



RJEŠAVANJE SUKOBA

Mirjana Petrinšak i Livija Vranković

svibanj 2019.



*Uvijek sam spremna/spreman dati
svojoj kolegici/svojem kolegi. . . .*

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.





*Ni po kojoj cijeni ne bi dala/dao
svojoj kolegici/svojem kolegi. . . .*

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.





Uvijek bi rekla/rekao svojoj kolegici /svome kolegi. . . .

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.





Nikada ne bi rekla/rekao svojoj kolegici/svojem kolegi. . . .

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.









MEĐULJUDSKI ODNOSI

*Međuljudski odnosi u domu,
posebno između odgajatelja, stručnih
suradnika, ravnatelja i djelatnika u
administrativnim službama,
jako su važni jer grade
pozitivne osobne veze među njima bez kojih je
nemoguća održiva i kvalitetna suradnja.*



KAKO ĆEMO...?

*Unapređujemo međuljudske odnose
kroz 6 „pokretačkih snaga“*

- *aktivnosti,*
- *suradnja,*
- *različitosti,*
- *očekivanja,*
- *interakcija i*
- *odgovornost*





KAKO ĆEMO...?

Unapređujemo međuljudske odnose:

- ***Budite nasmijani i pozitivni – osmijeh je „razbijač leda” i inicijator razgovora, pokazuje da zamjećujete druge i da im se veselite.***
- ***Izbjegavajte tračeve – nikad ne ogovarajte suradnike, time ćete pokazati da ih cijenite i brinete o tuđim osjećajima.***
- ***Pomažite suradnicima kad god imate priliku – u konkretnom poslu ili samo tako da ih saslušate. Te „usluge” će vam kad-tad biti vraćene.***



- *Zovite ljude po imenu – ljudi vole čuti svoje ime, to pokazuje da ih poznajete i brinete o njima.*
- *Pazite na jezik kojim se služite – psovke, grube riječi i ismijavanje različitosti stvorit će o vama lošu sliku kod suradnika*
- *Izbjegavajte govor o osjetljivim temama kao što su politika, vjera i plaće i osobni odnosi.*
- *Nastojite komunicirati jasno i konkretno – postavljajte pitanja, tražite razjašnjenja, dogovarajte se o ciljevima i zadacima.*



KAKO ĆEMO...?

Voliš li sebe, voljet ćeš i druge!

- *Mislite pozitivno*
- *Postavljajte si jasne i realne ciljeve koji se mogu ostvariti.*
- *U svakoj prilici koristite pozitivni jezik (pohvala, afirmacija, podrška, pozitivna emocija...)*
- *Prihvatite svoje slabosti i pretvorite ih u snage (uspjeh iz hendikepa).*



- *Uočite svoje vrijednosti – povećajte samopouzdanje.*
- *Naučite primiti kritike*
- *Natječite se sami sa sobom.*
- *Radite na empatiji, uzgajajte samokontrolu i samomotivaciju*
- *Naučite opraštati (pravi pobjednik je velikodušan)*





POZITIVNE POSLJEDICE BOLJIH ODNOSA

- *Bolji odnosi povećavaju zadovoljstvo na poslu, što smanjuje stopu fluktuacije*
- *Povećava se lojalnost prema ustanovi*
- *Smanjuje se broj dana na bolovanju*
- *Niža je vjerojatnost konflikata, tužbi i nesuglasica na radnom mjestu*



- *Povećava se kvaliteta suradnje, posebno u projektnom stilu rada*
- *Ubrzava se razmjena informacija i uzajamno učenje*
- *Raste međusobno povjerenje*
- *Posao se obavlja efikasnije i brže*
- *Problemi se rješavaju „u hodu” i svi kao ustanova napredujemo*





NEGATIVNE POSLJEDICE LOŠIH ODNOSA

- *Povećava se broj konflikata na poslu (nadležni troše 40% radnog vremena na razrješavanje sukoba)*
- *Smanjuje se lojalnost prema ustanovi*
- *Povećava se vjerojatnost izostanaka s posla, mobinga, prijevара i drugih kriminalnih radnji*



- *Stvara se atmosfera nezdrave konkurencije, ljubomore i manjka suradnje*
- *Nastaju komunikacijski blokovi, dolazi do nepovjerenja i izbjegavanja obavljanja posla*
- *Problemi se gomilaju, odnosi su napeti i neugodni*
- *Smanjuje se produktivnost, radi se sporije*





ZADOVOLJNI LJUDI BOLJE RADE

- *S kakvim “filmom u glavi” idete svakog jutra na posao*
- *Kolika je cijena “infrastrukture”, a kolika “kulture”?*
- *Primjer dva učenička doma u istom mjestu*
- *Zadovoljni djelatnici daju do 40% bolje rezultate*
- *Zadovoljstvo = $f(\text{odnosi})$*



A ŠTO AKO NIJE TAKO...?

*Negativno rađa negativno
(princip „akcije i reakcije”)*

➤ *negativno raspoloženje (bespomoćnost, strah, bijes, mržnja, demotiviranost, nespremnost na komunikaciju)*





➤ *negativne reakcije tijela (stres, napetost, glavobolja, znojenje, lupanje srca)*



➤ *negativne oblike ponašanja (agresija, oklijevanje, nesigurnost, izbjegavanje, bijeg, otpor)*



➤ *negativne učinke (neuspjeh, nezadovoljstvo, depresija, zdravstvene smetnje, negativne reakcije okoline)*



IZVORI KONFLIKTNOG PONAŠANJA

- *Ostavljanje dojma (“kititi se tuđim perjem”, “praviti se važan”)*
- *Ulagivanje (“uvlačiti se šefu”)*
- *Razmjena usluga (“ja tebi, ti meni”)*
- *Blaćenje suparnika (“on uvijek nešto upropasti”)*
- *Stvaranje klanova (“tko nije s nama, taj je protiv nas”)*



- *Borba za utjecaj (“hoće dovesti svoje ljude”)*
- *Nezdrava organizacijska sredina (“ja ne pripadam ovamo”)*
- *Kompenzacija osjećaja bespomoćnosti (“pokazat ću da sam i ja netko”)*
- *Frustriranost, mržnja ili osveta (“vratit ću milo za drago”)*
- *Potreba da se nadmudri sustav (“pokazat ću tko je pametniji”)*



- *Odgovor na doživljenu nepravdu (“to ste mi dužni”)*
- *Iskorištavanje propusta u rukovođenju (“sami ste to tražili”)*





PEDAGOŠKA RADIONICA



- *Burnout syndrome ili sindrom izgaranja je skup psihofizičkih simptoma koji nastaju kao posljedica poteškoća i problema na radnom mjestu*
- *Složena ispitivanja i istraživanja iz područja medicine rada ističu da je sindrom izgaranja najviše izražen kod zanimanjima za koja je specifičan:*
 - *neposredan rad s ljudima -*
 - *emocionalna angažiranost -*



Zanimanje učitelja

je na prvom mjesto najstresnijih zanimanja!



(prema istraživanjuma u Njemačkoj)



Zašto?

Međuljudski odnosi u prosvjetnoj djelatnosti odvijaju na nekoliko vrlo zahtjevnih nivoa:

- *odnos s kolegama i suradnicima*
- *odnos s nadređenima u ustanovi i odnos s nadređenim ustanovama*
- *odnos s učenicima*
- *odnos s roditeljima učenika.*





KAKO ĆEMO...?

SMANJITI SINDROM IZGARANJA NA RADNOM MJESTU

Relacija odgajatelj - odgajatelj

- 1. Prepoznati probleme / konfliktne situacije*
- 2. Razgovarati, analizirati, rangirati, predložiti rješenja i navesti prednosti i nedostatke navedenih rješenja*
- 3. Napraviti plakat*
- 4. Prezentirati plakat tehnikom galerijskog pregleda*



KAKO ĆEMO...?

SMANJITI SINDROM IZGARANJA NA RADNOM MJESTU

Relacija odgajatelj - nadređeni

- 1. Prepoznati probleme / konfliktne situacije*
- 2. Razgovarati, analizirati, rangirati, predložiti rješenja i navesti prednosti i nedostatke navedenih rješenja*
- 3. Napraviti plakat*
- 4. Prezentirati plakat tehnikom galerijskog pregleda*



KAKO ĆEMO...?

SMANJITI SINDROM IZGARANJA NA RADNOM MJESTU

Relacija odgajatelj - nadležne institucije

- 1. Prepoznati probleme / konfliktne situacije*
- 2. Razgovarati, analizirati, rangirati, predložiti rješenja i navesti prednosti i nedostatke navedenih rješenja*
- 3. Napraviti plakat*
- 4. Prezentirati plakat tehnikom galerijskog pregleda*



KAKO ĆEMO...?

SMANJITI SINDROM IZGARANJA NA RADNOM MJESTU

Relacija odgajatelj – domska administracija

- 1. Prepoznati probleme / konfliktne situacije*
- 2. Razgovarati, analizirati, rangirati, predložiti rješenja i navesti prednosti i nedostatke navedenih rješenja*
- 3. Napraviti plakat*
- 4. Prezentirati plakat tehnikom galerijskog pregleda*



I ZA KRAJ....





UPITNIK O MEĐULJUDSKIM ODNOSIMA

- 1. Većinu ljudi s kojima radim, volim susretati i izvan radnog vremena.*
- 2. Svakodnevni odlazak na radno mjesto ispunjava me zadovoljstvom.*
- 3. Kod nas na bolovanje odlaze samo ljudi koji su stvarno bolesni.*
- 4. Moj odnos sa suradnicima temelji se na povjerenju, uzajamnom poštovanju i iskrenosti.*



- 5. Većinu radnog dana provodimo u dobrom raspoloženju, sa smiješkom na usnama.*
- 6. Izbjegavamo ogovaranja i tračeve suradnika koji su trenutačno odsutni.*
- 7. Spremni smo jedan drugome pomoći u rješavanju problema i obavljanju svakodnevnog posla.*
- 8. Menadžeri pokazuju brigu za dobre međuljudske odnose i sami pružaju pozitivan primjer.*



9. Kod nas se uvažava i cijeni svačije mišljenje.

10. Osobni napredak i rezultati na poslu prepoznati su od svih i dobro nagrađeni.

1 – uvijek

2 – uglavnom

3 – ponekad

4 – rijetko

5 – nikad

Tumačenje rezultata

- *Odlično – do 16 bodova*
- *Dobro – 17 do 25 bodova*
- *Podnošljivo – 26 do 34 bodova*
- *Zabrinjavajuće – 35 do 43 bodova*
- *Slabo – preko 44 bodova*





Literatura:

- Članak: J. Relja, *Kako se učenici osjećaju u školi*, Život i škola br.15-16
- V. Srića, *Unapređenje međuljudskih odnosa u tvrtkama*, Zagreb 2015.
- *Međupredmetna tema: Građanski odgoj i obrazovanje, priručnik za osnovne i srednje škole*, MZO, Zagreb 2017.

Internet izvori:

- http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/Pozicijski_MMH_obrazovanjezaljudskapravaidg.pdf
- <https://www.skolskiportal.hr/clanak/741-meduljudski-odnosi-u-skoli-su-kljuc-uspjeha/>
- <https://blog.vecernji.hr/skola-za-5/skolski-primjer-sindroma-izgaranja-na-radnom-mjestu-7370>



HVALA NA POZORNOSTI!