

Damijana Bijek

Vrtec Čebelica pri OŠ dr. Pavla Lunačka Šentrupert

# NAČINI REŠEVANJA KONFLIKTOV V VRTCU IN ŠOLI

## *Conflict Resolution in the Classroom*

### UVOD

Konflikti ključno vplivajo na učiteljevo in učenčevo delo, njune odnose ter na vzdušje celotnega razreda. Kako učitelj ali vzgojitelj vodi razred, je v veliki meri odvisno od tega, kako gradi odnose med učenci in otroki. V članku nisem mogla mimo teoretičnega podajanja znanja o tem, kako se učitelji soočajo s konflikti, kako se odzivajo nanje in na njihovo reševanje. Predstavljam tudi dejavnike, ki vplivajo na odzive učitelja v konfliktnih situacijah.

Na OŠ dr. Pavla Lunačka v Šentrupertu sem preučevala konflikte med otroki in vlogo vzgojitelja pri njihovem reševanju. Pomembno mi je bilo, katere situacije vzgojitelji prepoznavajo kot konfliktna v odnosih med otroki. Zanimalo me je, ali dopuščajo, da otroci konflikte rešujejo samostojno, kako vzgojitelji dojemajo svojo vlogo pri reševanju konfliktov med otroki in kakšne strategije pri tem uporabljajo. Za raziskovalne namene sem uporabila anketni vprašalnik za vzgojitelje predšolskih otrok.

Kako konflikti vplivajo na odnose, kako jih učitelji in vzgojitelji rešujejo, so mi pokazali anketni vprašalniki. Ob njihovi analizi sem ugotovila, da je najpogostejši vzrok za nastanek konfliktna situacije med vrtčevskimi otroki igrača, konfliktna situacije pa se po mnenju večine anketirancev v vrtcih pojavljajo občasno. Vzgojitelji otrokom pogosto dovolijo, da konfliktna situacije razrešijo sami, razen v primerih, ko bi lahko konflikti pripeljali do nasilja. Vzgojitelji o sebi menijo, da čutijo veliko odgovornost, kadar posredujejo pri razreševanju konfliktnih situacij, in da najpogosteje za razreševanje konfliktov uporabijo mediacijo. Ugotavljam, da se vzgojitelji čutijo dovolj usposobljene za razreševanje konfliktov med otroki v vrtcih, vendar pa bi si želeli še dodatnega izobraževanja, ki bi se nanašalo na omejeno problematiko.

Sama menim, da so konflikti stalni spremljevalci posameznikovega življenja, od nas pa je odvisno, kako nanje gledamo, kaj se iz njih naučimo in ali jih vzamemo kot izzive ali kot grožnje. Vedno sem z zanimanjem opazovala otroke, kako so se spri, kako so spore razrešili in kako so učitelji posegali v reševanje sporov. Menim, da imajo učitelji pomembno vlogo pri reševanju konfliktov med otroki, saj lahko otroke z ustreznimi reakcijami in spodbudami za reševanje sporov mnogo naučijo, z napačnimi reakcijami pa lahko ta ranljiva bitja zaznamujejo za vedno.

Sposobnost reševanja konfliktov je danes ena izmed temeljnih veščin, ki jih človek potrebuje za kakovostno živ-

ljenje v zelo raznoliki skupnosti. Prej ko se tovrstno učenje začne, večji uspeh lahko pričakujemo pozneje v življenju.

### OPREDELITEV KONFLIKTA

V življenju nam konflikt predstavlja nekakšno nasprotovanje, nesoglasje oz. spor (Prgić, 2012: 4). V vsakdanjem jeziku pojme, kot so prepir, pretep, spor, najpogosteje uporabljamo kot sinonim za konflikt, predvsem zato ker gre za najbolj opazne pojavne oblike ali manifestacije konflikta. Sam konflikt pa leži nekoliko globlje in je kompleksnejši in večplasten pojav (Iršič, 2014: 66).

Dejstvo je, da so konflikti del vsakdanjega življenja. V vsakem medosebnem odnosu se pojavljajo konflikti in nasprotujoča si mnenja, saj si vsak izmed nas ustvari svoj pogled na svet, ki ga vidi skozi svoje vrednote, prepričanja itd.

Situacije, v katerih dejanje ene osebe onemogoča, otežuje ali ovira dejanje druge osebe, označujemo kot medosebni konflikt (Lamovec, 1991: 61). Ta definicija je v tesni povezavi z Gordonovo (1989: 134–135) opredelitvijo konflikta, ki pravi, da je konflikt situacija, ko vedenje ene osebe ovira izpolnjevanje potreb druge osebe, oz. da je konflikt medosebni proces, v katerem so neusklajene vrednote dveh posameznikov.

Odgovor, zakaj je prišlo do neusklajenosti in posledično do konflikta, pa lahko iščemo v različnih ciljih posameznika, razlikah v načinu njihovega uresničevanja ali pa v razlikah med potrebami in pričakovanji posameznika v odnosu do druge osebe (Lamovec, 1991: 61).

Ker se torej konflikt praviloma pojavlja znotraj odnosov zaradi določenega nestrinjanja, neusklajenosti, je pomembno, da se teh nestrinjanj zavedamo, jih prepoznavamo, saj jih bomo le tako lahko reševali in spreminjali v strinjanje, v skupno rešitev. Iršič (2004: 75) poudarja, da mora biti izid konflikta enoten za obe strani, pa naj si bo to uveljavljanje določenega interesa, vrednot ali načina delovanja.

Enoten izid pa je težko doseči, saj pri konfliktu pogosto prihaja do zaznavnih izkrivljanj, ki povzročajo, da sogovornikovo vedenje vidimo v popačeni obliki (Prgić, 2010: 24). Tudi neskladnost med realnostjo in med tem, kaj oseba dojema kot realno, lahko prispeva k medosebnemu konfliktu. Ljudje nismo nevtralni prejemniki informacij. Vse, kar zaznavamo, gre skozi oči stališč, izkušenj, vrednot, idej in predsodkov. Te razlike v zaznavah pa so lahko hitro priložnost za medosebne konflikte.

Poleg tega ima konflikt vedno zgodovino (preteklo vedenje, izkušnje, pogovore in zaznavanja), ki ga definira. Redkokdaj konflikt izbruhne nenadoma in brez razloga iz ozadja. Prav tako ne gre za neki izoliran dogodek (Cohen 1995).

Udeleženca v konfliktu sebe praviloma zaznavata kot žrtev in drugega kot hudobno stran, ob tem pa ne opazita svojih napak, medtem ko sta na napake druge strani izjemno pozorna. Tako pride do stopnjevanja konflikta. Čeprav se zavedata, da so njuna dejanja podobna ali celo enaka, iščeta razloge, zaradi katerih je dejanje enega opravičeno, drugega pa ne. S čustvi želita drug drugemu vsiliti spremembo. Pogosto konfliktno situacijo spremljajo občutki zmedenosti, prestrašenosti, zaskrbljenosti, ranljivosti in tudi jeze. Obvladovanje situacije postaja težavno in udeleženi povzročata veliko mero stresa (Prgić, 2010: 24).

Lahko rečemo, da se je ravno zaradi teh »negativnih«  
občutkov v družbi uveljavilo prepričanje, da je konflikt nekaj slabega, negativnega. Prgić (2012: 8) opozarja, da se treba zavedati, da konflikt sam po sebi ne nosi negativnega ali pozitivnega naboja, ampak mu ta naboj pripisujemo glede na načine, s katerimi se udeleženci konflikta spopadajo z njimi, in glede na izid konfliktno situacije. Mnogi menijo, da so konflikti krivi za prepire, spore, nasilje, vendar je pravi vzrok v nesposobnosti konstruktivnega medosebnega reševanja le-teh. kar pomeni, da lahko vsak konflikt prispeva k naši osebnosti in družbeni rasti, če ga znamo konstruktivno reševati in se odločimo za to pot.

Ravno konstruktivni načini soočanja s konflikti pa morajo biti cilj sodobne šole, kjer ne bi smelo biti prostora za izogibanje, potlačanje ali nasilno reševanje.

T. Lamovec (1991: 61) pravi, da lahko konflikti prinašajo naslednje koristi:

- pripomorejo, da ozavestimo probleme v odnosu, ki jih je treba rešiti;
- spodbujajo spremembe,
- mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za soočenje s problemi,
- razbijajo monotonost življenja, spodbujajo nove interese, pomenijo izziv in vnašajo dinamiko,
- pogosto pripomorejo k ustrežnejši odločitvi,
- znižujejo napetost v vsakdanjih odnosih,
- v konfliktu bolje spoznamo samega sebe,
- konflikti lahko odnos poglobijo in obogatijo,
- v konfliktu bolje spoznamo drugega,
- spodbujajo osebno rast,
- razrešeni oz. obvladani konflikti povečujejo utrjujejo osebnostni razreševanja in obvladovanja konfliktov,
- prispevajo k širjenju znanja in poglobljanju razumevanja sveta oz. življenja,
- prinašajo višjo raven kulture v interakciji in omogočajo bolj intenzivno sodelovanje,
- omogočajo večje zaupanje drugemu ali samemu sebi.

Konflikt, ki je uspešno razrešen, prinaša koristi za celotno šolo in s tem izboljša počutje članov in njihove medosebne odnose. Učence je zato treba seznanjati s temi koristmi, jim omogočiti, da jih prepoznajo v svojih medosebnih konfliktih in tako zavrnejo negativno stališče, ki jih nagovarja k uporabi destruktivnih načinov soočenja s konflikti.

## KAKO SE ODZIVAMO NA KONFLIKTE

Konflikt nas sam po sebi sili v odzivanje. Kolikor hitreje konflikt opazimo, toliko lažje ga je reševati in obvladati (Iršič, 2007: 17).

Odziv na konflikt je lahko različen tako pri različnih ljudeh kot tudi pri istem posamezniku v različnih okoliščinah. Človek izoblikuje neki prevladujoči stil odzivanja na konflikt, poleg tega pa na njegov odziv vplivajo tudi konkretna okoliščina, razpoloženje, odnos z drugim in socialno okolje (Iršič, 2004: 133).

Glede na pomembnost osebnega interesa in odnosa do drugega, Prgić (2010: 26) govori o treh pomembnih načinih odzivanja na konflikt:

- soočenje – tekmovalen odnos do reševanja konfliktov,
- umik,
- konstruktivno ali sodelovalno reševanje konfliktov.

Naš odziv zahteva presojo, kako pomemben je za nas osebni cilj in kako pomembno nam je, da ohranimo dobre odnose. In glede na to dvojico se odzovemo.

Pri **tekmovalnem pristopu** k reševanju konflikta je pogosta uporaba manipulacije, nepriznavanja napak, agresivnih sporočil; gre za reševanje v duhu »zmagovalec – poraženec«  
(Prgić, 2010: 28). Osebam s takim načinom odzivanja je zelo pomemben osebni cilj, odnos pa jim le malo pomeni (Lamovec, 1991: 65). Šola mora biti na tovrstne odzive učencev še posebej pozorna, da se ti ne stopnjujejo v nasilne obračune. Kadar učenec zavzame tekmovalen odnos do reševanja konflikta, namreč obstaja velika verjetnost, da se bo druga stran odzvala podobno, s čimer se vzpostavi polje zaostrovanja konflikta.

**Umik** lahko poimenujemo tudi beg od konflikta (Prgić, 2010: 29). Gre za odpoved tako svojim osebnim interesom kot tudi odnosu. Oseba pod pritiskom ne zmore soočenja s konfliktom, saj je prepričana, da je reševanje konflikta že vnaprej obsojeno na propad. Čuti nemoč, zato se fizično ali psihično umakne, samo da ne bi prišlo do soočenja (Lamovec, 1991: 66). V šoli pogosto prihaja do te oblike odziva na konflikt, ko učenci in/ali učitelji zanikajo obstoj konflikta, se pretvarjajo, da ga ni, in upajo, da bo minil samo od sebe.

**Sodelovanje** je najbolj učinkovito orodje za preoblikovanje konflikta in je postopek, s katerim se ustvari nova skupna podlaga za reševanje vseh udeleženih. Tako lastni interesi kot tudi interesi drugega oz. odnos z drugim posameznikom so zelo pomembni (Iršič, 2010: 44). Gre za umetnost pogajanja v smeri dobim – dobiš (Prgić, 2010: 29). Žarišče se preusmeri od medsebojnega premagovanja k premagovanju konflikta, saj posameznik želi obdržati svoje cilje in odnos hkrati, zato išče isto rešitev, ki bo zadovoljila obe strani hkrati. Iršič (2010) sodelovalen odziv poimenuje razreševanje konflikta. To je odziv, ki tako posameznemu učencu kot celotni šoli prinese največ koristi pri spopadanju s konflikti in posledično ustvarjanju prijetne, nenasilne šolske klime.

Kadar si šola zada cilj v doseganju sodelovanja reševanja konfliktov, prevzame nase odgovornost, da bo učence opremila s številnimi komunikacijskimi in socialnimi veščinami, ki bodo pomagale dosegati soustvarjanje rešitev in s tem preprečevale tveganje za izboljšanje odnosa, ki se lahko zaradi neuspešnega reševanja celo prekine ali pa preraste v nasilje. Torej, če hočemo spremeniti izide

konfliktov med učenci, jim moramo pomagati, spremeniti njihovo neustrezno odzivanje nanje. To spreminjanje pa nikakor ni enostavno, saj so odzivi, še posebej v stresnih situacijah, v veliki meri samodejni.

Da se bodo reakcije s strani otrok nagibale v smeri sodelovalnega odzivanja, pa lahko rešitev iščemo prek vstopanja mediacije v šolski prostor, ki je uporabno orodje za mirno in konstruktivno odzivanje na konflikt.

## NAČINI SOOČENJA S KONFLIKTI V ŠOLI

Odzivanje v konfliktnih situacijah tvori jedro vzgoje v javni šoli (Kroflič, 2011: 15). Zato se je reševanja treba lotiti resno in premišljeno, saj lahko le od ustrezno izbranega načina reševanja pričakujemo vzgojne učinke, ki bodo šli v pravo, konstruktivno in preventivno smer.

V šolskem prostoru poleg formalnih postopkov – izrekanja vzgojnih ukrepov, ki se nanašajo na šolska pravila – obstajajo tudi neformalne poti reševanja konfliktov, ki se še posebej nagibajo v smeri »vzganjanja«. Pri obravnavi konflikta znotraj šolskega okolja se tako hkrati srečujemo s pravnim in pedagoškim vidikom. Šola mora kot formalna družbena institucija poskrbeti za pravno zaščito učencev in sankcionirati prekrške, hkrati pa ne sme pozabiti na svojo vlogo v skupnosti, kjer za doseganje svojih temeljnih vzgojno zasnovanih ciljev nujno potrebuje dodatne oblike vzgojnih dejavnosti (preventivnih in podpornih, s katerimi vnaprej preprečuje nastajanje večjih konfliktov) in oblike kurativnih ukrepov, ki bodo z alternativnimi dejavniki omogočale discipliniranje na način, da učenca napotijo k popravni nastale škode oziroma k dejavnostim, ki krepijo prosocialno in moralno usmeritev posameznika (Kroflič, 2009: 72–74). Vzgojni ukrepi so namreč le oblike zunanje prisile, ki ne rešujejo bistva težave, zato je nujno, da se ne uporabljajo kot edina možnost, temveč le kot skrajna pot, ko so druge poti zaprte (Pavlovič, 2007, v Prgič, 2010: 11).

## STRATEGIJE REŠEVANJA KONFLIKTOV

### Induktivna vzgoja

M. Hoffman (Kroflič, 2011) je vzgojo v šestdesetih letih 20. stoletja ob opazovanju načinov discipliniranja v družinskem okolju le-te razvrstil na tri različne pristope:

- avtoritativno-asertivni pristop, za katerega je značilno, da starši imenujejo ali sankcionirajo otrokovo neprijetno ravnanje;
- čustveno pogojevanje, kjer gre za odtegotanje čustvene naklonjenosti otroku s strani staršev;
- induktivni pristop, za katerega je značilno, da z njim starši izpostavijo perspektivo drugega – njegov distres – in jasno pokažejo, da je ta distres povzročilo otrokovo ravnanje.

Kroflič (2011) navaja, da je za induktivni vzgojni pristop značilna vzgoja, ki spodbuja prevzemanje odgovornosti za posledice svojih dejanj v odnosu z drugo osebo, socialno skupino ali naravno okolico. Za takšno delovanje pa je potreben razvoj empatičnih zmožnosti in prosocialnih emocij.

Kroflič dodaja, da z induktivnim vzgojnim pristopom izražamo jasno neodobravanje otrokovega ravnanja in ga hkrati tudi moralno obsodimo. To lahko naredimo implicitno ali eksplicitno. Pomembno je, da pozornost usmerimo na

distres osebe, prizadete s strani otroka. Otroka pa je treba narediti vidnega kot storilca problematičnega dejanja. Prek tega namreč aktiviramo mehanizme, ki bodo pri otroku vzbudili empatični odziv. Indukcija torej omogoči nastanek občutenja empatične krivde pri otroku, ki je povzročitelj nesprejemljivega dejanja, in sicer tako da izpostavimo njegovo vlogo pri povzročitvi čustvenega distresa prizadetega otroka. Nujno potrebno pa je tudi spodbujati takšno razrešitev konflikta, da bo tisti, ki je konflikt povzročil, popravil svojo napako. Vloga odraslega, vzgojiteljice ali učitelja, pa ni v tem, da predlaga način, kako naj povzročitelj konflikta popravi napako, ampak mora počakati na odziv otroka. Če se ta ne zgodi in otrok zaradi utrjene egocentričnosti ni pripravljen razmeroma hitro popraviti napake, še vedno lahko računamo na »moralni pritisk« vrstnikov.

### Mediacija

Mediacija se uvršča v oblike alternativnega reševanja sporov. Gre za proces, znotraj katerega udeleženci s pomočjo tretje osebe, ki je v sporu nevtralna, skozi pogovor izpostavijo sporna vprašanja z namenom oblikovanja možnosti, tehtanja alternativ in oblikovanja nekega sporazumnega dogovora, ki bo v prid vseh udeležencev (Prgič, 2011).

Brauch Bush in Folger (2010) navajata, da je mediacija postopek, v katerem tretja nevtralna oseba brez moči za uveljavljanje rešitev pomaga tistim, ki so udeleženi v konfliktu, doseči vzajemno sprejemljiv sporazum.

Schrumpf, Crawford in Bodine (2010) dodajajo še, da je mediacija pristop reševanja konflikta, v katerem osebi, ki se ne strinjata druga z drugo, dobita možnost, da se srečata in pogovorita brez prekinjanja. S tem vsaka sproti stran dobi možnost, ki bi obema prinesla zadovoljstvo, in izbereta rešitev, ki najbolj ustreza obema. Tako oblikujeta rešitev »zmagam – zmagam«.

Vsem trem definicijam je skupno dejstvo, da je za uspešno razrešitev konflikta med dvema osebama potrebna tretja oseba, ki je v konfliktu nevtralna, skupna pa jim je razrešitev konflikta, ki ustreza obema udeležencema v problemski situaciji. Tretja oseba v razreševanju konflikta med dvema osebama je mediator. Schrumpf, Crawford in Bodine (2010) mediatorja opredeljujejo kot nevtralno tretjo osebo. Prgič (2011) pa dodaja, da je naloga mediatorja v razreševanju konflikta, da s pomočjo različnih komunikacijskih tehnik in veččin pomaga udeležencem v sporu opredeliti problem, vzpostaviti pogajanje in rešiti konflikt na sporazumen način, vendar pri tem udeležencem konflikta ne sme vsiljevati po njegovem mnenju pravih rešitev. S pomočjo mediacije tretje osebe lahko v konfliktni situaciji tako pridemo do razrešitve na miren in sporazumen način. Takšen način reševanja sporov pa je pogostokrat prisoten tudi v predšolskem obdobju, ko vzgojitelj deluje kot mediator v konfliktu med dvema otrokoma, v drugem starostnem obdobju pa se lahko pojavlja tudi oblika mediacije, kjer vlogo mediatorja prevzame tretji otrok.

Vrtčevska mediacija je proces, v katerem nevtralna oseba pomaga sprotima stranema pri iskanju skupne rešitve njihovega problema. Rešitev bo obema udeležencema spora omogočila, da bosta iz njega izšla zadovoljna in opolno-močena (Prgič, 2011).

Iršič in drugi (2010) kot prednosti vrtčevske mediacije navajajo tudi pozitivne učinke, ki vplivajo na pozitivno delovanje samega vrta. Mediacija namreč vpliva na izboljšanje

splošne klime v vrtcu (povečanje občutka pripadnosti, prijateljstva), postane del vzgojnega koncepta vrtca, ne teži h kaznovanju, ampak k reševanju medosebnih problemov, ravno tako pa zaradi znižanja nivoja napetosti med otroki poveča njihovo produktivnost.

Mediacija v vrtcu pa prinese tudi določene pozitivne učinke, saj med drugim spodbuja pozitivno komunikacijo med otroki, zmanjšuje nasilje, spodbuja otroke, da prevzamejo odgovornost za reševanje svojih konfliktov tako, da drug drugega poslušajo in ob tem razvijajo sposobnosti tako kreativnega kot tudi kritičnega mišljenja ter obvladovanja konfliktov. V končni fazi pa mediacija otroke poleg navedenega uči tudi mirnega soočanja z medsebojnimi razlikami in drugačnostjo ter jim privzgaja občutek za pravičnost (Prgič, 2011).

## ŠESTSTOPENJSKO REŠEVANJE KONFLIKTOV PO GORDONU

Šeststopenjski proces reševanja problemov Gordon (1992) povzema po J. Deweyju:

### 1. Definiranje problema

To je najbolj kritična faza celotnega procesa. Velikokrat se zgodi, da neki problem ne uspešno rešiti ravno zaradi tega, ker ga na tej točki ne znamo točno določiti. Pri določanju problema po Gordonovi šeststopenjski metodi je pomembno, da se zavedamo nekaterih stvari. S to metodo ne smemo začeti, dokler so otroci prepričani, da gre le za trik, torej dokler resnično ne verjamemo vanjo. Otroci morajo sodelovati prostovoljno. Na voljo moramo imeti dovolj časa, vzgojitelj pa mora svoje potrebe in čustva izražati z jaz-sporočili ter otroku z aktivnim poslušanjem pomagati, da izrazi svoje potrebe in želje. Pri definiciji problema je treba tega izraziti v obliki konflikta potreb in ne v obliki konflikta rešitev.

### 2. Zbiranje možnih rešitev

Po ustrezni definiciji problema začnejo otroci in vzgojitelji dajati možne rešitve. Smiselno je, da imajo otroci prednost pri podajanju rešitev. V pomoč pri zbiranju možnih rešitev pa je treba upoštevati naslednje: predlagana rešitev se ne sme nikoli ovrednotiti, sodelovanje se spodbuja na različne načine z ohrabrujočimi pripombami, vsak predlog je treba zapisati, pri predlaganih rešitvah se ne sme zahtevati utemeljitve, vse udeležence je treba spodbujati pri navajanju rešitev.

### 3. Ovrednotenje rešitev

V tej fazi je pomembno, da se prečrta vse tiste rešitve, s katerimi se kdor koli ne strinja – ne glede na razlog. Vključiti je treba čim več aktivnega poslušanja. Nihče se ne sme bati lastnega mnenja. Ko se pogovarjamo o čustvih, je treba uporabljati jaz-stavke.

### 4. Odločitev

Kadar so prve tri stopnje pripravljene, odločitev ne predstavlja nobenega problema – to je takrat, ko se vsi strinjajo z eno samo možnostjo kot najboljšo. Če ni tako in je na razpolago več predlogov, med katerimi se je treba odločiti za najboljšega, potem pri odločitvi pomagajo naslednji nasveti: nikoli se pri izbiri rešitve ne sme uporabiti glasovanja. Treba si je prizadevati, da pride do popolnega soglasja, končno odločitev pa je treba napisati.

## 5. Izvedba

Včasih celoten proces odločanja propade zaradi tega, ker ni popolnoma jasno določeno, kdo bo ob določenem času kaj naredil. Dogovor o tem je torej naloga te točke.

## 6. Preverjanje

Ta točka je pomembna, vendar ne najbolj. Treba je imeti pregled nad učinkovitostjo sprejete rešitve. Postavi se lahko nekaj vprašanj, kot so: »Ali je problem izginil?«, »Ali smo pri reševanju problema kaj napredovali?«, »Ali je bila odločitev dobra?«, »Smo zadovoljni z rezultatom?«, »Kako učinkovita je bila naša odločitev?«. Če problem izgine, lahko rečemo, da je bila skupna odločitev najboljša. Včasih pa je vendarle treba posebej preverjati, kakšno je trenutno stanje. Lahko npr. skličemo poseben sestanek, da to ugotovimo.

## OPREDELITEV REŠEVANJA KONFLIKTOV

Folberg in A. Taylor (1984: 7, 8) podata definicijo reševanja konfliktov: »Udeleženci konflikta izolirajo temo, razvijejo opcije, upoštevajo alternative in dosežejo sporazumno poravnavo, ki ugotovi udeležencem potrebam, ali med njimi samimi ali z nevtralnno tretjo stranjo.«

»Konstruktivno reševanje konflikta je pot uravnoveženosti in razvoja osebe in odnosov.« Problem predstavlja skrajnosti: deficitarnost konfliktov (izogibanje konfliktom za vsako ceno) in destruktivno reševanje konfliktov (pozicija nasprotovanja ob vsaki priložnosti) (Ančić, 2009: 8, 9).

Reševanje konflikta lahko privede do rešitve in ta pomeni spremembo. Tem se ljudje večkrat izogibamo, saj menimo, da niso mogoče. Torej je ključna naša pripravljenost sprejeti spremembo, ki jo rešitev konflikta predvideva, saj to zelo vpliva na pripravljenost za reševanje konflikta (Lipičnik, 1996).

## REŠEVANJE KONFLIKTOV S POMOČJO LUTKE

Lutkarji močno verjamejo v moč lutke. To metodo naj bi uporabljal tudi vzgojitelj, kajti ta mu je lahko v veliko pomoč pri posredovanju vzgojno-izobraževalnih vsebin in pri reševanju konfliktnih situacij. Mnogokrat pomaga iz zagate, ko iščemo tisti »trik«, s katerim bomo otroke dobro motivirali. Otroci lutki zaupajo. Vzgojitelja sicer imajo radi, vendar jim ta kljub vsemu predstavlja avtoriteto. Lutka pa je »eden izmed njih« – ima enake težave, enake strahove, enako željo po igri kot oni. Čeprav lutka oživi šele v vzgojiteljevih rokah, otroci verjamejo, da je z njimi čisto nova oseba, ki ji lahko popolnoma zaupajo. Prepričani so, da za skrivnost, ki jo imajo z lutko, vzgojitelj ne ve, čeprav je lutka oživela v njegovih rokah, in to je tista magična moč lutke (Majaron idr., 2002). Majaron in sodelavci (2002) menijo, da je za vzgojitelja izjemno pomembno, da seže po lutki zlasti v nekaterih občutljivih situacijah, kjer posreduje med otroki in vzgojiteljevimi cilji. Avtorji so prepričani, da lutka pomaga ustvariti vzdušje, ki spodbuja sodelovanje, saj je pripravljena otrokom pomagati, otroci pa so pripravljene pomagati njej. V primeru nastanka konfliktnih situacij bo ravno lutka tista, ki bo nudila »tretjo« možnost. Z molčečim otrokom se bo ljubeznivo pogovarjala, čeprav ne bo dobila odgovora. Postala bo zaupnik otrok in vzgojitelja, ki bo pomagala urediti odnose v skupini na čim manj boleč način.

Otroci se ob igri z lutko ne učijo le komunikacije in socializacijskih spretnosti, ampak se ob takšni igri učijo tudi reševanja konfliktov. Med njimi pa se ob takšni igri razvijeta poleg medsebojne pomoči tudi solidarnost in dopuščanje različnosti. Vsak človek kdaj občuti strah, ljubosumje in jezo, zato potrebuje način za sprejemljivo izražanje močnih čustev. Igra z lutko mu omogoča zaigrati prizor, kjer lahko ta čustva izrazi in se tako osvobodi in razreši notranje konflikte (Korošec, 2006).

## NENASILNA KOMUNIKACIJA KOT NAČIN REŠEVANJA KONFLIKTOV

Komunikacija je proces, ki po navadi zajema interakcijo med osebami, ki komunicirajo. V družbeni interakciji človeka vodita njegovo tolmačenje pomena besed in akcija drugega. Komunikacija je vzajemna izmenjava pomenov med ljudmi – poteka prek jezika, možna pa je le v tolikšni meri, v kolikoršni jo določajo skupna spoznanja, skupne potrebe in stališča (Krech, Crutchfield, Balachey, v: Vec, 2005).

Brajša (1983) meni, da so komunikacije, ki prispevajo, da nekaj postane splošno, združeno in povezano, konstruktivne komunikacije, v nasprotnem primeru pa so destruktivne. Za konstruktivne komunikacije je značilno, da ob njihovi uporabi odgovarjamo za povedano, ne obtožujemo drugih in v njih ne zbudimo občutkov krivde, ne hvalimo samega sebe, upoštevamo tuje želje in se izražamo čim bolj neposredno, razumljivo in logično. V ospredju je reševanje problemov, pri čemer se spoštuje in enakopravno vrednoti vse, ki so vpleteni v komunikacijo. Vsekakor pa je za konstruktivno in nenasilno komunikacijo treba poznati komunikacijski proces, komunikacijske ovire in načine njihovega premaganja.

## UČITELJEVI NAČINI REŠEVANJA KONFLIKTOV

Učiteljev način izbire reševanja konflikta lahko obogati ali škoduje izidom učnega procesa in odnosu z učenci. Interpersonalne konflikte se rešuje na različne načine (Rahim, 2011, v: Pinchevsky in Bogler, 2014) in dejavniki, ki vplivajo na stil reševanja, so: narava konflikta (Lin, 2003, prav tam), vzroki, ki so pripeljali do konfliktno situacije (Rahim, 2011, prav tam), osebnostne lastnosti vpletenih (več avtorjev, prav tam), prejšnji odnosi vpletenih strani in njihovo mentalno in socialno stanje (Friedman idr., 2000, prav tam). Večinoma učitelji izberejo enega od načinov (Cornille idr., 1999, v: Pinchevsky in Bogler, 2014), saj na izbiro vpliva več dejavnikov in ustreznost stila izberejo tudi glede na situacijo (Rahim, 2002, prav tam). Pri reševanju konfliktov zlasti mlajši učenci potrebujejo učiteljevo pomoč in zato naj jim ta predstavlja pozitiven zgled, razloži pravila in pričakovanja na začetku šolskega leta ter se zaveda vloge mediatorja v sporih. Za doseganje pozitivnega razrednega okolja je treba razvijati medsebojno spoštovanje in takoj na začetku šolskega leta je pomembno učencem dati občutek pripadnosti razredni skupini (Dayton, 2012, v: Pollan in Wilson-Younger, 2012). Pomembni učiteljevi veščini sta znanje in volja do reševanja konfliktov, da ne prerastejo in postanejo neobvladljivi. Pomen njihovega reševanja je ključen, saj k nesoglasjem in preprirom pripelje predvsem nesposobnost reševanja (Lamovec, 1993).

Učitelj se v svoji vlogi strokovnjaka ob konfliktu skuša odzvati razumsko in formalno ukrepati. Največkrat ob

motečem vedenju kot sredstvo razreševanja izbere pogovor (Kobolt, 2010; Rapuš Pavel, 2010), in sicer z učencem takoj in kasneje še s svetovalno delavko in starši. Tudi Brajša (1993) ima pogovor za osnovni instrument vzgoje in izobraževanja, M. Bratanič (1993) pa komunikacijo predstavlja ključ vzgoje. M. Obid in J. Rapuš Pavel (2009) ob opisu pristopa LSCI (angl. »Life Space Crisis Intervention« – intervencija v življenjskem prostoru neposredno po dogodku) prav tako navedeta pogovor kot način reševanja konfliktov. S pogovorom učencu pomagamo do spoznanja razlogov izgube nadzora nad svojim vedenjem in ga vodimo v razmišljanje, kako naj se prihodnjic odzove v podobni situaciji. A. Kobolt (2010b) navaja, da učitelji pogosto uporabijo opozorilo učencu, mu namenijo dodatno pozornost; zanima jih, kaj učenec s svojim vedenjem sporoča.

Uspešnejše od ukazovanja je postavljanje vprašanj (Scherer, 1992).

Iršič (2005) navede smernice za razreševanje konfliktov:

Zaveznitvo, ki pomeni ohranjanje skrbi za drugega, delovanje v njegovo dobro in poskušanje »premagati« konflikt in ne partnerja v konfliktu. Pomembno je upoštevati različnost, saj si tako olajšamo reševanje konfliktov. Namesto pripisovanja krivde drug drugemu moramo prevzeti odgovornost za svoja dejanja. Kljub konfliktu je treba ohraniti komunikacijo, je ne prekinjati, saj to otežuje pot do rešitve. Stabilizacija interakcije pomeni, da konfliktu ne pustimo iti svojo pot (odzivamo se glede na naše predstave, ki niso vedno pravilne, in besede ter čustva, ki prav tako zmotijo naše zaznavanje). Ker so konfliktne situacije napete, je smiselno poročati o počutju (izraziš, kaj čutiš, ne pričakuješ in zahtevaš spremembe vedenja drugega). Razdelitev konflikta pomeni zavedati se, da je konflikt posledica manjših konfliktov, ki jih je treba prepoznati ter jih posamično, ne hkrati, reševati. Potrebno je odkrivanje disfunkcionalnih vzorcev, njihovo ozaveščanje v interakciji, h kateri vsak udeleženec prispeva svoj del. Na vedenje drugega se odzivamo samodejno in smo prepričani, da je drugi povzročil naš odziv. Za svoje vedenje in odzive je odgovoren vsak sam, nezavedanje tega pa vodi v disfunkcionalno interakcijo. Potrebno je postopno ozaveščanje destruktivnih vzorcev, da postanejo razvidni in se o njih pogovarjamo. Z njihovim zavedanjem jih lahko začnemo spreminjati (prav tam). Za doseganje varne šolske klime je treba izvajati primarne preventivne ukrepe in mednje spadata tako učinkovito vodenje razreda kot konstruktivno reševanje konfliktov. Mnogi predstavniki šol so dali pobudo, da se preventivne dejavnosti preprečevanja nasilja in spretnosti reševanja konfliktov vnese v učne načrte. Tako bi učitelj prek pogovora in posredovanja veščin učencem pomagal k večji usposobljenosti za reševanje konfliktov in s tem prispeval tudi k spremenjenemu odnosu do nasilja. Izvajanje programa zahteva doslednost in vztrajnost. Učitelji, ki so program izvajali, so poročali o večjem sodelovanju med učenci in zmanjšanju pogostosti fizičnega nasilja po izteku programa (Kroflič, Klarič, Štirn Janota in Stolnik, 2011).

Lipičnik (1996) meni, da postavitev pogojev pred začetkom reševanja konfliktov olajša samo reševanje. Dobro je poznati nastanek konflikta – praviloma konflikt nastane kot posledica boja med različnimi hotenji. Pomembno je ustvariti ustrezno klimo oziroma razumevanje pozitivne vloge konfliktov, saj nas njihovo dobro razreševanje osebno gradimo, omogoča pozitivne spremembe trenutnega stanja in s tem doseganje boljše prihodnosti.

## RAZISKOVALNI DEL

Pri raziskovanju sem izhajala iz predpostavke, da so konflikti neizbežna sestavina vsakega družbenega prostora, tudi razreda. Konflikti so tudi nujni pogoj razvoja posameznika in skupnosti, s tem pa »idealna učna situacija«, če smo seveda zmožni razviti ustrezna komunikacijska orodja za njihovo reševanje.

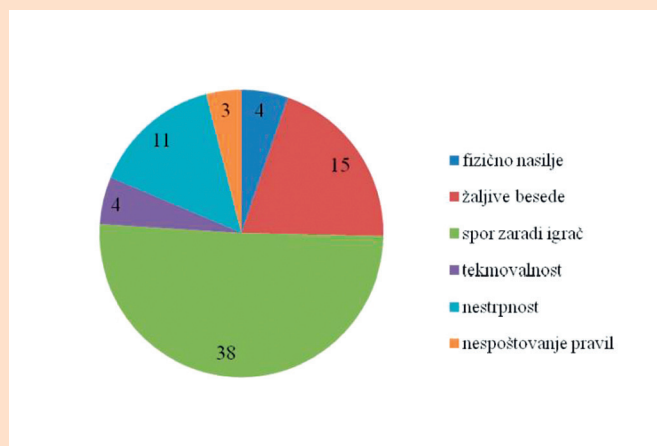
Raziskovala sem, kateri so vzroki za nastanek konfliktov ter odzivi nanje. Zanimalo me je, kakšne strategije reševanja konfliktov poznamo ter katera izmed strategij je najbolj učinkovita. Pojavljalo pa se mi je tudi vprašanje, kako učitelji vrednotijo svoje znanje na področju reševanja konfliktov med učenci.

V obdelavo podatkov sem zajela 40 strokovnih delavk, ki so zaposlene v vrtcu Čebelica v Šentrupertu in v prvem triletju osnovne šole dr. Pavla Lunačka Šentrupert. Anketni vprašalnik je rešilo 14 oseb; od tega 2 s srednjo vzgojiteljsko šolo, 6 z visokošolsko vzgojiteljsko izobrazbo, 1 z enoletnim poklicnim tečajem ter 5 s pedagoško izobrazbo – razredni pouk.

Anketne vprašalnike sem razdelila učiteljicam in vzgojiteljicam ter jih prosila, da izpolnjene vrnejo v osebni predalček v zbornici. Tako jim je bila zagotovljena anonimnost. Zbrane podatke sem kvalitativno in kvantitativno obdelala in jih prikazala s pomočjo grafov ter preglednic.

### Vprašanje 1: Katere situacije med otroki prepoznavate kot konfliktne?

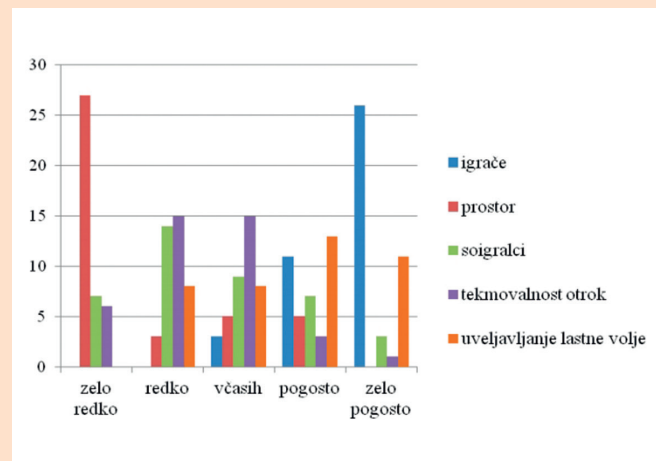
Vzgojiteljice sem pozvala, da napišejo, katere situacije med otroki prepoznavajo kot konfliktne. Ker je bilo vprašanje odprtega tipa, sem njihove vsebinsko podobne odgovore kategorizirala. Najpogosteje so navajale, da kot konfliktne situacije zaznavajo tiste, do katerih pride zaradi spora zaradi igrač, nato spor zaradi žaljivih besed in nestrpnosti (otroci ne morejo počakati, da pridejo na vrsto), kot vzroke za spor pa zaznavajo tudi fizično nasilje, tekmovalnost in nespoštovanje pravil.



### Vprašanje 2: Kaj je najpogostejši vzrok za nastanek konfliktov med otroki v vaši šoli?

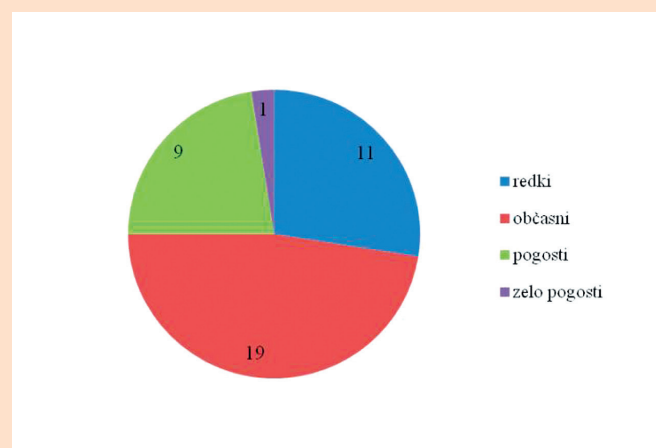
Iz Grafa 2 lahko razberemo, da je najpogostejši vzrok za nastanek konfliktov med otroki v igračah oz. da se sprejo zato, ker bi se želeli hkrati igrati z isto igračo. Sporom za-

radi igrač sledijo spori, ki nastanejo zaradi želje otrok po uveljavljanju lastne volje. Kot vzrok za nastanek sporov lahko navedemo tudi tekmovalnost otrok in soigralce. Najbolj poredko pa se otroci sprejo zaradi prostora, na katerem bi se igrali oz. preživljali čas.



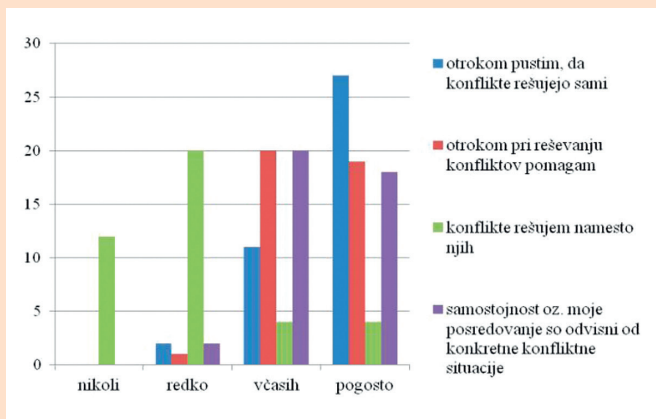
### Vprašanje 3: Kako pogoste so konfliktne situacije med otroki v vaši skupini?

Graf 3 prikazuje, da malo manj kot polovica anketirank meni, da so konfliktne situacije med otroki v vrtcu občasne, dobra četrtina je mnenja, da so redke, kot pogoste pa konfliktne situacije v vrtcu označuje slaba četrtina anketirank. Vsekakor se mi zdi zelo dober znak, da le ena izmed anketiranih ocenjuje konfliktne situacije kot zelo pogost pojav.



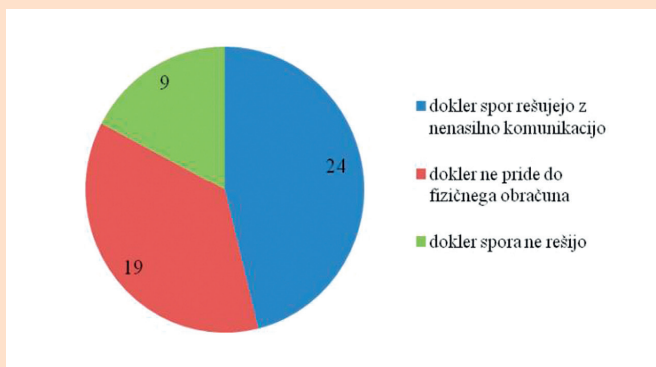
### Vprašanje 4: Ali otrokom dovolite, da medosebne konflikte rešujejo sami, ali jih rešujete skupaj z njimi?

V Grafu 4 so prikazani podatki, do katere mere strokovni delavci dovolijo, da konfliktne situacije rešujejo samostojno. Odgovori so pokazali, da otrokom pogosto dovolijo, da konflikte rešujejo sami, pogosto pri reševanju konflikta pomagajo, in da je samostojnost reševanja konflikta odvisna od konkretne konfliktne situacije. Večina jih redko rešuje konfliktne situacije namesto otrok, precej pa je takšnih, ki konfliktnih situacij nikoli ne rešujejo namesto otrok.



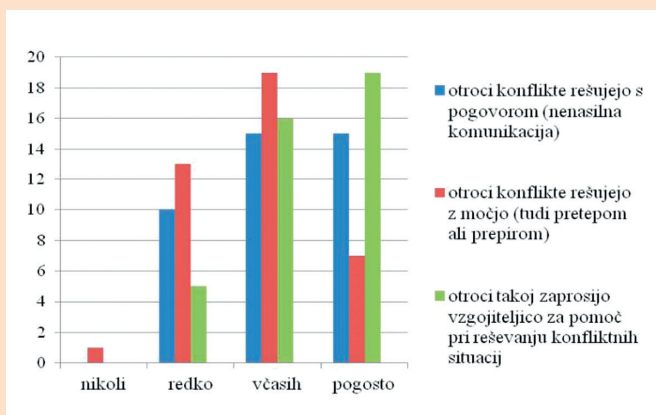
**Vprašanje 5: V kolikšni meri dovolite otrokom samostojno reševati konfliktna situacije?**

Iz Grafa 5 je razvidno, da slaba polovica otrokom dovoli samostojno reševanje konfliktnih situacij, dokler spor rešujejo z nenasilno komunikacijo, dobra tretjina ne posega v reševanje konfliktnih situacij, dokler ne pride do fizičnega obračuna, slaba petina pa sploh ne posega v reševanje konfliktnih situacij, ampak otroke pustijo, da vse konfliktna situacije razrešijo sami.



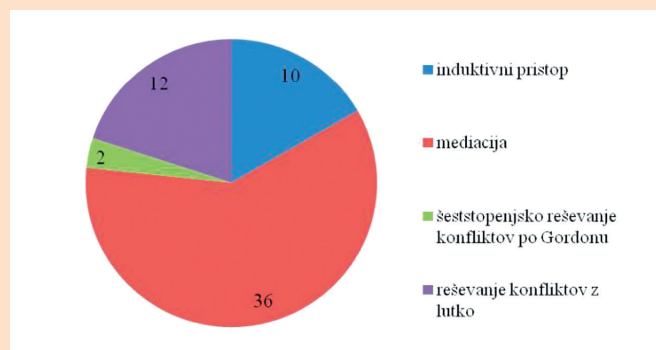
**Vprašanje 6: Kako otroci v vaši skupini konflikte rešujejo sami?**

Iz Grafa 6 lahko razberemo, da večina otrok ob zaznani konfliktni situaciji poišče vzgojiteljico ter jo zaprosi za pomoč pri reševanju konflikta. Če pa se le odločijo, da bodo konfliktna situacija reševali sami, pa vzgojiteljice pojasnjujejo, da otroci rešujejo konfliktna situacije s pogovorom, včasih pa tudi z uporabo moči, čeprav se takšnih načinov poslužujejo manjkrat kot nenasilne komunikacije.



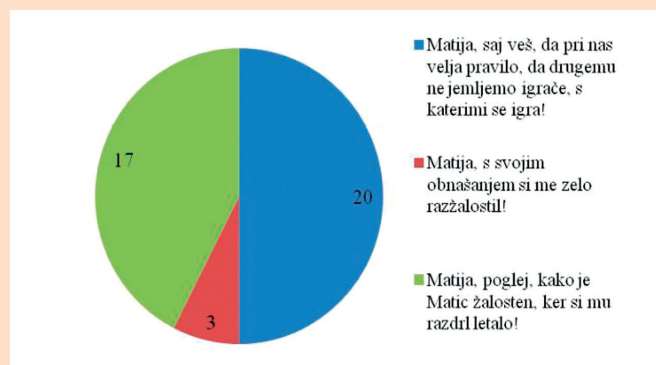
**Vprašanje 7: Katere metode pri reševanju konfliktov med otroki uporabljate sami?**

V Grafu 7 je prikazano, katere metode pri reševanju konfliktov med otroki uporabljajo vzgojiteljice. Več kot polovica anketiranih uporablja mediacijo, tretjina manj spor rešuje z lutko, še manj pa jih uporablja induktivni pristop, le dve pa uporabljata šeststopenjsko reševanje konflikta po Gordonu.



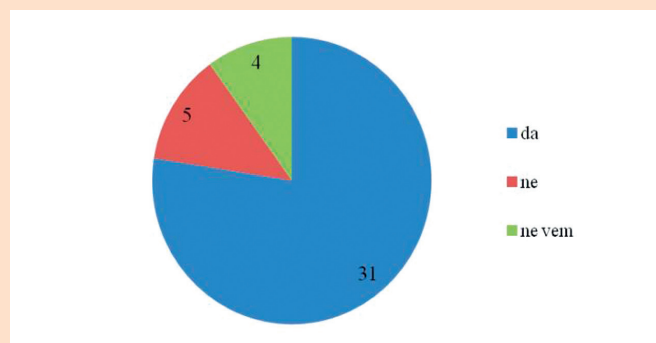
**Vprašanje 8: Z danimi možnostmi izberite, kako bi rešili naslednji konflikt:**

S to nalogo sem želela med vzgojiteljicami preveriti, kakšna je njihova uporaba induktivne metode pri reševanju konfliktov med otroki, zato sem jim zastavila vprašanje, ki je vključevalo konkretno situacijo, nato pa sem ponudila tri možne rešitve, izmed katerih je en odgovor ustrezal reševanju konfliktov z induktivno metodo.



**Vprašanje 9: Ali bi bilo za vas potrebno oz. koristno izobraževanje na to temo?**

Graf 9 predstavlja odgovore, ki so jih anketiranke podale na vprašanje, ali se jim zdi, da bi se morale udeležiti še kakega izobraževanja, ki se nanaša na reševanje konfliktov. Tri četrtine jih meni, da bi se takšnega izobraževanja morale udeležiti, 10 % ne ve, da je takšno izobraževanje potrebno, 13 % pa trdi, da takšno izobraževanje ni potrebno.



## SKLEP

Zelo malo je pojmov, ki bi se nam zdeli tako domači in sami po sebi umevni, hkrati pa tako zahtevni in težko razumljivi, kot je konflikt. Gordon pojmuje konflikt kot situacijo, ko vedenje enega ovira izpopolnjevanje potreb drugega, ali pa situacijo, ko so vrednote vseh posameznikov v neskladju. To stališče pa nam ne daje druge možnosti, kot da priznamo prisotnost konfliktnih situacij v vsakdanjem življenju in njihovo nujnost za zorenje, osebnostno rast in socializacijo posameznika.

V raziskavi se je pokazalo, da se konfliktna situacije med otroki v vrtcu pojavljajo občasno in da so najpogostejši vzroki za nastanek konfliktov igrače, ki otrokom v tem starostnem obdobju pomenijo največ. Zanimiva pa je bila tudi ugotovitev, da so največkrat razlog za spore tiste igrače, ki jih otroci prinesejo od doma – igrače, ki niso dostopne vsem in zanje vzgojiteljica ne more zahtevati, da si jih morajo otroci deliti. In če upoštevamo to dejstvo, so konflikti, ki se nanašajo na igrače, skoraj neizbežni.

Z raziskavo sem ugotavljala tudi, kako samostojno oz. nesamostojno otroci v vrtcu rešujejo konfliktna situacije,

v katerih se znajdejo. Anketiranke so odgovorile, da otrokom pogosto dovolijo, da konflikte rešujejo sami, temu pa sta sledila odgovora, da otrokom pri reševanju konfliktov vzgojiteljice pomagajo in da je samostojnost reševanja konfliktov odvisna od konkretne situacije. Izpostaviti pa je treba tudi to, da se otroci reševanja konfliktov lotijo na nasilen ali nenasilen način. Vzgojiteljice pri reševanju sporov, ki nastanejo med otroki, najpogosteje uporabljajo mediacijo. Na koncu je zelo pomembno, da konflikt rešimo konstruktivno in v dobro otrok ne glede na to, kakšna metoda reševanja konfliktnih situacij se pri tem uporabi.

Ugotovila sem, da so anketiranke mnenja, da ima vzgojitelj, ko se vmeša v konflikt, pri tem zelo pomembno vlogo, saj udeležencem v konfliktu ne sme narediti krivice in mora konfliktno situacijo pravično razrešiti.

Sklepam lahko, da so konfliktna situacije in njihovo reševanje ter vloga vzgojitelja pri njihovem reševanju pomembni dejavniki vzgojno-izobraževalnih procesov in da bi se morali vzgojitelji njihovega pomena in vpliva bolj zavedati. To bi pripomoglo k večji ozaveščenosti vzgojiteljev pri reševanju konfliktov in posredovanju v nastalih situacijah.

## VIRI IN LITERATURA

- Ančič, K. (2009). Reševanje konfliktov v razredu in širše na šoli. (Power point)
- Bizjak, C. (2000). Poslušanje. Razrednik v osnovni in srednji šoli (str. 214–249). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Brajša, P. (1993). Sedem skrivnosti uspešne šole. Maribor: Doba.
- Brajša, P. (1983). Vodenje kot medosebni proces. Ljubljana: DDU Univerzum.
- Brauch Buch, R., Folger, J. (2010). Obljuba mediacije: odzivanje na konflikt z opolnomočenjem in priznavanjem. Ljubljana: Zavod Rakmo.
- Chalvin, M. J. (2004). Kako preprečiti konflikte. Radovljica: Didakta.
- Gogala, S. (1975). Odnos med učiteljem in učencem, Pedagogika II, (str. 557–575). Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Golob, L. (2013). Stališča osnovnošolskih učiteljev do konfliktov. Diplomsko delo. Pedagoška fakulteta, Maribor.
- Gordon, T. (1992). Trening večje učinkovitosti za učitelje. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Horvat, M. (1998). Pomen konstruktivnega reševanja šolskih konfliktov. Pedagoška obzorja, 3–4, 152–159.
- Iršič, M. (2004). Umetnost obvladovanja konfliktov. Ljubljana: Zavod Rakmo.
- Iršič, M. (2007). Uvod v razreševanje konfliktov v medosebnih odnosih. Ljubljana: Zavod Rakmo.
- Iršič, M., Borštnar, I., Marič, I., Lorber, K. (2010). Šolska in vrstniška mediacija. Ljubljana: Zavod Rakmo.
- Jagodič, K. (2008). Kako se odzivamo na konfliktna situacije? Socialne interakcije v vrtcu (str. 117–121). Ljubljana: Supra.
- Kobolt, A. (2010b). Oblike in pogostost motečega vedenja ter razlogi, ki jih učitelji pripisujejo takemu vedenju. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Košir, K. (2013). Socialni odnosi v šoli. Maribor: Pedagoška fakulteta Univerze v Mariboru.
- Korošec, H. (2006). Kreativne dejavnosti z lutkami kot proces. V: B. Borota (ur.), Otrok v svetu glasbe, plesa in lutk. Koper: Univerza na Primorskem, Pedagoška fakulteta.
- Kroflič, R. (2011). Reagirane v konfliktnih situacijah. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Kroflič, R., Klarič, T., Štirn, P. J. in Stolnik, K. (2011). Kazen v šoli. Narodna in univerzitetna knjižnica. Ljubljana: Center Republike Slovenije za poklicno izobraževanje.
- Kroflič, R. (2009). Vzgoja v srednjih strokovnih in poklicnih šolah. Zveza društev pedagoških delavcev Slovenije.
- Lamovec, T. (1991). Emocije. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Majaron in sodelavci (2002). Neverbalna komunikacija in lutka. V: H. Korošec in E. Majaron (ur.), Lutka iz vrtca v šolo (str. 45–46, 61). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Podgoršek, T. (2016). Konflikti v skupini. Magistrsko delo. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Prgič, I. (2007). Vodenje razreda. Diplomsko delo. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.
- Prgič, J. (2010). Mediacija za otroke: konstruktivno reševanje konfliktov in mediacija za otroke od 4. do 9. leta. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.
- Prgič, J. (2011). Mediacija za otroke: konstruktivno reševanje konfliktov in mediacija za otroke od 4. do 9. leta. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.
- Vec, T. (2011). Moteče vedenje: ozadje in osnovni dejavniki, ki nanj vplivajo. Socialna pedagogika, vol. 15, šte. 2, 125–152.