

Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu

Odsjek za pedagogiju

Nenasilno rješavanje konflikata u multikulturalnom okruženju

Završni magistarski rad

Mentor: doc. dr. Emina Dedić Bukvić Studentica: Mujčinović Alma

Sarajevo, mart 2019. godina

„Budi promjena koju želiš vidjeti u svijetu.
Promijenite sebe, da bi promijenili svijet.“

-M. Gandhi

SADRŽAJ

UVOD	4
1. TEORIJSKI DIO RADA.....	5
1.1. PRIRODA KONFLIKTA	6
1.2. VRSTE KONFLIKATA	8
1.3. SITUACIJE KOJE DOVODE DO KONFLIKTA	10
1.4. PREVENCIJA KONFLIKATA	12
1.5. ULOGA NASTAVNIKA I PEDAGOGA U KONFLIKTU	14
1.6. NENASILNO RJEŠAVANJE KONFLIKATA	16
1.6.1. Načini rješavanja konflikata	18
1.6.2. Rješavanje konflikata u multikulturalnom okruženju	20
2. METODOLOŠKI DIO RADA.....	23
2.1. Predmet istraživanja.....	24
2.2. Cilj istraživanja.....	26
2.3. Zadaci istraživanja	26
2.4. Istraživačka pitanja	26
2.5. Metode istraživanja, tehnike i instrumenti istraživanja	27
2.6. Uzorak istraživanja	29
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	30
3.1. Mišljenje nastavnika o konfliktnim situacijama i njihovom rješavanju	31
3.2. Mišljenje pedagoga o konfliktnim situacijama i njihovom rješenju.....	41
3.3. Rezime istraživanja.....	44
4. ZAKLJUČAK I PREPORUKE ZA NASTAVNIKE I PEDAGOGE	46
5. LITERATURA.....	49
6. PRILOZI	52

UVOD

Multikulturalizam predstavlja postojanje mnogobrojnih kultura na jednom teritoriju. Zbog različitosti i više kultura na jednom mjestu u multikulturalnom okruženju koje se javlja u školama, te različitih pogleda na svijet dolazi do konflikata između učenika. Sami nastavnici¹ i radnici u odgojno – obrazovnoj instituciji treba da budu primjer djeci kada je djelovanje u multikulturalnom društvu u pitanju. Na konfliktne situacije, šale i ismijavanja ne treba da zatvaraju oči i pričaju o tome kao o nečemu što je za djecu svojestveno i da je to sve šala. Svako vrijeđanje, ismijavanje i nepoštivanje drugih je ozbiljna situacija koja zahtjeva da joj se posveti dovoljno pažnje i da ima pozitivan ishod za obje strane.

Konflikt predstavlja širok pojam, i može se odnositi na situacije u kojima jedna ili više strana doživljava prijetnje osobnim interesima, vrednotama i ciljevima. Konflikte koje susrećemo u školama imaju svoj predmet, djelovanje na motivaciju i porijeklo. Porijeklo konflikta je uvijek različito, izvan ili unutar škole, a da bi znali na koji način pristupati, moramo dobro poznavati korijen konflikta, kako ne bi imao negativne posljedice na učesnike konflikta.

Školski konflikti podstiču i učenike i nastavnike na uočavanje problema i traženju adekvatnih rješenja, te na taj način bolje upoznaju sebe, ali i druge. Tokom ovog procesa, učenik može mnogo da nauči od nastavnika.

Multikulturalno okruženje treba da ponudi kvalitetno obrazovanje za sve učenike bez obzira na njihove razlike. One treba da se uzmu kao temelj autentičnosti i svrhovitosti odgojno – obrazovnog procesa.

Ako se stvori zdrava školska sredina, vjerovatno će ishod problema biti pozitivan, i u takvoj sredini učenici uče način nošenja sa konfliktom i usvajaju pravilne strategije za upravljanje i rješavanje.

¹ Koristit ćemo termin nastavnik za sve stručnjake koji rade, ponajprije podučavaju u odgojno – obrazovnoj praksi, podrazumijevajući i razrednike koji imaju ulogu voditelja razreda.

1. TEORIJSKI DIO RADA

1.1. PRIRODA KONFLIKTA

Konflikt predstavlja oblik sučeljavanja dvije ili više strana koje doživljavaju prijetnje osobnim potrebama, interesima, vrednotama ili ciljevima (Isić, 2010). Definira se i kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, skupini i narodu, ili između pojedinaca, skupina i naroda. Odnosi među ljudima (koji su dodatno opterećeni predrasudama i stereotipima, agresivnom komunikacijom, pasivnim slušanjem, „TI” porukama itd.) predstavljaju izvor različitih otpora, konflikta i nesporazuma. Kako ne bi prešao u otvoreni sukob, potrebno ga je blagovremeno rješavati, tj. potrebno je spoznati uzroke konflikata i njihove oblike. Ako nema blagovremene spoznaje o uzrocima i oblicima konflikta, izostat će i spoznaja o njihovom eventualnom konstruktivnom/destruktivnom utjecaju.

Konflikt je širok pojam, a odnosi se uglavnom na sve situacije u kojima postoje suprotni motivi, događaji, svrhe, impulsi. Sam po sebi nije ni dobar, ni loš, a cilj nam ne treba biti traženje odnosa bez problema, nego naučiti kako ih rješavati na odgovarajući način (Cujzek – Semov, Kos, 2008). Može predstavljati sudar suprotnih vjerovanja, vrijednosti i potreba.

Konflikt se može definisati kao svađa, otvorena diskusija, sukobljavanje različitih mišljenja i ideja, raspravljanje iz raznoraznih razloga na različite teme, ali konflikt se javlja i u takmičarskim igrama, u sportu, prilikom odlaska u pozorište. Vrlo često pod pojmom konflikta podrazumijeva se socijalni nemir, oružani sukob, teroristički akt i rat. Vidović i Radovanović (2004) zato konflikt definiraju kao sukob ideja, želja, potreba, pozicija i interesa.

Kresek (2014) govori kako se ljudi na različite načine nose s konfliktom. Neki ga nastoje izbjeći jer u njima budi negativne emocije, kao što je strah, patnja, agresija. Drugi jedva čekaju nadmetanje i “pobjedu” u konfliktu, osobito ako je konfrontacija stavova i viđenja ko je u pravu. Nema konflikta bez odnosa. Konflikt nastaje zato što drugi nisu kao mi. U pravilu se ne bavimo utjecajem našeg ponašanja na druge, njihovim potrebama i uvjerenjima, već zadovoljenju naših potreba. Uvjereni smo da su naša vjerovanja i vrijednosti ispravni. Ljudi su skloni gledati na život crno – bijelo: „Ako sam ja u pravu, ti si u krivu”, te „Ako ja govorim istinu, ti lažeš”. Konflikt može biti latentan ili manifestiran. Latentan konflikt može tinjati godinama prije no što se manifestira (Kresek, 2014). Svaki konflikt ima mogućnost biti funkcionalan – svrsishodan ili nefunkcionalan – nesvrsishodan, što ne zavisi od same konfliktne situacije, nego od ponašanja pojedinaca u njoj.

Kada spomenemo riječ konflikt prva asocijacija predstavlja negativnu reakciju na konflikt, te zbog toga konflikt sagledavamo sa njegove „loše” strane, i u obzir uzimamo samo negativne posljedice, poput štetnosti za psihičko zdravlje osoba u konfliktu, pa čak i to da dovodi do nasilja (Vidović, Radovanović, 2004).

Konflikti nisu uvijek negativni, mogu imati svoju pozitivnu stranu, pomoći nam da rastemo, razvijamo se, naučimo cijeniti druge, iznosimo svoje mišljenje, te uvažamo tuđe. Bez konflikta ne bi bilo demokratije, borbe za različitosti, borbe za slobodu svakog pojedinca (Vidović, Radovanović, 2004).

Kada je konflikt funkcionalan, odnosno konstruktivan, on dovodi do pozitivnih ishoda kao što su (Kresek, 2014):

- stvaranje pozitivnih tenzija,
- pražnjenje emocija,
- homogenizacija skupine opredjeljene za rješavanje zajedničkog problema,
- uspostavljanje mehanizama prevencije konflikata i njihovog razrješavanja.

Kako bi se konflikt riješio važno je govoriti o njegovim pozitivnim stranama i pozitivnim ishodima. Medijator treba da govori o stvaranju pozitivnih tenzija i učesnike konflikta vodi ka istim, da govori o emocijama i razvija empatiju kod obje strane, jer kada postoji empatija postoji i šansa za pozitivno rješavanja konflikta i pronalazak rješenja kojim bi obje strane u konfliktu bile zadovoljne.

Kada je konflikt nefunkcionalan, odnosno destruktivan, on dovodi do negativnih ishoda kao što su (Kresek, 2014):

- negativne tenzije,
- negativno pražnjenje emocija,
- narušavanje jedinstva skupine,
- isključivanje mogućnosti pozitivnih promjena.

Kako bi se izbjegli negativni ishodi rješavanja konflikta, važno je da medijator ili osoba koja je posrednik u konfliktnoj situaciji dadne doznanja osobama u konfliktu, kako negativni ishodi mogu da imaju teške posljedice za obje strane i da je važno da najprije razumiju situaciju u kojoj su se našli i da uključe mogućnost pozitivnih promjena do kojih treba doći prilikom rješavanja konflikata.

Konstruktivan konflikt nam pomaže da ostvarimo svoje ciljeve i idemo ka pozitivnim sferama života, dok destruktivni konflikti donose nam bol, razočaranje, suze i gubitak samopouzdanja (Vidović, Radovanović, 2004).

Konflikt je prisutan u svakoj pori našeg života, i prati nas svuda. Konfliktna situacije se javljaju svakodnevno između pojedinaca, ali i grupa, te gotovo svaka međusobna komunikacija pruža mogućnost za konflikt. Upravo zbog toga što je konflikt sastavni dio našeg postojanja moramo naučiti kako da upravljamo njime, trebamo smisliti inovativne i kreativne ideje da bismo ga riješili (Vidović, Radovanović, 2004).

1.2. VRSTE KONFLIKATA

U literaturi su navedene mnogobrojne podjele konflikata, pa se tako susrećemo sa istinskim ili lažnim konfliktima, intrapersonalnim i interpersonalnim, funkcionalnim i nefunkcionalnim, i još mnogim drugim vrstama (Cujzek – Semov, Kos, 2008).

Prema Isiću (2010), konflikti se mogu podijeliti:

- prema uzroku,
- prema planu zbivanja,
- prema funkcionalnosti,
- prema dužini trajanja,
- prema posljedicama,
- prema manifestaciji,
- prema akciji.

Za potrebe ovog rada izdvajamo četiri tipa konflikata koji se dešavaju u školi. Riječ je o vrsti konflikta prema uzroku:

- konflikt informacija - nastaje uslijed nedostatka komunikacije ili selekcije informacija u komunikaciji, učenici dobivaju samo one informacije za koje nastavnici ili roditelji smatraju da su im potrebne, dok ostale informacije skrivaju,
- konflikt interesa - javlja se zbog suprotstavljenih načina zadovoljenja istih potreba, može se navesti primjer sa ocjenjivanjem, ako jedna strana želi pismeno izvršiti ocjenjivanje (nastavnik), a druga strana usmeno provjeriti znanje (učenici),
- konflikt u odnosima – može nastati kada neka od strana ili obje strane posjeduju predrasude i stereotipe o drugoj strani i ponašaju se u skladu s tim. Jedan od primjera može biti ako učenici iz grada smatraju da su djeca sa sela lošiji učenici, te ne žele s njima komunicirati, niti obavljati školske aktivnosti,
- konflikt vrednota – dolazi u situacijama u kojima se među sagovornicima suprotstavlja sustav vrednota i uvjerenja. Kao primjer može se navesti sukob vrednota između obitelji i škole, različiti stilovi oblačenja i ponašanja.

Mladi su u središtu multikulturalnog odgoja i obrazovanja koje nije vezano samo uz školu pa se iz toga razloga traži uspostava i razvoj odnosa i na drugim područjima obrazovanja koji će, zajedno sa školskim obrazovanjem, osigurati dovoljno znanja, vještina i iskustva prilikom stupanja u odnose s

brojnim kulturalnim različitostima. Kao multikulturalno okruženje škola dobiva novu ulogu, gdje se ne govori samo kako praksa treba izgledati, već se uči kako biti građanin kroz praksu.

Škola predstavlja multikulturalno okruženje i omogućava suživot učenika, nastavnika i ostalih zaposlenih u školi, koji su različiti i specifični po nekim svojim sposobnostima, shvatanjima i vjerovanjima. Multikulturalno okruženje treba ponuditi kvalitetno obrazovanje za sve učenike bez obzira na njihove razlike, razlike treba da se uzmu kao temelj autentičnosti i svrhovitosti odgojno – obrazovnog procesa (Bartulović, Kušević, 2016). Sami nastavnici i radnici u odgojno – obrazovnoj instituciji treba da budu primjer djeci kada je u pitanju djelovanje u multikulturalnom društvu. Na konfliktne situacije, šale i ismijavanja ne treba da zatvaraju oči i pričaju o tome kao o nečemu što je za djecu svojestveno i da je to sve šala. Svako vrijeđanje, ismijavanje i nepoštivanje drugih je ozbiljna situacija koja zahtjeva da joj se posveti dovoljno pažnje i da ima pozitivan ishod za obje strane.

Konflikti koje srećemo u školama imaju svoj predmet, porijeklo, djelovanje na motivaciju prilikom postupanja sa njima, način postupanja sa njima. Predmet školskih konflikata može biti i sam program škole, ali i odnos unutar škole. Porijeklo konflikta može biti različito, i može da potiče izvan škole, ali i unutar nje, i može da bude između učenika, nastavnika ili i jednih i drugih.

Veoma je važna motivacija u rješavanju konfliktnih situacija, i da postoji iskrena želja da se razriješi konflikt. Ponašanje obje ili više strana koje učestvuju u konfliktu od bitne je važnosti za njegovo rješenje, jer može da dovede do pozitivnog odgojnog procesa, jer će sam učenik naučiti kako da se nosi sa rješenjem konflikta (Galić, 2013). Ako se stvori zdrava školska sredina, vjerovatno će ishod problema biti pozitivan, i u takvoj sredini učenici uče način nošenja sa konfliktom i usvajaju pravilne strategije za upravljanje i rješavanje.

Konflikti koji nastaju u školi pomažu uočavanju školskih problema, ubrzava se način rješavanja problema, te se animira život u školi. Školski konflikti podstiču i učenike i nastavnike na uočavanje problema i traženju adekvatnih rješenja, te na taj način bolje upoznaju sebe, ali i druge, i tokom ovog procesa, učenik može mnogo da nauči od nastavnika (Galić, 2013).

Konflikti se mogu susresti u školskoj situaciji i tokom školskih aktivnosti. Važno je da nastavnik prepozna o kojoj je vrsti konflikta riječ, kako bi ga uspješno mogao riješiti ili čak spriječiti. Sami nastavnici treba da budu osposobljeni da prepoznaju konflikte i koja metoda je najbolja za rješavanje određene vrste konflikta. Nije dovoljno da nastavnik samo izlaže lekciju, održi čas, važno je da kroz predmete koji postoje u školi govori o konfliktima, o multikulturalnosti, interkulturalnosti, važnosti svake kulture i njenog obilježja. Bitno je da učenicima govori kako poznavanje drugih kultura može samo da doprinese bogaćenju njihovog znanja i boljeg snalaženja u društvu, ali i sam nastavnik treba da vjeruje u to i da se zalaže za isto.

1.3. SITUACIJE KOJE DOVODE DO KONFLIKTA

U životu se svakodnevno susrećemo sa konfliktima – u obitelji, na radnom mjestu, među prijateljima. Konflikti su normalna pojava, no ako ih ne rješavamo, mogu imati teške posljedice kao što su agresija, psihosomatske bolesti, ovisnosti, depresija, pretjerano iscrpljivanje radom (Cujzek – Semov, Kos, 2010).

Uzroci konflikta leže u samim pojedincima i u sredini koja ga okružuje i koja postavlja prepreke. Često nastaju iz težnje da se zadovolje potrebe pojedinca. Nastajanje konflikta praćeno je nedostatkom informacija, krivim informacijama, različitim pogledima na važne informacije, pogrešnim interpretiranjem informacija, i različitim procedurama procjene (Savjetovalište Luka Ritz, 2014).

Najčešći konflikti u školi nastaju zbog komunikacijske prirode, pa se često mogu posmatrati kao komunikacioni problemi. Dolazi do nerazumijevanja i nejasne komunikacije između nastavnika i učenika, tu se javlja situacija kada su i nastavnik i učenik uvjereni da su dobro čuli, a zapravo je došlo do šuma u komunikaciji i pogrešnog razumijevanja (Baranović, Doolan, Puzić, 2012).

Možemo reći, da bi drugi komunikacijski razlog koji dovodi do konflikta bio nerazumijevanje zbog nivoa komunikacije. Ponekad i sam učenik ima potrebu da se povjeri nastavniku i ispriča mu svoj problem, a to nastavnik može da shvati kao napad na njega samoga, i njegovu poziciju u školi. Emocionalno neusklađena pratnja poruke, u većini slučajeva je razlog konflikata. Javlja se kada nastavnik pokušava učeniku da prenese neki savjet, koji ne prati odgovarajuća emocija, te učenik ne shvati nastavnikove riječi, jer nije došlo do korištenja odgovarajuće emocije (Baranović, Doolan, Puzić, 2012). Konfliktna situacija može da nastane i kao rezultat neiskrene komunikacije. Osobe koje komuniciraju jedno misle, a drugo govore, i ponašaju se na neadekvatan način. Nekada ni sami nastavnici nisu spremni za komunikaciju, gdje dolazi do još jednog uzroka komunikacijskog konflikta.

U multikulturalnoj zajednici do konflikta najčešće dolazi zbog nepoznavanja i nepoštivanja drugih kultura, te diskriminacije pripadnika određenih kultura. Neke od situacija koje mogu dovesti do konflikta jesu ismijavanje određene kulture ili običaja, odnosno tradicije jednog naroda, omalovažavanje i javno ismijavanje pripadnika kulture koji su drugačiji od nas i naše kulture. Kao primjer možemo navesti nepoštivanje Romske populacije i ponižavanja pripadnika te kulture. Zatim, kao jedna od situacija koja dovodi do konflikta u multikulturalnoj zajednici jeste pojačana agresija i ukoliko dođe do kršenja nekih tradicionalnih načela postavljenih od strane svoje kulture. Još jedna situacija koja bi mogla dovesti do konflikta jeste osnivanje braka sa pripadnikom druge kulture, koji slijedi i poštuje svoja pravila, koja mu ta kultura nalaže. Predrasude i stereotipi o određenim kulturama, samo su jedna karika u nastajanju konflikta u multikulturalnom okruženju (Grupa autora, n.d).

Škola kao spoj raznih kultura i tradicija predstavlja pogodno tlo za konflikte koji mogu da se jave u multikulturalnom okruženju. U osnovi konflikata je najčešće različitost, a različitost je najviše prisutna u multukulturalnom okruženju (Trikić i dr., 2006). Naše potrebe, želje, mišljenja, uvjerenja predstavljaju različitost koja dovodi do konflikata. Kod djece treba pobuđivati osjećaj za različitosti, i da je život mnogo interesantniji i zabavniji kada se različitosti uvažavaju i cijene (Vidović, Radovanović, 2004). Situacija koja može dovesti do konflikta u multikulturalnom okruženju također jeste i netolerantna atmosfera u kojoj prevladava nepovjerenje i neprijateljstvo. Djeca se „grupiraju” po svojim standardima i kriterijima, te odbijaju učestovati zajedno u radu i druženju sa ostalom djecom. Netolerantna atmosfera se javlja i u nacionalnim i kulturalnim razlikama, gdje dolazi do nepoštivanja jedne kulture i izdizanja svoje (Vidović, Radovanović, 2004). Nedostatak empatije može da dovede do konflikata. Djeca često ne znaju da izraze svoje emocije i da suosjećaju gdje dolazi do nerazumijevanja, počinje se sumnjati u vlastite prosudbe i osjećanja, potiskuju emocije, te nemaju samokontrolu. Nastavnik kod sebe treba da osvijesti kakav pristup želi da ima prema učenicima, da postavi ciljeve koje treba da ostvari, da ne pridaje pažnju samo jednom kulturnom obilježju već da uvažava sve. Da njegovi vlastiti stavovi ne treba da se sukobe sa učenikovim, te da ne nameće svoje stavove i vrijednosti učenicima, kako ne bi došlo do diskriminacije i nepoštivanja, kako između učenika, tako i između nastavnika i učenika.

1.4. PREVENCIJA KONFLIKATA

Kako bi se konflikt mogao spriječiti ili riješiti u školskoj praksi, važno je učenike upoznati sa različitostima multikulturalnog okruženja. Da svaki učenik poznaje i uvažava kulture svojih školskih kolega, da ne diskriminira niti jednu osobu na osnovu religije, nacije ili neke druge različitosti. Kako bi se promijenili aspekti djelovanja u školi i konfliktne situacije smanjile na minimum, škole treba da se mijenjaju u skladu s tim. Postoji šest faza, koje vode ka interkulturalnoj transformaciji škole, a time i uvažavanju i poštivanju različitosti u društvu (Grupa autora, 2007). Neke od njih mogu pomoći u spriječavanju samog nastajanja konflikta u multikulturalnom okruženju, a to su:

- **Faze heroja i praznika** – škole predstavljaju praznike i heroje različitih društvenih skupina. Govore o hrani, vjeri, nekim specifičnostima određene kulture. Učenici imaju priliku da učestvuju u pripremama, te mogu da prave hranu, odjeću, razne rekvizite koji su određeni za neku kulturu.
- **Faza interkulturalnog (etničkog) učenja** – škola uvodi novine koje se odnose na poučavanje običaja i ponašanja onih kultura iz kojih dolaze učenici te škole, s ciljem razumijevanja kako se treba odnositi prema kulturi, njenim pripadnicima, te da nikoga ne treba vrijeđati na osnovu njegove druge društvene pripadnosti.
- **Faza selektivnog interkulturalnog obrazovanja** – govori se o prepoznavanju nejednakosti i pravičnosti u raznim aspektima obrazovanja, ali tako što se tim pitanjima bavi samo u određeno vrijeme kroz neke školske projekte.

Ovim fazama nastavnici i zaposleni u školama bi mogli pružiti učenicima adekvatno znanje o drugim kulturama i njihovim obilježjima. Putem radionica, seminara ili samih časova mogli bi govoriti o raznim kulturama i tradicijama, na času odjeljske zajednice, učenici koji su pripadnici različitih kultura mogli bi svoje školske drugare upoznati sa svojom kulturom, dopustiti im da postavljaju pitanja i izraze znatiželju za vezanu kulturu. Kada bi se kulture i običaji bolje upoznali u toku školovanja, pretpostavljamo da bi se smanjio broj konflikata između različitih učenika. Kako bi se konflikt spriječio ili ukoliko je već nastao, pozitivno riješio, važno je da nastavnik i školsko osoblje približe učenicima različite kulture i obilježja tih kultura.

Da kroz nastavne predmete uče i osmišljavaju programe kako bi se i drugi mogli uključiti, i time spriječili razvoj konflikta i omogućili jačanje društvene zajednice.

Nastavnici mogu kreirati školsko okruženje u kojem će vladati poštovanje i uvažavanje svih društvenih i kulturalnih razlika. Sami nastavnici mogu biti primjer učenicima, tako što će pokazivati poštovanje kada neko od njih iznosi svoje mišljenje, pažljivo će ih slušati, učenike će zvati po imenu, koristit će prijateljske gestove, tokom rasprave ili diskusije postavljati prijateljska pitanja, ne kritikovati učenika, jasno postaviti pravila u suradnji sa učenicima, te obratiti pozornost na problem čim se pojavi (Trikić i dr., 2006). Na osnovu primjera koji nastavnik pokaže, učenici će pratiti model ponašanja nastavnika i slijediti ga.

1.5. ULOGA NASTAVNIKA I PEDAGOGA U KONFLIKTU

Uloga nastavnika i pedagoga veoma je važna u rješavanju konflikata koji se dese u školi. Najvažnija uloga nastavnika jeste da nauči kako upravljati razredom i kako se nositi sa nastalim situacijama. Krnjajić (2007) govori o četiri načina upravljanjem razredom, kako bi se stvorila pozitivna klima i kako bi se svi osjećali prihvaćeno, te kako bi se između učenika gradilo povjerenje bez obzira na tradiciju, kulturu, vjersku ili nacionalnu pripadnost. U ovom radu ćemo se bazirati na faze koje su važne za multikulturalno okruženje i konflikte nastale u multikulturalnom okruženju:

- Vještine upravljanja razredom posredstvom planiranih nastavnih aktivnosti, odnosi se na tačno i precizno postavljanje nastavne aktivnosti koje će obuhvatiti svako dijete bez obzira na njegovu različitost, u kojem će se svako dijete osjećati prihvaćeno i da se njegove kulturološke razlike uvažavaju. Kao primjer navodimo da se tokom časa odjeljske zajednice mogu održati radionice ili da učenici pripreme referate na temu kulturnih razlika, te da se tako upoznaju međusobno.
- Upravljanje konfliktima, odnosi se na nastavnikovu snalažljivost u konfliktnim situacijama, te posjedovanje vještine koja se odnosi na uspostavljanje dobrih odnosa u razredu. Kroz saradnju i komunikaciju, poštovanje i pozitivno ispoljavanje osjećaja moguće je nenasilno riješiti konfliktne situacije.

Nastavnik treba da bude model i uzor učenicima u ponašanju i ophođenju prema svim učenicima. Ukoliko se u razredu pojavi konfliktna situacija, nastavnik ne treba da zauzima jednu ili drugu stranu, već kao medijator da navodi učenike da oni sami shvate zašto je došlo do konflikta i kako bi se najbolje mogao riješiti. Nastavnik može na školskim odmorima da posmatra ponašanje učenika, te da ukazuje na prihvatljive i neprihvatljive oblike ponašanje. Ukoliko primjeti vrijeđanje, ismijavanje, omalovažavanje učenika druge vjerske, nacionalne ili kulturološke pripadnosti, da odmah reaguje, da ne zatvara oči nad tim vidom nasilja (Omersoftić i dr., 2017).

Uloga pedagoga najviše se ogleda u pripremanju radionica, seminara, te promoviranju pozitivne školske klime. Da se posvete promoviranju kultura kroz školske priredbe ili predstave. Pedagozi mogu da obavljaju informativne razgovore sa učenicima, te na taj način ih upoznaju sa postojanjem različitosti. U suradnji sa nastavnicima, mogu da organizuju posjete mjestima koja su drugačija od onih u kojima su učenici navikli da obitavaju. U rješavanju konflikata, također mogu da budu medijatori i posrednici kako bi se konflikt riješio, a da obje strane izvuku pozitivnu pouku. Nastavnike mogu da pozivaju na konstruktivno rješavanje konflikata, da daju upute kako bi konflikt bio najbolje riješen, da

komuniciraju sa učenicima, nastavnicima, ukoliko je potrebno da uključe i roditelje u rješavanje. Na odmorima u dogovoru s učenicima mogu puštati kratke reportaže o konfliktima i njihovim najboljim načinima rješenja. U svom radu, pedagog treba da provodi pedagoške procese koji će svojim sadržajem i karakterom omogućiti da svaki učenik razvije svoje potencijale i uvažava druge, bez obzira na njihovo porijeklo i različitost (Kukelšćak, 2018).

Upravljanje razredom i pozitivna disciplina predstavljaju temeljne vještine nastavnika za kreiranje sigurnog školskog okruženja. Školska sredina ili učionica treba biti pažljivo osmišljena, interesantna i uzbudljiva za rad i učenje, te da pruža osjećaj pripadanja svakom učeniku koji se nalazi u toj sredini. Svaka škola treba osmisliti strategiju djelovanja, gdje bi im osnovni moto mogao biti: „U našoj školi svako dijete će biti sigurno. Ne prihvatamo vrijeđanje, omalovažavanje, tuču!”.

Osmišljenom strategijom postavljeni su jasni koraci ka prepoznavanju i rješavanju konfliktnih ponašanja koji bi mogli da vode ka nasilnim radnjama (Dedić Bukvić, 2016).

1.6. NENASILNO RJEŠAVANJE KONFLIKATA

Konflikti su sastavni dio života, ne treba da ih izbjegavamo, već da nađemo najbolji način na koji konflikte možemo riješiti.

Nerazrješivi konflikti izazivaju emocionalnu neugodu i mogu eskalirati u osobne konflikte. Uspješno razriješeni konflikti smanjuju mogućnost javljanja budućih konflikata ili čine lakši način njihovog rješavanja u budućnosti (Kišiček, 2016).

Ajduković i Pečnik (2007) govore o tri faze rješavanja konflikata:

U prvoj, početnoj fazi, planira se:

- upoznavanje sa grupom djece,
- upoznavanje sa načinom rada,
- davanje objašnjenja od čega se sastoji konstruktivno i nenasilno rješavanje sukoba ili konflikta,
- uspostavljanje pravila u grupi.

U početnoj fazi, primjenjuju se i razne strategije upoznavanja (dobacivanje loptom, smišljanja priča, itd.).

U središnjoj fazi javlja se niz stavki koje mogu pomoći u rješavanju konflikta nenasilnim putem, a to su:

- suradnja i natjecanje,
- komunikacija,
- samopoštovanje i suosjećanje,
- konstruktivno rješavanje konflikata,
- posredovanje ili medijacija.

Da bi se konflikt mogao riješiti na konstruktivan način, važno je obratiti pažnju na samu komunikaciju koja se dešava u društvu. Ovdje je važna primjena aktivnog slušanja u kojem se daje prilika govorniku da ispravi doživljaj rečenog kod slušatelja, u konfliktu nam pomaže da se jasnije utvrdi šta sukobljene strane misle i osjećaju (Ajduković, Pečnik, 2007). Potrebno je postavljati pitanja ukoliko ima nedoumica u komunikaciji, kako ne bi došlo do pogrešnog razumijevanja poruke.

Samopoštovanje i suosjećanje predstavljaju ključ za razvoj suosjećanja i skrbi za druge. Nisko samopoštovanje dovodi do brojnih konflikata. Kada dijete ne prihvata sebe, ne može ni da uvaži stavove i shvatanje drugih osoba, i tako dolazi do odbacivanja, ruganja i agresivnog ponašanja. Zato je veoma važno da dijete prije svega prihvati sebe, kako bi moglo da suosjeća i empatiše sa drugima, tako

će da razumije emocionalna stanja drugih osoba i razumije njihov položaj (Ajduković, Pečnik, 2007). Da bi dijete razvilo osjećaj suosjećanja, važno ga je poticati da upozna svoje osjećaje, da ih iskazuje, da upozna osjećaje drugih ljudi, te na kraju da pokaže razumijevanje za osjećanja drugih ljudi koji ga okružuju.

Konstruktivno rješavanje sukoba pomaže djeci da upoznaju složenost situacije, istraže mogućnost reagiranja u konfliktnoj situaciji i odaberu onu najpogodniju metodu rješavanja. Važno je da dijete prije svega analizira situaciju i shvati u čemu je problem. To može kroz četiri pitanja (Ajduković, Pečnik, 2007):

- U čemu je problem?
- Šta se dogodilo?
- Kako se osjeća u vezi s tim?
- Što želi da se dogodi i šta može da učini ukoliko želi da riješi konflikt?

Posredovanje ili medijacija jeste specifičan način rješavanja konflikta, pri čemu nepristrana treća osoba, intervenira u konfliktu, kako bi pojedince ili grupe vodila do rješenja kroz korake koji oni sami predlažu.

Posredovanje omogućava osobama u konfliktu definiranje svojih problema i potreba, utvrđivanje i izražavanje vlastitih osjećaja i strahova, spoznavanje osjećaja i strahova, te traženje novog rješenja za problem.

I dolazimo do završne faze u kojoj je osnovni cilj da se ovi načini rješavanja konflikta i sukoba ustale i održe nakon prestanka rada sa grupom.

Djeci treba pomoći da (Ajduković, Pečnik, 2007):

- uvježbavaju vještine koje su stekli u grupi,
- uvježbavaju nova ponašanja u različitim situacijama,
- predvide prepreke u takvom ponašanju u stvarnim životnim situacijama,
- razvijaju samopouzdanje.

Glavni cilj završne faze jeste evaluacija i povratna informacija o radu grupe. Kako bi se ispitalo da li je ovaj način vježbe zaista uspješan i da li je pomogao učesnicima i kako su se oni osjećali tokom rada u grupi važno je da se pruži povratna informacija voditeljima o radu grupe (Ajduković, Pečnik, 2007).

Svrha konflikta je pružanje mogućnosti da se naši problemi, nezadovoljene potrebe iznesu na svjetlo dana. Izbjegavanje konflikta ne rješava isti, već povećava napetost u međuljudskim odnosima. Ipak, pogrešno je shvaćati da je svrha konflikta promjena druge osobe ili prisiljavanje druge osobe na jednak pogled na problem.

1.6.1. Načini rješavanja konflikata

Medijacija (engl. mediation) znači posredovanje. Predstavlja tehniku razrješenja konflikta i podrazumijeva sudjelovanje treće strane – medijatora. Medijaciju možemo razumjeti i kao skup tehnika i strategija, kao preventivno djelovanje u konfliktnim situacijama, kao sistem koji donosi zadovoljstvo, ali i kao filozofiju koja unosi novinu u komunikaciju između ljudi, te ima za cilj generalno mijenjanje ljudi. Rezultat medijacije nije ograničen isključivo na rješenje konflikta i to nije njezin cilj. Cilj medijacije jeste da se na konstruktivan način priđe konfliktu i dođe do zajedničkoga rješenja (Isić, 2010).

U školi se javljaju različite konfliktne situacije između učesnika odgojno – obrazovnog procesa. Zbog toga je poželjno primjenjivati medijaciju u školskom okruženju. Može djelovati pozitivno ili negativno, odnosno može oslabiti ili ojačati odnose u školi. Konflikti su sve češći, sa sve intenzivnijim emocijama, a imaju i sve ozbiljnije posljedice pa tako sve češće vode nasilju. Medijacija u školi predstavlja alternativu, ali i dopunu poznatim metodama u rješavanju konflikta. Vršnjačka medijacija predstavlja medijaciju u kojoj učenici uzimaju ulogu medijatora. Učenici koji se obučavaju za primjenu medijacijskih vještina mogu uspješno posredovati u konfliktima koji se javljaju u njihovoj, kako školskoj tako i široj okolini.

Dobre strane vršnjačke medijacije su brojne. „Učenici postaju aktivni u rješavanju problema koji se javljaju u njihovom okruženju, uče se pozitivnim načinima rješavanja konfliktnih situacija i spremnije preuzimaju odgovornost, napetost se između učenika i nastavnika smanjuje a sam odnos poboljšava, nastavnici više nisu toliko zaokupljeni rješavanjem svakodnevnih problema, posebno onih koji se javljaju između učenika“ (Isić, 2010:135).

Rješenje konflikta u medijaciji uvijek je zasnovano na interesima strana u konfliktu, a ne na njihovoj moći ili pravu, i nastavnik bi trebao biti svjestan da je njegova uloga u rješavanju konflikta u multikulturalnoj zajednici presudna, jer je on model koji djeca slijede i uvažavaju, poštuju nastavnika i njegovo mišljenje.

Još jedna od tehnika koja se može primjenjivati u razrješavanju konflikata jeste **restitucija**. Koncept restitucije može poslužiti kao model škole, bez tradicionalnih metoda discipline. Prema Gossen (1994) restitucija predstavlja obnavljanje, a nastavniku omogućava da osobu preusmjeri. Restitucija predstavlja postupak popravljivanja načinjene štete. Za onog ko je pogriješio restitucija je mogućnost da u cjelosti ispravi pogrešku, najbolje što može, sada ili u bliskoj budućnosti (Gossen, 1994). Važno je napomenuti da restitucijom dobiva i onaj koji je pogriješio, ali i onaj koji je povrijeđen.

Koncepciji restitucije treba se pristupiti uz sljedeća filozofska načela (Tauš, 2006):

1. Svako čini pogreške.
2. Ljudi znaju kad su pogriješili.
3. Krivnja i kritika pridonose odbrambenom ponašanju.
4. Ljudi se mogu naučiti boljem ponašanju ako ih gledamo sposobne, odgovorne i spremne na promjenu.
5. Ljudi jačaju uz mogućnost restitucije. Naučiti popravljati pogreške vrlo je važno životno umijeće.
6. Ako ljudi vjeruju da su sposobni učiniti restituciju i ako im je za to pružena mogućnost, neće morati lagati ili skrivati svoje pogreške.
7. Proces restitucije je kreativan proces razvijanja umijeća rješavanja problema.
8. Ljudi kojima je u djetinjstvu dopušteno popravljati pogreške, velikodušni su u razumijevanju pogrešaka drugih, a kada odrastu ti ljudi neće kažnjavati.

Restitucijom se potrebe učenika stavljaju na viši nivo i ne ugrožava se njihova osobnost, niti im se oduzimaju njihova prava koja imaju. Primjenom restitucije kao načina rješavanja konflikta učenici se stavljaju u središte dešavanja i sami primjenjuju metode za koje misle da će najbolje konflikt riješiti (Gossen, 1994).

Nastavnici i pedagozi pored restitucije i medijacije, mogu da organizuju debate u kojima će tema biti različitost, inkluzija, multikulturalizam, manjinske skupine. Zatim, kroz radionice, seminare i sami nastavnici mogu da ostvare uvid u neke nove načine rješavanja konflikata, njihove ishode i kakvo bi njihovo ponašanje trebalo biti kao medijatora ili posrednika u konfliktu.

Kroz **igranje uloga**, učenici mogu da osjete na svojoj koži kako je kada nekoga napadnu, vrijeđaju, ali i uvide kako druga strana bi riješila konfliktnu situaciju. Igranjem uloga postiže se (Bratanić, 1993):

1. promjena postojećeg ponašanja,
2. razumijevanje tuđih reakcija i ponašanja,
3. uviđamo da kritiziranje, vrijeđanje i forsiranje ne dovodi do pozitivnih rezultata,
4. vježbamo tehniku pristupa drugim ljudima koji imaju negativističke stavove prema drugima,
5. otkrivamo nove stavove kod sebe i drugih,

6. učimo kako treba razgovorati, bez predrasuda,

7. ilustriramo principe međuljudskih odnosa, koji su važni za prihvatanje i uvažavanje drugih.

Kada se igranje uloga primjeni u multikulturalnom okruženju, kod učenika koji ne razumiju druge, vrijeđaju, ponižavaju manjinske skupine, budimo svijest o važnosti različitosti, učenici se uče razgovarati bez ismijavanja i predrasuda. Imaju mogućnost da se stave u kožu svog drugara kojeg su povrijedili svojim riječima ili postupcima i da shvate kako bi se oni osjećali. Najvažnije od svega učenici mijenjaju svoja ponašanja, i počinju da prihvataju različitost, jer je bogatstvo u različitosti. Pored igranja uloga u rješavanju konfliktnih situacija, jedan od najkreativnijih i poznatijih načina za rješavanje konflikta, jeste **oluja ideja**. Cilj ovog načina je da se prikupi što više ideja i da se bilježe bez osuda i predrasuda. Da bi se njen cilj ostvario, važno je pohvaljivati sve ideje i zamisli, te poticati učenike da što više ideja i mišljenja iznose (Runco, Pritzker, 1999). **Humor u nastavi** kroz primjenu skečeva mogao bi biti samo jedan od mnogobrojnih načina koji vode uspješnom rješavanju konfliktne situacije. Humor u nastavi, važno je oružje u rukama nastavnika kojim se može bogatiti komunikacija između obje strane u konfliktu. Skečevi mogu predstavljati jedan vid oslobađanja od konflikata koji su nastali, te isti mogu kontrolirati (Kyriacou, 1995). S obzirom na razlike među učenicima, isti skeč ili komičnu situaciju neki učenici mogu shvatiti kao duhovitu, a drugi kao uvredljivu. Zbog toga je važno da učitelj dobro poznaje svoje učenike i da zna kada da primijeni humor (Matijević, 1994).

1.6.2. Rješavanje konflikata u multikulturalnom okruženju

Multikulturalizam označava istodobno postojanje mnogobrojnih kultura na nekom teritoriju, označava statičnu i kvantitativnu dimenziju višekulturalnosti (Grupa autora, n.d). Multikulturalnim obrazovanjem nastoji se omogućiti prihvatanje ili tolerancije za druge kulture (Mrše i dr, 2007).

Dok multikulturalizam govori o prihvatanju i toleranciji drugih kultura, interkulturalizam se bazira na jakoj i interaktivnoj vezi i odnosu između kultura, obuhvata više kultura koje se poznaju, uvažavaju, prožimaju i počivaju na uzajamnosti (Grupa autora, n.d). Interkulturalnim obrazovanjem teži se prevazići pasivna konzistencija i ostvariti razvijen i održiv način zajedničkog života u multikulturalnom društvu. To se postiže kroz izgradnju razumijevanja, uzajamnog poštovanja i dijaloga između različitih kultura (Mrše i dr., 2007). Interkulturalno obrazovanje je proces koji od svakog od nas zahtijeva da poznamo sebe i svoju kulturu, kako bi mogli i bili sposobni da razumijemo druge kulture i različitosti, te time smanjimo konflikte situacije, koje mogu nastati iz nepoštovanje prema drugim kulturama.

Jedna od starih poslovice kaže: „Bolje spriječiti, nego liječiti“, upravo ovaj stav treba da podržimo kad je konflikt u pitanju. Konfliktna situacija zna biti osjetljiva i delikatna, pa zbog toga moramo biti oprezni prilikom rješavanja konflikta.

Cilj svakog rješavanja konflikta trebao bi biti kompromis i da se pronađe rješenje koje će zadovoljiti obje strane (Grupa autora, n.d). Obje strane u konfliktu treba da odrede prioritete u izboru interesa koji žele ostvariti, ukoliko ne postoji naznaka da će doći do rješenja konflikta, ili da će konflikt prerasti u veće razmjere, treba situaciju ohladiti (Grupa autora, n.d). Ovdje dolazi do iskazivanja uloge medijatora koji treba pomoći stranama u konfliktu da nađu najbolje rješenje i da bude posrednik u konfliktnoj situaciji. Prilikom rješenja konflikta, važno je da aktivno slušamo drugu osobu. Da bez riječi znamo opaziti šta oni osjećaju, trebaju, žele i traže, time sagovorniku pokazujemo da ga ne osuđujemo niti na osnovu predrasuda donosimo mišljenje o njemu, već na osnovu onoga što nam je sam rekao. Takav govor je poželjan u aktivnom slušanju i jedan je od uspješnijih tehnika rješenja konflikta.

U priručniku se govori da bi umjesto ljutnje i ishitrenog odgovora, odnosno djelovanja u afektu bilo bolje učiniti sljedeće (Grupa autora, n.d):

- stati i disati duboko,
- prepoznati osuđujuće misli,
- povezati ih sa svojim potrebama,
- izraziti svoje nezadovoljne potrebe i osjećaje.

Ovakvim nastupom u situacijama koje vode ka konfliktu, smanjujemo postupke koje bi dovele do još veće rasprave i konfliktne situacije. Postoji još mnogo vježbi i primjera, kako se nastavnici i učenici mogu ponašati u konfliktnim situacijama. Učenici kao sudionici konflikta, a nastavnik kao medijator koji pobuđuje empatiju kod učenika, i time nastoji izbjeći ili riješiti konflikt.

Najbolji način rješavanja konflikata jeste na kreativan i inovativan način, u kojem učestvuju obje strane. Načini na koji nastavnici i školsko osoblje mogu pristupiti rješavanju konflikta jeste kroz razne tipove radionica koji govore o konfliktima. Prema Trikić i dr. (2006) jedna od radionica koja bi mogla pomoći u rješavanju konflikata jeste radionica „Konflikt i mir“, gdje je glavni cilj da se učenici upoznaju s pojmom konflikt i koji sve načini rješenja postoje. Učenici kroz igranje uloga mogu da se upoznaju sa pojmom konflikt, sa mnogim ponašanjima koja se javljaju u konfliktu i kako ona mogu da djeluju na ostale u tom procesu. Mogu da se upoznaju sa konstruktivnim i destruktivnim načinima rješenja konflikta i kako to može da ostavi posljedice na njih kao ličnost koja raste i razvija se. Poslije

obavljene radionice, zajedno sa nastavnikom koji može biti i voditelj radionice mogu da diskutuju o svom ponašanju, iznesu svoje mišljenje, bez bojazni da će ih neko osuditi i da pokažu kako se osjećaju. Konflikt se može riješiti na još četiri načina koja će imati ili pozitivne ili negativne posljednice za obje strane koje nalaze u konfliktu, a to je (Vidović, Radovanović, 2004):

- „Dobija – gubi“ – gdje jedna strana nadjačava drugu svojom dominacijom, verbalnom ili fizičkom moći i konflikt rješava u svoju korist.
- „Gubi – gubi“ – predstavlja vid povlačenja obje osobe u konfliktu.
- „Dobija/gubi – dobija/gubi“ – obje strane pristaju na pregovaranje i spremne su se odreći nečega zarad rješavanja konflikta u kojem će obje strane biti zadovoljne. Ovaj način rješavanja konflikta jeste traženje kompromisa radi uvažavanja obje strane koje sudjeluju u konfliktu.
- „Dobija – dobija“ – način rješavanja u kojem obje strane dobivaju ono što žele, i surađuju na pronalaženju pozitivnog rješenja konflikta, te traže nove načine ili redefinišu svoje ciljeve kroz pregovore, medijaciju ili dijalog.

Najkonstruktivniji način rješavanja konflikta jeste onaj u kome se primjenjuje suradnja, gdje će obje strane zadovoljiti svoje potrebe, ali i stvoriti priliku za zajednički napredak. Kroz saradnju i razgovor, dolazi do dogovora i pronalaska konstruktivnih rješenja problema (Vidović, Radovanović, 2004).

Konflikt je prirodan proces u kome treba da se promoviše i cijeni različitost i posebnost svake osobe, i kroz konflikt, osobe treba da se još više zbliže i unaprijede svoj međusobni odnos.

2.METODOLOŠKI DIO RADA

2.1. Predmet istraživanja

Multikulturalizam predstavlja istodobno postojanje mnogobrojnih kultura na nekom teritoriju. Označava statičnu i kvantitativnu dimenziju višekulturalnosti (Fond otvoreno društvo, 2007). Zbog različitosti i spajanja više kultura na jednom mjestu u multikulturalnom okruženju koje obitava u školama i kojima se školski sistem prilagođava dovodi do konflikata između učenika različitih shvatanja i pogleda na svijet.

Prema Isiću (2010) konflikt je oblik sučeljavanja dvije ili više strana koje doživljavaju prijetnje osobnim potrebama, interesima, vrednotama ili ciljevima. Konflikt se definira i kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, skupini i narodu, ili između pojedinaca, skupina i naroda. Odnosi među ljudima (koji su dodatno opterećeni predrasudama i stereotipima, agresivnom komunikacijom, pasivnim slušanjem, „TI” porukama itd.) predstavljaju izvor različitih otpora, konflikata, nesporazuma. Postoji više podjela konflikata u školi (Isić, 2010), ali za potrebe našeg rada izdvajamo četiri tipa konflikata zasnovana na uzroku:

- konflikt informacija - nastaje uslijed nedostatka komunikacije ili selekcije informacija,
- konflikt interesa - javlja se zbog suprotstavljenih načina zadovoljenja istih potreba,
- konflikt u odnosima – može nastati kada neka od strana ili obje strane posjeduju predrasude i stereotipe o drugoj strani i ponašaju se u skladu s tim,
- konflikt vrednota – dolazi u situacijama u kojima se među sagovornicima suprotstavlja sustav vrednota i uvjerenja.

Zbog nedostatka tolerancije i uvažavanja svih ljudi onakvih kakvi jesu, svakodnevno smo svjedoci ismijavanja, ponižavanja i negativnog uticaja na ličnost neke osobe koja je različita od nas samih. Tolerancija najčešće označava mogućnost podnošenja tjelesne ili duševne boli, neugode, stresa ili negativnih okolinskih uticaja. Nastala je od latinskog glagola tolerare, koji znači „trpjeti“, „podnositi“. Tolerancija prema ljudima predstavlja podnošenje njihovih svojstava i obilježja (Krizmanić, Kolesarić, 2003). Pored toga što predstavlja podnošenje ponašanja ljudi koji nas okružuju, važno je da osvjestimo kod sebe, prije svega kao ljudi, formirane ličnosti, a zatim i kao nastavnici i pedagozi da je važno da učenicima svojim primjerom pokazujemo koliko je važno uvažavanje i tolerisanje drugih onakvih kakvi oni sami jesu i poštivanje njihovih tradicija i vjerovanja.

Tolerancija na različitosti predstavlja oblik snošljivosti prema ljudima koji se od nas razlikuju porijeklom, vjerom, nacionalnošću, izgledom ili obrazovanjem, kulturalnom pripadnošću ili političkim

stajalištima, estetskim ukusom ili načinom govora, moguća je na individualnoj razini čak i u društvima koja svojim političkim uređenjem ne potiču toleranciju (Krizmanić, Kolesarić, 2003).

Jedna od najstarijih obrazovnih institucija jeste škola, njezina geneza jasno pokazuje kako se razvija i kako je bila u funkciji društva i određene klase na vlasti, ali kako je istovremeno doprinosila razvoju kulture i njenom širenju. Prošla je dugu pretpovijest, povijest i evoluciju. Uvijek je bila odraz određenih društveno – ekonomskih odnosa, što je uticalo na karakter, smisao, ciljeve i zadatke u odgoju i obrazovanju (Ajanović, Stevanović, 1999).

Škola predstavlja multikulturalno okruženje i suživot učenika i radnika škole koji su različiti i specifični po nekim svojim sposobnostima, shvatanjima i vjerovanjima. Sami nastavnici i radnici u odgojno – obrazovnoj instituciji treba da budu primjer djeci kada je djelovanje u multikulturalnom društvu u pitanju. Na konfliktne situacije, šale i ismijavanja ne treba da zatvaraju oči i pričaju o tome kao o nečemu što je za djecu svojestveno i da je to sve šala. Svako vrijeđanje, ismijavanje i nepoštivanje drugih je ozbiljna situacija koja zahtjeva da joj se posveti dovoljno pažnje i da ima pozitivan ishod za obje strane.

Neke od odgojnih mjera koje bi se mogle koristiti u nenasilnom rješavanju konflikta u odgojno – obrazovnim institucijama, a koje ćemo spomenuti kroz istraživanje, jesu:

- Restitucija – autorica Gossen (1994), navodi da je restitucija postupak popravljavanja učinjenje štete. Za onog ko je pogriješio restitucija je mogućnost da u cjelosti ispravi pogrešku, najbolje što može, sada ili u bliskoj budućnosti. Ona omogućava vraćanje samopoštovanja kroz vlastiti trud. Važno je napomenuti da restitucijom dobiva i onaj koji je pogriješio, ali i onaj koji je povrijeđen. Primjetno je da kazna ne nadomješta štetu oštećenoj strani (ako postoji).
- Medijacija - Posredovanje ili medijacija je specifičan način rješavanja konflikta pri čemu nepristrana treća osoba (medijator) intervenira u konfliktu kako bi sukobljene pojedince ili grupe vodila do rješenja kroz korake koji oni sami predlažu. Posredovanje omogućava osobama definiranje svojih problema i potreba, utvrđivanje i izražavanje vlastitih osjećaja i strahova, spoznavanje osjećaja i strahova, te traženje novog rješenja za problem (Ajduković i Pečnik, 2007).
- Konstruktivno rješavanje konflikta - autorice Ajduković i Pečnik (2007), spominju konstruktivno rješavanje konflikata, cilj ovog rješavanja jeste uništavanje agresivnosti i srdžbe kod djece. Učenjem stvaralačkog načina rješavanja konflikta teži se smanjiti broj konfliktnih situacija i pripremiti dijete za efikasnije i konstruktivnije nošenje sa sukobima, kad se oni pojave.

Pored navedenih, restitucije, medijacije i konstruktivnog rješavanja konflikta, od odgojnih mjera još može pomoći provođenje radionica za djecu, posjećivanje seminara koji govore o nenasilnom rješavanju konflikata.

2.2. Značaj istraživanja

Znanstveni značaj istraživanja ogleda se u osvještavanju nastavnog i nenastavnog kadra o važnosti nenasilnog rješavanja konflikata koji se javljaju u multikulturalnom društvu.

Praktični značaj istraživanja se ogleda u odgojnim mjerama koje bi ponudili, a koje za cilj imaju smanjenje nasilne radnje i nenasilno rješavanje konflikata.

Društveni značaj istraživanja se ogleda u smanjenju konfliktnih situacija u multikulturalnom okruženju.

2.3. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja jeste utvrditi razloge koji dovode do konfliktnih situacija i ponuditi neka od mogućih rješenja konfliktnih situacija u multikulturalnom društvu.

2.4. Zadaci istraživanja

U skladu sa postavljenim ciljem, postavljamo sljedeće zadatke:

1. Istražiti i analizirati relevantnu literaturu s namjerom tumačenja predmeta istraživanja.
2. Propitati mišljenje nastavnika o situacijama među učenicima koje dovode do konflikata.
3. Propitati mišljenje nastavnika i pedagoga o načinima rješavanja konfliktnih situacija.
4. Na osnovu rezultata istraživanja ponuditi preporuke za nenasilno rješavanje konflikata u multikulturalnom okruženju.

2.5. Istraživačka pitanja

U skladu sa postavljenim zadacima, postavljamo sljedeća istraživačka pitanja:

1. Zašto se javljaju konfliktne situacije u školskom multikulturalnom okruženju?
2. Da li nastavnici i pedagozi imaju iskustva u rješavanju konfliktnih situacija?

3. Koje odgojne mjere treba ponuditi da bi se konfliktne situacije prevenirale u odgojno – obrazovnim institucijama?

2.6. Metode istraživanja, tehnike i instrumenti istraživanja

U radu će se primjenjivati sljedeće metode, tehnike i instrumenti:

METODE ISTRTAŽIVANJA	TEHNIKE ISTRAŽIVANJA	INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA
Teorijski rad na literaturi Deskriptivna metoda Servej metoda	Analiza sadržaja Anketiranje	Anketni upitnik za nastavnike Protokol analize sadržaja

Teorijski rad na dokumentaciji na osnovu teorijskog rada na literaturi, razvijamo okvir našeg istraživanja, a radom na dokumentaciji saznajemo potrebne podatke koji su drugi prikupili, a nama će biti potrebni za provjeru hipoteza (Vujević, 2006).

Za potrebe ovog istraživanja, teorijska analiza će se koristiti za analizu literature i pravljenje anketnog upitnika za nastavnike i pedagoge.

Prema Mužiću (1999) deskriptivna metoda predstavlja skup znanstveno - istraživačkih postupaka s kojima se opisuju pojave u odgoju i obrazovanju, tačnije, ispituje se stanje, a time i njihove osobine, bez obzira na njihove uzorke. Za potrebe istraživanja deskriptivna metoda će se koristiti za opisivanje situacije u školama navedenim u predmetu istraživanja.

Prema Cohen-u (2007) servej metoda koristi se za ispitivanje stavova, vjerovanja, mišljenja. Pomoću Servej metode za kratko vrijeme može se doći do velike količine novih informacija. Praktična je za ispitivanje javnog mijenja i informiranosti. U ovom istraživanju koristit ćemo je za propitivanje mišljenja nastavnika o nenasilnom rješavanju konflikata u odgojno – obrazovnim institucijama.

Tehnike u ovom istraživanju su analiza sadržaja i anketiranje. Analiza sadržaja najpogodnija je za prikupljanje podataka u realizaciji naše istraživačke ideje (Vujević, 2006). U svrhu ovog istraživanja

koristit će se za prikupljanje sadržaja iz literature i njegovu analizu, zbog izučavanja odgojnih mjera koje se mogu ponuditi u svrhu nenasilnog rješavanja konfliktnih situacija.

Anketiranje predstavlja postupak u kojem anketirani pismeno odgovara na pitanja koja se odnose na činjenice koje su im poznate, ili na pitanja u vezi s njihovim osobnim mišljenjem (Mužić, 1999). Tokom ovog istraživanja ova tehnika će se koristiti za dobivanje mišljenja nastavnika (razrednih starješina) i pedagoga o konfliktnim situacijama nastalim u školama i o načinima rješavanja konflikata. Instrumenti koji će biti korišten u svrhu ovog istraživanja jeste Likertova skala procjene i protokol analize sadržaja.

Protokol analize sadržaja koristit ćemo u svrhu bilježenja i izdvajanja ključnih pojmova predmeta istraživanja, uočavanje konflikata u multikulturalnom okruženju, te odgojnih mjera koje se spominju kroz pedagošku literaturu.

Vrste konflikata	Odgojne mjere

Instrument anketiranja prema Mužiću (1999) jeste anketni upitnik. Sadrži zaglavlje s uvodom i uputama kojemu slijede pitanja. Prema Vujeviću (2006), instrumenti ankete predstavljaju određenu kombinaciju pitanja koja su sastavljena tako da omoguće valjanije, objektivnije i preciznije mjerenje i varijable koje želimo izmjeriti, pa tako nastaju skale i ljestvice. Ljestvica koju ćemo koristiti tokom istraživanja jeste Likertova skala kojom ćemo propitivati mišljenja pedagoga i nastavnika o nastalim konfliktima i njihovom nenasilnom rješavanju.

2.7. Uzorak istraživanja

Prema Slatini (2006) uzorak je osnovni skup neke jedinice, može se odnositi na ljude, predmete, događaje, operacije. Lošim odabirom uzorka mogu se iskriviti dobiveni rezultati. Uzorak u ovome istraživanju jeste namjerni. Kod namjernog uzorka dobro poznajemo populaciju i mogu nam osigurati relevantne podatke, što je ujedno i svrha ovog istraživanja, dobijanje što relevantnijih podataka.

Namjerni uzorak sačinjavala su tri pedagoga osnovnih škola i nastavnici (razrednici, njih 57) navedenih škola:

- Osnovna škola “6. mart” u Hadžićima,
- Osnovna škola “9. maj” u Pazariću,
- Osnovna škola “Hilmi ef. Šarić“ u Tarčinu

Prema idejnom projektu, za realizaciju istraživanja bile su navedene četiri škole. Međutim zbog negativnog stava direktorice škole i nepristupačnosti, istraživanje u osnovnoj školi “Hadžići” u Hadžićima nije provedeno. Tri ostale škole su uključene u istraživanje i na osnovu dobijenih podataka iz navedenih škola, rezultati istraživanja su prezentirani u nastavku rada.

3.REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3.1. Mišljenje nastavnika o konfliktnim situacijama i njihovom rješavanju

U istraživanju su učestovali pedagozi i nastavnici osnovnih škola u Hadžićima, uzorak u istraživanju jeste namjerni, gdje poznajemo populaciju koja učestvuje u istraživanju. Sudjelovalo je 60 nastavnika i tri pedagoga. Istraživanje je provedeno pomoću anketnog upitnika, koji se sastojao iz dva dijela. U prvom dijelu upitnik je sadržavao deset pitanja. Na pitanja se odgovaralo pomoću skale od 1 do 5, gdje je broj jedan označavao da se ispitanici uopće ne slažu sa datom tvrdnjom, broj dva je označavao da se ispitanici djelimično ne slažu sa tvrdnjom, broj tri označava podijeljeno mišljenje, niti se slažu, niti se ne slažu s datom tvrdnjom, broj četiri je predstavljao da se ispitanici djelimično slažu s tvrdnjom koja se nalazi u anketnom upitniku, i broj pet je označavao potpuno slaganje ispitanika s navedenom tvrdnjom.

U općini Hadžići manjinsku skupinu predstavlja Romska populacija, dok većinsku skupinu predstavljaju pripadnici koji dijele kolektivni identitet i čija su kulturološka obilježja jednaka.

Istraživanje je provedeno u tri osnovne škole u općini Hadžići (Hadžići, Tarčin i Pazarić). Rezultati istraživanja će biti predstavljeni tabelarno, a zatim i narativno. Dobijeni rezultati prezentiraju sliku na području općine Hadžići i kakvo je odgojno – obrazovno djelovanje u školama gdje je istraživanje provedeno, te se rezultati ne mogu generalizirati.

U daljem nastavku rada, prezentiramo rezultate:

Prema mišljenju nastavnika da li učenici većinske kulture od učenika manjinske traže da im se prilagode, 24 nastavnika uopšte se ne slaže s ovom tvrdnjom, djelimično se ne slaže osam nastavnika, podijeljeno mišljenje ima šest nastavnika, dok se djelimično sa navedenom stavkom slaže 14, a njih pet se u potpunosti slaže. Prema dobijenim rezultatima možemo pretpostaviti da se nastavnici u većoj mjeri ne slažu s ovom tvrdnjom. Da se učenici većinske skupine ponašaju korektno prema manjinskoj i pokazuju razumijevanje za članove manjinske skupine i njihovu kulturu. Što možemo vidjeti u *tabeli 1*, tvrdnja pod rednim brojem jedan.

Za navedenu drugu tvrdnju da učenici manjinske kulture se boje komunicirati sa učenicima većinske kulture, uopće se ne slaže 35 nastavnika, djelimično se ne slaže sedam nastavnika, niti se slaže, niti se ne slaže pet, djelimično se slaže osam, a u potpunosti se slaže s ovom tvrdnjom dva nastavnika. Na osnovu ovih rezultata možemo pretpostaviti da se većina ispitanih nastavnika ne slaže s ovom tvrdnjom i da učenici komuniciraju jedni s drugima, što je veoma važno za zdrav i pozitivan odnos među vršnjacima. Samom komunikacijom moći će doći do povećanja saznanja o drugim kulturama i učenju drugih običaja i tradicija.

Odgovori na treću tvrdnju pokazuju sljedeće rezultate, 39 nastavnika se uopće ne slaže da učenici većinske kulture su agresivni prema manjinskoj skupini, pet nastavnika se djelimično ne slaže sa ponuđenom tvrdnjom, njih sedam niti se slažu niti se ne slažu, četiri se djelimično slaže, dok dva nastavnika se u potpunosti slažu s ovom tvrdnjom, što možemo vidjeti u *tabeli broj 1*. Pretpostavka na osnovu dobijenih rezultata jeste da se većina ispitanih nastavnika ne slaže s ovom tvrdnjom, te da agresivnog ponašanja prema manjinskim skupinama nema. No, ne treba zanemariti ni mišljenje dva nastavnika koja smatraju da učenici većinske skupine iskazuju agresivnost prema manjinskoj skupini. Konflikti mogu dovesti do povećane agresije i fizičkog konflikta učenika što uopće ne predstavlja pozitivnu klimu škole. Kroz radionice nastavnici mogu učenicima da predstavljaju posljedice nasilnog ponašanja i agresije koju osjećaju. Kako nastavnici u ovim školama navode, učenici nisu agresivni prema manjinskim skupinama i ne ponašaju se prema njima nasilno.

Na osnovu rezultata za četvrtu tvrdnju da se na društvenim mrežama učenici međusobno omalovažavaju, tri nastavnika se uopće ne slažu s navedenom tvrdnjom, osam nastavnika se djelimično ne slaže s navedenim, njih 17 niti se slaže, niti se ne slaže, 22 nastavnika se djelimično slažu s navedenim, dok se sedam nastavnika u potpunosti slaže sa datom tvrdnjom. Ovi rezultati upućuju da je mišljenje nastavnika podijeljeno, 13 nastavnika je dalo negativan odgovor, 29 pozitivan odgovor, dok je 17 nastavnika imalo podijeljeno mišljenje. Nastavnici bi trebali sa učenicima da razgovaraju na temu društvenih mreža, da im ukazuju pozitivne strane istih, te da one nisu namijenjene za vrijeđanje drugih, i da se trebaju koristiti više za informativne sadržaje.

Na navedenu tvrdnju pet možemo primijetiti da se 25 nastavnika uopće ne slaže s tvrdnjom da dominantni učenici u razredu vrijeđaju učenike manjinske skupine, devet nastavnika se djelimično ne slaže s navedenim, 12 nastavnika niti se slaže niti ne slaže, dok se devet nastavnika djelimično slaže da dominantniji učenici u razredu vrijeđaju članove manjinske skupine, dok se njih dvoje slaže u potpunosti s navedenim. Pretpostavljamo prema dobijenim rezultatima da se većina nastavnika ne slaže s navedenim. Dominantniji učenici ne vrijeđaju manjinske skupine u razredu, pri čemu možemo pretpostaviti da nastavnici potiču prijateljsku atmosferu u razredu i uče djecu da nije uredu da vrijeđaju jedni druge. Kroz radionice i seminare nastavnici najbolje mogu objasniti učenicima koliko vrijeđanje može uticati na ličnost i samopoštovanje druge osobe.

Na osnovu dobijenih rezultata za tvrdnju da učenici ogovaraju jedni druge tokom časa, 15 nastavnika se uopće ne slaže s navedenim, 10 nastavnika se djelimično ne slaže sa datom tvrdnjom, osam nastavnika niti se slaže, niti se ne slaže, njih 21 se djelimično slažu sa tvrdnjom, a tri nastavnika se u potpunosti slažu sa tvrdnjom šest, što možemo da vidimo u *tabeli 1*, gdje su predstavljeni rezultati. Na osnovu rezultata možemo pretpostaviti da je jednak broj pozitivnih i negativnih odgovora, te da učenici

ogovaraju jedni druge tokom časa. Da bi nastavnici spriječili ogovaranje na času, mogu da potiču druge aktivnosti kod učenika, da kroz nastavni predmet uvode inovacije, da čas ne bude monoton. Krnjajić (2007) u svom djelu navodi da kroz suradnju, komunikaciju ispunjenu poštovanjem i pozitivno ispoljavanje osjećanja dovodi do pozitivnih odnosa u razredu i nenasilno rješavanje konflikata.

Na osnovu dobijenih rezultata, možemo vidjeti da se većina nastavnika uopće ne slaže s ovom tvrdnjom, njih 39, djelimično se ne slažu četiri nastavnika, osam nastavnika niti se slaže, niti ne slaže, šest nastavnika se djelimično slaže da učenici većinske skupine prijete učenicima manjinske skupine, dok se niti jedan nastavnik u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom sedam. Nastavnici su se složili da ova tvrdnja nije u potpunosti tačna i da ne dolazi do prijetnji između učenika. Školska sredina treba da bude ispunjena idejom o multikulturalizmu, da se učenici upoznaju sa ostalim kulturama i tradicijama, kroz školske aktivnosti poticati ih na usvajanje gradiva o različitostima. Čak i kroz pedagoške radionice nastavnici mogu da opuste učenike i da umjesto ružnih riječi i prijetnji, jedni o drugima govore pozitivne riječi.

U *tabeli 1* vidimo odgovore nastavnika na osmu tvrdnju, da li dominantniji učenici uništavaju lične stvari učenika manjinske skupine. Ispitani nastavnici se u većini uopće ne slažu s navedenom tvrdnjom, njih 39, dva nastavnika se djelimično ne slažu s ovom tvrdnjom, 15 nastavnika se niti slaže, niti ne slaže s navedenim, dok se samo jedan nastavnik djelimično slaže s tvrdnjom, a niti jedan nastavnik se u potpunosti ne slaže s navedenim. Nastavnici su se složili da učenici ne uništavaju lične stvari jedni drugih, što je veoma pozitivan primjer djelovanja. Da bi u školi vladala klima koja odiše poštovanjem i uvažavanjem razlika, nastavnici, kroz priču učenici mogu naučiti koliko je važno poštovati tuđe stvari. Time bi se ujedno stvorilo i sigurno okruženje za sve učesnike u odgojno – obrazovnom procesu.

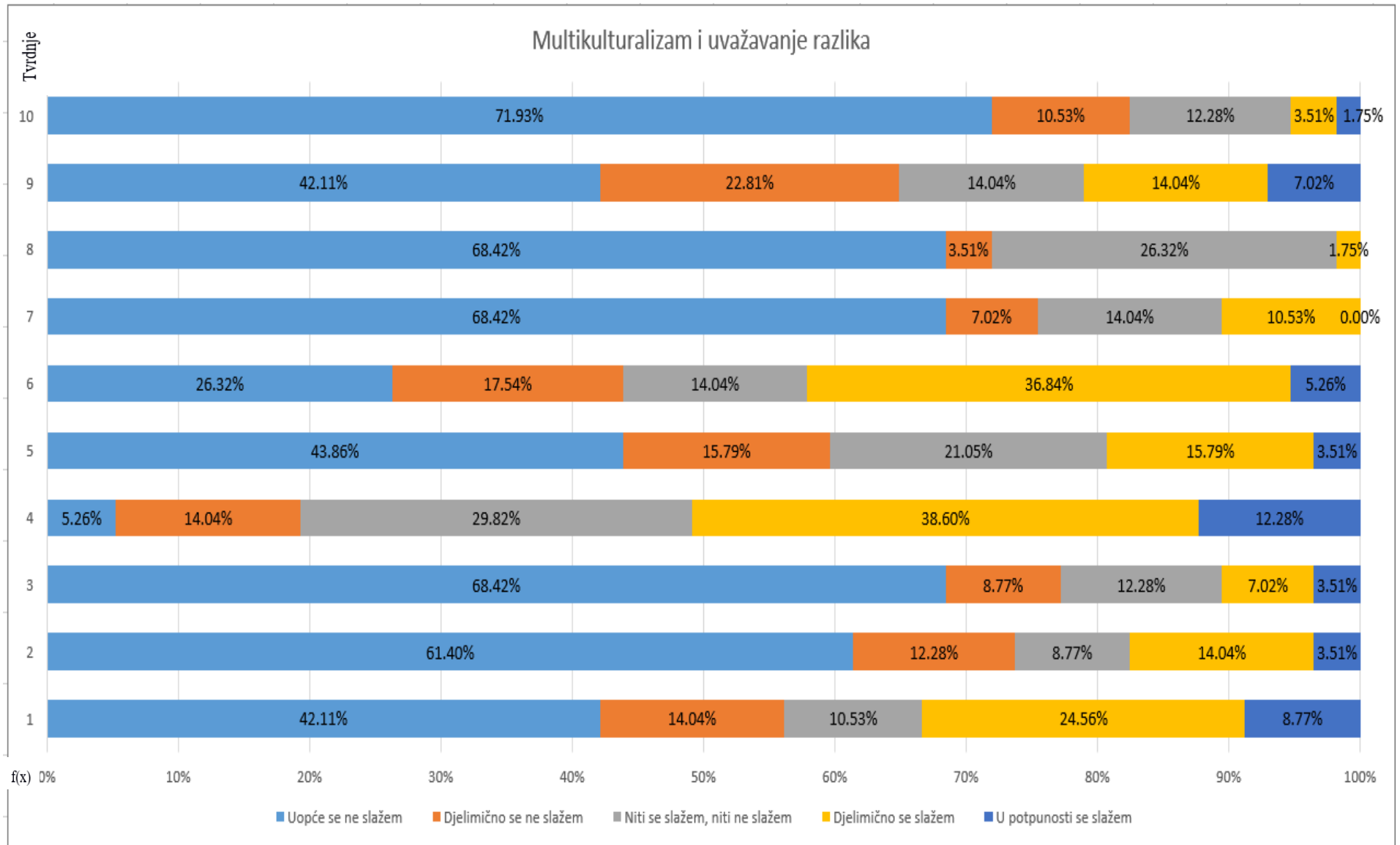
Da se većinska skupina ponaša superiornije u odnosu na manjinsku skupinu, uopće se ne slaže 29 nastavnika, 13 nastavnika se djelimično ne slaže s ovom tvrdnjom, njih osam se niti slaže niti ne slaže, te se djelimično slaže s ovom tvrdnjom osam nastavnika, dok se u potpunosti slažu samo četiri nastavnika.

Prema dobijenim rezultatima koji se nalaze u *tabeli 1*, možemo pretpostaviti, da se nastavnici uopće ne slažu sa devetom tvrdnjom, i da nema razlika između manjinske i većinske skupine u ponašanju. Značajno za suživot u multikulturalnom okruženju jeste da vlada prijateljska atmosfera.

Šest nastavnika se uopće ne slaže sa desetom tvrdnjom da dolazi do diskriminacije učenika manjinske skupine, njih 41 djelimično ne slaže s ovom tvrdnjom, podijeljeno mišljenje ima sedam nastavnika, dva nastavnika se djelimično slažu, dok se u potpunosti slaže s ovom tvrdnjom jedan nastavnik. Na osnovu odgovora ispitanih nastavnika možemo pretpostaviti da diskriminacije među učenicima nema, odnosno da se nastavnici uopće ne slažu s navedenom tvrdnjom. Do konflikata najčešće dolazi zbog

diskriminacije i nepoštivanja pripadnika druge kulture. Tada se osobe osjećaju ismijano, omalovažavano, trpi njihovo samopoštovanje i gube vjeru u sebe, a posljedice su mnogo veće kada su u pitanju djeca i njihovo samopoštovanje. Zbog toga je veoma važno voditi informativne razgovore sa učenicima, davati im informacije o drugim kulturama, ukoliko nastavnik primijeti da dolazi do omalovažavanja među učenicima kroz aktivnosti na času im treba ukazivati kakve posljedice i rezultate njihove riječi mogu ostaviti na njihovog vršnjaka.

Tabela 1 Multikulturalizam i uvažavanje razlika



3.2. Načini rješavanja konflikata u multikulturalnom okruženju

Drugi dio anketnog upitnika sastojao se od ponuđenih načina rješavanja konfliktnih situacija, te su nastavnici prema vlastitom nahođenju izabrali odgovore koji opisuju njihov rad i djelovanje u odgojno – obrazovnom procesu.

U daljem radu prezentiramo rezultate:

Prema dobijenim rezultatima za prvu tvrdnju koja se nalaze u *tabeli 2*, pet nastavnika se uopće ne slaže da u stanju uzbuđenja učenike uče da broje do 10, također, pet nastavnika se djelimično ne slaže s tvrdnjom, šest od 57 ispitanih nastavnika niti se slaže niti se ne slaže, 13 nastavnika se djelimično slaže s navedenim, a 28 nastavnika se u potpunosti slaže da primjenjuje navedenu tvrdnju. Dobijeni rezultati upućuju da se većina nastavnika slaže s ovom tvrdnjom, te da učenike uče da u stanju uzbuđenja broje do 10, time sprečavaju djelovanje učenika u afektu i negativne posljedice, te da konflikti prerastu u veći sukob, nego što je bio.

Deset nastavnika se uopće ne slaže sa drugom tvrdnjom da učenike potiče da konfliktne situacije opisuju skečevima, sedam nastavnika se djelimično ne slaže, 17 nastavnika se niti slaže, niti ne slaže, dok se 16 nastavnika djelimično slaže sa datom tvrdnjom, a njih sedam se u potpunosti slaže s navedenim. Prema dobijenim rezultatima možemo pretpostaviti da neki nastavnici koriste skečeve za rješavanje konflikata, dok drugi to ne rade. Humor u nastavi je veoma važan, u tim trenucima se učenici opuštaju, bliži su jedni drugima kada se šale i kada situacija nije napeta i u velikoj mjeri konfliktna. Naravno, skečevi treba da budu umjereni i da ne utiču ni na jednoj učesnika u odgojno – obrazovnom procesu, da se niti jedan učenik niti njegova kultura ili tradicija ne povrijedi, već da se stvara pozitivna atmosfera u razredu, i da humor i skečevi budu primjereni odgojno – obrazovnom djelovanju.

Da u svom radu primjenjuju nedovršenu priču kako bi došli do rješenje konflikta, uopće se ne slaže šest nastavnika, četiri nastavnika se djelimično ne slažu s navedenim, 10 nastavnika se niti slaže, niti ne slaže, dok se 25 nastavnika djelimično slaže, a njih 12 se u potpunosti slaže s tvrdnjom. U *tabeli 2* možemo vidjeti dobijene rezultate na treću tvrdnju, te na osnovu toga, pretpostavljamo da se veći broj nastavnika odlučuje za primjenu nedovršene priče, time konflikt može da se riješi na kreativan način, da se učenicima dopusti da sami izaberu najbolja i adekvatna rješenja.

Ispitani nastavnici su pozitivno odgovorili na četvrtu tvrdnju da učenike uče nenasilnim oblicima komunikacije, njih 56 se u potpunosti slaže s ovom tvrdnjom, jedan nastavnik se djelimično slaže, dok

niti jedan nastavnik se nije odlučio za negativne odgovore. Na osnovu dobijenih rezultata zaključujemo da se veliki broj nastavnika koristi nenasilnim oblicima komunikacije u svakodnevnom odgojno – obrazovnom radu. Sama komunikacija može biti uzrok konflikta, samo jedna riječ može dovesti do pogrešnog tumačenja i konflikta između učenika. Da bi komunikacija bila adekvatna nastavnici sa svojim učenicima trebaju da uče o asertivnim oblicima komunikacije, da ih uče kako da se izražavaju, koje oblike riječi da koriste, da prije nego nešto kažu razmisle o tome da li će nekoga povrijediti i može li se nešto reći na drugačiji način.

Dobijeni rezultati na petu tvrdnju da se učenici igranjem uloga potiču na poštivanje pravila razreda su sljedeći, jedan nastavnik se uopće ne slaže s navedenim, također, jedan nastavnik se djelimično ne slaže sa ovom tvrdnjom, dva nastavnika niti se slažu, niti se ne slažu, 11 nastavnika se djelimično slaže, a u potpunosti se slaže 42 nastavnika. Igranje uloga u većini slučajeva može pomoći prilikom rješavanja konflikata, ali i stvaranju radne atmosfere u razredu. Postavljanjem pravila u razredu učenici se uče i da van škole treba da se organizuju i postave sebi pravila koja će poštivati. Igranjem uloga učenici se upoznaju sa mnogim ponašanjima koja se javljaju i tako uče kako se postaviti u situaciji koja se nalazi pred njima. Kroz igranje uloga, učenici mogu da osjete na svojoj koži kako je kada nekoga napadnu, vrijeđaju, ali i uvide kako druga strana bi riješila konfliktnu situaciju.

Sa navedenom šestom tvrdnjom da učenike razdvajaju tokom konfliktne situacije se slaže najveći broj nastavnika, njih 52, što možemo vidjeti u *tabeli 2*. Pretpostavljamo na osnovu dobijenih rezultata da nastavnici ne žmire na konflikte koji se ispred njih dešavaju i ne pripisuju to dječijem ponašanju, već ozbiljno djeluju i odmah učenike razdvajaju da ne bi došlo do ozbiljnijeg sukoba i da neko ne bi bio niti psihički, niti fizički povrijeđen. Važno je nakon razdvajanja nešto učiniti, a ne samo prepustiti učenicima situaciju u kojoj su se našli. Tvrdnja broj sedam govori o tome da li nastavnici nakon razdvajanja koriste metode koje će voditi ka pozitivnom rješavanju nastale situacije.

Prema dobijenim rezultatima koji se nalaze u *tabeli 2*, dva nastavnika se uopće ne slažu sa tvrdnjom sedam, dva nastavnika se djelimično ne slažu, s navedenim se niti slaže, niti ne slaže osam nastavnika, 21 nastavnik se djelimično slaže, i 24 nastavnika se u potpunosti slažu da učenike u toku razgovora uče da se ne povlače dok konflikt ne bude riješen. Ukoliko se učenici ne ohrabruju da riješe konflikt i ne dobivaju podršku nastavnika u tome, posljedice mogu biti negativne po učenika. Na osnovu odgovora nastavnika, pretpostavljamo da se nastavnici u potpunosti slažu u tome da učenici ustraju u konfliktnim situacijama i da se ne povlače, dok konflikt ne bude riješen. Ukoliko učenik trpi i ne govori javno o konfliktu koji se dešava kasnije svoju negativnu energiju može usmjeriti na nekog drugog i neki drugi učenik ili neka druga osoba može biti povrijeđena. Konflikt je dio naše svakodnevnice, svakodnevno i

sami dolazimo u konfliktne situacije, ali da bi konflikt imao pozitivan ishod, treba razvijati vještine rješavanja konflikata.

Prema dobijenim rezultatima, nastavnici u svom radu koriste restituciju i najveći broj nastavnika se odlučio za odgovor, koji govori o tome da se u potpunosti slažu sa tvrdnjom osam, te se djelimično slažu s navedenim, njih 38 i 15. Nastavnici su dali pozitivne odgovore i njihovi odgovori upućuju da oni dopuštaju učenicima da sami uvide grešku i da ponude rješenje za ispravku greške. Ukoliko učenici sami pronađu rješenje, jačaju svoju ličnost i kasnije će u mnogim životnim situacijama znati ponuditi rješenje, a ne da čekaju da neko riješi konflikt za njih ili ponudi rješenje.

Na ovu tvrdnju niti jedan nastavnik nije odgovorio sa negacijom, u većini odgovora se slažu da učenike potiču da sami dolaze do rješenja, pa tako 41 nastavnika se u potpunosti slaže s datom tvrdnjom devet, a 15 nastavnika se djelimično slaže s navedenim. Nastavnik kao medijator imao veoma važnu ulogu u odgojno – obrazovnom procesu. Kao medijator ili posrednik vodi učenike kroz korake koje oni izaberu da bi došli do rješenja konfliktne situacije. Učenici sami stiču vještine kako da riješe konflikt, kako da se na drugačiji način ponašaju u datim situacijama, te da na taj način grade i jačaju samopouzdanje. Na osnovu dobijenih rezultata možemo pretpostaviti da nastavnici u svom radu rado koriste ulogu medijatora i učenike puštaju da sami osmisle korake koji će ih dovesti do rješenja, gdje će nastavnici samo biti posrednici i intervenisati unutar date situacije.

U *tabeli broj 2*, vidimo dobijene rezultate za desetu tvrdnju. Svi nastavnici su u potpunosti se složili, da potiču na uvažavanje svih razlika. Multikulturalizam je važan u odgojno – obrazovnom procesu i škole su u većini slučajeva multikulturalna okruženja. Ukoliko se učenici potiču na uvažavanje svih razlika, biće smanjeni oblici diskriminacije, drugi učenici se neće osjećati poniženo, niti da ne pripadaju sredini u kojoj se nalaze, već će sa ponosom moći da predstavljaju svoju kulturu i tradiciju pred svojim vršnjacima.

Odgovori na tvrdnju 11 da nastavnici potiču učenike da gledaju filmove o multikulturalizmu su sljedeći, 41 nastavnik se složio sa datom tvrdnjom u potpunosti, 13 se djelimično slaže s navedenim, dok njih troje niti se slaže niti se ne slaže s navedenim, što možemo vidjeti u *tabeli 2*. Na osnovu datih rezultata možemo pretpostaviti da većina nastavnika potiče učenike da gledaju filmove o multikulturalizmu i na taj način usvajaju nova znanja o drugim i drugačijim. Pored toga što učenike potiču na gledanje filmova, u toku nastavnog časa ili na odmorima mogu zajedno sa učenicima da pogledaju filmove ili emisije na datu temu te da zajedno komentarišu dati sadržaj.

Na tvrdnju 12 većina nastavnika se složila i navela kako u svom radu koristi oluju ideja. Njih 27 se djelimično slaže, 19 se u potpunosti slaže, 8 ima podijeljeno mišljenje o tvrdnji, a manji broj nastavnika se ne slaže s navedenim, jedan i dva nastavnika. Nastavnici koji su se složili sa ovom tvrdnjom

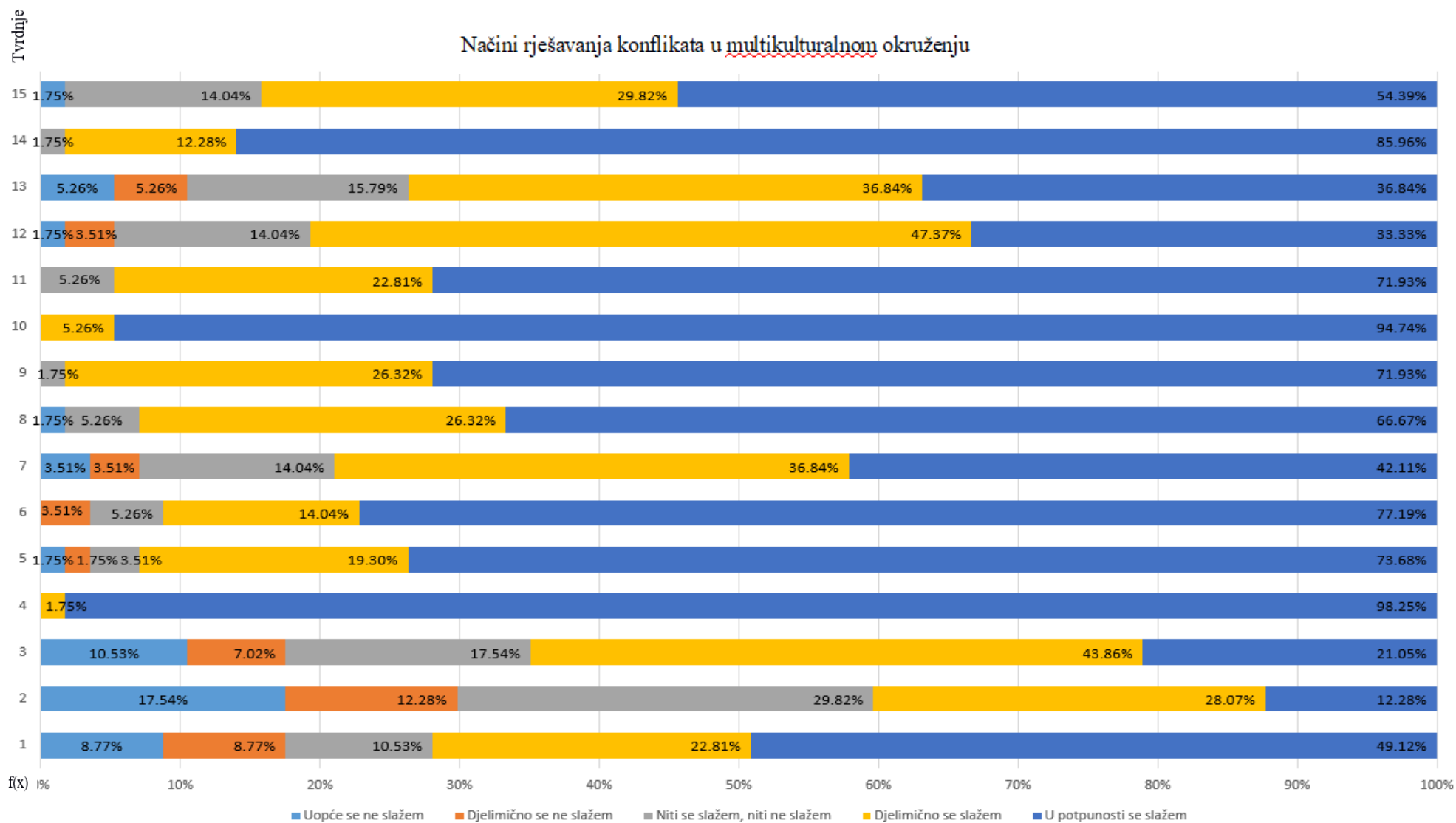
preovladavaju, pa dobijeni rezultati upućuju da u školama se nastavnici koriste olujom ideja u svom radu. Olujom ideja nastavnici mogu spriječiti djelovanje u afektu, te ponuditi alternativu za nastali konflikt.

S navedenom tvrdnjom 13 da na časovima učenici čitaju priče o konfliktima u potpunosti se ne slažu tri nastavnika, također, tri nastavnika navode da se djelimično ne slažu s tvrdnjom, devet nastavnika niti se slaže, niti se ne slaže s navedenim, 21 nastavnik se djelimično slaže i 21 nastavnik se u potpunosti slaže s datom tvrdnjom. Na osnovu prikazanih rezultata možemo pretpostaviti da se većina nastavnika slaže s datom tvrdnjom. Kroz mnoge nastavne predmete može da se prikaže tema multikulturalizma i šta on predstavlja poput likovne kulture, muzičke kulture, jezičkih predmeta, čitajući priče i govoreći o multikulturalizmu na taj način učenici mogu da shvate zašto se javljaju konflikti u njihovom okruženju, kako da ih rješavaju, na koji način koji narodi djeluju u trenutku konflikata. Samim tim, može doći do pozitivnog rješavanja konflikta ili smanjenja konflikata u školama.

U većini slučajeva nastavnici se slažu s navedenim i potiču učenika da otvoreno govore o svojim osjećanjima, što nam govore i njihovi odgovori, gdje se 49 nastavnika u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom, a djelimično se slaže 7 nastavnika, dobijeni rezultati za tvrdnju 14 su predstavljeni u *tabeli 2*. Prema dobijenim rezultatima, možemo pretpostaviti da nastavnici potiču učenike da otvoreno govore o svojim osjećanjima. Na taj način, učenici se uče empatiji i suosjećanju sa svojim vršnjacima. Ukoliko su učenici u konfliktnim situacijama svjesni kako se osjeća druga strana, moći će da paze na svoj rječnik i kakve riječi će uputiti tokom rješavanja nastalog konflikta.

Na tvrdnju 15 koja se nalazi u *tabeli 2*, nastavnici su se također odlučili za pozitivne odgovore da video zapisi o konfliktima mogu da ponude i rješenje konflikta, gdje njih 31 u potpunosti se slaže s navedenim, 17 se djelimično slaže, 8 ima podijeljeno mišljenje, a samo jedan nastavnik se uopće ne slaže s navedenim. Video zapisi mogu ponuditi kreativan način za rješavanje konflikata. Učenici na opušten način mogu pristupiti nastaloj konfliktnoj situaciji, pomoću video zapisa govoriti o svojim osjećanjima i šta je to dovelo do konflikta koji je nastao. Video zapisi mogu ponuditi i inovativan način rješavanja u kojem će obje strane učestovati, a nastavnici su svojim odgovorima doveli do pretpostavke da oni u svom radu u većini slučajeva koriste video zapis kao jednu od metoda za rješavanje nastalog konflikta.

Tabela 2 Načini rješavanja konflikata u multikulturalnom okruženju



3.2. Mišljenje pedagoga o konfliktnim situacijama i njihovom rješenju

Pored 57 nastavnika, u istraživanju su učestovali i pedagozi osnovnih škola u općini Hadžići. Anketni upitnik je sadržavao ista pitanja kao i upitnik za nastavnike. Tri pedagoga navedenih škola su popunila anketni upitnik, i u nastavku prezentiramo rezultate dobijene istraživanjem:

Na osnovu dobijenih rezultata možemo zaključiti da pedagozi u općini Hadžići imaju podijeljeno mišljenje na određene tvrdnje koja su se nalazila u anketnom upitniku, što može da zavisi od klime koja prevladava u školskom okruženju, a navedene tvrdnje su:

1. *Učenici većinske kulture od učenika manjinske kulture traže da im se prilagode.*
2. *Učenici se na društvenim mrežama omalovažavaju međusobno.*
3. *Učenici ogovaraju jedni druge tokom časa.*
4. *Dominantni učenici vrijeđaju učenike manjinske skupine u razredu.*

Kako situacija ne bi imala negativne posljedice i uticala na razvoj učenika, pedagozi kroz pedagoške radionice mogu upozoriti učenike na opasnost društvenih mreža i da svaki uvredljivi sadržaj upućen njihovom vršnjaku može imati negativne posljedice za njega. Također, kroz seminare mogu da razgovaraju sa nastavnicima koji će razgovarati sa učenicima i pozivati ih da jedni drugima govore lijepe riječi, da upoznaju drugu kulturu i tradiciju, jer će time samo obogatiti sebe i steći će neka nova znanja koja im mogu koristiti kasnije u životu. Ogovaranje je jedna od lošijih osobina koja se može pojaviti u školskom okruženju, i svaki učenik koji je meta ogovaranja može da se osjeti poniženim, što može da utiče na njegovo samopoštovanje. Kroz igranje uloga pedagozi u suradnji sa nastavnicima mogu da organizuju radionice kako bi učenici osjetili kako je kada vrijeđaju nekoga i time bi promijenili svoje ponašanje, mijenjali svoje stavove i mišljenja. Postavljanje pravila u školi može biti jedno od načina kojima će se vrijeđanje smanjiti na minimum. Zajedno sa učenicima nastavnici bi trebali da osmisle pravila koja će poštivati u razredu, ali i u holu škole, te da su ta pravila jasno vidljiva svima. Učenici treba da se uče razgovarati bez predrasuda i da je važno da prihvate druge i uvažavaju njihovu kulturu, tradiciju ili vjerovanja.

Pored navedenih tvrdnji pedagozi su bili složni u sljedećim tvrdnjama:

5. *Učenici manjinske skupine se boje komunicirati s učenicima većinske kulture.*
6. *Učenici većinske kulture su agresivni prema manjinskoj skupini.*
7. *Učenici većinske kulture prijete učenicima manjinske kulture.*
8. *Dominantniji učenici uništavaju lične stvari učenika manjinske skupine.*

9. *Većinska skupina se ponaša superiornije u odnosu na manjinsku skupinu.*

10. *Svakodnevno dolazi do diskriminacije učenika manjinske skupine.*

Pedagozi su na navedene tvrdnje odgovarali da se uopće ne slažu ili djelimično ne slažu. Prema dobijem rezultatima možemo zaključiti da učenici manjinske skupine se ne boje komunicirati s učenicima većinske skupine i da učenici jedni s drugima komuniciraju bez razlike. Prema navedenom, učenici nisu agresivni jedni prema drugima, te konfliktne situacije koje su nastale ne prelaze u nasilne radnje. Lične stvari učenika se ne uništavaju što je veoma važno za školsku sredinu, time se učenici uče da cijene stvari koje imaju njihovi vršnjaci, ali i da paze na svoje lične stvari. Do diskriminacije među učenicima uopće ne dolazi u školama i u tome se pedagozi u potpunosti slažu. U multikulturalnom društvu osobe najčešće bivaju povrijeđene time što su diskriminirane, što postoje stereotipi i predrasude zbog njihove različitosti i drugačijeg shvatanja i vjerovanja. Kada su učenici diskriminirani od strane vršnjaka tada se stvara mogućnost agresivnog djelovanja, povlačenja učenika u sebe, smanjena je komunikacija na minimum, javlja se strah. Da bi odgojno – obrazovna praksa bila pozitivna za svakog učenika, važno je da pedagozi u suradnji sa nastavnicima, roditeljima i učenicima promoviraju ideju različitosti, da ukazuju na stereotipe i predrasude koje se javljaju i koliko mogu da oblikuju nečije mišljenje, te da kroz metode navedene u radu pokušaju svesti ih na minimum i time smanje negativan uticaj na psiho – fizički razvoj učenika.

Što se tiče samih načina koje pedagozi koriste u svom radu kako bi konflikt ispitani pedagozi su se većinom složili da koriste navedene metode i načine. Također načine koje ne koriste u svom radu mogu da se odnose na tradiciju škole, na opremljenost ili neke druge metode koje su po njima učinkovitije za rješavanje konflikta. One načine rješavanja sa kojima se pedagozi u potpunosti slažu da ih koriste su:

1. *Učenike uče da u stanju uzbuđenja broje do 10.*
2. *Učenike uče nenasilnim oblicima komunikacije.*
3. *Igranjem uloga učenici se potiču na poštivanje pravila razreda.*
4. *Primjenjuju restituciju u svom radu.*
5. *Učenike potiču da sami dođu do rješenja.*
6. *Učenike potiču na uvažavanje razlika.*
7. *Potiču učenike da gledaju filmove o multikulturalizmu.*
8. *Primjenjuju oluju ideja u rješavanju konflikata.*
9. *Potiču učenike da otvoreno govore o svojim osjećanjima.*

Prema dobijenim rezultatima pedagoga i nastavnika, možemo zaključiti da na općini Hadžići u navedenim školama i pedagozi i nastavnici koriste iste načine pri rješavanju konfliktnih situacija. U odgojno – obrazovnoj praksi postoje mnogi načini koji se mogu koristiti da bi konflikt bio spriječen ili riješen. Potrebno je da se nastavnici i pedagozi obrazuju, usavršavaju svoje vještine rješavanja konfliktnih situacija, te da primjenjuju nove, inovativne ideje koje će poboljšati njihovo djelovanje i spriječiti negativne posljedice za učesnike u odgojno – obrazovnom procesu.

3.3. Rezime istraživanja

U istraživanju su učestovali pedagozi i nastavnici osnovnih škola u Hadžićima, uzorak u istraživanju jeste namjerni, gdje poznajemo populaciju koja učestvuje u istraživanju. Sudjelovalo je 60 nastavnika i tri pedagoga.

Na osnovu dobijenih rezultata istraživanja, dobili smo odgovore na istraživačka pitanja:

1. Zašto se javljaju konfliktne situacije u školskom multikulturalnom okruženju.
2. Da li nastavnici i pedagozi imaju iskustva u rješavanju konfliktnih situacija.
3. Koje odgojne mjere treba ponuditi da bi se konfliktne situacije u odgojno – obrazovnoj praksi prevenirale.

Prema dobijenim rezultatima zaključujemo da jedan od uzroka konflikta jeste kada učenici zbog nedostatka informacija ogovaraju jedni druge, zbog nedovoljne komunikacije između učenika. Većina odgovora nastavnika upućuju da nema situacija koje dovode do nasilnih ili agresivnih radnji između učenika, no ne treba zanemariti ni onaj mali broj nastavnika koji je na pitanja o diskriminaciji, agresivnom ponašanju, vrijeđanju između učenika dao potvrđan odgovor. Sve su to situacije koje mogu da dovedu do konflikta u multikulturalnom okruženju i pri tome imaju negativno djelovanje u odgojno – obrazovnoj praksi.

Ponuđena rješenja konflikata u anketnom upitniku oblikovana su na osnovu teorijske analize sadržaja, te načini koji su ponuđeni, prema dobijenim rezultatima govore da nastavnici koriste navedene metode kako ne bi došlo do negativnih posljedica nastale situacije. Na osnovu anketnih upitnika koji su popunjavali pedagozi škole, nema odstupanja i odgovori se poklapaju s odgovorima nastavnika. Nastavnici pored navedenih metoda trebalo bi da svakodnevno istražuju i uvode novitete u nastavni proces, ali i način rješavanja konflikata. Učenicima će biti interesantnije, biće više zaokupljeni tokom časa ukoliko imaju priliku upoznati nešto novo i drugačije, na zanimljiv način. Što više učenici treba da se uključe u odgojno – obrazovni proces i da pomažu nastavnicima pri kreiranju nastavnih časova, osmišljavanju ideja koje bi vodile ka nenasilnim rješavanjima, pozitivnoj komunikacijskoj klimi.

Interesantno u toku istraživanja jeste da niti u jednoj školi nema drastičnih razlika, i da su svi odgovori približni. Mislimo da su odgovori društveno poželjni, te da je samo jedan nastavnik dao realnu sliku onoga što se u školama zapravo dešava, i da je upitnik popunio sa razumijevanjem. U anketnom upitniku nalazilo se pitanje otvorenog tipa koje glasi: “Koji način rješavanja konflikata Vi smatrate poželjnim?”, nastavnici su rijetko davali odgovor na ovo pitanje i ostavljali su prazne linije, ukoliko je i postojao neki odgovor, uglavnom se ticao komunikacije i da je to jedna od najpogodnijih rješenja, pet

od 57 ispitanih nastavnika, odgovorilo je na pitanje otvorenog tipa, dok niti jedan pedagog nije dao odgovor na ovo pitanje.

Jedna od pozitivnih strana istraživanja jeste sama praksa i susret s pedagogima i njihova pristupačnost, kao i osjećaj školske klime i kako izgleda život škola u kojima je istraživanje provedeno. Iako pretpostavljamo da su odgovori društveno poželjni, važno je napomenuti želju nastavnika da se predstave u pozitivnom svjetlu, da se trude da poboljšaju stanje u kojem se nalaze. Bez obzira koliko su dugo u odgojno – obrazovnoj praksi, treba da uče i usavršavaju se, kako bi učenicima bili što bolji primjer. Nastavnici koji posjeduju potrebne vještine za razrješavanje konfliktnih situacija, trebaju ih razvijati. Također, mogu se posvetiti izučavanjem novih načina o kojima se svakodnevno govori, jer je konflikt svakodnevno prisutan oko nas, i posvećuje mu se sve više pažnje.

Dobijeni rezultati prezentiraju sliku škola na općini Hadžići, te se ne može generalizirati i govoriti za sve odgojno – obrazovne institucije. Provedeno istraživanje može poslužiti kao ilustracija za naredna istraživanja.

4. ZAKLJUČAK I PREPORUKE ZA NASTAVNIKE I PEDAGOGE

Konflikt možemo definisati kao svađu, otvorenu diskusiju, sukobljavanje različitih mišljenja i ideja, raspravljanje iz raznoraznih razloga na različite teme. Vrlo često pod pojmom konflikta podrazumijeva se socijalni nemir, oružani sukob, teroristički akt i rat.

Kako konflikt ne bi prešao u otvoreni sukob, potrebno ga je blagovremeno rješavati, spoznati uzroke konflikata i njihove oblike. Ako nema blagovremene spoznaje o uzrocima i oblicima konflikta, izostat će i spoznaja o njihovom eventualnom konstruktivnom/destruktivnom utjecaju.

Kada spomenemo riječ konflikt prva asocijacija predstavlja negativnu reakciju na konflikt, te zbog toga sagledavamo njegove „loše” strane, i u obzir uzimamo samo negativne posljedice, poput štetnosti za psihičko zdravlje osoba u konfliktu. Konflikti nisu uvijek negativni, mogu imati svoju pozitivnu stranu, pomoći nam da rastemo, razvijamo se, naučimo cijeniti druge, iznosimo svoje mišljenje, te uvažamo tuđe. Bez konflikta ne bi bilo demokratije, borbe za različitosti i slobodu svakog pojedinca.

Škola kao multikulturalno okruženje dobiva novu ulogu, gdje se ne govori samo kako praksa treba izgledati, već se uči kako biti građanin kroz praksu.

Konflikti koji nastaju u školi pomažu uočavanju školskih problema, te se ubrzava način rješavanja problema. Školski konflikti podstiču i učenike i nastavnike na uočavanje problema i traženju adekvatnih rješenja, tokom ovog procesa, učenik može mnogo da nauči od nastavnika.

Jedan od razloga konflikata koji nastaju u školi jeste komunikacijske prirode, pa se često mogu posmatrati kao komunikacioni problemi. U multikulturalnoj zajednici do konflikta najčešće dolazi zbog nepoznavanja drugih kultura i nepoštivanja, te diskriminacije pripadnika određenih kultura. Neke od situacija koje mogu dovesti do konflikta jesu ismijavanje određene kulture ili običaja, odnosno tradicije jednog naroda, omalovažavanje i javno ismijavanje pripadnika kulture koji su drugačiji od nas i naše kulture. Škola kao spoj raznih kultura i tradicija predstavlja pogodno tlo za konflikte koji mogu da se javi u multikulturalnom okruženju. U osnovi konflikata je najčešće različitost, a različitost je najviše prisutna u multukulturalnom okruženju.

Zbog različitosti koja se nalazi u školskom okruženju, možemo pedagozima i nastavnicima ponuditi kao preporuku da svakodnevno istražuju relevantnu literaturu o konfliktima i multikulturalnosti. U današnje vrijeme konflikti su tema kojom se bave mnogi stručnjaci i nude se nova rješenja i istražuju metode koje mogu pomoći u radu s djecom.

Kako bi se konflikt mogao spriječiti ili riješiti u školskoj praksi, važno je učenike upoznati sa različitostima multikulturalnog okruženja. Da svaki učenik poznaje i uvažava kulture svojih školskih kolega, da ne diskriminira niti jednu osobu na osnovu religije, nacije ili neke druge različitosti. Multikulturalizam se u nastavnom procesu sve više spominje i prisutan je u školama, kroz predmete,

poput historije, geografije, maternjeg jezika, učenici mogu učiti o različitostima i provoditi kroz nastavne jedinice ideju multikulturalizma.

Nastavnik treba da bude model i uzor učenicima u ponašanju i ophođenju prema svim učenicima. Ukoliko se u razredu pojavi konfliktna situacija, nastavnik ne treba da zauzima jednu ili drugu stranu u konfliktu, već kao medijator treba da navodi učenike da oni sami shvate zašto je došlo do konflikta i kako bi se najbolje mogao riješiti. Da bi mogli da prepoznaju situacije u kojima se nalaze, nastavnici i pedagozi treba da budu obrazovani i da posjeduju vještine za provođenje načina rješavanja konflikta. Kao jednu od preporuka možemo nastavnicima navesti da kroz igranje uloga zajedno sa učenicima razvijaju vještine koje posjeduju i usavršavaju ih.

Uloga pedagoga najviše se ogleda u pripremanju radionica, seminara, promoviranju pozitivne školske klime u nastajanju konflikata. Da se posvete promoviranju kultura kroz školske priredbe ili predstave. Kao jedna od preporuka za pedagoge jeste da pozivaju nastavnike da koriste inovativne ideje u radu, kako bi učenicima bilo zabavno na času i kako bi se posvetili izučavanju gradiva, a ne ogovaranju i izazivanju konflikata. U suradnji sa nastavnicima, mogu da organizuju posjete mjestima koja su drugačija od onih u kojima su učenici navikli da obitavaju. U rješavanju konflikata, također mogu da budu medijatori i posrednici kako bi se konflikt riješio, a da obje strane budu zadovoljene.

Prilikom obrade podataka dobijenih istraživanjem, stekli smo dojam da su nastavnici davali poželjne odgovore kako bi školu u kojoj rade predstavili u što boljem svjetlu. Dobijeni rezultati govore da u školama vlada ideja multikulturalizma, da nastavnici kroz svoje nastavne predmete učenicima pokušavaju stvoriti multikulturalno okruženje. Navode kako u školama dolazi do konfliktnih situacija, ali da to ne ugrožava klimu u razredu i da se učenici međusobno slažu, te da manjinska skupina nije diskriminirana od većinske skupine. Načini rješavanja konflikata koji su navedeni u anketnom upitniku jesu kroz teoriju propitani i smatraju se metodama koje vode ka pozitivnom rješavanju konflikata. Većina nastavnika se složila sa navedenim tvrdnjama i da oni poznaju metode, te se istim koriste. Da bi djelovanje u odgojno – obrazovnom procesu bilo pozitivno važno je da se nastavnici usavršavaju i vježbaju vještine koje će moći koristiti za rješavanje konfliktnih situacija.

Rezultati koji su dobijeni ne mogu se generalizirati, prezentiraju samo sliku u tri škole na općini Hadžići, te dobijeni rezultati mogu poslužiti za provođenje narednih istraživanja.

5. LITERATURA

1. Ajanović, Dž., Stevanović, M. (1999). *Školska pedagogija*. Sarajevo: Prosvjetni list.
2. Ajduković, P., Pečnik, N. (2007). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alinea.
3. Baranović, B., Doolan, K., Puzić, S. (2012). *Školska klima i sukobi u školi*. *Sociology and space*, vol. 49, no.3 (191), str. 335-358.
Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/79838?lang=en>
4. Bartulović, M., Kušević, B. (2016). *Što je interkulturalno obrazovanje. Priručnik za nastavnike i druge znatiželjнике*. Zagreb: Centar za mirovne studije.
5. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija*. Zagreb: Školska knjiga.
6. Cujzek – Semov, T., Kos, S (2008). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Obiteljski centar.
Dostupno na: http://www.obiteljskicentarkzz.hr teme/02/nenasilno_rjesavanje_sukoba.html
7. Cohen L., Manion, L., Morrison, K. (2007). *Metode istraživanja u obrazovanju*. Zagreb: Naklada slap.
8. Dedić Bukvić, E. (2016). *Kreiranje sigurnog školskog okruženja s ciljem preveniranja verbalnog nasilja među učenicima*. Zbornik radova str. 116-124. Sarajevo: Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu.
Dostupno na: http://www.ffeizdavastvo.ba/Books/SerialPubl/ped/ZR_odsjeka_za_pedagogiju.pdf
9. Fond otvoreno društvo (2007). *Vodič za unapređenje interkulturalnog obrazovanja*. Beograd: Grupa Most.
10. Galić, M. (2013). *Sukobi među učenicima – što poduzeti?*. Zagreb: Školska pedagogija.
Dostupno na: <http://www.istrazime.com/skolska-psihologija/sukobi-medu-ucenicima-stopoduzeti/>
11. Gossen, D.C. (1994). *Restitucija*. Zagreb: Alinea.
12. Grupa autora (2007). *Interkulturalno obrazovanje i razumijevanje*. Beograd: grupa Most.
13. Grupa autora (n.d). *Vodič za nastavnike: Modul Interkulturalizam*. Sarajevo: Obrazovni centar za demokraciju i ljudska prava Civitas.
14. Isić, U. (2010). *Vršnjačka medijacija, vodič za pedagoge i psihologe*. Sarajevo: Osce.
15. Kišiček, V. (2016). *Konflikt u organizaciji*. BR: 106/PE/2016, Varaždin.
Dostupno na: <https://repositorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A864/datastream/PDF/view>
16. Krizmanić, M., Kolesarić, V. (2003). *Tolerancija u svakidašnjem životu*. Zagreb: Naklada slap.
17. Kresek, V. (2014). *Konflikt i nenasilna komunikacija*. Zagreb: Atma.
Dostupno na: <http://atma.hr/konflikt-i-nenasilna-komunikacija/>
18. Krnjajić, S. (2007). *Pogled u razred*. Beograd: Institut za pedagoška istraživanja.

19. Kukulšćak, T. (2017). *Rad pedagoga u osnovnoj školi s učenicima koji imaju probleme u ponašanju*. Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci.
Dostupno na: <https://repository.ffri.uniri.hr/islandora/object/ffri:909/preview>
20. Kyriacou, C. (1995). *Temeljna nastavna umijeća*. Zagreb: Educa.
21. Matijević, M. (1994). *Humor u nastavi*. Zagreb: Una - MTV.
22. Mužić, V. (1999). *Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja*. Zagreb: Educa.
23. Omersoftić, E. (2017). *Prevenција vršnjačkog nasilja i rodno – zasnovanog nasilja. Jačanje kompetencija nastavnika u radu s djecom*. Sarajevo: TPO fondacija.
24. Savjetovalište Luka Ritz (2014). *Nenasilno rješavanje sukoba i metoda forum kazališta*. Zagreb: Naklada.
25. Slatina, M. (2006). *Seminarski i diplomski rad u univerzitetnoj nastavi*. Sarajevo: Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu.
Dostupno na: http://www.pedagogijaffsa.com/download/seminarski_diplomski.zip.
26. Runco, M., A., Pritzker, S., R. (1999). *Encyclopedia of creativity*. California: Academic press.
27. Tauš, J. (2006). *Represivne I permisivne mjere u odgoju djece mlađe školske dobi*. Život I škola, vol. 52, br. 15-16, str. 69-87.
Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=39452
28. Trikić, Z. i dr. (2006). *Vršnjačka medijacija – od svađe slađe*. Beograd: GTZ.
29. Vidović, S., Radovanović, M. (2004). *Spremno u sukobe – recepti za bolje bavljenje sobom i drugima*. Beograd: Omnibus.
30. Vujević, M. (2006). *Uvođenje u znanstveni rad u području društvenih znanosti*. Zagreb: Naklada slap.

6. PRILOZI

Prilog 1

ANKETNI UPITNIK ZA NASTAVNIKE

Poštovani nastavnice i poštovana nastavnice,

pred Vama se nalazi anketni upitnik koji se provodi u svrhu istraživanja za završni magistarski rad na temu *Nenasilno rješavanje konflikata u multikulturalnom okruženju*. Anketni upitnik je potrebno popuniti tako da u prazne kućice pored svake tvrdnje označite stepen slaganja sa navedenom tvrdnjom. Anketni upitnik se sastoji iz dva dijela. Prvi dio upitnika se odnosi na multikulturalizam i uvažavanje različitosti gdje se akcent stavlja na manjinsku i većinsku kulturu. Manjinska skupina ili kultura predstavlja kulturu koja se po svojim etničkim svojstvima razlikuje od ostalih skupina u široj društvenoj zajednici, a većinska skupina ili kultura jeste kultura čiji pripadnici dijele kolektivni identitet utemeljen na ideji o zajedničkim kulturnim obilježjima.

Drugi dio upitnika se odnosi na konflikte i načine koji doprinose rješavanju konflikata.

Ne postoji tačan ili netačan odgovor, te Vas molimo da ne preskočite niti jednu tvrdnju. Popunjavanje anketnog upitnika je anonimno, te se nije potrebno potpisati. Odgovori će se koristiti isključivo u svrhu istraživanja.

Zahvaljujemo Vam se na saradnji

Multikulturalizam i uvažavanje razlika

TVRDNJE	VAŠE MIŠLJENJE				
	Uopće se ne slažem	Djelimično se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Djelimično se slažem	U potpunosti se slažem
1. Učenici većinske kulture od učenika manjinske kulture traže da im se prilagode.	1	2	3	4	5
2. Učenici manjinske kulture se boje komunicirati sa učenicima većinske kulture.	1	2	3	4	5
3. Učenici većinske kulture su agresivni prema manjinskoj skupini.	1	2	3	4	5

4. Na društvenim mrežama učenici se međusobno omalovažavaju.	1	2	3	4	5
5. Dominantni učenici u razredu vrijeđaju učenike manjinske skupine.	1	2	3	4	5
6. Učenici ogovaraju jedni druge tokom časa.	1	2	3	4	5
7. Učenici većinske skupine prijete učenicima manjinske skupine.	1	2	3	4	5
8. Dominantniji učenici uništavaju lične stvari učenika manjinske kulture.	1	2	3	4	5
9. Većinska skupina se ponaša superiornije u odnosu na manjinsku skupinu.	1	2	3	4	5
10. Svakodnevno dolazi do diskriminacije učenika manjinske skupine.	1	2	3	4	5

Načini rješavanja konflikata u multikulturalnom okruženju

TVRDNJE	VAŠE MIŠLJENJE				
	Uopće se ne slažem	Djelimično se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Djelimično se slažem	U potpunosti se slažem
1. Učenike učim da u stanju uzbuđenja broje do 10.	1	2	3	4	5
2. Učenike potičem da konfliktnu situaciju opisuju skečevima.	1	2	3	4	5
3. Primjenom nedovršene priče dolazimo do rješenja konflikata.	1	2	3	4	5
4. Učenike učim nenasilnim oblicima komunikacije.	1	2	3	4	5

5. Igranjem uloga učenici se potiču na poštivanje pravila razreda.	1	2	3	4	5
6. Tokom konflikta razdvajam učenike.	1	2	3	4	5
7. U toku razgovora učim učenike da se ne povlače dok konflikt ne bude riješen.	1	2	3	4	5
8. Primjenjujem restituciju (dopuštanje učeniku da sam uvidi gdje je pogriješio i na koji način može sam ispraviti grešku).	1	2	3	4	5
9. Učenike potičem da sami dođu do rješenja.	1	2	3	4	5
10. Učenike potičem na uvažavanje svih razlika.	1	2	3	4	5
11. Potičem učenike da gledaju filmove o multikulturalizmu	1	2	3	4	5
12. Primjenjujem oluju ideja (pronalaženje rješenja u kratkom vremenskom periodu).	1	2	3	4	5
13. Na časovima učenici čitaju priče o konfliktima.	1	2	3	4	5
14. Potičem učenike da otvoreno govore o svojim osjećanjima.	1	2	3	4	5
15. Video zapisi o nastalim konfliktima mogu ponuditi rješenje konflikata.	1	2	3	4	5

Koji način rješavanja konflikata Vi smatrate poželjnim:

ALMA MUJČINović

II GODINA, II CIKLUS STUDIJA ODSIJEKA ZA PEDAGOGIJU

alma.mujcinovic@gmail.com

062 170 942

ANKETNI UPITNIK ZA PEDAGOGE

Poštovani pedagozi/inje,

pred Vama se nalazi anketni upitnik koji se provodi u svrhu istraživanja za završni magistarski rad na temu Nenasilno rješavanje konflikata u multikulturalnom okruženju. Anketni upitnik je potrebno popuniti tako da u prazne kućice pored svake tvrdnje označite stepen slaganja sa navedenom tvrdnjom. Anketni upitnik se sastoji iz dva dijela. Prvi dio upitnika se odnosi na multikulturalizam i uvažavanje različitosti gdje se akcent stavlja na manjinsku i većinsku kulturu. Manjinska skupina ili kultura predstavlja kulturu koja se po svojim etničkim svojstvima razlikuje od ostalih skupina u široj društvenoj zajednici, a većinska skupina ili kultura jeste kultura čiji pripadnici dijele kolektivni identitet utemeljen na ideji o zajedničkim kulturnim obilježjima.

Drugi dio upitnika se odnosi na konflikte i načine koji doprinose rješavanju konflikata.

Ne postoji tačan ili netačan odgovor, te Vas molimo da ne preskočite niti jednu tvrdnju. Popunjavanje anketnog upitnika je anonimno, te se nije potrebno potpisati. Odgovori će se koristiti isključivo u svrhu istraživanja. Zahvaljujemo Vam se na saradnji

Multikulturalizam i uvažavanje razlika

TVRDNJE	VAŠE MIŠLJENJE				
	Uopće se ne slažem	Djelimično se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Djelimično se slažem	U potpunosti se slažem
1. Učenici većinske kulture od učenika manjinske kulture traže da im se prilagode.	1	2	3	4	5

2. Učenici manjinske kulture se boje komunicirati sa učenicima većinske kulture.	1	2	3	4	5
3. Učenici većinske kulture su agresivni prema manjinskoj skupini.	1	2	3	4	5
4. Na društvenim mrežama učenici se međusobno omalovažavaju.	1	2	3	4	5
5. Dominantni učenici u razredu vrijeđaju učenike manjinske skupine.	1	2	3	4	5
6. Učenici ogovaraju jedni druge tokom časa.	1	2	3	4	5
7. Učenici većinske skupine prijete učenicima manjinske skupine.	1	2	3	4	5
8. Dominantniji učenici uništavaju lične stvari učenika manjinske kulture.	1	2	3	4	5
9. Većinska skupina se ponaša superiornije u odnosu na manjinsku skupinu.	1	2	3	4	5
10. Svakodnevno dolazi do diskriminacije učenika manjinske skupine.	1	2	3	4	5

Načini rješavanja konflikata u multikulturalnom okruženju

TVRDNJE	VAŠE MIŠLJENJE				
	Uopće se ne slažem	Djelimično se ne slažem	Niti se slažem, niti se ne slažem	Djelimično se slažem	U potpunosti se slažem
1. Učenike učim da u stanju uzbuđenja broje do 10.	1	2	3	4	5

2. Učenike potičem da konfliktne situacije opisuju skečevima.	1	2	3	4	5
3. Primjenom nedovršene priče dolazimo do rješenja konflikata.	1	2	3	4	5
4. Učenike učim nenasilnim oblicima komunikacije.	1	2	3	4	5
5. Igranjem uloga učenici se potiču na poštivanje pravila razreda.	1	2	3	4	5
6. Tokom konflikta razdvajam učenike.	1	2	3	4	5
7. U toku razgovora učim učenike da se ne povlače dok konflikt ne bude riješen.	1	2	3	4	5
8. Primjenjujem restituciju (dopuštanje učeniku da sam uvidi gdje je pogriješio i na koji način može sam ispraviti grešku).	1	2	3	4	5
9. Učenike potičem da sami dođu do rješenja.	1	2	3	4	5
10. Učenike potičem na uvažavanje svih razlika.	1	2	3	4	5
11. Potičem učenike da gledaju filmove o multikulturalizmu	1	2	3	4	5
12. Primjenjujem oluju ideja (pronalaženje rješenja u kratkom vremenskom periodu).	1	2	3	4	5
13. Na časovima učenici čitaju priče o konfliktima.	1	2	3	4	5
14. Potičem učenike da otvoreno govore o svojim osjećanjima.	1	2	3	4	5
15. Video zapisi o nastalim konfliktima mogu ponuditi rješenje konflikata.	1	2	3	4	5

Koji način rješavanja konflikata Vi smatrate poželjnim:
