



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



PEDAGOŠKI INŠTITUT



»Krepitev socialnih in državljskih kompetenc
strokovnih delavcev«



Le z drugimi smo

Dr. Alenka Gril
Pedagoški inštitut

Obvladovanje konfliktov v šoli

- Izvori in vloga konfliktov v psihosocialnem razvoju otrok in mladostnikov
- Strategije reševanja konfliktov

Oplotnica, 13. december, 2016

Naložbo sofinancirata Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport Republike Slovenije in
Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada

Struktura seminarja

- Opredelitev konfliktov
- Strategije reševanja konfliktov
- Medosebni konflikti in vloga v otrokovem razvoju
- Uravnavanje (motečega) vedenja v skupini
- Medskupinski konflikti

Konflikti - opredelitev

- Kaj je konflikt?
 - konflikt NI nasilje
- Stanje nasprotij (antagonizmov) idej in vedenja med različnimi osebami v interakciji
 - Vzbudi čustva in mišljenje, motivira in usmerja vedenje
- Vsakdanji pojav, neizogiben del življenja
 - Vsakdo ima svoje mnenje, ideje, prepričanja, predstave
 - Vsakdo gleda na stvari/situacije na svoj način in se vede skladno s tem, kar misli, da je ustrezno
 - Vsakdo se sooča s konflikti v različnih situacijah, ki lahko vključujejo druge osebe ali skupine oseb, ali se „bori“ sam s seboj /znotraj sebe
 - Konflikti vplivajo na naše obnašanje in odločitve

Konflikti – psihološki procesi

- Fiziološki (nemir, vzburjenje, povečana aktivnost)
- Čustveni (jeza, strah, tesnoba, presenečenje, pričakovanje)
- Zaznavni (pozornost, dekodiranje sporočil, kategorizacija)
- Kognitivni (predstave, prepričanja, sklepanje, razumevanje, strategije reševanja problemov, odločanje, kognitivna samoregulacija,)
- Socio-kognitivni (razumevanje oseb, odnosov, socialnih pravil)
- Motivacija (približevanje, izogibanje)
- Komunikacijski (socialna konstrukcija pomena, izmenjava sporočil, dogovarjanje)
- Vedenje (pogajanja, manipulacija, tolažba, opravičevanje, prošnje, grožnje, umik, napad, provokacije, sodelovanje, tekmovanje)

Vrste konfliktov

- Intrapersonalni konflikti - znotraj osebe
- Interpersonalni konflikti - med osebami
- Intragrupni konflikti - znotraj skupine oseb
- Intergrupni konflikti - med različnimi skupinami

Intrapersonalni konflikti

- Nastajajo znotraj posameznika – v mislih
 - Vključujejo nasprotujoče si misli, vrednote, principe, čustva
- Se izražajo v različnih stopnjah:
 - Od **blagih**, ki zadevajo vsakdanje odločitve (npr. ali bi jedel zelenjavo za kosilo)
 - Do **močnih**, ki zadevajo glavne življenjske odločitve (npr. izbira poklica in karijerne poti)
- Vodijo v nemir, tesnoba, občutek težavnosti, stiske
- Razreševanje je lažje, če jih **skomuniciramo z drugimi**
- Po razrešitvi občutimo olajšanje in opolnomočenje:
 - **pozitivna sprememba**, napredek (kognitivni, čustveno-motivacijski, osebnostni)

Interpersonalni konflikti

- Konflikt med dvema osebama
- Izvirajo iz **individualnih razlik** med posamezniki
 - Neskladje osebnosti, želja, interesov, izbir, mnenj, predstav
- Razreševanje lahko prispeva k razvoju osebnosti
(socialna kognicija, čustvena regulacija, vrednote, moralnost)
ali razvoju medosebnih odnosov z drugimi
- Za obvladovanje te vrste konfliktov je nujno doseganje **kompromisov** ali **prilagoditev**

Intragrupni konflikti

- Vzniknejo med osebami v skupini (tim, razred)
- Izvor: **neskladnosti** in **nerazumevanje** med osebami v skupinski interakciji:
 - neskladje med osebnostmi, drugačni pogledi, stališča in ideje, strategije
- Razreševanje lahko prispeva k odločitvam, ki skupini omogočijo doseči skupni cilj
- Lahko porušijo harmonijo med člani skupine
-> **potrebno vodenje razreševanja s strani tretje osebe**

Intergrupni konflikti

- Vzniknejo kot:
 - nerazumevanje med različnimi skupinami v organizaciji
 - kot rezultat socialne kategorizacije (zaznavanje oseb kot pripadnikov socialnih skupin) -> stereotipno zaznavanje in presojanje (predsodki) ter diskriminacija
 - kot posledica tekmovanja med skupinami
- Spodbuja jih lahko:
 - rivalstvo med skupinami zaradi omejenih virov
 - neprehodnost meja med skupinami, ki opredeljuje prevzemanje skupinske identitete

Načini obvladovanja konfliktov

- Prilagoditev
- Izogibanje
- Sodelovanje
- Tekmovanje
- Kompromis

Prilagoditev

- Osebno „žrtvovanje“ lastnih želja, da se ohrani mirna situacija
- Naredimo, kar drugi želi

- Neprimerno, če je potreba po kreativni rešitvi
- Učinkovito, če je oseba v zmoti

Izogibanje

- Umik iz konflikta
- Pasivno reševanje problema – ignoriranje (problem se bo rešil sam)

- Običajno izberemo takrat, ko zaznamo večjo verjetnost negativne rešitve kot pozitivne
- Izogibanje za drugega pomeni, da oseba ne sprejme odgovornost za problem in prezira problem sam, kar lahko poslabša situacijo



Sodelovanje

- Iskanje rešitve problema v sodelovanju z drugimi vpletenimi osebami
- Komunikacija je pomembna strategija:
 - Identificirati problem
 - Identificirati potrebe vpletenih v problemu, ob upoštevanju oz. spoštovanju njihovega interesa
 - Iskanje kreativne rešitve skozi sodelovanje, brez kompromisa lastnih zadovoljitev (interesov, potreb)



Tekmovanje

- Vključuje avtoritativno in odločno vedenje
- Agresivni posamezniki vzdržujejo pritisk na druge osebe, da bi dosegli cilj
- Zajema uporabo kakršnihkoli sredstev, da oseba doseže cilj, za katerega misli, da je pravi
- Včasih ustrezno; vendar ne, če agresor postane preveč nerazumen
- Potrebno je odprto pristopiti k reševanju problema (open-minded)

Kompromis

- Najti rešitev, ki bo sprejemljiva za vse vpletene strani
- Obe strani „žrtvujeta“ lastne cilje
 - Vzajemna izmenjava po scenariju „daj-dam“ (obe strani enako popustita)
- Slabost tega pristopa je v tem, da pri iskanju kompromisne rešitve lahko zanemarita možnost oblikovanja kreativne rešitve (sodelovalno)

Načela reševanja medosebnih konfliktov

- Prepoznati osebna čustva vpletenih
- Ozavestiti, kako **lastno vedenje vpliva na druge**
- Jasno **izraziti svoja pričakovanja** (jaz-sporočila)
- Spoznati in **spoštovati različne poglede, čustva, vrednote**
- Zavezati se k **iskanju rešitve**, s katero **obe strani dobita** in **nihče ne izgubi**

Strategija reševanja konfliktov – metoda brez poraženca (win-win)

Metoda 6 korakov (Gordon, 1983):

1. OPREDELITI PROBLEM
 - a) PREPOZNATI POTREBE, NAMENE, CILJE VPLETENIH
 - b) PREPOZNATI IN DEFINIRATI KONFLIKT
2. POISKATI MOŽNE REŠITVE
3. OVREDNOTITI VSE MOŽNE REŠITVE
4. IZBIRA REŠITVE – ODLOČITEV, KATERA REŠITEV JE NAJBOLJŠA
5. NAČRT IZVEDBE – ODLOČITEV, KAKO BOSTA IZVEDLA IZBRANO REŠITEV
6. REFLEKSIJA – OVREDNOTENJE IZVEDENE REŠITVE

VAJA 1: strukturirano reševanje konfliktov v 6 korakih

- Razdelite se v manjše skupine (po 6-8 oseb)
 - Izberite en primer konflikta (iz lastnih izkušenj).
 - Opišite konfliktno situacijo in kako ste jo rešili v realnosti (rešitve zapišite).
 - V pogovoru v skupini rešujte konflikt po 6 korakih (pri vsakem koraku zapišite ključne besede).
- _____ skupna diskusija:
- Presodite, kako se rešitev, do katere ste prišli, razlikuje od tiste, ki se je zgodila v realni situaciji. Katera je boljša?
 - kateri korak vam je bil najtežji? (Pri katerem ste se najdlje zadržali?)
 - Katere vrste konflikt ste reševali? Ali je strategija primerna za vse vrste konfliktov?

METODA 6 korakov (Gordon, 1983)	Vprašanja – vodenje premisleka:
1. OPREDELITI PROBLEM A) PREPOZNATI POTREBE, NAMENE, CILJE VPLETENIH B) b) PREPOZNATI IN DEFINIRATI KONFLIKT	<ul style="list-style-type: none"> • Kako je prišlo do konflikta? Katera dejanja so bila povod? • Kaj potrebuješ? Kaj točno hočeš? Motivi v ozadju konflikta. • Kaj misliš, da je problem v tej situaciji?
2. POISKATI MOŽNE REŠITVE	<ul style="list-style-type: none"> • Kakšni so bili odzivi na konflikt in posledice za drugega? • Ali so možne še druge rešitve konflikta?
3. OVREDNOTITI VSE MOŽNE REŠITVE	<ul style="list-style-type: none"> • Ali bi bil zadovoljen s to rešitvijo? • Kaj pa druga oseba, bi bila zadovoljna z rešitvijo?
4. IZBIRA REŠITVE – ODLOČITEV, KATERA REŠITEV JE NAJBOLJŠA	<ul style="list-style-type: none"> • Ali oba sprejemata to rešitev? • Ali je problem s tem rešen?
5. NAČRT IZVEDBE – ODLOČITEV, KAKO BOSTA IZVEDLA IZBRANO REŠITEV	<ul style="list-style-type: none"> • Kateri koraki so potrebni za doseg cilja/rešitve? Kaj bo vsak vpleteni storil za to?
6. OVREDNOTENJE - REFLEKSIJA USPEŠNOSTI IZVEDENE REŠITVE	<ul style="list-style-type: none"> • Ali se je problem razrešil tako, kot ste želeli? • Kako so se počutili vpleteni? • Katera rešitev bi bila pravična?

Trening reševanja problemov

- naučiti učence **strukturiranega reševanja konfliktov** – metoda brez poražencev (6 korakov)
 - Vaje in **preizkušanje v parih** ali kot **igra vlog**
 - **Preventivno**: vsi učenci
 - Kot del **programa krepitev socialnih kompetenc**
 - Učinkovita uporaba za reševanje medosebnih konfliktov, ko do njih pride – izbere odgovorno ravnanje
 - Modifikacija metode za reševanje osebnih problemov

Modifikacija strategije za reševanje osebnih problemov

1. **Opredeli svoj problem** in povej, kako se počutiš.
2. Odloči se za **svoj cilj**.
3. Zaustavi se in **premisli**, preden storiš karkoli, kajti lahko se zgodi, da prva reakcija ne bo najboljša.
4. Spomni se na **čim več možnih rešitev**.
5. Pri **vsaki rešitvi pomisli, kakšne posledice** lahko prinese. Pomisli tudi, kakšna so čustva in misli drugih v takšnih okoliščinah.
6. **Izberi možnost**, ki se ti zdi najboljša in jo tudi preizkusi.
7. Če se ne izkaže, **preizkusi drugo najboljšo**.

Reševanje medosebnih konfliktov pri otrocih in mladostnikih

Na reševanje medosebnih konfliktov otrok med drugim vpliva:

- **narava konflikta**
- **vrsta odnosa** in čustvena vpletenost v odnos
- starost oz. **razvojna stopnja otroka / mladostnika**
 - temperament, osebnost
 - razvojna stopnja mišljenja
 - razumevanje medosebnega odnosa
 - zmožnost zavzemanja socialne perspektive
 - poznavanje socialnih pravil
 - socialna kompetentnost (socialne in komunikacijske spretnosti)

Konflikti - razumevanje odnosa - socialna perspektiva

- **Zmožnost prevzemanja socialne perspektive** je temeljna socialno-spoznavna sposobnost, ki določa način **razumevanja**:
 - ljudi (sebe in drugih),
 - medosebnih odnosov (prijateljstvo, vrstniki, avtoriteta),
 - načina reševanja medosebnih konfliktov,
 - družbenih pojavov (pravila, pravice, socialne vloge, institucije).
- V osnovi te sposobnosti je spoznanje o **namernosti dejanj**.
- Gre za **sposobnost usmerjanja lastnih misli in vedenja glede na zamišljene perspektive drugih oseb in njihovega medsebojnega koordiniranja**. (Selman, 1980)

Razvoj sposobnosti prevzemanja socialne perspektive

- Razvoj = spremembe v razumevanju socialne interakcije
 - iz **čedalje večjega števila glediščnih točk** in njihovega medsebojnega usklajevanja (**koordiniranja**)
 - tekom razvoja se je otrok sposoben v mislih oddaljiti **od svoje lastne perspektive** in se postaviti **na mesto druge osebe**,
 - mladostnik pa je sposoben opazovati medosebni odnos tudi **iz vidika tretje osebe** ali iz vidika **celotne družbe**
- **5 razvojnih stopenj**:
 - Nediferencirana – **egocentrična** soc.persp. (st.o); od 3 -6 let
 - Diferencirana – **subjektivna** soc.persp.; od 5 – 9 let
 - Samorefektivna oz. z vidika druge osebe – **recipročna** soc.persp.; 7 – 12 let
 - Gledišče tretje osebe – **vzajemna** soc.persp.; od 10 – 15 let
 - Globinska – **družbeno-simbolična** soc.persp.; od 12 let - odraslosti

Razvoj medosebnega razumevanja

Pojmovanje oseb in medosebnih odnosov

- je **pri otrocih** osredotočeno na:
 - zunanje, fizične znake, ki so dostopni čutnim zaznavam
 - notranje, psihične znake konkretnih oseb (*nameni, motivi, čustva, osebnostne lastnosti*)
- je **pri mladostnikih** osredotočeno na:
 - medosebne značilnosti odnosov (*vzajemna pričakovanja, norme*)
 - principe družbenega delovanja (*moralna načela, konvencije*)

Način razreševanja medosebnih konfliktov – mlajši otroci

- *Egocentrična socialna perspektiva*
 - Prijateljstvo = trenutna, fizična interakcija
 - **konflikt nastane**, ko **ena oseba zaradi vedenja druge, ne more doseči tistega kar želi**
 - konflikte v situaciji **rešuje fizično**
 - konflikt praviloma razreši prekinitvev odnosa
- *Subjektivna socialna perspektiva*
 - Prijateljstvo = enosmerno: prijatelj je oseba, ki dela to, kar drugi želi
 - **Konflikt razume** kot **problem, ki ga občuti ena oseba zaradi dejanj druge**; povzroči ga ena oseba s svojim ravnanjem (drugo užalosti)
 - **Rešitve konfliktov** so enosmerne: pomembno je **zmanjšati ali odpraviti psihološke posledice konflikta pri žrtvi**
 - tako, da povzročitelj - druga oseba obrne učinke dejanja, ki je povzročilo konflikt (da se opraviči, da popravi svoje dejanje, ali z nadomestnim, pozitivnim dejanjem)

Način razreševanja medosebnih konfliktov – st. otroci, ml. mladostniki

- *Recipročna socialna perspektiva*
 - Prijateljstvo = bilateralno; obe osebi imata korist (lastni interesi imajo prednost); pravično sodelovanje (recipročne izmenjave: daj-dam odnos)
 - **Konflikt** ne izvira iz odnosa; **nastane „od zunaj“** (okoliščina, dogodek, dejanje, če kdo reče kaj (v jezi), česar ne misli zares)
 - **Kooperativno reševanje konflikta**: v miru, skupaj iščeta **dogovor**, kako ravnati, da bosta **oba zadovoljna**
- *Vzajemna socialna perspektiva*
 - Prijateljstvo = stabilno, intimni in vzajemni odnos
 - **Konflikt izvira iz odnosa med prijatelji** (ne v zunanjih dejavnikih), zaradi razlik v osebnostnih lastnostih
 - **Rešitev konflikta = vzajemno soglasje**;
 - skozi pogovor priti do skupne, idejne rešitve problema (raje kot fizične) - **prilagajanje** in **kompromis**
 - **Konflikt lahko učvrsti odnos**
 - čustvena naveza med prijateljema je trajnejša in nad trenutnimi nesoglasji

Način razreševanja medosebnih konfliktov – starejši mladostniki

- *Družbeno-simbolična socialna perspektiva*
 - Prijateljstvo = avtonomna soodvisnost; strpnost do različnosti
 - **Konflikt lahko izvira tudi iz osebnostnega konflikta** (intraprosihičnega), ki **se le izrazi kot medosebni konflikt**
 - **Reševanje konflikta: simbolna dejanja v odnosu** lahko rešijo konflikt (razumevanje, naklonjenost, podpora), ne nujno pogovor;
 - pomembno je biti odprt za komunikacijo s prijateljem in vzdrževati stik, bližino in izkazovati skrb za prijatelja