

Stručni rad

KOMPETENCIJE ODGAJATELJA ZA RJEŠAVANJE SUKOBA U UČENIČKOM DOMU

Jelena D. Stojković
Master domski vaspitač
Fakultet pedagoških
nauka, Univerziteta u
Kragujevcu, Jagodina

Nedeljko M. Milanović
Student doktorskih studija
Filozofski fakultet
Univerzitet u Nišu
Departman za pedagogiju

Sažetak

U ovom radu predstavljeni su rezultati empirijske studije koja je imala za cilj ispitati stavove domskih odgajatelja o njihovim kompetencijama za rješavanje sukoba među učenicima. Istraživanje je provedeno u studentskim domovima u Srbiji, na uzorku od 61 odgajatelj, 28 odgajatelja i 33 odgajateljice. Za ispitivanje stavova odgajatelja koristili smo instrument N. Suzić [1], koji smo prilagodili za potrebe ovog istraživanja. Rezultati koje smo dobili pokazuju da odgajatelji imaju sve potrebne kompetencije za posredovanje u sukobima među učenicima i da prepoznaju da je njihova uloga u rješavanju sukoba među učenicima relevantna. Osim što odgajatelji navode da posjeduju potrebne kompetencije za posredovanje u sukobima među učenicima, potrebno je posvetiti više pozornosti sukobima u domovima učenika i kompetencijama odgajatelja za njihovo rješavanje.

Ključne riječi: kompetencije, sukobi, komunikacija, odgojitelj, učenički dom.

1. Uvod

Komunikacija je fenomen koji se prožima kroz čitavu povijest ljudskog čovječanstva. Kvalitetna komunikacija omogućuje ljudima da se bolje razumiju, shvate svoje i potrebe drugih, prenose poruke i usmjeravaju druge. Sukobi su dio komunikacije. Kad nema razumijevanja u komunikaciji, dolazi do sukoba. Sukob se događa kada se suprotstave strane koje su u interakciji, odnosi se na neslaganje između ljudi ili članova grupe [2]. Neslaganja u stavovima i argumentima potiču sukob. Čovjek koji se suočava s argumentima koji se razlikuju od njegovih vlastitih, odgovara boreći se da brani svoje ideje, argumente [3]. Međutim, način kojim se vodi za obranu svog stava definirat će ishod sukoba. Kada primijenimo lošu komunikaciju u konfliktnoj situaciji, što znači da ne slušamo što druga strana ima za reći, dvosmislene poruke, čvrsto stojimo sa svojom idejom i ne prihvaćamo drugu, prebacujemo krivnju na drugog, ne pristupamo sukobu kako bi ga riješili, već radimo na njegovom pogoršanju.

Sukobi se često javljaju tijekom adolescencije. Adolescencija je razdoblje kada mlada osoba doživljava kognitivne, emocionalne i fizičke promjene. Prvenstveno je važna svijest odgajatelja da rade sa učenicima koji su u ranjivoj fazi i da su sukobi normalna i svakodnevna pojava u ovoj fazi života mladih. Mladi osim što su u osjetljivom razdoblju, dolaze u potpuno novo okruženje, upoznaju nove ljude, nova pravila, navike, pa je stoga sasvim očekivano da će dolaziti do sukoba među učenicima. Loša komunikacija može biti najčešći uzrok sukoba među učenicima. Problem nastaje kada učenici zbog nepoznavanja tehnika i vještina za konstruktivno rješavanje sukoba, sukob produbljuju i pogoršavaju. Stoga odgajatelji imaju vrlo važnu ulogu u sprečavanju pojave sukoba i njihovom optimalnom rješavanju ako ih je nemoguće spriječiti. Zadatak koji imaju odgajatelji nije nimalo lak, ali ukoliko posjeduju potrebne kompetencije, zadatak će izvršiti u potpunosti. Odgajatelji moraju uzeti u obzir sve što se događa u životu učenika i moraju primijeniti adekvatne načine pomoću kojih će razvijati kod učenika vještine kvalitetne komunikacije i konstruktivnog rješavanja sukoba.

Kvalitetna komunikacija važan je čimbenik u postizanju odnosa s drugim pojedincima. Pored toga, komunikacija je vrlo važna u odgojno-obrazovnom radu s učenicima, jer uz njezinu pomoć odgajatelj usmjerava učenike, upoznaje njihove interese, želje i sposobnosti. „Pod pojmom pedagoška komunikacija podrazumijeva se prenošenje, saopštavanje, izlaganje, primanje, jednom riječju razmjena poruka kao i uspostavljanje odnosa, sporazumijevanje, sredstva i način ophođenja među učesnicima u vaspitno-obrazovnom procesu i procesu učenja” [1]. Primjena kvalitetne komunikacije u radu sa učenicima može biti moćno oružje u boljem uspostavljanju socijalnih odnosa i sprječavanju neželjenog ponašanja. Međutim, kada mjesto kvalitetne komunikacije zauzmu kritika, prigovor, protivljenje u mišljenju, pojavljuju se sukobi. „Pod pojmom loše komunikacije podrazumijeva se prisutnost kritiziranja, okrivljavanja, prigovaranja, kažnjavanja i sl., što ima negativan utjecaj na odnose” [4]. Ukoliko odgajatelji posjeduju potrebne kompetencije, uspješno će rješavati sukobe. Ali isto tako, odgajatelj treba stalno preispitivati svoj način rada, jer ključ uspjeha leži upravo u kritičkom preispitivanju samog rada kako bi se kvalitet rada poboljšao. Uz to, razumijevanje osnovnih pojmova i vrijednosti, razvijanje vještina i stjecanje potrebnih kompetencija u području vlastitog

poziva važan su preduvjet za poboljšanje kvaliteta rada i potrebe suvremenog društva [5]. Bez posjedovanja potrebnih kompetencija, odgajatelji ne mogu uspješno realizirati obrazovni proces s učenicima.

Odgajatelji bi kod učenika trebali razviti komunikacijske vještine i djelovati preventivno kako bi izbjegli sukobe. Učenici koji posjeduju komunikacijske vještine rjeđe će ulaziti u sukobe i moći će uspješno riješiti problem. Zadaća odgajatelja je da kod učenika razvija vještine koje će mu pomoći da dalje funkcionira u društvu. Jedna od vještina koju bi učenici trebali razviti i koja zahtijeva adekvatan model ponašanja je rješavanje sukoba. Rješavanje sukoba društvena je vještina koja se usvaja metodom učenja po modelu [6]. Promatrajući postupke odgajatelja u konfliktnim situacijama, učenici podsvjesno usvajaju način rješavanja sukoba. Suzić [1] ističe da odgajatelji koji uče učenike rješavanju sukoba prvo moraju znati prirodu sukoba, zatim odgovarajuće tehnike i metode za rješavanje sukoba, ali i pedagoške metode i postupke za osposobljavanje učenika za suočavanje sa sukobima. Odgajatelj koji nema znanja o tehnikama i metodama za rješavanje sukoba i nije kompetentan za razvijanje vještina kod učenika, ne može prenijeti znanje učenicima kako konstruktivno prevladati sukobe.

2. Metodološki okvir istraživanja

2.1. Problem i predmet istraživanja

Problem istraživanja je ispitati stavove odgajatelja o tome jesu li i u kojoj mjeri osposobljeni za posredovanje i rješavanje sukoba među učenicima u učeničkom domu?

Predmet istraživanja je osposobljenost odgajatelja da riješe sukobe u učeničkom domu.

2.2. Cilj i zadaci istraživanja

Cilj istraživanja je ispitati stavove domskih odgajatelja o njihovim kompetencijama za rješavanje sukoba među učenicima u učeničkom domu.

Iz definiranog cilja istraživanja proizlaze sljedeći zadaci:

- Ispitati i analizirati stavove domskih odgajatelja o ponašanju učenika u konfliktnim situacijama.
- Ispitati i analizirati stavove odgajatelja o vlastitoj ulozi u rješavanju sukoba među učenicima.
- Istražite kako odgajatelji procjenjuju vlastitu sposobnost rješavanja sukoba među učenicima.

2.3. Metode, tehnike i instrument istraživanja

U istraživanju je korištena deskriptivno-analitička metoda, a od neparametrijskih metoda korišćeno je određivanje osnovnih statističkih pokazatelja - frekvencije i prostoci.

Anketni upitnik preuzet je od Nenada Suzića [1] i prilagođen je potrebama ovog istraživanja. Upitnik je u obliku skale procene Likertovog tipa. Pitanja su zatvorenog tipa. Upitnik se sastoji od dva dijela: prva tri pitanja odnose se na opće podatke o uzorku, dok se u drugom delu nalazi dvanaest stavki kojima se ispituje osposobljenost domskih odgajatelja za rješavanje sukoba među učenicima.

2.4. Populacija i uzorak istraživanja

Populaciju čine odgajatelji iz učeničkih domova u Jagodini, Svilajncu, Čupriji, Rekovcu, Negotinu i Novom Sadu.

U istraživanju je sudjelovao 61 odgajatelj, i to 45,9% (f=28) odgajatelja muškog spola i 54,1% (f=33) odgajatelja ženskog spola. Kada je u pitanju stručna sprema odgajatelja, 57,4% (f=35) odgajatelja imaju završene master studije, 39,3% (f=24) odgajatelja imaju završene osnovne studije i 3,3% (f=2) odgajatelja završila su višu školu. Takođe, dobijeni podaci o radnom stažu odgajatelja su sljedeći: 9,8% (f=6) odgajatelja je u radnom odnosu od 0-5 godina, 19,7% (f=12) je u radnom odnosu od 5-10 godina. 10-15 godina je 14,8% (f=9), dok je više od polovine odgajatelja 55,7% (f=34) u radnom odnosu preko 15 godina.

3. Rezultati istraživanja i njihova interpretacija

Prvi zadatak je bio da ispitamo stavove domskih odgajatelja o ponašanju učenika u konfliktnim situacijama. Odgovori odgajatelja pregledno su prikazani u tabelu 1.

Tabela 1. Stavovi odgajatelja o ponašanju učenika u konfliktnim situacijama

Tvrdnje	Uopće se ne slažem		Ne slažem se		Neodlučan/na sam		Slažem se		Sasvim se slažem		Ukupno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Učenici ne mogu sami riješiti konfliktnu situaciju.	3	4,9	28	45,9	2	3,3	24	39,3	4	6,6	61	100
Učenici stupaju u konfliktnu situaciju zbog nevažnih stvari.	-	-	32	52,5	17	27,9	4	6,6	8	13,1	61	100
Ponašanje učenika u konfliktnim situacijama odraz je obiteljskog ponašanja.	8	13,1	9	14,8	7	11,5	24	39,3	13	21,3	61	100
Učenici poznaju tehnike nenasilne komunikacije.	-	-	18	29,5	10	16,4	21	34,4	12	19,7	61	100
Sukobi su normalna pojava kod učenika adolescentnog uzrasta.	-	-	-	-	6	9,8	19	31,1	36	59,0	61	100

Prva tvrdnja kojom smo željeli da ispitamo stavove odgajatelja o ponašanju učenika tijekom sukoba glasi: „*Učenici ne mogu sami riješiti konfliktne situacije*“. Mali broj odgajatelja 4,9% (f=3) se uopće ne slaže da učenici ne mogu sami riješiti sukob, 45,9% (f=28) se ne slaže sa navedenom tvrdnjom, 3,3% (f=2) odgajatelja je neodlučno, dok se 39,3% (f=24) odgajatelja slaže i 6,6% (f=4) sasvim slaže da učenici ne mogu sami riješiti sukob.

Dobijeni rezultati pokazuju da je bilo podjeljenog mišljenja među odgajateljima po pitanju da li učenici mogu sami riješiti konfliktnu situaciju. Ukoliko su učenici osposobljeni za primjenu tehnika nenasilne komunikacije i aktivnog slušanja mogu sami riješiti ili ublažiti sukob. Odgajatelji moraju raditi na razvoju navedenih vještina kod učenika i samim tim im omogućiti da sukobu priđu sa ciljem da ga riješe ili ublaže.

Sukobi su veoma česta pojava u adolescentnom periodu, zbog toga smo željeli da ispitamo zašto učenici stupaju u konfliktne situacije. Naredna tvrdnja glasi: „*Učenici stupaju u konfliktne situacije zbog nevažnih stvari*“. Više od polovine odgajatelja 52,5% (f=32) se ne slaže sa tvrdnjom da učenici stupaju u sukobe zbog nevažnih stvari, dok je 27,9% (f=17) neodlučno. Mali broj odgajatelja se slaže 19,7% (f=12) da učenici stupaju u konfliktne situacije zbog nevažnih stvari.

Odgajatelji su svjesni da razlozi zbog kojih učenici stupaju u konfliktne situacije nisu nevažni. Analizirajući istraživanje koje je obavio Petrović [7] i ispitivao najčešće razloge za započinjanje sukoba među učenicima u adolescentnom periodu, kao najčešći razlozi navode se laž, ogovaranje, sukob mišljenja. Za navedene razloge ne možemo reći da su nevažni za započinjanje sukoba. Sasvim je očekivano da će se sukob dogoditi ukoliko učenik sazna da je predmet ogovaranja od strane svojih vršnjaka ili ukoliko sazna da ga je prijatelj slagao. Navedeni razlozi su prisutni i kod odraslih i često eskaliraju u konflikte.

Sljedeća tvrdnja u upitniku glasi: „*Ponašanje učenika u konfliktnim situacijama odraz je obiteljskog ponašanja*“. Za navedenu tvrdnju 13,1% (f=8) odgajatelja je iznelo stav da se uopće ne slaže i 14,8% (f=9) da se ne slaže da je ponašanje učenika u sukobu odraz ponašanja u obitelji. Neodlučan stav po ovom pitanju je iznelo 11,5% (f=7) odgajatelja. Dok se 39,3% (f=24) odgajatelja slaže i sasvim slaže 21,3% (f=13) da je ponašanje učenika u sukobu odraz ponašanja u obitelji. Rezultati do kojih smo došli pokazuju da se preko polovine odgajatelja slaže da ponašanje koje učenici ispoljavaju tijekom sukoba je ponašanje koje su usvojili od svojih obitelji. Bulić [8] je ukazao da učenici usvajaju stilove rješavanja sukoba od svojih roditelja, odnosno da je odgojna uloga roditelja kao modela ogromna. Možemo se delimično složiti da ponašanje koje ispoljavaju učenici tijekom sukoba je ponašanje koje su usvojili od svojih roditelja. Međutim, pored roditelja modeli, odnosno uzori učenicima mogu biti i vršnjaci, omiljeni glumci iz filmova, serija, odgajatelji, nastavnici. Shodno tome odgajatelj mora da postupa adekvatno kako u konfliktnim situacijama, tako i u svim ostalim prilikama i pruži učenicima ispravan model za ponašanje.

Važan preduvjet za konstruktivno rješavanje sukoba je nenasilna komunikacija. Shodno tome naredna tvrdnja koju smo postavili odgajateljima glasi: „*Učenici poznaju tehnike nenasilne komunikacije*“. Sa navedenom tvrdnjom ne slaže se 29,5% (f=18) odgajatelja, dok je 16,4% (f=10) odgajatelja neodlučno po ovom pitanju. Više od

polovine odgajatelja se slaže 54,1% (f=33) da učenici poznaju tehnike nenasilne komunikacije. Iz rezultata možemo vidjeti da više od polovine odgajatelja smatra da učenici poznaju tehnike nenasilne komunikacije što znači da se nadaju da će sukobe riješavati konstruktivno. Primjenjujući nenasilne komunikacije drugima se obraćamo s poštovanjem i empatijom i samim tim preventivno delujemo da do sukoba ne dođe [9].

Posljednja tvrdnja kojom smo želeli da ispitamo stavove odgajatelja o ponašanju učenika u konfliktnim situacijama glasi: „*Sukobi su normalna pojava kod učenika adolescentnog uzrasta*“. Sa tvrdnjom da su sukobi normalna pojava u ovoj fazi života slaže se više od polovine odgajatelja 90,1% (f=55), dok je 9,8% (f=6) odgajatelja neodlučno o tome. Dobijeni rezultati pokazuju da odgajatelji poznaju karakteristike adolescentnog perioda učenika sa kojima rade. Sasvim je očekivano da su u ovom periodu sukobi češći jer su emocije intenzivnije, značaj vršnjaka veliki kao i želja za dokazivanjem. Trikić i saradnici [10] navode da su sukobi u adolescentnom periodu veoma poželjni jer se njihovom pojavom odnosi između učenika poboljšavaju. Kada se nastali sukob uspješno riješi dolazi do zblizavanja među učenicima koji su bili učesnici u sukobu i odnosi među njima postaju bolji.

Rezimirajući odgovore na postavljene tvrdnje uviđamo da odgajatelji poseduju znanja o adolescentnom razdoblju, također da su svjesni da se sukobi među učenicima ne dešavaju zbog nevažnih stvari i da se zbog vulnerabilnosti učenika sukobi češće javljaju i da su sasvim očekivani. Međutim, ne možemo da budemo potpuno sigurni da li su odgovori odgajatelja u skladu sa njihovim djelovanjem u praksi, jer odgovori do kojih smo došli mogu biti društveno poželjni. Ono što nas raduje jeste to da domski odgajatelji poseduju znanja o sukobima i svesni su da su sukobi očekivani u adolescentnom razdoblju.

Naredni zadatak u našem istraživanju odnosi se na ispitivanje stavove odgajatelja o vlastitoj ulozi u rješavanju sukoba među učenicima.

Tabela 2. Stavovi odgajatelja o vlastitoj ulozi u rješavanju sukoba među učenicima

Tvrdnje	Uopće se ne slažem		Ne slažem se		Neodlučan/na sam		Slažem se		Sasvim se slažem		Ukupno	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Odgajatelj mora da presudi u vršnjačkim sukobima.	6	9,8	11	18,0	5	8,2	21	34,4	18	29,5	61	100
Prilikom rješavanja sukoba odgajatelj treba da ostane neutralan.	-	-	33	54,1	7	11,5	12	19,7	9	14,8	61	100
Odgajatelj bi trebalo da jednako razumije obje strane koje učestvuju u	-	-	-	-	4	6,6	21	34,4	36	59,0	61	100

sukobu, bez obzira na to čija je krivica.													
Odgajatelj nije odgovoran za ishod konfliktna situacije među učenicima.	25	41	20	32,8	7	11,5	9	14,8	-	-	61	100	

Prva tvrdnja za navedeni zadatak bila je: „*Odgajatelj mora da presudi u vršnjačkim sukobima*“. Kod ove tvrdnje nije bilo podijeljenog mišljenja među odgajateljima, više od polovine odgajatelja se sasvim slaže 29,5% (f=18) i slaže 34,4% (f=21) da treba presuditi u vršnjačkim sukobima. Po ovom pitanju neodlučan stav iznelo je 8,2% (f=5) odgajatelja, dok se 27,8% (f=17) odgajatelja ne slaže da odgajatelj treba da presudi u sukobima među učenicima.

Uspoređivanjem odgovora sa prvom tvrdnjom iz prvog zadatka uviđamo nedosljednost u stavovima odgajatelja. Više od polovine odgajatelja se složilo u okviru prvog zadatka da učenici mogu sami riješiti konfliktna situacije, dok kod ove tvrdnje vidimo stav da odgajatelji smatraju da oni treba da presude u vršnjačkim sukobima. Dobijeni rezultati nam pokazuju da odgajatelji ipak nemaju povjerenja u učenike i u njihove kompetencije za rješavanje sukoba. U situacijama kada učenici ne mogu doći do dogovora i postoji mogućnost da se sukob pogorša poželjno je da se odgajatelj umeša u sukob i pomogne učenicima da sami pronađu najbolje rješenje. On mora delovati kao medijator koji će usmjeravati učenike ka problemu i njegovom rješavanju, a ne da odgajatelj odlučuje kako će se sukob završiti.

Učestalo se postavlja pitanje koja je uloga odgajatelja u rješavanju sukoba među učenicima i kako odgajatelj treba reagirati i postupati u takvoj situaciji. U skladu sa tim sljedeća tvrdnja koju smo postavili odgajateljima kako bi ispitali njihov stav o ovom pitanju glasi: „*Prilikom rješavanja sukoba, odgajatelj treba da ostane neutralan*“. Više od polovine odgajatelja 54,1% (f=33) se ne slaže sa ovom tvrdnjom, dok je 11,5% (f=7) odgajatelja neodlučno. Sa navedenom tvrdnjom slaže se 34,5% (f=21) odgajatelja.

Neutralnost se ne smije mešati sa izbjegavanjem. Neutralnost znači da ne zauzimamo stranu u sukobu, dok izbjegavanje označava ne ulaženje u sukob koji se dešava među učenicima. Suzić [1] je ukazao na to da ponekada odgajatelji izbjegavaju konfliktna situacije zato što se osećaju neprijatno ili ne znaju točno kako treba da postupe. Važno je da odgajatelj ne izbjegava sukob, već da ostane neutralan. U ovakvim situacijama odgajatelj treba da preuzme ulogu medijatora, odnosno treće osobe koja će pomoći učenicima da sami ili uz njegovo vođenje konstruktivno razriješe sukob i da ih usmerava na rješavanje problema.

Naredna tvrdnja za koju su odgajatelji izneli svoje stavove glasi: „*Odgajatelj bi trebalo da jednako razumije obje strane koje učestvuju u sukobu, bez obzira na to čija je krivica*“. Skoro svi odgajatelji 93,4% (f=57) se slažu sa tvrdnjom da odgajatelji moraju podjednako razumjeti obje strane koje su u sukobu. Dok je 6,6% (f=4) odgajatelja neodlučno po ovom pitanju.

Kao što smo naveli odgajatelj ne smije da zauzima strane u konfliktnim situacijama među učenicima, ukoliko on pokaže više razumijevanja za jednog sudionika samim tim pokazuje da je zauzeo stranu i više nije neutralan. Bez obzira na to čija je krivica za nastanak sukoba, odgajatelj treba da pokaže razumijevanje za obje strane i usmerava sudionike koji su u sukobu da saopšte svoja osećanja jedni drugima, da saslušaju jedni druge i da dogovorom riješe nastali problem.

Sa tvrdnjom da *odgajatelj nije odgovoran za ishod konfliktne situacije među učenicima* uopće se ne slaže 41% (f=25) odgajatelja i ne slaže se 32,8% (f=20) odgajatelja. Neodlučan stav po ovom pitanju iznelo je 11,5% (f=7) odgajatelja, dok se 14,8% (f=9) odgajatelja slaže sa tim da odgajatelj nije odgovoran za ishod sukoba.

Odgajatelj jeste odgovoran za pokušaj posredovanja među učenicima ali nije za ishod konfliktne situacije među učenicima. Odgajatelj treba preventivno da radi sa učenicima na tehnikama i komunikaciji za optimalno rješavanje sukoba. Tijekom konfliktnih situacija on vodi, usmerava sudionike da na najbolji način riješe sukob samostalno.

U istraživanju smo nastojali da ispitamo stavove odgajatelja o njihovoj ulozi u rješavanju sukoba među učenicima. Odgajatelji su izneli stavove da je važno da znaju razlog za nastanak sukoba, da odgajatelj ne smije da izbjegava sukob, već mora adekvatno regurirati i da posreduje u konfliktnim situacijama među učenicima. Možemo zaključiti da su odgajatelji svjesni svoje uloge koje imaju i da shodno tome adekvatno postupaju u svom radu.

Posljednji zadatak u našem istraživanju bio je da ispitamo na koji način odgajatelji procjenjuju sopstvenu osposobljenost za rješavanje sukoba među učenicima. Navedeni zadatak nam je ključan, jer od osposobljenosti odgajatelja za rješavanje sukoba zavisi kako će se sukob među učenicima rješavati. Kako bismo ispitali kako odgajatelji procjenjuju svoju sposobnost za rješavanje sukoba, odgajateljima smo postavili nekoliko tvrdnji za koje su oni iskazali svoje stavove.

Tabela 3. Kompetencije odgajatelja za rješavanje sukoba među učenicima

Tvrdnje	Uopće se ne slažem		Ne slažem se		Neodlučan/na sam		Slažem se		Sasvim se slažem		Ukupno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Odgajatelji imaju dovoljno znanja i vještina za kvalitetnu pedagoški komunikaciju.	-	-	-	-	3	4,9	21	34,4	37	60,7	61	100
Odgajatelj poznaje tehnike kontrolisanja bijesa i drugih negativnih emocija koje primjenjuje u	-	-	-	-	2	3,3	36	59,0	23	37,7	61	100

svom ponašanju.													
Odgajatelj stalno mora da usavršava svoju pedagošku komunikaciju.	-	-	-	-	1	1,6	27	44,3	33	54,1	61	100	

Tvrđnja koju smo postavili odgajateljima glasi: „*Odgajatelji imaju dovoljno znanja i vještina za kvalitetnu pedagošku komunikaciju*“. Veliki broj odgajatelja se slaže 95,1% (f=58) da poseduje znanja i vještine za kvalitetnu pedagošku komunikaciju, dok je 4,9% (f=3) odgajatelja neodlučno. Kvalitetan odgojno-obrazovni rad iziskuje kvalitetnu komunikaciju. Odgajatelj koji zna kako da prenese poruku, da bude jasan u svom izlaganju i da usmjerava učenike poseduje vještine za kvalitetnu komunikaciju i svoj odgojno-obrazovni rad izvršavaće uspješno.

Tvrđnja koju smo postavili odgajateljima bila je: „*Odgajatelj poznaje tehnike kontrolisanja bijesa i drugih negativnih emocija koje primjenjuje u svom ponašanju*“. Veliki broj odgajatelja 37,7% (f=23) se sasvim slaže i slaže se 59% (f=36) odgajatelja da poznaju tehnike kontroliranja bijesa i da ih primjenjuju u svom ponašanju. Neodlučan stav iznelo je 3,3% (f=2) odgajatelja.

Ukoliko odgajatelj ne primjenjuje tehnike u svom ponašanju ne može očekivati ni da učenici to rade. Prirodno je da odgajatelj poseduje i negativne emocije, međutim, on mora kontrolirati svoje emocije i reagirati smireno. Takvim ponašanjem daje primjer učenicima kako se treba ponašati i kako treba upravljati svojim emocijama tijekom sukoba.

Sljedeća tvrdnja koju smo postavili odgajateljima glasi: „*Odgajatelj stalno mora da usavršava svoju pedagošku komunikaciju*“. Sa navedenom tvrdnjom sasvim se slaže 54,1% (f=33) odgajatelja i slaže se 44,3% (f=27) odgajatelja. Na ovu tvrdnju 1,6% (f=1) odgajatelja je iznelo neodlučan stav. Rezultati istraživanja [11] koje se bavilo kvalitetom komunikacije domskog odgajatelja sa učenicima ukazuju na to da učenici smatraju da odgajatelji posjeduju razvijene vještine verbalne i neverbalne komunikacije.

Ono što najviše razlikuje obrazovnu profesiju od svih drugih jest upravo pedagoška komunikacija. Pri prenošenju poruka, uspostavljanju odnosa sa učenicima odgajatelj treba biti pažljiv, on ne smije prenijeti učenicima dvosmislene poruke, ne smije se koristiti sarkazmom ili manipulacijom. Kako je permanentno obrazovanje potrebno u svim područjima isto je potrebno da domski odgajatelj kontinuirano usavršavaju svoju pedagošku komunikaciju.

4. Zaključak

Neizostavni dio života svakog čoveka čine sukobi. Burno razdoblje adolescencije praćeno je svakodnevnim sukobima kako zbog vulnerabilnosti samog razdoblja tako i zbog vulnerabilnosti samog adolescenta. Zbog osjetljivosti adolescenta i burnog razvoja u ovom razdoblju, dolazi do čestih konflikata u komunikaciji. Kako ne bi došlo do eskalacije sukoba među učenicima važna je uloga odgajatelja. Odgajatelj će konstruktivno i optimalno rješavati sukobe među učenicima ukoliko posjeduje odgovarajuća znanja i vještine iz oblasti komunikacije. Kompetencije koje treba odgajatelj da posjeduje su sljedeće: neutralnost, poznavanje ja govora, empatija, istinoljubivost, strpljenje, smirenost. Polazeći od značaja kvalitetne pedagoške komunikacije i važnosti poznavanja tehnika rješavanja sukoba među učenicima, smatrali smo opravdanim istraživanje kojim smo željeli da ispitamo osposobljenost domskih odgajatelja za posredovanje u rješavanju sukoba među učenicima. Rezultati do kojih smo došli u našem istraživanju su sljedeći:

Prvi zadatak je bio da ispitamo stavove domskih odgajatelja o ponašanju učenika u konfliktnim situacijama. Dobijeni rezultati ukazuju da se odgajatelji nadaju da učenici poznaju tehnike i da mogu samostalno riješiti sukob. Stav odgajatelja da učenici ne stupaju u konfliktnu situaciju zbog nevažnih stvari nam pokazuje razumjevanje odgajatelja za probleme sa kojima se učenici susreću. Iako se nadaju da učenici mogu samostalno da riješe sukob, praksa im ipak pokazuje suprotno. Veliki broj njih navodi da učenici ne znaju kako da se ponašaju u konfliktnim situacijama. Također, veliki broj odgajatelja navodi da učenici poznaju tehnike nenasilne komunikacije, ali iz prethodnih odgovora uviđamo da učenici ove tehnike ne primjenjuju u konfliktnim situacijama.

Drugi zadatak našeg istraživanja odnosio se na ulogu odgajatelja u rješavanju sukoba među učenicima. U ovom zadatku primjetili smo nedosljednost u odgovorima odgajatelja. Odgajatelji su izneli stav da smatraju da učenici mogu sami da riješe sukob, ali odgovarajući na tvrdnju da odgajatelj treba da presudi u sukobu, jasno pokazuje da oni ipak nemaju povjerenja u učenike i njihove sposobnosti da sami dolaze do rješenja u konfliktnim situacijama. To potvrđuje i podatak da više od polovine odgajatelja smatra da prilikom rješavanja sukoba među učenicima odgajatelj ne treba da ostane neutralan. S druge strane, isto tako veliki broj ispitanih odgajatelja navodi da treba podjednako da razumje obe strane koje su u sukobu. Ovakvi stavovi odgajatelja jasno pokazuju da odgajatelji znaju kako treba da odgovore na pitanje, što znači da su povremeno davali društveno poželjne odgovore, dok su na druga pitanja iskazivali svoje stvarno mišljenje, što je dovelo do nedosljednosti u njihovim odgovorima.

U posljednjem zadatku željeli smo da ispitamo da li odgajatelji poseduju kompetencije za rješavanje sukoba među učenicima. Najveći broj odgajatelja je iznelo stav da je osposobljeno za posredovanje u konfliktnim situacijama među učenicima i najveći broj njih je naveo da je potrebno da stalno usavršava svoju pedagošku komunikaciju.

Pedagoškoj komunikaciji i pitanju rešavanja sukoba, treba posvetiti veliku pozornost i posebno je potrebno intenzivirati obuku odgajatelja u delu osposobljavanja za prevazilaženje i rešavanje sukoba, kao i primenu tehnika nenasilne komunikacije.

Zbog učestale pojave sukoba među učenicima sukobu su tema kojoj treba posvetiti više pažnje. S obzirom da je ovo istraživanje otvorilo niz pitanja i dilema vezanih za kompetencije odgajatelja u rešavanju sukoba, smatramo da dobijeni rezultati mogu poslužiti kao inspiracija za buduća istraživanja koja će se baviti rešavanjem konfliktnih situacija u učeničkom domu.

5. Literatura

- [1.] Suzić N. Pedagogija za XXI vijek. Banja Luka: TT-Centar; 2005.
- [2.] Divijaysinh T. Conflict and Conflict Management. IOSR Journal of Business and Management. 2013; 8 (6): 07-16.
- [3.] Runde C, Flanagan T. Becoming a Conflict Competent Leader. New York: John Wiley & Sons Inc; 2006.
- [4.] Skelac M. Sukobi u komunikacijskim odnosima između učenika i učitelja. Život i škola. 2017; 64 (2): 49-58.
- [5.] Sučević V. Socijalne i radne kompetencije vaspitača kao preduslov kvalitetnog vaspitno-obrazovnog rada u predškolskoj ustanovi. Norma. 2009; 14 (2): 178-188.
- [6.] Sladović B. Evaluacija programa učenja rešavanja sukoba u dječijoj dobi. Ljetopis socijalnog rada. 1995; 2 (1): 13-26.
- [7.] Petrović J. Karakteristike vršnjačkih konflikata u adolescenciji. Primenjena psihologija. 2010; 3: 223-237.
- [8.] Bulić A. Roditeljski stilovi rešavanja interpersonalnih konflikata u odnosu na pol i obrazovni nivo roditelja. Nastava i vaspitanje. 2018; 67(1): 191-204.
- [9.] Rosenberg B. M. Nenasilna komunikacija- Jezik života. Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava; 2006.
- [10.] Trikić Z, Koruga D, Vranješević J, Dejanović V, Vidović S. Vršnjačka medijacija: od svađe slađe. Beograd: Nemačka organizacija za tehničku saradnju (GTZ) GmbH; 2006.
- [11.] Milanović N. Teacher communication quality with students in boarding schools. Sinteze – časopis za pedagoške nauke, književnost i kulturu. 2019; 8 (16): 1-12.