

## SEMINAR ZA MENTORJE

13. in 14. 6.

Cankarjev dom,  
Ljubljana



Projekt sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## UPORABA TEHNIK NENASILNE KOMUNIKACIJE

Marko Iršič  
Zavod Rakmo

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Vsebina predavanja

- Opredelitev konflikta
- Nasilje in vrste nasilja
- Koncept transformacije konflikta
- Nasilna in nenasilna komunikacija
- Elementi nenasilne komunikacije
- Pomirjanje sebe in drugega
- Konstruktivno sporočanje
- Vrste poslušanja
- Ovire v komunikaciji
- Opredelitev problema
- Pomoč pri reševanju problemov
- Mediacija

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Največji problem v komunikaciji je, da ne poslušamo, da bi razumeli ampak poslušamo, da lahko reagiramo.

Dalai Lama

The biggest communication problem is  
We do not listen to understand  
We listen to react

Dalai Lama

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Medosebni konflikt je

stanje,

ko eden ali več posameznikov

znotraj določene organizacije, skupine ali odnosa

ne funkcionira optimalno zaradi

(delne) neusklajenosti.

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Vrste konfliktov in neusklajenosti

Konflikte lahko ločimo glede na:

- Lokus (notranji-zunanji)
- Raven (problem-oseba-odnos)
- Vidnost (potlačen-prikrit-odkrit)
- Aktivnost (aktiven-pasiven)
- Ozadje (samostojen-posledica-umeten)
- Globino (spor-podpovršinski-globoko zakoreninjen-dediščina)

Možne neusklajenosti:

- ciljev ali interesov
- pričakovanj
- prepričanj
- vrednot
- razpoloženj
- motiviranosti
- procedur
- razumevanja dogovora
- dojetanja situacije
- odzivanja na konflikt
- itd. **\*\*\***

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

**Prepir, odprti, strukturni in latentni konflikt, konfliktni potencial ter problem**

- **Prepir** - krajše burno (ne)komuniciranje, v katerem vsaka stran skuša doseči ali dokazati svoje.
- **Odprti konflikti** - vidna nestrinjanja oz. spori.
- **Strukturni konflikt** – neuskklajenost ciljev, vrednot, informacij itd.
- **Latentni konflikt** – še ne zaznan strukturni konflikt.
- **Konfliktni potencial** – neuskklajenost, ki bi lahko pripeljala do konflikta, vendar ne, ker na zadevnem področju ni interakcije.
- **Problem** - stanje ki se razlikuje od želenega, brez jasne predstave o tem, kako bi želeno dosegli.

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

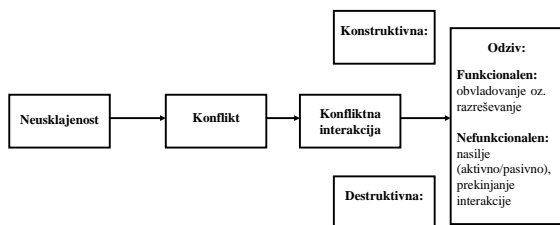
---

---

---

---

**Strukturni model konflikta**



© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

**Negativne posledice nerazrešenih konfliktov**

- upad dobrega vzdušja,
- izobčenje,
- upad **komunikacije** in slabitev kvalitete **odnosa**,
- **nasilje** in zatiranje,
- razpad sistema ali odnosa,
- duševne motnje,
- stagnacija sistema,
- psihosomatska bolezen,
- motnje optimalne interakcije.

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Nasilje

- **Nasilno vedenje** je uporaba močne, grobe sile za doseg določenega cilja.
- **Zloraba** pomeni uporaba, poškodovanje ali uničenje drugega ali njegove lastnine, brez njegovega soglasja ali proti njegovi volji.
- **Izsiljevanje** je implicitna ali eksplicitna grožnja z nasiljem v primeru, da drugi ne sprejme določenih zahtev.
- **Psevdo-nasilje** je vedenje, ki se zdi kot nasilje, vendar ni (igrivo nasilje, urjenje v borilnih veščinah, besedni boji...)

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Nasilje je

- **sredstvo za** podrejanje drugih, vsiljevanje svojega pogleda ali uveljavljanje lastnih interesov (sredstvo),
- **disfunkcionalen odziv** na konfliktno ali stresno situacijo oz. frustracijo (simptom),
- **običajen način interakcije.**

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vrste nasilja 1

- Fizično nasilje (pretepanje, odiranje, lasanje, grizenje...)
- Spolno nasilje (posilstvo, spolno nadlegovanje...)
- Verbalno nasilje (zmerjanje, preklinjanje...)
- Socialno nasilje (izločanje, izobčenje, izolacija, marginalizacija, zapostavljanje, ignoriranje...)
- Čustveno nasilje (kujanje, očitiranje, obtoževanje, dušenje ali zatiranje čustev...)
- Materialno nasilje (uničevanje, poškodovanje, kraja...)

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vrste nasilja 2

- **Nasilje nad čutili** (hrup, neprimerna svetloba ali njeno hitro spreminjanje, smrad...)
- **Moralno nasilje** (vsiljevanje svojih vrednot, neupoštevanje vrednot drugega, obsojanje...)
- **Kognitivno nasilje** (določanje misli drugemu, določanje 'resnice'...)
- **Sodelovalno nasilje** (nedržanje dogovorov, zavlačevanje, odlaganje, pozabljanje, zamujanje, zadrževanje informacij, podrejanje ...)
- **Komunikacijsko nasilje** (neposlušanje, navidezno poslušanje, prekinjanje, zavračanje, neodzivnost, spreminjanje teme, paradokсна komunikacija ...)

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Vrste nasilja 3

- **Odnosno nasilje** (prekinjanje odnosa, popredmetenje osebe, nespoštljivost, manipulacija, vzvišenost, malomarnost...)
- **Uničevanje pozitivnosti** (negativizem, cinizem, zaničljivost...)
- **Spodkopavanje avtonomije** (pretirana ustrežljivost, pokroviteljstvo, omalovaževanje, posmehovanje...)
- **Posredno socialno nasilje** (obrekovanje, opravljanje, spodbujanje nestrpnosti...)
- **Strukturno nasilje** (družbena ali organizacijska pravila, ki so pristranska, sistemsko onemogočanje uveljavljanja svojih pravic ali interesov...)

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Tip nasilja

- **Aktivno nasilje** je neposredno usmerjeno na sogovornika.

Npr. fizično nasilje, žalitve, grožnje, spolno nadlegovanje, kričanje, očitiranje

- **Pasivno nasilje** na sogovornika vpliva posredno.

Npr. ignoriranje, neodzivnost, kujanje, sarkazem, zavijanje z očmi, vzdihovanje, izločanje, neupoštevanje, nespoštljivost, zavlačevanje ...

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

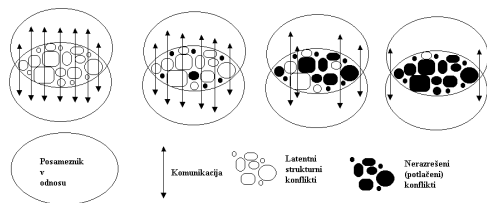
---

---

---

---

## Upad komunikacije in slabitev odnosa



Nerazrešeni strukturni konflikti ovirajo komunikacijo in slabijo odnos, saj je komunikacija življenjski sok odnosa.

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

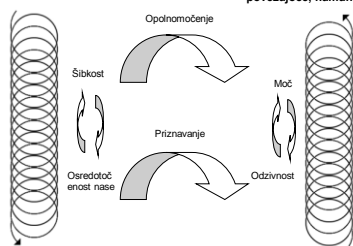
---

---

## Transformacija konflikta

Bush & Folger, 2011

**Pozitivno, konstruktivno, povezujoče, humanizirajoče**



**Negativno, destruktivno, odtujujoče, demonizirajoče**

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Nasilna in nenasilna komunikacija

### Nasilna komunikacija (aktivno nasilje)

- nespoštljivost
- vsiljevanje
- izkoriščanje
- razvrednotenje
- manipuliranje
- podrejanje
- prevlada

### Nenasilna komunikacija

- spoštljivost
- avtonomija
- sodelovanje
- spoštovanje
- komunikacija
- enakopravnost
- obvladovanje konfliktov

### Nasilna komunikacija (pasivno nasilje)

- nespoštljivost
- nepovezanost
- nesodelovanje
- brezbržnost
- nekomunikacija
- brez odnosa
- umik

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Elementi nenasilne komunikacije

- Umirjanje sebe
- Zavedanje lastnih potreb, interesov, želja in vrednot
- Konstruktivno sporočanje
- Nedefenzivno poslušanje in razjasnjevanje
- Pomirjanje drugega
- Izogibanje oviram v komunikaciji
- Povzemanje sogovornika
- Povzemanje obeh in širjenje razumevanja
- Postavljanje strateških vprašanj

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Kaj me pomiri?

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Obvladovanje jeze

- **Poročajte o jezi** - ne potlačevati niti udejanjati.
- **Počakajte, da napad jeze mine.**
- **Odvrnite pozornost od stvari, ki vas jezi.**
- **Ne ohranjajte jeznih misli.**
- **Spremenite dejavnost, da se sprostite.**
- **Uporabite jezo za nekaj koristnega.**
- **Uporabite jezo za asertivno dejanje.**
- **Preusmerite jezo stran od sogovornika.**
- **Analizirajte izvor jeze**
- **Recite si: pomiri se; štejte do deset; globoko dihajte; popijte kozarec vode ...**

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Zavedanje lastnih potreb, želja in vrednot

- Razmislite:
  - Kaj hočete povedati?
  - Kaj hočete s sporočilom doseči?
- Vprašajte se:
  - Kaj potrebujete?
  - Kaj si želite?
  - Kaj Vam je pri tem pomembno?

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dve komponenti komunikacije

(Schultz von Thun, 1984)

- **izrazna komponenta**  
(namen je sporočanje o sebi)
- **vplivna komponenta**  
(namen je vplivati na drugega)

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dve ravni komunikacije

- **Običajna komunikacija** - komunikacija o dejstvih, idejah, načrtih, težavah...
- **Meta-komunikacija** - komunikacija o notranjem stanju, načinu komunikacije ali o odnosu.

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Metakomunikacija

- Poročanje o čustvenem ali energijskem stanju ('Zelo sem utrujen!' ali 'Čisto sem „znerviran“')
- Preverjanje čustvenega oz. energijskega stanja drugega ('Si jezen?' ali 'Kako se počutiš?')
- Poimenovanje konfliktnih vzorcev ali ozaveščanje dogajanja ('Prepirava se!' ali 'Govoriva eden mimo drugega.')
- Opozorila glede kršenja pravil interakcije ('Prekinil si me!' ali 'Pusti, da povem do konca!')
- Izražanje sprememb v svoji naravnosti ('Ne poslušam te več!' ali 'Potrebujem kratek odmor.')
- Pojasnjevanje svojega odziva ('Tega ne smem povedati' ali 'Razmišljam.' – npr. pri tišini)

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## vaja - konstruktivno sporočanje

- Zamislite si konkreten konflikt ali problem in ga izrazite na način:
- KADAR... \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- SE POČUTIM... \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- RAJE BI... \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vrste poslušanja

(Peck, S., 1991)

- neposlušanje
- navidezno poslušanje
- selektivno poslušanje
- pozorno poslušanje
- empatično poslušanje

© Marko Irsič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ovire v komunikaciji

(Powell, 1995)

- svetovanje
- tekmovanje
- menjava teme
- zasanjanost
- filtriranje
- vreča pritožb
- enačenje
- ignoriranje
- dodeljevanje oznak
- pomirljivost
- pripravljanje odgovora
- sarkazem

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Pomirjanje drugega

- Vprašajte in poslušajte.
- Ne vzemite osebno.
- Postavljajte vprašanja za razjasnjevanje.
- Ponovite ali parafrazirajte slišano.
- Priznajte čustva drugega.
- Poglejte, kje se strinjata.
- Zahvalite se mu.
- Dodajte še več.
- Opišite problem ali cilj in povabite k sodelovanju.

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

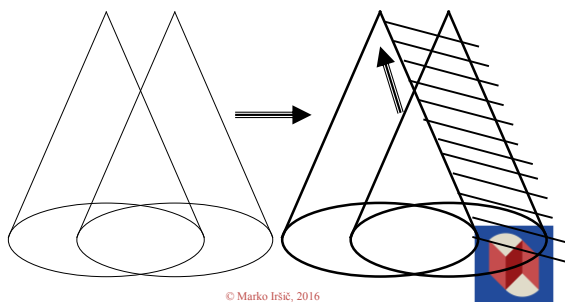
---

---

---

---

## Vsiljevanje svojega pogleda



© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

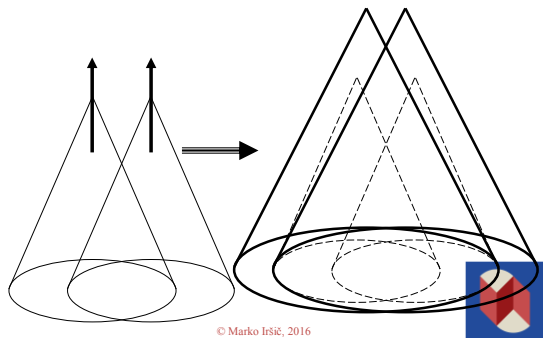
---

---

---

---

## Širjenje pogleda ob različnosti




---

---

---

---

---

---

---

---

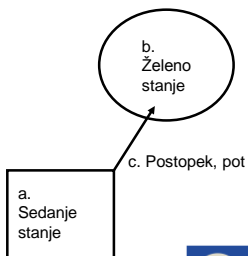
## Opredelitev problema

Dobro opredeljen problem:

- a. in b. sta jasno opredeljena
- Opredeljeni so okviri za c.

Slabo opredeljen problem:

- a. ali b. nista jasno opredeljena
- ni jasno kaj je lahko c.



© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Mediacija

je proces v katerem tretja nevtralna stran sodeluje z udeleženci pri spreminjanju komunikacije iz destruktivne v konstruktivno ob tem, ko komunicirajo o problemu in možnostih za rešitev.

© Marko Iršič, 2016




---

---

---

---

---

---

---

---

## Priporočena Literatura

- Marshall B. Rosenberg, Nenasilno sporazumevanje
- Susan Forward & Donna Frazier, Čustveno izsiljevanje
- Marko Iršič, Umetnost obvladovanja konfliktov
- Daniel Goleman, Čustvena inteligenca
- John Gray, Kar čutiš lahko zdraviš
- Thomas Gordon, Trening večje učinkovitosti za učitelje
- William Glasser, Opozorilo: Psihatrija je lahko nevarna za vaše duševno zdravje!
- Marko Iršič, Mediacija
- Bush & Folger, Obljuba mediacije

© Marko Iršič, 2016



---

---

---

---

---

---

---

---