

Stručni rad

KONFLIKTI I PRISTUPI NJIHOVOM RJEŠAVANJU

Marjanca Krameršek

Osnovna škola Šmarje pri Jelšah

Sažetak

Danas se pedagoški radnici sve češće susreću s rješavanjem konfliktnih situacija. Stoga su naši odazivi i načini rješavanja konflikata vrlo važni. Time uspostavljamo dobar odnos s protivnikom i stvaramo poticajno okruženje za učenje.

Ključne riječi: učitelj, konflikt (sukob), rješenje

1. Uvod

Konflikti predstavljaju neizbježnu komponentu naše svakidašnjice i s njima se susrećemo na svakom koraku. Konfliktne situacije mogu nastati unutar međuljudskih odnosa, jer se ljudi međusobno razlikuju. O nama ovisi hoćemo li konfliktnu situaciju uspjeti prepoznati kao pozitivnu, što bi nam pružilo mogućnosti promjene i razvoja, ili ćemo ju smatrati preprekom. Mnogi ljudi vjeruju da odsutnost odnosno nepostojanje konflikta predstavlja znak dobrog međuljudskog odnosa. Prevladava stav da su konflikti „krivi” za nesuglasice, prepirke, razvode, socijalne nemire i nasilje [3].

2. Definicija konflikta

U literaturi nalazimo mnoge definicije i klasifikacije konflikata koje su međusobno vrlo slične. Riječ konflikt (sukob) dolazi od latinske riječi "conflictus", koja pak potječe od latinske riječi "confligere", što znači "sukobiti se" [6]. Lamovec definira konflikt kao situaciju u kojoj radnje jedne osobe onemogućuju, otežavaju ili sprečavaju radnje druge osobe [3]. Gordon definira konflikt kao situaciju u kojoj ponašanje jedne osobe sprečava ispunjenje potreba druge osobe odnosno definira sukob kao međuljudski proces u kojem postupci jedne osobe ometaju funkcioniranje druge osobe [6]. Anderson definira sukob kao pojavu u kojoj dvoje ili više ljudi imaju različite, oprečne stavove, koje izražavaju riječima i djelima. Međutim, konflikt (sukob) se pokreće kada netko od uključenih misli da drugi ugrožava njegove ili njezine interese. Stoga se sukob između dva sudionika može vrlo lako proširiti na cijele skupine poput obitelji, tvrtke itd. [6]. Morton Deutch definira konflikt kao sukob nespojivih tendencija i učinaka unutar pojedinca, skupine, naroda ili između pojedinaca, skupina i naroda u konkurentnim ili kooperativnim situacijama [1]. Fischalek opisuje konflikte kao međusobno suprotstavljanje različitih potreba, želja, interesa, emocija i postupaka [1]. Konflikt je znak idealne prilike za učenje. Kroz proces 'konfliktnog odgoja' stvara se mogućnost razvoja autonomne (samostalne, neovisne) osobnosti. Konfliktne situacije među djecom pružaju materijal za moralno prosuđivanje. Naravno, pri tome je važno da odgajatelj potakne to prosuđivanje i navođenje argumenata, te tako analizira stupanj moralnog razvoja djece. Prevelik raskorak između razine odgoja i djetetove prosudbe onemogućuje mu razumijevanje stavova odrasle osobe. Odgajatelj također mora omogućiti odlučivanje o sadržaju moralnih zahtjeva i mjerama koje prate kršenje dogovorenih normi [5]. Konfliktne situacije predstavljaju idealne odgojne situacije, jer djeca iz njih mogu mnogo naučiti zahvaljujući emocionalnom angažiranju i predanosti. Pravi konflikt za dijete je stresna situacija koju ono želi razriješiti pa je motivacija snažno prisutna. Omogućuje iskustveno učenje u stvarnoj situaciji, što dijete automatski koristi u sličnim konfliktnim situacijama unutar kućnog okruženja [5].

2.1. Klasifikacija konflikata

Osim mnoštva definicija konflikta, poznajemo i brojne klasifikacije sukoba odnosno konflikata [4]:

- Konflikti u skupini

Konflikti ili sukobi oko statusa, moći, interesa, sukobi zbog načina vođenja, te sukobi oko važnosti, poslušnosti i odanosti, raspodjele dobara.

- Međuljudski konflikti

Motivacijski, emocionalni konflikti, te konflikti između različitih definicija stvarnosti, između mojih motiva i osjećaja drugih, konflikti između mojih činjenica i motiva drugih.

- Unutarnji konflikti (sukobi) pojedinca

Konflikti (sukobi) između želje i zabrane, između pristanka i straha od kazne, između želje i mogućnosti, sukobi oko različitih vrijednosti, te konflikti između vrednota i mogućnosti.

2.2. Strategije rješavanja konflikata

Svaki konflikt zahtijeva specifične sposobnosti i načine rješavanja sukoba. Odazivi na frustracije i konflikte su različiti. Na konflikt se možemo odazvati negativno ili pozitivno. Strategije razrješavanja problema u konfliktnim situacijama obično koristimo automatski. Moramo procijeniti koliko nam se svaka od navedenih dimenzija čini važnom unutar konfliktne situacije. Na temelju navedenog, biramo jednu od pet strategija rješavanja konflikta (sukoba) [3].

- POVLAČENJE (u ovoj strategiji pojedinac se povlači kako bi izbjegao sukob),
- DOMINACIJA (pojedinac pokušava nadvladati protivnika silom te ga prisiliti da prihvati njegov oblik rješavanja sukoba),
- IZGLAĐIVANJE (za pojedinca je odnos temeljnog značaja, dok su mu njegovi osobni ciljevi manje važni),
- KOMPROMIS (pojedinac je djelomično spreman odustati od svog cilja i pokušava uvjeriti drugoga da učini slično),
- KONFRONTACIJA / SUPROTSTAVLJANJE, SUOČAVANJE (pojedinac visoko vrednuje svoj cilj i postojeći odnos).

2.3. Pristupi rješavanju konflikata

U konfliktnoj situaciji možemo se odazvati na različite načine, što ujedno uvjetuje, tj. određuje koji ćemo pristup rješavanju konflikta upotrijebiti. Osim različitih načina odazivanja na konflikt, poznajemo i različite pristupe njihovom rješavanju. Najgore je ako negiramo postojanje konfliktne situacije odnosno izbjegavamo rješavanje postojećeg sukoba. Na taj način gubimo priliku, kako mi sami tako i ostali koji su uključeni u sukob, da postignemo promjenu i kompromis te tako pridonesemo vlastitom osobnom rastu. To je gubitak na objema stranama. U literaturi se susrećemo s pristupima poput: ligitacije odnosno parnice ili tužbe te oblicima alternativnog rješavanja sporova kao što su: pregovaranje, arbitraža, medijacija (posredovanje) i drugi oblici [2].

2.4. Rješavanje konflikata u našoj školi

Predajem u maloj područnoj školi koja je jedna od šest podružnica Osnovne škole Šmarje pri Jelšah. Ove školske godine podružnica ima 15 učenika u dobi od 6 do 10 godina. S obzirom na to da je riječ o malom broju djece, konflikata je manje. Učitelji se pridržavaju pravila da ih rješavaju trenutno, čim se pojave. Imala sam slučaj da su u razredu bile dvije učiteljice, odnosno moja kolegica i ja, pri čemu smo obje željele voditi skupinu. Učenici nisu znali koja od nas ima glavnu ulogu. U učionici su zavladała dvostruka pravila i zbrka te zbunjenost. Iz ovog iskustva spoznala sam da moram imati jasno definirane zadatke, inače će između nas nastati konflikt. Objе smo vrlo brzo shvatile da trebamo jasno podijeliti poslove i odrediti koja će voditi koju aktivnost. Međutim, to je teško postići kada nema

dijaloga između učiteljica. U razredu imam nekoliko učenika koji žele istaknuti svoje interese. Tada konflikt rješavamo jasnim definiranjem ciljeva. Najviše konflikata u školi imamo zbog učeničkog nepoštovanja pravila. Učenici su upoznati sa svim pravilima koja vrijede u školi. Mogu ih navesti i opisati. Međutim, kada ih treba uvažiti, zaboravljaju na to. Na početku školske godine mnogo vremena provodimo u razgovoru o poštovanju pravila. Zajedno pripremamo piktograme i kačimo ih po školi. Postupno, međutim, sami počinju ukazivati na nepravilnosti, tako da ja kao učiteljica interveniram samo povremeno. Učenici ove dobne skupine još uvijek mnogo vremena provedu u igri. To se naročito odnosi na jutarnje sate i produženi boravak. Veći broj konflikata nastaje u vezi s dijeljenjem igračaka. Primjećujem da su djeca sve manje voljna dijeliti igračke. Mnogo pričam s njima o tome. U igri uvijek saslušam argumente svih uključenih u spor. Po potrebi u razgovor uključujem i učenike koji su svjedočili ovom sukobu.

2.5. Medijacija u Osnovnoj školi Šmarje pri Jelšah

2012. godine većina učitelja naše škole osposobila se za medijatore. Uglavnom se svi nastali konflikti, bez obzira na dob učenika, rješavaju medijacijom, tj. posredovanjem. Za medijaciju smo specijalno izdvojili neke prostorije u školi. Kako smo jako velika škola (ove godine imamo ukupno 995 učenika), odlučili smo za medijatore osposobiti čak i neke učenike naše škole. To se pokazalo jako dobrom odlukom. U jesenskom razdoblju učitelji medijatori učenicima 6. i 7. razreda prezentiraju postupak rješavanja konflikata medijacijom. Sudjelujemo s učenicima 6. i 7. razreda u želji da nakon obuke za vršnjačke medijatore neko vrijeme ostanu u školi i pomognu u rješavanju konflikata. Zatim slijedi raspis za natječaj vršnjačkog medijatora. Uglavnom su to daroviti učenici, ali to nije pravilo. Uključujemo i problematične učenike koji kroz proces medijacije mogu značajno pomoći sami sebi. Nakon što dobijemo popis prijavljenih učenika, slijedi razgovor s učiteljima koji te učenike dobro poznaju te zajedno odlučujemo o njihovoj podobnosti za vršnjačku medijaciju. Nakon selekcije slijedi edukacija. Nju provode učitelji medijatori. Provode se četiri radionice, svaka u trajanju od četiri školska sata. Nakon svake radionice slijedi obuka. Neke primjere učenici gledaju putem videozapisa, dok su ostali primjeri školski, ili se mogu izmisliti. Nakon obuke kreće se s konkretnim radom. Vršnjačka medijacija uvijek se provodi u paru. Učitelj medijator nalazi se u blizini, tako da se može odazvati u slučaju da je potrebna njegova pomoć. Većina konflikata rješava se vršnjačkom medijacijom. Naročito su iskreni i otvoreni za komunikaciju mlađi učenici. Ako učenici nakon tri medijacije ne uspiju pronaći rješenje, slučaj preuzima učitelj medijator. Ove školske godine, zbog covida i mjera koje su uslijedile, nemamo učenike koji su osposobljeni za vršnjačke medijatore. Stoga već razmišljamo o novoj školskoj godini i raspisu natječaja te provedbi obuke.

3. Zaključak

Općenito, na konflikt možemo gledati pozitivno ili negativno. Kao negativan stav definiramo tradicionalno poimanje konflikta, gdje sukob ljudima predstavlja negativnu, razornu odnosno destruktivnu situaciju. To se naročito odnosi na društva u kojima su nesuglasice neprihvatljive, a djeca se odgajaju po kulturno-transmisijskom modelu odgoja. Djetetu se prenose norme, obrasci i pravila o kojima se ne raspravlja i koje ono mora poštovati. S druge strane, možemo reći da je za razvoj snažne osobnosti pojedinca potrebna određena doza frustracije. Uzimajući u obzir spomenuto, konflikt može predstavljati idealnu situaciju iz koje pojedinac može mnogo naučiti. Do izražaja dolazi važnost osviještenog, odgovornog i tolerantnog dogovaranja, što doprinosi našem osobnom i društvenom rastu, ako se, naravno, znamo konstruktivno nositi sa situacijom [6].

4. Literatura

[1] Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: Glotta Nova

[2] Iršič, M. (2010). *Mediacija*. Ljubljana: Zavod RAKMO.

[3] Lamovec, T. (1993). *Spretnosti v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Produktivnost – Menagement consulting, Center za psihodiagnostična sredstva.

[4] Mandić, T. (1998). *Komunikologija: Psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.

[5] Kroflič, R. (2001). *Temeljne predpostavke, načela in cilji kurikula za vrtce*. V: Marjanovič Umek, L. (ur.), *Otrok v vrtcu: Priročnik h kurikulu za vrtce*. Maribor: Obzorja.

[6] Prgić, J. (2014). *Teorija šolske in vrstniške mediacije*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI