**IV KOMUNIKACIJA I KONSTRUKTIVNO REŠAVANJE SUKOBA – 2. deo**

**Konstruktivno rešavanje sukoba**

Ako želimo da na **konstruktivan način razrešimo sukob**, **moramo primeniti pravila konstruktivne komunikacije:**

* decentraciju (sposobnost da se stavimo u poziciju druge osobe, da uđemo u tuđe cipele),
* empatiju (sposobnost da razumemo kako se drugaosoba oseća),
* asertivnost (samopouzdano reagovanje, vođenje računa o svojim, ali i o tuđim potrebama),
* aktivno slušanje,
* jasno izražavanje,
* proaktivnost (inicirati komunikaciju u cilju razrešenja sukoba, ne čekati pasivno da se stvar sama razreši).

Veoma je važno utvrditi šta je pravi problem. Sukob je posledica nerazrešenog problema. Što problem sagledamo realnije, hladne glave, imamo veće šanse da iz sukoba izađemo zadovoljni.

Ako je moguće, pokušajte da problem sagledate kako to izgleda nekome sa strane, ko nije upleten u sukob. Ovaj pristup naziva se **lateralni pristup problemu.**

**Dobit od konstruktivnih sukoba**

Ljudi koji su navikli na miran život često odbacuju konfliktne situacije i brane se od konflikata misleći da su opasni i destruktivni. Ali, konflikt je šansa za razvoj. Evo šta sve konstruktivni konflikt može da donese:

1. **izlazi na videlo problem** koji realno postoji (koji i jeste pravi uzrok sukoba) i rešava se, tak kada se problem prizna, može početi da se rešava;
2. **bolja komunikacija** – ako osobe koje učestvuju u sukobu hoće da ga reše moraju iskomunicirati; otvara se mogućnost za bolju komunikaciju, mogućnost za raspravu i pregovore. Ta komunikacija ne mora da bude prijatna, ali ako se konflikt reši, to znači da je bila dobra. Dobra komunikacija nije prijatno ćaskanje, već jasan, i odlučan razgovor uz slušanje i sporazum. Čak iako sporazum nije postignut,istaknuti su stavovi i tada bi sve trebalo da bude jasno.
3. **lični napredak** – ovo je opšte pravilo. Čak iako se sukob ne reši, već se pretvori u svađu, vi ste napredovali (saznali ste nešto novo, shvatili ste da li je nešto moguće ili nemoguće rešiti, znate na čemu ste, ako ste mudri – izvući ćete pouku);
4. **grupni napredak** – kada se konflikt rešava pronalaženjem zajedničkih ciljeva, to često nije lični, već napredak cele grupe ljudi. Ako se u porodici razreši problem između dva člana, svi u kući biće na dobitku.
5. **prilagođavanje** – razvija se naša sposobnost da se prilagođavamo novim uslovima i odnosima, sa ovim se razvija i naša sposobnost da se bolje nosimo sa izazovima života.

**Barijere u interkulturalnoj komunikaciji**

U komunikaciji među pripadnicima različitih kultura često postoje prepreke koje otežavaju, a često I onemogućavaju razumevanje između pripadnika različitih grupa ili kultura. U jednom istraživanju izdvojeno je šest takvih prepreka:

1. **Pretpostavka o sličnostima**. Kada ne posedujemo dovoljno znawa o drugoj kulturi, mi polazimo od toga da smo slični, a ne različiti I zato ne uviđamo značajne razlike koje realno postoje. To dovodi do niza poteškoća I neprijatnosti. Zato je, pri susretu sa nekom drugom kulturom, najbolje ništa ne pretpostavljati,već pitati I informisati se o tome kakvi su običaji I norme u toj kulturi.

Npr: U Danskoj je običaj da roditelji ostave decu u kolicima ispred restorana dok ručaju. Kad je jedna Dankinja to učinila u SAD, uhapsili su je zbog zanemarivanja deeteta. U Srbiji je običaj da se deca slikaju golišava. Doseljenici u Kanadu, Srbi, slikali su svoju decu, golišavu, u svom novom bazenu I slike Internetom poslali svojoj rodbini u Srbiju. Deca su im oduzeta zbog seksualne zloupotrebe I dečje pornografije.

1. **Korišćenje različitih jezika I stilova komunikacije**.Veliki problem u komunikaciji može da bude pogrešno razumevanje reči, izraza, fraza. Nedovoljnim znanjem drugog jezika možemo potpuno pogrešiti u proceni osobe I njenih namera.
2. **Pogrešno tumačenje neverbalnih poruka**. Neverbalni znaci, poruke, mogu da nose različito značenje u različitim kulturama I da prave veće probleme u komunikaciji od samih reči.

Npr: Gestovi imaju važnu ulogu u komunikaciji, ali njihovo značenje može biti vrlo različito. Recimo, spojeni palac I kažiprst u vidu kruga je gest koji se u Francuskoj koristi da označi nulu ili nešto što nema vrednost, u SAD se taj isti gest koristi kao oznaka da je nešto u redu, da je prihvatljivo, u Brazilu ima uvredljivo, pa čak i vulgarno značenje, dok je u japanu oznaka za novac. Podignuti prsti u obliku slova V u nekim zemljama su simbol pobede, dok u drugima ima uvredljivo značenje.

Kontakt očima se različito koristi u različitim kulturama. U arapskim zemljama, Latinskoj Americi i Južnoj Evropi ljudi se gledaju direktno u oći, dok ljudi iz Azije i Severne Evrope koriste samo površan pogled ili ga potpuno izbegavaju.

Odnos prema vremenu se takože razlikuje: ako je poslovni sastanak zakazan za 8.00 č u Nemačkoj, Engleskoj i Japanu se očekuje da dožete i pre zakazanog vremena; u Francuskoj i Španiji tolerisaće Vam kašnjenje, a u Rusiji, Indiji i Saudijskoj Arabiji poprilično kasne.

1. **Pretostavke i streotipi**. Stereotpi su pojednostavljena, preterana i veoma uopštena mišljenja o pripadnicima pojedinih grupa (Svi policajci su glupi, Ženi ne možeš verovati, Geaci su škrti…). Stereotipi pomažu ljudima da im svet učine predvidljivijim, da se lakše snalaze u njemu, pa makar i pogrešno. Ali, treba imati na umu da stereotipi često nisu u skladu sa objektivnim stanjem stvari i treba voditi računa da se što manje oslanjamo na njih. jer će nam stvoriti poteškoće u razumevanju drugih ljudi i naroda.
2. **Sklonost da vrednujemo**. Ljudi su skloni da svoju kulturu i svoj način života tretiraju kao prirodno stanje stvari i da o drugima prosuđuju polazeći od sopstvenih kulturnih standarda. Kada ne posedujemo dovoljno informacija o drugoj kulturi, mi obično izjave i postupke ljudi iz drugih kultura odobravamo ili ne odobravamo, poredeći ih isključivo sa standardima koji potiču iz naše kulture i našeg načina života. Nekadašnji osvajači su smatrali domoroce osvojenih zemalja primitivcima, ignorišući sve prednosti i vrednosti njihovog života.
3. **Anksioznost i napetost**. Svaka interkulturalna komunikacija sadrži određeni stepen neizvesnosti i zbog toga se anksioznost i napetost često pojave. Kada samo napeti i anksioznosti, postajemo osetljiviji na razne draži i često reagujemo prenagljeno, grublje nego što je potrebno, nespretno i time otežavamo komunikaciju.

S obzirom da postoje brojne prepreke u komunikaciji sa drugim narodima i kulturama, važno je da steknemo znanja o tim “drugima” i na taj način olakšamo kontakt, a ujedno i iskoristimo priliku za lični rast i razvoj.

**Načini za poboljšanje intrekulturalne komunikacije**

Sledeća osnovna pravila za interkulturalnu komunikaciju trebalo bi da posluže kao smernice za minimizovanje nesporazuma između ljudi.

1. Ne osuđujte ljude unapred. Pretpostavite dobronamernost. Ovo pravilo pretpostavlja da većina ljudi želi da se oseća psihički prijatno i postigne obostrano razumevanje.
2. Umanjite broj konfrontacija (suprotstavljanja) tako što ćete postavljati pitanja tipa “Kako to?” i “Zbog čega?”.

Probajte sa: “Molim Vas pomozite mi da shvatim zašto vi TO shvatate, doživljavate na taj način.”

1. Tražite dodatno objašnjenje, recimo pitanjima: “Nisam siguran/na da razumem na šta mislite” ili “ Molim Vas pojasnite mi, nisam najbolje razumeo/la”.
2. Koristite “ja” umesto “ti” kako biste izbegli pripisivanje krivice. Recite: “Imam teškoća da shvatim to i to”, umesto “Niste mi to dobro objasnili”.
3. Pokušajte da posmatrate ljude kao pojedince, a ne kao pripadnike etničkih grupa.
4. Tražite šta vam je zajedničko. To zbližava ljude.
5. Ne budite kruti, već prilagodljivi u izboru reči i postupaka.
6. Imajte u vidu da ljudi komuniciraju na različite načine. Neki se često smeškaju, a neki ne.
7. Razvijajte empatiju. Pokušajte da zaključite šta drugi osećaju.

Ovo su samo opšta pravila koja se razlikuju od situacije do situacije i od osobe do osobe.

Pitanje iinterkulturalne komunikacije posebno je važno i za kompanije koje posluju na svetskom tržištu i njihov menadžment. Danas se takve firme sve više susreću sa novim kontaktima, ljudima i firmama iz drugih zemalja. Kako bi se u u svim tim raznolikim situacijama ostvarili poželjni, pozitivni odnosi i uspešna komunikacija i saradnja i sklopili dobri poslovni dogovori, neophodno je poznavati kako komuniciraju pripadnici tog drugog naroda.