



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,  
ZNANOST IN ŠPORT

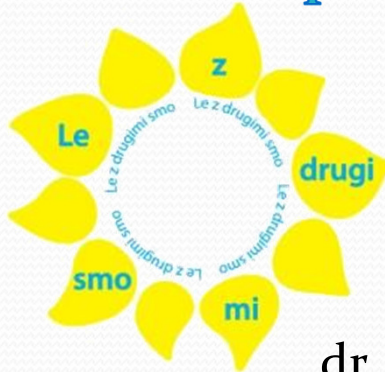


**7**  
PEDAGOŠKI INŠTITUT



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI SKLAD  
SOCIALNI SKLAD  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

»Krepitev socialnih in državljanskih kompetenc  
strokovnih delavcev«



**Le z drugimi smo**

dr. Petra Štirn Janota, Darja Štirn, dr. Katja Jeznik  
Zavod PETIDA

**SPOŠTLJIVA KOMUNIKACIJA IN REŠEVANJE KONFLIKTNIH  
SITUACIJ**

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



## **Potek srečanja:**

**1,5 ure:** Medosebni konflikti – izvori in vloga v psihosocialnem razvoju otrok

**15 min:** Odmor

**1,5 ure:** Strategije reševanja konfliktnih situacij v šoli in vrtcu

Za tiskanje potrdila o usposabljanju nujna prijava v sistem KATIS in izpolnitev evalvacijskega vprašalnika!

## Le z drugimi smo

- Živeti raznolikost: vključevanje priseljencev in slovenščina
- Ničelna toleranca do nasilja: izzivi in problemi
- **Spoštljiva komunikacija in reševanje konfliktnih situacij**
- Izzivi sodobne družbe v šoli in vrtcu
- Medkulturni odnosi in integracija v vzgojno-izobraževalni praksi

**KAKO?** Za kolektive, regijsko in nacionalno!

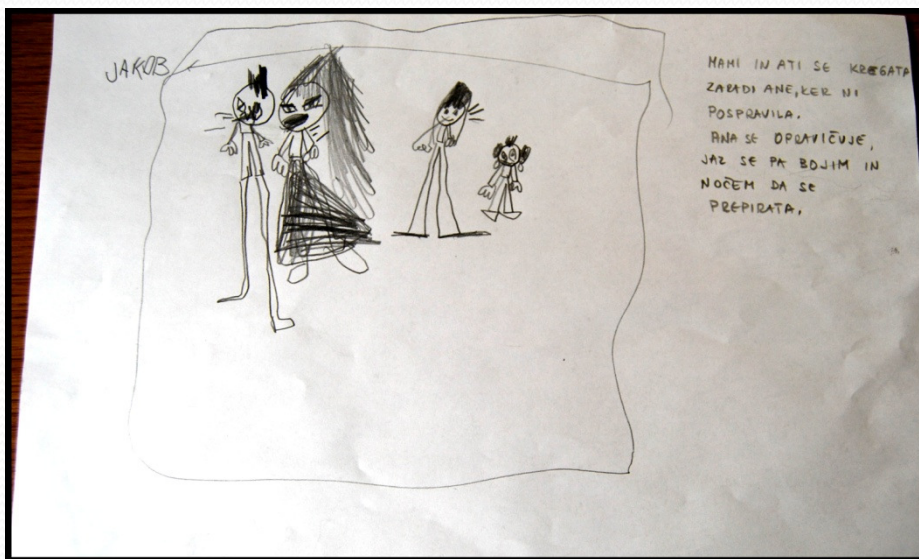
# Jaz in konflikt



# Otrok in konflikt



# Razmislek o različnih perspektivah v konfliktu



## Etnografski zapis: razlika o presojanju moralnega in konvencionalnega prekrška (deklica stara 4 leta)

**Moralni prekršek:** *Si videla, kaj se je zgodilo? Ja. Igrala sta se in John ga je udaril premočno. Se to sme ali ne sme narediti? Ne sme se udariti tako močno. Ali o tem obstaja pravilo? Ja. Kakšno? Da ne smeš močno udariti. In če ne bi imeli pravila o tem, da ne smeš nikogar udariti premočno, bi bilo potem to v redu? Ne. Zakaj? Zato ker bi se lahko poškodoval in začel jokati.*

**Konvencionalni prekršek:** *Si videla, kaj se je zgodilo? Ja. Bila sta glasna. Se to sme ali ne sme narediti? Ne sme. Ali o tem obstaja pravilo? Ja. Biti moramo tiho. In če ne bi imeli pravila o tem, bi bilo potem to v redu? Ja. Zakaj? Ker o tem ni pravila.*

(L. Nucci (2003). *Education in the Moral Domain*)

# Konflikt kot idealna vzgojna situacija

- Konflikt kot **iztočnica** za vzgojno posredovanje.
- Konflikt kot **gonilo razvoja**: za optimalni razvoj je potrebna optimalna mera frustracije.
- Ko **vzgajamo**, ustvarjamo **konfliktno stanje**.

**Moralni konflikt je torej lahko idealna vzgojna situacija** (Kroflič 2002), če smo zmožni razviti **ustrezna komunikacijska orodja za njegovo reševanje**.

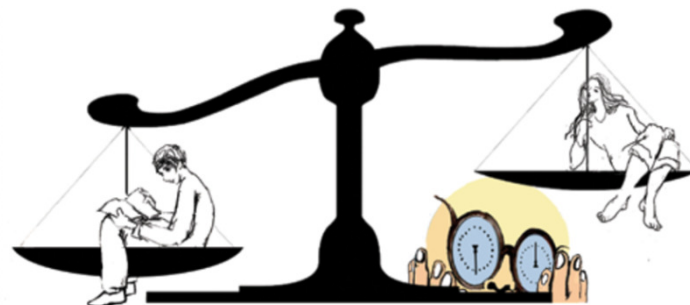


# Vsebinsko razločevanje konfliktov

- Inter in intrapersonalni konflikt (psihologija)
- Konflikti, ki nastajajo na področjih moralne, konvencionalne in osebne domene (socialna psihologija)
- Reševanje konfliktov glede na prevladujoči stil vzgajanja/discipliniranja (D. Baumrind)
- Stopenjsko disciplinsko odzivanje na konflikte (Wolfgang in Gluckman)

# Strategije reševanja konfliktov oziroma vzgojno-disciplinske problematike

- Pravna ali pedagoška logika reševanja
- Formalni in/ali alternativni ukrepi
- Etične teorije
- Različni koncepti reševanja (restitucija, mediacija, svetovalni razgovor, indukcija, Strikov model etične presoje)



# Primeri konfliktov

- Kaj se je dogajalo?
- Kako bi opredelili vrsto konflikta?
- Kaj po vašem mnenju doživljajo vpleteni?
- Kako vi gledate na opisan konflikt? Kako vas nagovarja? Vam je opisana situacija znana?
- Kako bi se odzvali?

## Indukcija (Hoffman)

Osvetlimo perspektivo drugega, izpostavimo njegov distress in jasno pokažemo, da je ta distress povzročilo otrokovo ravnanje

**Z induktivnim tipom discipliniranja:**

- **izražamo jasno nestrinjanje z otrokovim ravnanjem ter implicitno ali eksplicitno izpostavimo moralno obsodbo dejanja;**
- pozornost usmerimo na **distress žrtve** in ga naredimo vidnega za otroka, s tem pa **aktiviramo mehanizme, ki vzbudijo empatični odziv/distress;**
- indukcija izpostavi vlogo otrokovega dejanja pri povzročitvi čustvenega distressa žrtve, kar omogoči **nastanek občutenja empatične krivde** (Hoffman 2000, str. 151 v Kroflič 2008a);
- dodamo pa lahko še četrto dimenzijo: **spodbujamo takšno razrešitev konflikta, da povzročitelj konflikta popravi storjeno napako** (prav tam).

### **POZOR:**

Pomen časa; pomen ohranjanja pozornosti v situaciji; za moralne konflikte;

## **Restitucija (Gossen)**

Ne osredotoča se na otrokove napake, temveč na to, **kako storjeno napako popraviti.**

Posamezniku daje možnost, da popravi napako, s čimer koristi tako krivcu kot žrtvi.

### **Značilnosti restitucije so:**

- Zadovoljivo povračilo žrtvi;
- Krivec se mora potruditi;
- Ne spodbuja nadaljnjih napak;
- Pomembna je na področju, kjer je napaka storjena;
- Vezana je na vrednoto, na način, kako ljudje ravnajo z drugimi, in ne le na posamičen dogodek;
- Okrepi, utrdi osebo, ki je storila prekršek;
- Ni kritike in ni vzbujanja občutka krivde.

### **POZOR:**

pomen prostovoljnosti; ni nadomestilo za kaznovanje; manipulacija

## Mediacija (Cohen)

Odgovornost in naloge za svoje spore prevzamejo udeleženci. Gre za celosten program vzgojno-izobraževalne ustanove, ki prinese spremembe v celotni shemi pristopa k reševanju konfliktov.

**Vrstniška mediacija** je eden od načinov, ki jih lahko šola uporabi za spodbujanje in razvijanje strpnega ter konstruktivnega razreševanja konfliktov.

### **POZOR:**

Pomen prostovoljnosti; pomen poslušanja zgodbe drugega; samostojno iskanje rešitve

## Trening večje učinkovitosti za vzgojitelje/učitelje (Gordon)

- Jaz sporočila
- Aktivno poslušanje
- Deweyeva šeststopenjska lestvica reševanja in pomen poslušanja
  - Definiranje problema
  - Iskanje možnih rešitev
  - Ovrednotenje rešitev
  - Odločitev za najboljšo rešitev
  - Izvedba
  - Preverjanje uspešnosti rešitev.
- **POZOR:**  
komunikacija je eden izmed pomembnih dejavnikov odnosa, ne moremo pa z njo določevati odnosa; vzgojitelj lahko "jaz" sporočilo "zlorabi" za povečevanje moči vplivanja.

## Teorija socialnih domen (Turiel, Nucci in Smetana)

DOMENA	VRSTA UKREPA	EPISTIMOLOŠKI OBRAZEC
MORALNI KONFLIKT	<p>Indukcija, mediacija, restitucija</p> <p>Kompleksnejši dogovori o pravični rešitvi, pravno reševanje</p> <p>Svetovanje in terapevtske dejavnosti, 6 korakov (Gordon)</p>	<p>Induktivna pot (soočenje različnih perspektiv vseh udeležencev)</p> <p>Deduktivna pot (uporaba etičnih kriterijev)</p> <p>Pravni poduk o možnosti pritožbe</p> <p>Učenje produktivnega reševanja konfliktov</p>
KONVENCIONALNI KONFLIKT	Dogovorno reševanje in iskanje rešitve	Deduktivna pot
OSEBNE IZBIRE	Samooomejevanje vzgojitelja	Iskanje ločnice med smiselno konvencijo in osebno izbiro



# STRATEGIJE REŠEVANJA KONFLIKTOV

## Ključna vprašanja:

- S kakšno vrsto konfliktov se v razredu najpogosteje srečujem?
- Kako najpogosteje odreagiram?
- Koliko, kdaj in na kakšen način pri aktivnem reševanju konfliktov vključim učenca/učence?
- Kako vidim svojo vlogo pri reševanju konfliktov?




## Aktivna vloga pedagoškega delavca

*»Bolj kot iskanje resnice v nekih situacijah, je pomembno prepoznanje kontekstualnosti situacije in razmišljanje, kako bi lahko glede na situacijo pogledala drugače ... ključno je samospraševanje in spraševanje z drugimi«  
(Mac Naughton 2009).*

## **Pri naših odzivih je nujno**

- da pri učencu **pripoznamo dovolj zmožnosti** za samostojno odločanje in interpretacijo konfliktnih situacij
- Zavedanje in razumevanje pomena različnih vrst zahtev, ki jih izpostavlja teorija socialnih domen.
- da naše **zahteve zasnujemo na vsebinskih argumentih** in **upoštevamo nasprotne argumente učencev**



**Ne gre za disciplino, ki osvobaja, temveč za pripravljenost oglaševati potrebe in čutiti z bližnjim.**