za nas, in smo potem razočarani, ker se to ne zgodi.

Zmoten zaključek, ki se rodi v naši glavi je, da drugi dobro ve, kaj želimo ali potrebujemo, a nam noče ugoditi. Če od drugega ne dobivamo tistega, kar želimo ali potrebujemo, najprej poskrbimo, da bo to zagotovo vedel.

### *Ohranjanje komunikacije in pomirjanje*

Pogost izid konflikta je prekinitev komunikacije, ki se lahko vleče tudi več dni. Med tem je seveda vsak pri sebi prepričan, da ima prav in da se mu dogaja krivica, ter se jezi na drugega, češ: "*Kako more biti takšen do mene?*".

Če komunikacijo prekinemo, nam to omogoča, da sebe vidimo kot žrtev, drugega pa kot storilca. Za uspešno iskanje rešitve je torej pomembno, da komunikacije ne prekinemo, in če je le mogoče, vzdržimo.

Če ne moremo vzdržati, lahko 'vzamemo odmor', to je, komunikacijo prekinemo le za toliko časa, da se pomirimo. Organizem potrebuje približno dvajset minut, da se pomiri, če vznemirjenja ne ohranjamo z negativnim razmišljanjem.

Pomembno je, da se kasneje, vrnemo k temi, ki je bila odprta med prepričanjem. Če komunikacijo prekinemo brez nadaljevanja, si namreč zapremo pot do rešitve in s tem onemogočimo, da bi konflikt poglobil odnos in nas pripeljal bliže skupaj. V takem primeru torej plačamo ceno, ne da bi dobili tisto, kar smo plačali.



Če komunikacijo prekinemo, si zapremo pot do rešitve in s tem onemogočimo, da bi konflikt prispeval k izboljšanju odnosa.

Po drugi strani pa je prav tako kot ohranjanje komunikacije pomembno, da le-to po potrebi začasno prekinemo oz. odložimo z namenom, da se pomirimo.

Če namreč vztrajamo v nadaljevanju komunikacije kljub kopičenju notranje in zunanje napetosti, neredko pride do nasilja, ki ne le da komunikacijo prekine, ampak poleg tega še globoko rani odnos in pušča hude psihološke ali celo fizične posledice pri enem ali obeh.

Če komunikacije ne preložimo kljub kopičenju napetosti, tvegamo nasilje.

### *Stabilizacija interakcije*

Pomembna smernica je tudi stabilizacija interakcije. Konfliktna interakcija ima namreč to lastnost, da pogosto ubere svojo pot. Če hočemo komunikacijo kljub konfliktu obdržati na konstruktivni ravni, je potrebno včasih ravnati ravno nasprotno, kot bi se dogajalo samo od sebe; to pomeni, da namesto hitrega in samodejnega odzivanja izberemo raje počasnejše odzivanje, ki nam še vedno omogoča dovolj vpogleda v to, kaj se dogaja.

Naši odzivi temeljijo na naših predstavah o tem, kaj se dogaja, ki pa niso vedno pravilne in še posebej v viharju besed in čustev pogosto pride do motenj v zaznavanju in interpretaciji. Po eni strani je potrebno preverjati, ali smo prav razumeli dogajanje in to, kar je bilo rečeno, in po drugi strani, ali je drugi to resno mislil.

**Stabilizacije pomeni zmanjšanje hitrosti odzivanja in preverjanje dogajanja.**

Pogosto smo prizadeti ali jezni zato, ker si napačno razlagamo oz. napačno dojemamo situacijo, čeprav si je drugi isto stvar povsem drugače razlagal oz. imel povsem drugačen namen. Težava je v tem, da se ne zavedamo vedno svojih interpretacij, ampak se nanje odzivamo, kot da bi bile resnične.

Po drugi strani pa lahko drugi reče kaj, česar ne misli resno oz. mu je za izgovorjene besede žal. Če se v takem primeru odzovemo le na to, kar je bilo rečeno, se konflikt po nepotrebnem poglobi. Namesto tega pa lahko preverimo ali drugi izrečeno resno misli oz. mu damo možnost, da do izgovorjenega zavzame stališče.

Če se izkaže, da drugi izrečenega ne misli resno, se izognemo nepotrebnim prizadetosti in zaostrovanju konflikta. Če pa se izkaže, da so bile besede, ki so nas prizadele, mišljene resno, lahko ob tem ozavestimo globlji konflikt, ki ga bo potrebno tako ali drugače razrešiti.

### *Poročanje namesto vplivanja*

Vsako sporočilo vsebuje izrazno in vplivno komponento, to je tisto, kar sporočamo o sebi in tisto, kar želimo doseči pri drugem. Ko pride do napetosti, je veliko lažje govoriti o drugem ali prekiniti komunikacijo, kot pa govoriti o sebi oz. poročati o tem, kaj se z nami dogaja.

Čeprav je to težko, pa je potrebno, ker drugi tega ne ve in torej ne more upoštevati. Napetost prepira pogosto prinese nekakšno zaslepljenost in otopelost za drugega. Kljub temu, da bi bilo lahko več kot očitno, da drugi trpi, tega enostavno ne dojamemo, ker smo tako osredotočeni na svojo bolečino. Hkrati tudi drugi prav tako ne upošteva naše bolečine.

Če v takem trenutku, namesto da zahtevamo spremembo vedenja pri drugem, začnemo poročati o našem počutju, omogočimo, da se drugemu 'odprejo oči'.

V viharju prepira po vsej verjetnosti tako ali tako ne bomo našli rešitve, ki bi bila dobra za oba - rešitev bomo morali poiskati kasneje, ko se bo prepir že polegel. Lahko pa se zgodi, da bomo po prepiru, če bomo sposobni poročati o svoji bolečini, drug drugega razumeli bolje kot prej.

### *Razdelitev konflikta na manjše dele*

Kar v splošnem razumemo pod izrazom konflikt, je v resnici posledica cele vrste manjših konfliktov, ki se naenkrat zgrnejo na odnos ali skupino. Potrebno je prepoznati konflikte ali neusklajenosti, ki se ob prepiru pokažejo in potem reševati posamezne neusklajenosti in ne vseh hkrati.

Zato je pomembno, da tudi med preprirom ne pustimo da bi se le-ta razširil na vsa področja odnosa, ampak ostanemo pri določenem problemu, ki je prišel na dan.

Če bomo hoteli rešiti vse naenkrat, po vsej verjetnosti ne bomo rešili ničesar, ostal pa bo občutek nezadovoljstva in občutek, da se ne da ničesar rešiti. Če pa bomo, po drugi strani, zaradi prepira rešili vsaj en majhen problem, bomo naslednjič imeli enega manj, poleg tega pa bomo krepili občutek, da postopno zmoremo rešiti marsikaj

### *Odkrivanje disfunkcionalnih vzorcev*

Še bolj kot odkrivanje posameznih neuskklajenosti, ki se ob prepiru zgrnejo na kup, pa je ključnega pomena ozaveščanje disfunkcionalnega vzorca interakcije, h kateri vsak od udeležencev prispeva svoj del.

Vsak se odziva na vedenje drugega, bolj kot ne samodejno, prepričan pa je, da je drugi povzročil njegov odziv. Kljub takemu prepričanju pa je vsak odgovoren za svoje vedenje in svoje odzive. Kadar obe strani na to pozabita, se njuno vedenje oz. odzivanje pogosto sestavi v destruktivno interakcijo.

To sestavljanje, poleg izbir enega in drugega, predstavlja ključni dejavnik v interakciji, ki se ga le redko zavedamo. Zelo pomembno je, da te destruktivne vzorce postopno ozaveščamo do te mere, da postanejo razvidni in se lahko o njih celo pogovarjamo. Šele ko se jih bomo jasno zavedali, jih bomo lahko začeli spreminjati.

## Spreminjanje vedenjskih vzorcev

Če hočemo spremeniti izide konfliktov, ki se pojavijo, moramo torej spremeniti naše odzivanje nanje. To spreminjanje nikakor ni enostavno, saj so naši odzivi, še posebej v stresni situaciji, do precejšnje mere samodejni.

Konflikt je v splošnem stresna situacija in v stresu se odzivamo na način, katerega smo najbolj navajeni. Bolj kot je situacija stresna, bolj so naši odzivi samodejni in toliko težje jih je spreminjati.

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 pride do konflikta, se spet vedemo podobno.

Sčasoma dobimo občutek, da se ne moremo spremeniti in posledično, da se konfliktov ne da razrešiti. Vendar pa temu ni tako. Lahko se spremenimo in lahko se naučimo bolje razreševati konflikte.

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

Ena od možnosti je, da sistematično opazujemo svoje odzive v stresni ali konfliktni situaciji. Ko odkrijemo naš vzorec odzivanja, poiščemo način, na katerega bi se želeli odzivati namesto tega. Če ne najdemo boljšega odziva, potem je nesmiselno pričakovati, da se bomo naslednjič odzivali drugače.

Ko odkrijemo način, na katerega se želimo odzivati, pa se moramo v njem izuriti do te mere, da bo postal samodejen. V stresu konflikta namreč ne bomo sposobni razmišljati, kako bi lahko reagirali ampak, se bomo samodejno odzvali.

Vse prepogostoje bolj ali manj edini nauk, ki ga otroci slišijo od svojih staršev le: "Otroci, ne se prepirati!"

## Vzgoja za obvladovanje konfliktov

Če sami ne znamo obvladovati konfliktov, zaman pričakujemo, da jih bodo znali naši otroci. Zato je prva dolžnost staršev, da se naučijo obvladovati lastne konflikte, saj bodo šele potem znali pri tem pomagati svojim otrokom.

Otroci se namreč osnovnih vzorcev v odnosih, še posebej pa načinov soočanja s konflikti, naučijo predvsem v družinskem okolju. Tako kot so se naučili doma, se bodo kasneje na konflikte odzivali tudi v lastnem zakonu in drugih odnosih.

Tudi v ozadju vsakega otroškega prepira so neusklajenosti, ki jih otroci ne znajo bolj konstruktivno razrešiti in namesto, da jih samo mirimo in s tem privzgamemo prepričanje, da se ne da ničesar rešiti, si lahko vzamemo čas in jim pomagamo, da bodo prepir konstruktivno razrešili in s tem razvijali tako svoje sposobnosti obvladovanja konfliktov, kot tudi prepričanje, da je razreševanje mogoče.

## Izdajatelj

Knjižica je izšla v okviru projekta **Osveščanje o pomembnosti obvladovanja konfliktov**, ki poteka od leta 2004 na srednjih in osnovnih šolah preko delavnic za dijake in učence, ki jih vodijo predhodno usposobljeni prostovoljci.

Projekt izvaja Zavod RAKMO, ki organizira tudi seminarje, usposabljanja in delavnice s področja komunikacije, medosebnih odnosov in obvladovanja konfliktov za odprte in zaključene skupine. Poleg tega Zavod RAKMO izvaja tudi osebno svetovanje in mediacijo (posredovanje v sporih).

Nekaj seminarjev, ki jih ponuja zavod RAKMO:

- Umetnost obvladovanja konfliktov (16 ur)
- Mediacija: posredovanje v sporih (16 ur)
- Obvladovanje notranjih konfliktov (8 ur)
- Obvladovanje jeze (8 ur) in Obvladovanje stresa (8 ur)
- Obvladovanje nasilja in nenasilna komunikacija (8 ur)
- Kakovostna komunikacija in konstruktivni medosebni odnosi (16 ur)
- Smernice za srečen zakon (8 ur)
- Usposabljanje za vodenje delavnic o obvladovanju konfliktov (45 ur)
- Usposabljanje za mediatorje (80 ur) ...

Več informacij o projektu ali o ostalih dejavnostih zavoda RAKMO boste prejeli na:

tel.: 01/ 436 41 17 ali email: [info@rakmo.si](mailto:info@rakmo.si) ali splet: <http://www.rakmo.si>.

Pri Zavodu RAKMO lahko naročite tudi knjigo:  
**UMETNOST OBVLADOVANJA KONFLIKTOV.**



# CENTER ZA MEDIACIJO IN OBVLADOVANJE KONFLIKTOV

Center za mediacijo in obvladovanje konfliktov pri Zavodu RAKMO je bil ustanovljen 25. aprila 2006 z namenom širjenja kulture konstruktivnega obvladovanja konfliktov in mediacije.

Center koordinira delo mediatorjev in omogoča vključitev v proces mediacije za fizične in pravne osebe. Organizira tudi izobraževanja s področja mediacije in usposabljanje za mediatorje. Organiziral pa je tudi prvi (2011) in drugi (2014) **Mednarodni kongres o transformativni mediaciji** v Ljubljani.

Če se želite vključiti v postopek mediacije, v izo-braževalne programe ali usposabljanje za mediatorje nas lahko pokličete ali pišete na naslov:

Center za mediacijo in obvladovanje konfliktov Zavod RAKMO

Parmova ul. 53

1000 Ljubljana

splet: [www.mediacija.com](http://www.mediacija.com), [www.rakmo.si](http://www.rakmo.si)

e-pošta: [info@mediacija.com](mailto:info@mediacija.com) , [info@rakmo.si](mailto:info@rakmo.si)

tel.: 01 436 41 17.

# USPOSABLJANJE ZA MEDIATORJE PRI ZAVODU RAKMO

Zavod RAKMO izvaja usposabljanja za mediatorje že od leta 2006 in je vodilna organizacija na področju transformativne mediacije v Sloveniji.

Izvajamo 64 in 140 urno Osnovno usposabljanje za mediatorje, ki zadoščata kriterijem za mediatorje v programih sodišč.

Osnovno 140 urno usposabljanje za mediatorje, ki je tudi mednarodno priznано, pa omogoča pridobitev naziva MEDIATOR v skladu s standardi o izvajanju mediacijskih usposabljanj sprejetih s strani **Združenja mediacijskih organizacij Slovenije – MEDIOS**.

Izvajamo tudi nadaljevalna usposabljanja za družinske mediatorje (120 ur), mediatorje v gospodarskih in delovnih sporih (120 ur), šolske mediatorje (50 ur) in mediatorje v podjetjih (50 ur).

Za vključitev v nadaljevalno usposabljanje je potrebno predhodno zaključeno vsaj 64 urno osnovno usposabljanje, za pridobitev naziva (npr. MEDIATOR V GOSPODARSKIH IN DELOVNIH SPORIH ali DRUŽINSKI MEDIATOR) pa je potrebno pred tem pridobiti tudi naziv MEDIATOR.

# SEMINARJI IN DELAVNICE

Zavod RAKMO organizira tudi druge seminarje, usposabljanja in delavnice s področja komunikacije, medosebnih odnosov, obvladovanja konfliktov in obvladovanja stresa za odprte in zaključene skupine.

Nekaj seminarjev, ki jih ponuja Zavod RAKMO:

- Umetnost obvladovanja konfliktov (16 ur)
- Mediacija: posredovanje v sporih (16 ur)
- Obvladovanje jeze (8 ur)
- Obvladovanje stresa (8 ur)
- Obvladovanje težavnih strank (8 ur)
- Tehnike pogajanj (8 ur)
- Obvladovanje nasilja in nenasilna komunikacija (8 ur)
- Kakovostna komunikacija in konstruktivni medosebni odnosi (16 ur)
- Razvijanje konstruktivnih medosebnih odnosov (8 ur)
- Razvijanje veščin obvladovanja konfliktov (45 ur)
- Veščine soočanja s konflikti (80 ur)

# KNJIGARNA ZAVODA RAKMO

Pri nas lahko naročite tudi strokovno literaturo s področja obvladovanja konfliktov iz naše založbe:

- Bush in Folger, 2010, **Obljuba Mediacije, Odzivanje na konflikt z opolnomočenjem in priznavanjem**
- Bush in Folger, 2011, **Obljuba Mediacije, Transformativni pristop k obvladovanju konfliktov**
- Cohen, R., 2012, **Vrstniki razrešujejo konflikte**
- Crawley in Grahm, 2012, **Mediacija za menedžerje**
- Iršič, M., 2004, **Umetnost obvladovanja konfliktov**
- Iršič, M., 2010, **Mediacija**
- Cloke, K. in Goldsmith, J., 2012, **Razreševanje osebnih in organizacijskih konfliktov,**
- Schruppf, F., Crawford, D.K. in Bodine, R.J., 2010, **Vrstniška mediacija**
- Iršič, M. in drugi, 2010, **Šolska in vrstniška mediacija**
- Iršič, M., 2010, **Mediacija v podjetjih**
- Iršič, M., 2017, **Mediacija – Pomoč pri razreševanju konfliktov**

[www.rakmo.si](http://www.rakmo.si) , [info@rakmo.si](mailto:info@rakmo.si)

tel: 01 436 41 17

<http://www.rakmo.si/literatura.html>

Knjige iz naše založbe, ki jih lahko naročite:



Cena: 20,17 €  
E-knjiga: 4,90 €



Cena: 39,90 €  
E-knjiga: 5,90 €



Cena: 24,90 €  
E-knjiga: 9,90 €



Cena: 19,90 €  
E-knjiga: 4,590 €



Cena: 39,90 €



Cena: 39,90 €



Cena: 39,90 €



Cena: 29,90 €

Knjižice o mediaciji, ki jih lahko naročite pri nas:



Cena: 4,00 €  
E-knjiga: 2,00



Cena: 2,00 €  
€ E-knjiga: 2,00 €



E-knjiga: 2,00 €



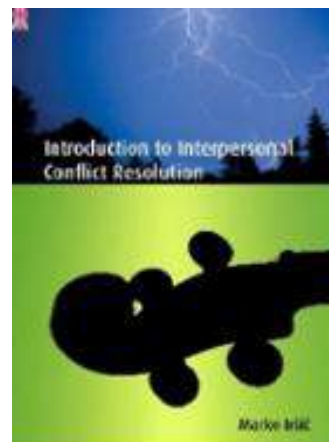
Cena: 2,00 €  
E-knjiga: 2,00 €



Cena: 4,00 €  
E-knjiga: 2,00 €



E-knjiga: 2,00 €



E-knjiga: 2,50 €

Knjige in knjižice lahko naročite s spletno naročilnico na povezavi:

[NAROČILNICA](#)

ali po elektronski pošti na naslov: [info@rakmo.si](mailto:info@rakmo.si)